

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**РОЗВИТОК КОМУНІКАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ПОСАДОВОЇ ОСОБИ
ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

Виконав: магістрант 2-го курсу, групи 8.2818-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
Ю.О.Загородня

Керівник: зав. кафедри соціології,
доцент, д.філос.н. Скворець В.О.

Рецензент: професор кафедри соціології,
професор, д.філос.н. Лепський М.А.

Запоріжжя– 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ СЛУЖБОВЦІВ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	10
1.1. Стан дослідження комунікаційної культури	10
1.2. Уточнення змісту основних понять теми дослідження.....	17
1.3. Принципи та методи дослідження комунікаційної культури	24
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ СЛУЖБОВЦІВ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	29
2.1. Комунікаційна культура як чинник управлінської діяльності	29
2.2. Вимоги до комунікаційної культури посадових осіб в умовах реформування місцевого самоврядування	38
2.3. Зарубіжний досвід розвитку комунікаційної культури в сфері державного управління	47
РОЗДІЛ 3. СТАН КОМУНІКАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ПОСАДОВИХ ОСІБ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇЇ ДОСКОНАЛЕННЯ	59
3.1. Стан комунікаційної культури посадових осіб місцевого самоврядування в м. Запоріжжі	59
3.2. Детермінанти оптимізації розвитку комунікаційної культури.....	75
ВИСНОВКИ	83
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	86
ДОДАТКИ	94

ВСТУП

Актуальність теми. Враховуючи той факт, що громадяни України прагнуть до євроінтеграції, і водночас в світі відбувається стрімкий розвиток інформаційних технологій тому вимоги до комунікаційної діяльності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування значно підвищуються. Сьогодні в публічному управлінні головне місце посідає професіоналізація державної служби й формування професійної компетентності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, що вимагає від них вдосконалення їх комунікативної діяльності підвищення її ефективності, бо вона є головною умовою встановлення зв'язків між державою та суспільством, між органами державної влади й громадськістю. У зв'язку з цим актуальною є проблема залучення до сфери публічного управління кваліфікованих працівників, які, здатні налагоджувати ділові стосунки як з представниками вищих органів державної влади, так і з громадянами, які є основними отримувачами державно-управлінських послуг, а також повинні бути здатними ефективно та швидко долати різні комунікативні бар'єри. При цьому основним засобом здійснення професійної діяльності у сфері державного управління та місцевого самоврядування є спілкування, тобто – комунікативні вміння та навички. Комунікаційна складова діяльності державних службовців та посадових осіб стає важливим елементом формування довіри й партнерських відносин між громадою та владою.

Проблемна ситуація полягає в тому, що в умовах швидких змін, на сучасному етапі розвитку нашої країни переважна більшість державних службовців недостатньо уваги приділяють розвитку та вдосконаленню комунікативних навичок, які є важливим та в край необхідним елементом професійної діяльності. Виникає потреба у вивченні особливостей комунікативної діяльності державних службовців, передусім пошук нових ефективних шляхів професіоналізації та функціонування державної служби, вдосконалення професійно-комунікативної компетентності посадових осіб, формування їх професійної мобільності, що передбачає, перш за все,

дослідження теоретичних аспектів даної проблеми.

Проблеми розвитку та вдосконалення комунікаційних навичок державних службовців активно досліджуються у працях вітчизняних та зарубіжних науковців. Дослідженню проблем культурної комунікації присвятили наукові праці Г. Почепцов, А. Соколов, Ю. Лотман, Е. Холл, О. Давидова, М. Колашникова, О. Штиршов дослідили певні характеристики культури професійного спілкування та її роль у діяльності державних службовців. Г. Улунова виділила структуру та рівні культури професійного спілкування як інваріанта професійної психологічної культури. О. Євсюков, О. Черезова, О. Денисюк вивчали комунікаційну компетентність державних службовців. О. Мельников та О. Чебикін визначили основні завдання та функції професійно-комунікативної діяльності працівників органів державної влади та місцевого самоврядування, Н. Драгомирецька проаналізувала види комунікацій і комунікативних зв'язків, а також комунікативні компетенції у державному управлінні, В. Козаков розглянув проблеми державно-громадської комунікації та роль комунікаційно-інформативних технологій у розвитку громадянської комунікації.

З розвитком нових інформаційних технологій та мережі інтернет дещо поширились напрямки дослідження комунікаційної культури. О. Кравцов вивчав формування інформаційно-комунікативної компетентності публічних службовців в умовах розвитку електронного врядування. В. Березенко розглянув проблеми PR технології та встановлення зв'язку з громадськістю в органах державної влади та місцевого самоврядування.

Варто зазначити, що галузь, яка позначається поняттям «комунікаційна культура», залишається достатньо невизначеною. Термін «комунікаційна культура» остаточно не з'ясовано, тому дослідники тлумачать його по-різному. Це обумовлено застосуванням різних методологічних підходів. Сам термін у різних авторів трактується по-різному: при вивченні даного питання, у літературі можна знайти як словосполучення «комунікативна культура», і

«комунікаційна культура», які вживаються як визначення одного й того самого поняття.

Об'єктом дослідження є комунікативна компетентність посадових осіб місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є закономірності розвитку комунікаційної культури державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.

Мета дослідження полягає у комплексному аналізі комунікативних вмінь та навичок державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування у контексті належної ефективності державної служби та служби в органах місцевого самоврядування.

Досягнення мети магістерського дослідження вимагає послідовного виконання таких основних завдань:

- вивчити стан дослідження комунікаційної культури державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування;
- уточнити зміст основних понять теми дослідження;
- визначити основні принципи і методи дослідження комунікаційної культури;
- проаналізувати комунікаційну культуру як чинник управлінської діяльності;
- визначити вимоги до комунікаційної культури посадових осіб в умовах реформування місцевого самоврядування;
- дослідити зарубіжний досвід розвитку комунікаційної культури в сфері державного управління;
- вивчити стан комунікаційної культури посадових осіб місцевого самоврядування в м. Запоріжжі;
- запропонувати комплекс практичних рекомендацій щодо розвитку комунікативних навичок посадових осіб.

Методи дослідження. Методологічною основою магістерського дослідження є наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, що стосуються проблем комунікаційної культури державних службовців. У роботі використано

такі методи дослідження: історичний – при вивченні наукових праць вчених, що стосуються комунікаційної культури державних службовців; науковий підхід; індукція, дедукція, метод аналізу та системний підхід – для узагальнення отриманої інформації.

Гіпотеза: високий рівень розвитку комунікаційної культури сприяє підвищенню ефективності роботи посадових осіб місцевого самоврядування, формуванню їх професійної компетентності, підвищує рівень поваги до публічної служби, впливає на результат управлінських рішень.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури і додатків.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ СЛУЖБОВЦІВ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Стан дослідження комунікаційної культури

Комунікаційна культура є однією з визначальних властивостей сучасної людини. Вона займає провідне місце в культурному і професійному становленні особистості а також виступає важливим елементом соціальних відносин. Для виявлення сутності комунікативної культури простежимо становлення цього поняття.

Перші вітчизняні публікації які стосувались психології спілкування з'явилися в Києво-Могилянській академії ще на початку 18 ст. і декларували ідею спілкування, яка реалізується через пізнання, вибір засобів і способів взаємодії, наявність гуманістичної орієнтації. Мислителі того часу розглядали спілкування як засіб самопізнання людини, її емоційний розвиток. Так, Феофан Прокопович стверджував, що мистецтвом спілкування можна переконувати людей та здійснювати певний вплив на них [59, с. 52].

У 18-19ст. у творах І. Котляревського, П. Гулака-Артемовського, Г. Квітки-Основ'яненка сформувалася думка про те, що «культура спілкування і поведінки залежить від середовища, нових умов, соціальної ролі та рівня суспільних відносин індивіда. Це свідчить про те, що в зазначений період закладалися теоретичні основи адаптації особистості до навколишнього середовища через культуру спілкування» [59; 60].

Сучасні наукові дослідження твердять, що комунікативна культура з чинника, який супроводжує процес соціальної взаємодії, перетворюється на один з провідних факторів досягнення соціальної стійкості й упорядкованості, тому що має вплив та стабілізує комунікативні процеси. В умовах інформатизації комунікаційна культура стає метою (культура діалогу),

підґрунтям (взаєморозуміння), засобом регламентації (культура ділового й повсякденного спілкування) комунікативних процесів [59].

У 20 ст. усвідомлення ролі спілкування в суспільстві стало предметом філософських досліджень низки видатних мислителів. У цей час відбувається справжній комунікативний поворот – поворот від позиції єдиного самодостатнього (або «монологічного») суб'єкта до прийняття принципів діалогу, інтерсуб'єктивності як керівних засад осмислення людського буття й діяльності [30, с. 311].

Важливий вклад в розвиток теорій комунікації внесли Ю. Габермас, Н. Лутман та Т. Парсонс. Талкот Парсонс вважав комунікацію частиною соціального процесу, пронизуючого всі підсистеми соціуму: економічну, правову, політичну, ціннісно-культурну. Комунікаційний процес на його думку це необхідна передумова становлення, розвитку і функціонування усіх соціальних систем. Саме комунікація забезпечує зв'язок між людьми, їх спільнотами, між поколіннями, між соціальними підсистемами, забезпечуючи їх функціонування та обмін між ними. Парсонс уперше сформулював ідею про «символічно узагальнюючих посередників» комунікації за допомогою яких зв'язуються окремі підсистеми суспільства (економіка, культура, політика) у цілісну систему. У політиці такими символічними посередниками комунікації є влада, вплив і авторитет; в економіці - гроші, в культурі - цінності. Завдяки комунікації здійснюється й керування, комунікація є механізмом за допомогою якого виникає і реалізується влада у суспільстві. Таким чином з точки зору Т. Парсонса комунікація – це і передача інформації і причина взаємодії елементів всередині системи, і процес їх взаємодії, і соціальних механізм управління і специфічний елемент відтворення політичної влади. Представник системного аналізу німецький соціолог Ніклас Луман вважав що у суспільстві комунікація і є його елемент і операція, яка зменшує невизначеність у процесі спільного життя людей. Одним із основних понять у концепції Лумана є смисл. У соціальних системах смисл проявляється і діє в формі комунікації. Суспільство і є комунікація. Якщо Парсонс виділяв такі посередники

комунікації як гроші (в економіці), владу та вплив (в політиці), і ціннісні орієнтації (в культурі), то Луман додав до них такі посередники як істина (у науці) та любов у (близьких стосунках). Передумовою комунікації є інформація, повідомлення, розуміння смислу. Посередником розуміння є язык. Немецький соціолог Ю. Габермас вважав, що саме комунікація є самим важливим соціокультурним явищем, що виражає сутність людини та характер його взаємодії з іншими людьми [12].

Сьогодні за філософськими розробками Юргена Габермаса закріпилася назва «теорія комунікативної дії» [31, с. 67-69]. Габермас розрізняв 2 види соціальної дії: цілераціональна дія, що переслідує в ім'я цілі інтерес та вигоду. Воно ділиться на стратегічне, яке направлене на маніпуляцію людьми та речами і інструментальне, орієнтоване на конкретні обставини і події; комунікативна дія направлена на досягнення взаєморозуміння і консенсусу, діалог суспільства та влади. Комунікативна дія - це взаємодія, в якій суб'єкти прагнуть досягнути взаєморозуміння відносно спільної для них ситуації [11; 12].

У працях Ю. Габермаса 1960-х років головним поняттям була та комунікативна дія, але в більш пізній період діяльності Ю. Габермас виокремив такі чотири типи: стратегічна, нормо-регулювальна, експресивна та комунікативна дія.

На думку Ю. Габермаса, найефективніше комунікативна дія виявляється в комунікативному дискусі. Комунікативний дискус – це вид речової комунікації орієнтований на публічне обговорення соціально значимих політичних та економічних проблем [11; 12].

Дискурс є формою комунікації, яка створює умови для дискусії між людьми. У процесі дискусії відбувається розуміння позиції опонентів, прийняття чи неприйняття цієї позиції, а також взаємна критика. Дискурс сприяє залученню суб'єктів до висловлювання власної позиції, яка проходить не меншу перевірку, ніж ідеї прийняті в загальній дискусії. Габермас розуміє відкритість як «вияв звичних і тому часто анонімних очікувань, які визначають

наші запитання та відповіді». Загалом дискурс у Габермаса означає здатність вільної спільноти обговорювати, критикувати соціальне буття [11].

Фактором формування комунікаційного дискурсу є публічна сфера – це соціальний простір між державною владою і приватним життям громадян. У публічній сфері найбільш сприятливі обставини для вільних дискусій, бо на неї не можуть безпосередньо впливати ні інтереси держави, ні інтереси приватних осіб. В розвитку етики дискурсу Габермас використовує таке поняття як «конструктивне навчання», в результаті він формулює ключовий принцип етики дискурсу, який містить три компоненти:

а) когнітивізм – передбачає розв’язання морально-етичних проблем через раціональне обговорення та аргументацію;

б) універсалізм – кожен учасник дискусії принципово здатний прийти до однакового з іншими судження щодо норм дії;

в) формалізм – елімінує ціннісні орієнтири, але залишає нормативні питання щодо справедливості, які можуть бути розв’язані в процесі дискусії [11].

Становлення філософії спілкування або комунікативної філософії пов’язують з іменами М. Бахтіна, М. Бубера, Н. Хомського, К. Ясперса та ін.

М. Бахтін висловив ідею, що культура здатна існувати лише між різними суб’єктами, в процесі їх спілкування. Ідеї Бахтіна с позиції семіотики розглянув Ю. Лотман. Він вважав культуру, семіотичним механізмом, що передбачає присутність щонайменше двох різних мов, котрі взаємно інтерпретують одна одну, породжуючи при цьому усе нові комплекси значень [29].

З точки зору семіотики, культура – це певний обсяг інформації, яку виробляє людство для інтерпретації продуктів людської діяльності. Важливо не лише сама сутність інформації, за допомогою якої відбувається контакт, а й те, яким чином ця інформація трансформується для її передачі. Згідно семіотичного підходу інформаційно-комунікативна компетентність включає лінгвістичну компетентність – це характеристика міри володіння мовою в процесах обміну інформацією. Є. Орлова виділила наступні її параметри:

правильність (вислів має відповідати визнаним в культурі граматичним правилам), реалізованість (здатність контролювати обсяг і смислову глибину граматично правильних висловів), прийнятність (доречність вислову у конкретній соціокультурній ситуації); вживаність (частота, ймовірність вживання мовної одиниці) [37, с. 464]. Таким чином, інформаційно-комунікативна компетентність передбачає не лише освоєння традицій, стилів поведінки, ідей і цінностей, але і формування у людини знань, досвіду упорядковувати інформацію за формами, рівнями згідно з цілісною картиною світу [59; 74, с. 191].

У цей період також з'являються наукові й практичні розробки з проблем психології спілкування за кордоном. Серед зарубіжних теорій особливої популярності набули праці Д. Карнегі, що пропагували технологію маніпулятивного спілкування без психологічного змісту. А. Бехтерев в цей час експериментально довів істотні особливості спілкування в індивідуальній та спільній діяльності [54, с. 100–101].

Є. Ільїн вважає, що спілкування є особливим видом комунікації. Він розглядає комунікацію як взаємодія двох систем, у ході якої від однієї системи до іншої передається сигнал, що несе інформацію. Тобто, комунікація властива й технічним системам, і взаємодії людини з приладами, і взаємодії людини з іншими людьми. Проте, лише взаємодія між людьми, належить до спілкування. Під час взаємодії людей виникає психологічний контакт, який свідчить про те, що в процесі спілкування відбувається не просто здобуття інформації або обмін нею, але й виклик емоцій, обмін ними. Розглянуте під таким кутом зору людське спілкування є зв'язком між людьми, який приводить до виникнення двопільного психічного контакту, що виявляється в передачі партнерові по спілкуванню інформації (вербальної й невербальної) і має на меті встановлення взаєморозуміння і взаємне переживання [24, с. 205].

Крім того, спілкування обов'язково передбачає певний результат – зміну поведінки і діяльності інших людей. Таке спілкування називають міжособистісною взаємодією, тобто сукупністю взаємозв'язків і взаємовпливу

людей, що складаються в процесі їх спільної діяльності. Міжособистісна взаємодія є послідовністю розгорнутих в часі реакцій людей на дії один одного: вчинок індивіда А., що змінює поведінку Б., викликає з боку Б. відповідні реакції, які в свою чергу впливають на поведінку А. Необхідною умовою успішності процесу спілкування є відповідність поведінки людей, що взаємодіють, очікуванням один одного [24, с. 251]. Враховуючи це, трудова діяльність не може бути успішною, якщо між її виконавцями не будуть налагоджені відповідні контакти та досягнуте взаєморозуміння [60; 59].

Основні положення та ідеї зв'язку між культурою та комунікацією були розглянуті відомим американським дослідником Е. Холлом. Він займався вивченням теорії спілкування та у своїй монографії «The Silent Language» стверджував, що культура – це комунікація, а комунікація – це культура [58; 78]. Отже, розвиваючи ідеї про зв'язок культури та комунікації, Е. Холл запропонував вивчати культуру як комунікацію, що є окремою сферою людських відносин [78].

Культура і комунікація тісно пов'язані між собою і цей взаємозв'язок проявляється в тому, що культура не тільки впливає на комунікацію, а й сама зазнає її впливу. Комунікація здійснює вплив на сприйняття, мислення, поведінку всіх членів суспільства і визначає їх приналежність до даного суспільства [58, с. 27].

За визначенням Г. Почепцова, духовна, суспільно-культурна забезпеченість процесу спілкування є визначальним фактором, що зумовлює комунікативний процес. Одним із перших хто запропонував розглядати культуру з точки зору комунікаційного зв'язку, був Р. Якобсон, який в своєму дослідженні запропонував поєднати мовні характеристики комунікації із характеристиками адресата та адресанта, які контролюють процес спілкування [39, с. 57].

М. Калашников, досліджуючи культури ділового спілкування виділів наступні її елементи: когнітивний (професійні знання, переконання), емоційно-оцінний (етичні норми і правила), та діяльнісний (комунікативна

компетентність) складові. О. Давидова розглядає структуру культури ділового спілкування державного службовця в єдності таких компонентів: мотиваційного, когнітивного, комунікативного, психологічного, етичного, рефлексії. Мотиваційний компонент передбачає, що мотивом до вивчення культури ділового спілкування є задоволення потреб в отриманні знань та ефективних способів ділового спілкування. Когнітивний компонент – це сукупність наукових та теоретичних знань про ділове спілкування, про роль культури ділового спілкування в професійній діяльності державного службовця. Комунікативний компонент, на думку дослідниці, є провідним, адже співвідноситься з усіма функціями культури ділового спілкування та відображає складну структуру взаємодії людей [70, с. 305].

Комунікативний компонент О. Давидова розглядає як комунікативні стратегії та комунікативні технології. Психологічний компонент культури ділового спілкування включає психологічні елементи процесу спілкування і психологічні якості суб'єктів спілкування. Етичний компонент культури ділового спілкування пов'язаний із функцією соціалізації і включає зовнішню форму поведінки. Компонент рефлексії виявляється в умінні свідомо контролювати результати своєї діяльності і рівень власного розвитку, особистісних досягнень [70, с. 305-306].

Наголошуючи на важливості розвитку культури спілкування особистості, М. Бастун враховує два компоненти культури. Першим компонентом є лінгвістична компетентність, яка передбачає володіння навичками спілкування, вміння грамотно висловлювати свої думки та будувати правильні мовні конструкції. Другий компонент стосується оволодіння навичками творчого міжособистісного спілкування, стратегіями взаємодії в діалозі [59]. У контексті особистісного підходу культура спілкування розглядається як єдність двох підструктур: особистісної та поведінкової. До першої належать мотиваційно-ціннісні установки, соціальні орієнтації, які визначають спрямованість спілкування, вибір певних способів взаємодії з іншими. Поведінкова, або операційно-дійова, підструктура охоплює способи організації взаємодії з

партнерами, вербальні та невербальні засоби спілкування, комунікативні стратегії та прийоми впливу на співбесідника [27, с. 7].

Вивчення стану дослідження комунікаційної культури засвідчує, що цієї проблемі приділяли значну увагу науковці, які визначили сутність, ознаки, роль і функції цього соціального феномену. Водночас функціонування комунікаційної культури державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування залишається малодослідженою проблемою.

1.2. Уточнення змісту основних понять теми дослідження

З метою більш глибокого дослідження теми магістерської роботи, необхідно уточнити зміст основних понять, таких як: «посадова особа», «місцеве самоврядування», «комунікаційна культура». Розділимо усі важливі поняття в умовні ланцюги.

1. «держава» – «публічне управління» – «місцеве самоврядування» – «посадова особа»;
2. Культура – культура ділового спілкування;
3. Комунікація – комунікаційна культура - комунікація у державному управлінні.

Для визначення необхідних понять звернемося до енциклопедичного словника з державного управління.

Держава (англ. state) – центральний та основний інститут політичної організації суспільства, соціально-політичний механізм, що виникає в класовому суспільстві з метою організації і впорядкування соціально неоднорідного суспільства, вирішення конфліктних ситуацій, забезпечення відповідного рівня соціальної стабільності системи, її цілісності та безпеки. Держава склалася у результаті закономірного розвитку суспільства, поділу праці, виникнення приватної власності й утвердження класів. Основними ознаками держави є: наявність чітко визначеної території, на яку поширюється її суверенітет; назва держави; влада, що здійснюється від імені народу органами

публічної влади; дипломатичне та міжнародно-правове визнання її іншими державами, унаслідок чого вона стає суб'єктом міжнародного права. Держава виконує внутрішні і зовнішні функції. До перших належать: забезпечення функціонування суспільства як цілісного організму; максимальне задоволення потреб та інтересів соціальних груп. Зовнішні функції полягають у захисті недоторканності кордонів, цілісності території, суверенітету, створення умов для розвитку міжнародного співробітництва у різних сферах [20, с. 141].

Публічне управління – термін, вперше введений англійським автором Д. Кілінгом у 1972 р. В інтерпретації Д. Кілінга, публічне управління. – “пошук найкращих способів використання ресурсів задля досягнення пріоритетних цілей держави: публічне управління спрямоване на реалізацію прав, свобод та законних інтересів приватних осіб і передбачає якнайповніше застосування владою принципу публічності – відкритості та прозорості діяльності її апарату, право впливу громадян на діяльність органів влади, громадський контроль за діяльністю управлінського апарату тощо. До суб'єктів публічного управління належать органи державної влади, зокрема органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, а також інші суб'єкти у разі делегування їм публічних повноважень [20, с. 605].

Місцеве самоврядування (англ. “local governance”) – здійснення політичних, економічних та адміністративних повноважень в управлінні публічними справами на місцевому рівні. Врядування вміщує механізми, процеси та інститути, через які громадяни та їх об'єднання виражають свої інтереси, реалізують свої права, виконують свої обов'язки та є сполучною ланкою між ними. Врядування не слід ототожнювати з управлінням. Врядування – не тотожне “управлінню” поняття. Ним визначається, що владні відносини існують всередині та ззовні формальних інститутів влади й управління. Складовими врядування виступають органи управління, приватне підприємство та громадянське суспільство. За врядуванням увага акцентується на процесуальних питаннях, ним визнається той факт, що управлінські рішення приймаються в результаті взаємодії багатьох сторін, що

мають різні пріоритети [20, с. 441].

Посадова особа – особлива категорія службовців державних органів, діяльність яких має владно-розпорядчий характер і спрямована на організацію та забезпечення ефективної праці службовців, інших учасників службових відносин. Посадовими особами вважаються керівники та заступники керівників органів державної влади та їх апарату, інші державні службовці, на яких законами або іншими нормативно-правовими актами покладено здійснення організаційно-розпорядчих, консультативно-дорадчих та контролюючих функцій, діяльність яких має владно-розпорядчий характер і спрямована на організацію й забезпечення ефективної праці підпорядкованих їм органів, структурних підрозділів, державних службовців. Залежно від обсягу посадових повноважень розрізняють посадові особи.:

а) повноваження яких мають внутрішньо організаційний характер (керівний склад організацій, установ);

б) повноваження яких мають публічний характер, тобто поширюються за межі державних органів на організації та громадян, що безпосередньо не підлеглі їм по службі (наприклад, керівники центральних органів виконавчої влади, місцевих державних адміністрацій);

в) наділені повноваженнями щодо застосування заходів примусу стосовно осіб, які не підлеглі їм по службі (працівники правоохоронних, податкових, інших контролюючих органів тощо) [20, с. 547-548].

З метою розуміння поняття «комунікаційна культура», розглянемо окремо кожен його складову, а саме поняття «культура» та поняття «комунікація». Термін «культура» належить до числа багатозначних, і пояснюється це тим, що сама культура – вкрай складне, багатогранне явище, що виражає всі сторони людського буття. Саме тому її вивчають багато наук, кожна з яких виділяє предметом свого вивчення одну з її сторін, формулюючи при цьому своє розуміння й визначення культури. У культурології із середини 60-х рр. культура розглядалась як сукупність матеріальних і духовних цінностей, створених людиною. Це, так би мовити, світ цінностей [32, с. 2].

Друге трактування поняття культури ґрунтується на діяльнісному підході. Культура розглядається як специфічний спосіб діяльності, як якісна характеристика способів життєдіяльності людини. З цього погляду культура розуміється як система механізмів, завдяки яким стимулюється, програмується і реалізується активність людей у суспільстві, іншими словами, як спосіб, або технологічний контекст діяльності. Посилаючись на Є. Бондаревську, В. Тернопільська називає третій – особистісний – підхід до визначення поняття «культура». Цей підхід полягає у розгляді культури як середовища, яке ростить і живить розвиток особистості [69, с. 132]. В цих концепціях під культурою розуміють усі прояви людської суб'єктивності, властивості й якості, які характеризують рівень розвитку суспільства, культурно-історичної епохи в її людському вимірі: рівень свободи, освіченості, моральності, духовності людей, їхніх здібностей до культурного саморозвитку. Людина виступає тут активним творцем культури [69, с. 132].

Таким чином, виходячи з названих підходів до визначення культури, а саме: аксіологічного, діяльнісного й особистісного, а також спираючись на її функції, можна виділити такі складові культури:

- духовні й моральні цінності, ідеали, норми;
- знання, вміння, навички, діяльність, куди входить і соціально-комунікаційна діяльність;
- особистісні якості, здібності й ставлення людини до природи, до себе і до інших [32, с. 3].

Згідно енциклопедичного словника з державного управління, *культура* (лат. *cultura* – обробіток, розвиток, виховання, освіта, шанування) визначається як система знань, вірувань, звичаїв, норм, інститутів, відносин, а також здібності і навички, що засвоєні людиною як членом суспільства, і життєдіяльність, засобами якої по історичній вертикалі створюються духовні та матеріальні цінності. Культура – це сфера суспільства, що має сукупність матеріальних і духовних цінностей, притаманних великій соціальній групі, спільноті, народу, нації. Культура – історично визначений рівень розвитку

творчих сил та здібностей людини, висловлений у типах, формах організації, життя і діяльності людей, в їхніх взаємовідносинах [20, с. 360].

Комунікація й спілкування є найважливішою частиною людського життя, а відтак, і частиною культури. Підкреслюючи їхню важливість, багато дослідників прирівнюють культуру до спілкування (комунікації). Провідний американський фахівець із міжкультурної комунікації. Е. Холл стверджує, що «культура – це комунікація, а комунікація – це культура» [77]. Саме спілкування у всіх своїх формах, видах, типах найбільш повно розкриває специфіку людського суспільства [32, с. 3].

Культура ділового спілкування. Під цим поняттям слід розуміти високий рівень уміння спілкуватися в діловому світі. Культура ділового спілкування передбачає: високу комунікативну культуру, тобто майстерність спілкуватися публічно, уміння слухати, об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнера, структурувати відносини з будь-яким партнером, досягаючи ефективної взаємодії на основі спільних інтересів. Уміння правильно сприймати і зрозуміти партнера допоможе знайти потрібні аргументи, а володіння довершеним мовленням – їх викласти. Культура ділового спілкування є цілісною системою елементів, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру поведінки, діловий етикет. Зовнішня культура виявляється в майстерності одягатися – виборі відповідного одягу для певної ситуації, підборі його ансамблю. На ефективність ділового спілкування значною мірою впливає вміння його учасників використовувати лексичне багатство, виражальні можливості мови. Уміння правильно обрати інтонацію, слово, репліку є важливим аспектом культури мовлення особистості. Виявляється культура мовлення в умінні говорити і писати так, щоб діловий партнер правильно сприйняв інформацію і відреагував на неї так, як очікує від нього автор висловлювання чи тексту [20, с. 361].

Перейдемо до визначення поняття «комунікація». Енциклопедичний словник з державного управління визначає комунікацію як передачу і прийом інформації, наказів, емоцій, джерело життєвої сили будь-якої організації,

оскільки одна з найважливіших цілей комунікації полягає в тому, щоб здійснювати субординацію та координацію різноманітних елементів організації [20, с. 330].

Отже з наведеного можна зробити висновок, що у науковій літературі поняття «комунікація» розглядається в значеннях зв'язок, з'єднання, взаємодія, спілкування, інформаційний аспект спілкування.

Цікавою з приводу визначення комунікаційної культури вбачається думка Н. Масі. Вона вважає, що слід розмежовувати поняття «комунікативна культура» та «комунікаційна культура». Поняття «комунікативна культура» логічно пов'язує визначення сутності спілкування (взаємодія, стосунки, відносини, контакти, обміни тощо) в певну систему, визначає спілкування як цілісне суспільне і духовне, зокрема психологічне і моральне утворення [32, с. 2].

В цьому значенні комунікативна культура близька за змістовим визначенням до комунікативної етики, системи моральних принципів, норм і цінностей. З цієї позиції, комунікативна культура забезпечує, успішну адаптацію індивіда до соціального середовища, бо людина, яка спілкується, впевнена, що інші теж можуть мати власну позицію, мають здатність трактувати факти по-своєму, зважаючи на обставини. Соціально-комунікативна культура – це здатність особистості до максимальної репрезентації себе в соціумі. В цьому випадку можна вести мову про соціально-комунікативну культуру як технологію спілкування і налагодження міжособистісних взаємин у суспільстві, в процесі яких особистість, з одного боку, і суспільство, з другого, знаходять оптимальні шляхи для реагування на проблеми один одного, а з боку особистості – ще й усвідомлення своїх вчинків і ставлення до оточуючих, підвищення здатності до саморегуляції [32, с. 5].

У свою чергу, комунікаційна культура, за визначенням Н. Масі, визначається пануючими в суспільстві нормами і способами фіксації, збереження і поширення інформації, тобто родом соціальної комунікації. Отже, «соціально-комунікаційна культура – це вся сукупність комунікантів,

реципієнтів, повідомлень, форм, засобів спілкування, сприйняття та осмислення інформації, котрі ґрунтуються на сфері соціальних відносин і, в свою чергу, формулюють їх. Завдяки комунікаційній культурі, рухаючись нагору, інформаційний потік постійно приймається від кожного попереднього покоління кожним наступним і, розтікаючись по горизонталі, стає предметом суб'єктно-об'єктних інформаційних взаємодій, і, тим самим, – інструментом виховання, освіти і навчання, засобом соціалізації» [32, с. 6].

Для дослідження обраної нами проблеми необхідно розібратися у змісті не лише наведених понять, але й у специфіці низки понять, пов'язаних з державно-управлінською діяльністю.

Комунікація у державному управлінні розглядається як інформаційна взаємодія, орієнтована безпосередньо на визначену організацію, на методи і засоби побудови внутрішніх взаємозв'язків, тобто як інформаційні потоки; на розуміння побудови відносин між людьми всередині організації і в непомітному перенесенні особистих відносин на організаційні, у поєднанні вражень, заснованих на почутті симпатії або антипатії, і вражень від ділових якостей. Здатність до комунікації значною мірою залежить від індивідуальних якостей людини. Тобто сама комунікація розуміється не тільки як обмін інформацією, а як здатність до спілкування, врегулювання вимог професійної етики державних службовців, системи добору, призначання на посади, просування по службі, ротації державних службовців та їх професійного навчання, формування комунікативних навичок та основ ведення переговорів [20, с. 330-331].

Розглянувши різні джерела визначення основних понять дослідження маємо можливість зробити узагальнене визначення комунікативної культури.

Комунікативна культура індивіда визначається як система знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих в суспільстві, і вміння органічно, природно й невимушено реалізувати їх у діловому й емоційному спілкуванні. При цьому комунікативній культурі властиві загальні ознаки культури, а також відображення специфічного характеру комунікативної діяльності.

1.3. Принципи та методи дослідження комунікаційної культури

Як було визначено раніше, більшість авторів у визначенні спілкування вважають його складним явищем, яке може бути одночасно процесом взаємодії й інформаційним процесом, ставленням людей один до одного і процесом їх взаємовпливу, процесом їх співпереживання і взаємного розуміння один одного. Тому зробимо спробу визначити принципи дослідження та методи якими можемо дослідити розвиток комунікаційної культури.

По-перше, дамо визначення поняття принципу. Принцип (від лат. основа) – центральне поняття, логічне вираження пізнання, основна ідея, що пронизує систему знань і встановлює субординацію цього знання.

До загальнонаукових принципів, які використовуються у магістерській роботі дослідження належать: об'єктивності, історизму, принцип сходження від абстрактного до конкретного, взаємозв'язку історичного та логічного, загального зв'язку та розвитку, термінологічний, функціональний, системний, когнітивний (пізнавальний).

Серед основних принципів дослідження слід зазначити:

Принцип науковості – забезпечують вивчення явища з погляду того, як воно колись виникло, які головні етапи у своєму розвитку проходило, чим стало в цей час і чим буде в майбутньому.

Термінологічний принцип передбачає вивчення історії термінів і позначуваних ними понять, розробку або уточнення змісту та обсягу понять, встановлення взаємозв'язку і субординації понять, їх місця в понятійному апараті теорії, на базі якої базується дослідження.

Порівняльний принцип має на увазі зіставлення між собою сукупності отриманих даних для подальшого їх узагальнення.

Принцип об'єктивності – передбачає, що дослідження повинно бути неупередженим, на нього не повинні впливати будь-які зовнішні фактори.

Принцип переходу від абстрактного до конкретного означає рух від неповного, часткового, фрагментарного до більш повного, цілісного та всебічного знання.

Принцип системності – передбачає розгляд об’єкта дослідження як системи елементів, які знаходяться у взаємозв’язку і взаємозалежності один від одного і утворюють певну єдність та цілісність [14].

Принцип зв’язку теорії з практикою.

Метод – це система принципів, вимог, правил, керуючись якими дослідник може досягти поставленої мети [14, с. 15].

Метод пізнання, або метод дослідження- це деяка специфічна процедура, що складається з певних дій або операцій, за допомогою яких здобувається й обґрунтовується нове знання в науці.

З широкого погляду методи дослідження поділяють на загальнонаукові і спеціальні, що застосовуються в конкретній галузі науки. У будь-якому дослідженні звичайно ж суміщаються і загальнонаукові, і спеціальні методи дослідження. Загальнонаукові методи дослідження поділяють на три великі групи: методи емпіричного дослідження (спостереження, порівняння, вимір, експеримент, моніторинг); методи теоретичного дослідження; загальні методи, (абстрагування й конкретизація, аналіз, синтез, індукція, дедукція, абдукція, моделювання, аналогія, історичний і логічний методи, метод графів) [14, с. 15-16].

Методи емпіричного дослідження. За своєю структурою кожний емпіричний метод психологічної науки являє собою сукупність прийомів та операцій, спрямованих на вивчення реальних проявів тих чи інших психологічних явищ. Добір методів залежить від конкретних умов, цілей і завдань дослідження.

На нашу думку в даному дослідженні є можливість використати наступні методи дослідження:

Методи аналізу і синтезу. Аналіз передбачає роздроблення цілого на складові елементи, тобто виділення ознак предмету для вивчення їх окремо як частини єдиного цілого. Строго проведений аналіз є серйозною гарантією логічності викладу матеріалу дослідження (дисертації, монографії). Гіпотетичний аналіз здійснюється за допомогою дедукції. Дедуктивна посилка

дозволяє розробити певну версію причинного ряду, що пояснює наслідки. Це важливо для дисертаційного дослідження. Аналіз і синтез виступають як плідні методи пізнання лише тоді, коли вони використовуються в тісній єдності. Синтез можливий тоді, коли здійснений аналіз, коли виділені ті або інші сторони й елементи деякого цілого. Отже, синтез являє собою з'єднання отриманих при аналізі частин у єдине ціле [14, с. 24].

Методи індукції та дедукції. Індукція – це спосіб міркування від більш приватних суджень до більш загального судження, установлення загальних правил і законів на підставі вивчення окремих фактів й явищ. Вона починається з нагромадження знань про якнайбільше число в дечому однорідних предметів й явищ. Узагальнюючи подібні факти, людина робить твердження про приналежності даної ознаки всім предметам, що входять у даний клас. Дедукція розглядається як спосіб міркування від загального судження до приватного судження, пізнання окремих фактів й явищ на підставі знання загальних законів і правил [14, с. 26].

Метод спостереження. Під спостереженням розуміють цілеспрямоване вивчення поведінки і діяльності особистості в природних ситуаціях, засноване на їх безпосередньому сприйманні.

Метод опитування базується на пропонуванні учаснику дослідження серії запитань, відповідаючи на які він надає досліднику деяку інформацію про себе. Опитування проводиться як в усній (бесіда), так і письмовій формі (анкета). Розрізняють два види запитань: закриті і відкриті. У першому випадку опитуваний вибирає відповідь на запитання з кількох запропонованих, у другому він сам формулює відповідь у довільній формі.

Метод бесіди. Бесіда – це метод отримання інформації про індивідуально-психологічні особливості в процесі безпосередньої усної комунікації за спеціальною програмою. Можливість вести спостереження за співбесідником під час особистого спілкування дозволяє досліднику при необхідності змінювати напрям розмови на підставі спостережуваних жестів, міміки,

інтонації співбесідника, робити висновки щодо його особистого ставлення до фактів, про які він повідомляє. Неприпустимо, щоб бесіда перетворилася на розпитування чи допит.

Метод бесіди відіграє допоміжну роль, оскільки всю інформацію дає сам опитуваний. Тому бесіду як метод дослідження треба використовувати на початковому етапі для підготовки людини до участі в експерименті.

Одним з різновидів бесіди є інтерв'ю – одержання вихідного матеріалу для наукового дослідження шляхом безпосередньої цілеспрямованої бесіди дослідника з випробуваним. У разі проведення інтерв'ю двобічний зв'язок є обмеженим, оскільки дослідник лише фіксує відповідні відповіді випробуваного, зберігаючи нейтральну позицію [9].

Метод вивчення продуктів діяльності. Під продуктом діяльності особистості розуміються реально-практичні та ідеальні за формою вияви її активності щодо явищ об'єктивного та суб'єктивного світу. Метод вивчення продуктів діяльності являє собою систему дослідницьких процедур, спрямованих на збір, систематизацію, аналіз та тлумачення результатів попередньої психічної діяльності людини [9].

Розглянувши принципи та методи наукового дослідження можемо зробити висновок щодо можливості їх застосування у нашій роботі. При вивченні комунікаційної культури посадових осіб місцевого самоврядування доцільно дотримуватись наукового, термінологічного, порівняльного принципів, принципу об'єктивності та системності.

Щодо застосування методів наукового пізнання зазначимо, що в нашій роботі можливим є використовувати емпіричні методи дослідження, а саме: метод спостереження, метод опитування, метод бесіди, а також вивчення продуктів діяльності.

Аналізуючи питання, які були розглянуті в першому розділі можемо відмітити, що термін «комунікаційна культура» дослідники тлумачать по різному. Це обумовлено застосуванням різних методологічних підходів. При вивченні даного питання, у літературі можна знайти як словосполучення

«комунікативна культура», і «комунікаційна культура», які вживаються як визначення одного й того самого поняття. На підставі вивчених досліджень та об'єднуючи всі розглянуті визначення поняття «комунікаційна культура», можемо зробити своє загальне визначення цього поняття, а саме в умовах стрімкого розвитку інформаційної складової комунікаційна культура постає як система внутрішніх ресурсів, необхідних особистості для ефективної комунікації у процесі міжособистісної взаємодії і включає комплекс певних комунікативних якостей, завдяки яким особистість запобігає виникненню труднощів й прогнозує результативність міжособистісної взаємодії, у тому числі професійної. В межах першого розділу роботи також нами було уточнено зміст основних понять, необхідних для подальшого розкриття теми дослідження, а саме: посадова особа, місцеве самоврядування, культура, комунікація, а також понять, які пов'язані з державно-управлінською діяльністю: культура ділового спілкування, комунікація в державному управлінні. Нами визначено основні принципи та методи дослідження, які будуть використані у магістерській роботі. Встановлено, що основними принципами є принцип науковості, об'єктивності, системності. Основними методами дослідження є метод вивчення продуктів діяльності, метод спостереження, опитування.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ СЛУЖБОВЦІВ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Комунікаційна культура як чинник управлінської діяльності

Комунікативна культура розглядається фахівцями, і як частина професійної культури, і як складова частина комунікативного процесу; вона вдосконалюється в процесі взаємодії людини з оточуючими. На комунікативну культуру здійснює вплив зовнішнє соціальне середовище.

Як вважає більшість сучасних дослідників, поняття «комунікативна культура» є складним за своєю структурою.

С. Денисюк виділяє такі основні елементи культури :

– цінності – це визнані всім суспільством або більшістю його членів уявлення про те, до яких цілей повинна або може прагнути людина;

– норми – це правила і стандарти поведінки, яких повинна дотримуватися людина, якщо вона поділяє систему цінностей певної культури. Норми підтримуються певними санкціями, тобто покараннями за їх порушення або нагородами за їх якісне виконання;

– звичаї – це усталені схеми поведінки, обов'язкові на рівні культури загалом. Звичаї виступають колективною формою дій, що повторюються у певних обставинах;

– етикет – це сукупність правил поведінки по відношенню до інших людей, що охоплює особливі традиції, ритуали і норми, які були вироблені суспільством або його частиною і можуть мати релігійне, філософське чи інше обґрунтування; як правило, етикет характерний для вищих прошарків суспільства;

– традиції – це сукупність елементів культурної спадщини, які передаються із покоління в покоління і є цінністю в межах цієї культури (більш стійкі, ніж звичаї);

– мова – це сукупність знаків і символів, що використовується членами суспільства для здійснення комунікацій [16, с. 33].

Комунікаційна культура державних службовців являє собою складне утворення, яке охоплює соціальні норми та вимоги щодо професійного спілкування, розвинуті механізми комунікативної взаємодії між людьми, набутий практичний досвід комунікативної діяльності [22].

Як стверджує В. Безрук, комунікативна культура є основою, на якій базується комунікативна компетентність державних службовців. Основою формування комунікативної культури державних службовців є знання професійної мови, національної культури, розвиток досвіду державно–громадського спілкування. Тобто комунікативна культура як структурна складова комунікативної компетентності, впливає на реалізацію державно–управлінських завдань, які в свою чергу впливають на взаємодію між державними службовцями та громадськістю. Для того, аби така взаємодія була позитивною, державні службовці мають володіти потенціалом реалізації комунікативної ерудиції у відповідній ситуації та особистою відповідальністю за результативність [5, с. 139-146].

Під комунікативною компетентністю особистості ми розуміємо наявність необхідних психологічних знань, соціальних настановлень, умінь і досвіду у сфері міжособистісного та між групового спілкування [21, с. 129-131].

Комунікативна компетентність державних службовців спрямована на забезпечення взаєморозуміння із громадянами у процесі надання державно управлінських послуг. До вербальних засобів комунікації відносяться: письмова та усна мова, слухання і читання. До основних функцій мови у процесі комунікації відносять: комунікативну (функція обміну інформацією), конструктивну (формулювання думок), апелятивну (вплив на адресата),

емотивну (безпосередня емоційна реакція на ситуацію), метамовну (функція тлумачення) [5, с. 139-146].

Виокремлюють два види слухання рефлексивне і нерефлексивне. Суть нерефлексивного слухання в умінні уважно мовчати, не втручаючись у мову співбесідника своїми зауваженнями. Рефлексивне слухання є зворотним зв'язком з тим, хто говорить, для якісного уточнення і сприйняття почутого. Уміння слухати рефлексивно необхідне для ефективного спілкування через обмеження і труднощі, які виникають у процесі спілкування. Такими бар'єрами є: багатозначність слів, коли виникає потреба встановити чи уточнити зміст певного висловлення; «закодованість» значення повідомлень, коли ми говоримо одне, а маємо на увазі інше, тому часто не вдається висловити думку, щоб слухач правильно її зрозумів; труднощі відкритого самовираження: чим менше впевненості в собі, тим довше людина ходить «по колу», перш ніж перейти до головного; інші суб'єктивні фактори, які негативно впливають на спілкування [16, с. 36-37].

Вербальні засоби комунікації, пов'язані із використанням людської мови, є поширеним засобом налагодження взаємодії між державними службовцями та громадянами, а невербальне спілкування відбувається, як правило, несвідомо. До засобів невербальної комунікації належать: жести, міміка, інтонації, пози. Оскільки люди здатні контролювати своє мовлення, то шляхом аналізу міміки, жестів, інтонації можна оцінити правильність, щирість мовної інформації. Для більш точного розуміння невербальних елементів спілкування необхідне, як правило, спеціальне навчання. Одним з важливих параметрів, що характеризують невербальну комунікацію, є міжособистісний простір - дистанція, яка несвідомо встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми. Чим тісніше стосунки між людьми, тим менша просторова дистанція між ними в процесі спілкування. Надто близька, як й віддалена дистанція негативно відбивається на результаті спілкування [16, с. 36-37].

В межах аналізу особливостей формування комунікативної компетентності державних службовців слід враховувати результативність їх

спілкування із суспільством на відповідних рівнях. До таких рівнів належать: комунікативний, інтерактивний та перцептивний. Комунікативна сторона спілкування полягає в обміні інформацією між суб'єктами спілкування. В рамках комунікативного аспекту спілкування психологічна взаємодія партнерів концентрується навколо проблеми контакту. Головне для успіху контакту це сприйняття партнерами один одного [5].

Інтерактивна сторона спілкування означає характеристику тих компонентів спілкування, що пов'язані із взаємодією людей, з безпосередньою організацією їх спільної діяльності. Інтерактивна сторона спілкування являє собою побудову загальної стратегії взаємодії, де важливо не тільки обмінятися інформацією, але й організувати «обмін діями», спланувати загальну діяльність [72, с. 106].

Перцептивну складову компетентності в спілкуванні можна назвати здатністю адекватного сприйняття однієї людини іншою. Вибір людиною тієї або іншої лінії поведінки в кожній конкретній ситуації передбачає сприйняття й оцінку партнерів, самого себе і ситуативного контексту в цілому [72, с. 106].

Комунікативна компетентність державних службовців сприяє розвитку їх комунікативного потенціалу. Комунікативний потенціал державного службовця – це характеристика розвитку його комунікативних можливостей у процесі спілкування.

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

- вміння орієнтуватись у різних ситуаціях при спілкуванні. Це вміння засноване на знаннях і життєвому досвіді;
- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе і інших при зміні міжособистісних відносин і умов соціального середовища;
- адекватне сприйняття людини самої себе, власного психологічного потенціалу, а також потенціалу партнера, у певній ситуації;
- готовність і вміння будувати контакт з людьми;
- знання, вміння і навички конструктивного спілкування [72, с. 105].

Особливістю типу професії державного службовця є те, що при виконанні своїх службових обов'язків він перебуває у насиченому процесі спілкування, де кожен із суб'єктів має свої особливості, свій характер, інтереси, настрій, потреби, темперамент, тощо. Від державного службовця протягом одного робочого дня вимагається швидкий темп розумової діяльності, широкий діапазон уваги, постійна зосередженість, періодичне переключення з одного виду роботи на інший, контроль та спостереження за собою та партнером по спілкуванню. Він повинен мати не лише професійну відповідну підготовку, а й володіти такими комунікативними та організаторськими здібностями, які б забезпечували виконання службових обов'язків у межах своїх повноважень. Вищезазначені комунікативні якості особливо проявляються під час прийняття управлінських рішень у надзвичайних ситуаціях, коли темп розумової діяльності значно підвищується. Керівник органу управління, який володіє не тільки необхідними професійними знаннями та досвідом роботи на посаді, але й високими комунікативними здібностями значно ефективніше приймає рішення. Тому комунікативні якості стають частиною вимог до державного службовця, який претендує на відповідну посаду [21, с. 130].

Доведено, що важливу роль у комунікативних якостях державного службовця відіграють питання конфлікту інтересів та здатності посадовця його запобіганню і розв'язанню. Конфлікт інтересів – це ситуація, за якою особиста зацікавленість державного службовця може вплинути на об'єктивність виконання ним службових повноважень та функцій і за якої існує можливість виникнення протиріччя між законними інтересами громадян, організацій, суспільства, держави та особистою зацікавленістю державного службовця. Все це може спричинити нанесення шкоди законним інтересам громадян, організацій, суспільству. Серед причин виникнення конфліктів інтересів виділяють:

- порушення проголошених у законодавстві основних принципів публічної служби, зокрема законності, професіоналізму, рівності громадян перед законом;

– несумлінність виконання службових повноважень, порушення конституційного обов'язку забезпечення прав та свобод людини;

– неправомірне користування особою службовими і особистими правами, що пов'язане з незаконним отриманням переваг або пільг [52; 21].

Діяльність державного службовця пов'язана із спілкуванням із різними людьми. Звісно на спілкування впливають різні фактори (настрій, характер, зовнішні чинники). Звідси можна визначити, що під час спілкування можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Вони можуть виникати, якщо немає єдиного розуміння ситуації спілкування або через більш глибокі розбіжності між партнерами (соціальні, політичні, релігійні, професійні чинники, різне світобачення, світорозуміння, тощо). З іншого боку, бар'єри комунікації можуть мати психологічний характер унаслідок індивідуальних психологічних особливостей учасників спілкування або через особливого роду психологічні відносини, які склалися між учасниками спілкування [21].

Однією із складових комунікативної компетентності є вміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри. Фахівці з комунікації виділяють такі різновиди бар'єрів у комунікації.

Семантичні бар'єри спілкування. При вступі в інформаційний контакт часто застосовуються символи, за допомогою яких йде обмін інформацією і досягається взаєморозуміння. Відправник кодує повідомлення за допомогою вербальних і невербальних символів. Оскільки слова можуть мати різні значення для різних людей, тому те, про що намагається повідомити адресант, необов'язково буде зрозуміле або вірно розтлумачене одержувачем інформації. Іншими словами, він має місце тоді, коли партнери користуються одними й тими ж знаками і словами для позначення різних речей.

Фонетичний бар'єр – перешкоди, що створюються особливостями мови комунікатора (дикцією, інтонацією, логічними наголосами тощо).

Логічний бар'єр – виникає у партнерів з різним типом мислення. У залежності від того, які види і форми мислення переважають в інтелекті кожного партнера, вони спілкуються на рівні розуміння чи нерозуміння.

Стилістичний бар'єр – невідповідність форми подання інформації її змісту. Виникає при неправильній організації повідомлення.

Крім того існують невербальні перешкоди. Найчастіше невербальна комунікація відбувається одночасно з вербальною і може посилювати або змінювати зміст слів. Обмін поглядами, вираз обличчя, те як ми проголошуємо слова (інтонація, модуляція, плавність мовлення) - все це приклади невербальної комунікації. Культурні відмінності при обміні невербальною інформацією також можуть створювати суттєві перешкоди для розуміння [3].

Суттєвою перепоною в здійсненні комунікації може виступати незадовільна структура організації. В організації з чисельними рівнями управління, зростає ймовірність інформаційних викривлень, оскільки кожен наступний рівень управління може корегувати інформацію. Створювати проблеми при обміні інформацією можуть конфлікти між різними групами й відділами організації. Все це може знижувати ефективність обміну інформацією й прийняття рішень в організації, призводити до низької ефективності праці [76, с. 190-191].

О. Штиршов виділяє низку стереотипів відношення керівників до інформації.

1. Нерозуміння важливості інформації. Деякі керівники державних установ вважають, що працівникам нижнього й середнього рівнів не обов'язково знати про стан справ в організації загалом. Вони впевнені, що тим, хто знаходиться нижче за них, належить виконувати те, що їм наказують і не ставити зайві запитання. Перешкоди на шляхах обміну інформацією можуть бути також наслідками перевантажень каналів комунікацій. Керівник, захоплений переробкою інформації, що поступає й необхідністю підтримувати інформаційний обмін, неспроможний ефективно реагувати на всю інформацію. Він вимушений відсіювати менш важливу інформацію й залишати лише ту, яка здається йому більш важливою. Проведені дослідження довели, що співробітники установи ставлять знання про загальний стан справ на друге чи третє місце в переліку з десяти найважливіших моральних факторів, які вони

пов'язують з роботою, тоді як їх керівники ставлять ці фактори на останнє місце.

2. Неefективна структура інформації характеризується відсутністю повноти й зрозумілості фактичного матеріалу. Неповнота фактичного матеріалу обумовлює те, що висновки робляться при відсутності достатньої кількості фактів або при неправильному їх трактуванні. Важливим тут є канал неформальних комунікацій (чутки). Часто чуткам приписується репутація неточної інформації. Але за дослідженнями 80-90% чуток є правдивими, якщо інформація стосується самої, безпосередньої групи людей.

3. Відсутність зворотного зв'язку. Значення зворотного зв'язку часто недооцінюють. Він є дуже важливим, оскільки дає можливість уточнити, чи дійсно ваша інформація або повідомлення, отримуване одержувачем, витлумачене в тому розумінні, який ви спочатку йому надали.

4. Неefективне сприйняття інформації. Ефeктивність комунікацій значною мірою залежить від сприйняття й перешкод, що існують у сприйнятті людей. Одна з таких перешкод виникає з причини конфлікту між сферами компетенції, основами суджень відправника й одержувача цієї інформації. Люди можуть інтерпретувати одну і ту саму інформацію по-різному, залежно від накопиченого досвіду. Інформація, що вступає в протиріччя з нашим досвідом, або раніше вивченими поняттями, часто або повністю викидається або викривляється в залежності з цим досвідом або поняттями.

5. Неправильна психологічна установка деяких службовців. Психологічна установка – це ставлення людини до зовнішнього середовища, що базується на життєвому досвіді. Недоліки психологічної установки проявляються у вигляді: стереотипів мислення, упередженої думки, помилкового ставлення до чогось (глибока взаємоповага між людьми є запорукою вирішення дуже складних проблем), відсутності уваги та втрата інтересу [76, с. 188-192].

Дослідження комунікації як чинника управлінської діяльності дає підстави для таких висновків. Комунікативна культура розглядається з одного боку, як частина професійної культури, з іншого боку як складова частина

комунікативного процесу. Вона являє собою сукупність умінь, знань, навичок, завдяки яким людина вміє слухати і розуміти а також уникає певних труднощів у спілкуванні. Комунікаційна культура є основою формування комунікаційної компетентності посадової особи, яка в свою чергу спрямована на досягнення взаєморозуміння із громадянами в процесі надання управлінських послуг.

Важливими складовими комунікативної культури державних службовців є розвиток досвіду державно-громадського спілкування, знання професійної мови, національної культури, норм, звичаїв, етикету, традицій. Універсальним засобом налагодження взаємодії між державними службовцями і громадянами вважаються вербальні засоби, але деякі фахівці вважають за доцільне розвиток комунікативної компетентності державних службовців розглядати через характеристику володіння ними таким невербальним інструментарієм передачі інформації, як жести. Ефективність спілкування залежить від уміння слухати, це виражається в умінні уважно мовчати, не втручаючись у мову співбесідника своїми зауваженнями. Рефлексивне слухання є об'єктивним зворотним зв'язком з тим, хто говорить, для якісного уточнення і сприйняття почутого. Складовими комунікативної компетентності є уміння будувати контакти з людьми, орієнтованість у різних складних ситуаціях, адекватна орієнтація людини в самій собі, в власному потенціалі та потенціалі партнера, знання, уміння і навички конструктивного спілкування, а також уміння усвідомлювати і долати різні комунікативні бар'єри, які виникають із різних причин: особливості мови комунікаторів, різного сприйняття або трактування однієї і тієї ж інформації, різного типу мислення кожного з партнерів та інші. Крім того, комунікативні бар'єри часто є наслідком нерозуміння важливості інформації, незадовільної структури організації і відсутності зворотного зв'язку. Тому ділове спілкування державного службовця вимагає компетентності, виваженості, професіоналізму а також вчасного пристосування до ситуації.

2.2. Вимоги до комунікаційної культури посадових осіб в умовах реформування місцевого самоврядування

На протязі багатьох років в сучасній Україні, яка є пострадянською країною, відбувається перехід від радянських моделей управління до моделей заснованих на демократичних засадах функціонування. Сучасний державний службовець – це людина, яка виконує свої професійні обов’язки в ринкових умовах, зважаючи на соціально-економічні та духовні зміни в суспільстві. Тому важливими є не лише розуміння закономірностей соціально-економічних процесів, а й робота з інформацією.

На цей час в Україні склалися умови для якісних змін у сфері інформатизації. Державні органи забезпечені технікою і програмним забезпеченням, вжиті заходи до створення комунікаційної інфраструктури для забезпечення діяльності державних органів, а саме всі центральні органи виконавчої влади та більшість територіальних органів підключені до інтернет мережі . Також впроваджена значна кількість комплексних інформаційних, телекомунікаційних систем, у тому числі система електронного документообігу, автоматизація типової діяльності така як кадровий та бухгалтерський облік та система підтримки прийняття управлінських рішень, у переважної більшості державних службовців сформовані базові навички використання інформаційних технологій [26].

В сучасному світі до сфери міжособистісної комунікації неможливо не включити технічні засоби, які формують специфічну інформаційну середу, інформаційний ресурс. Інформаційний ресурс має свої особливості: він практично невичерпний, запаси інформації зростають, інформація по мірі використання не зникає, а зберігається та накопичується [61].

Для більш результативної роботи державних службовців потрібне формування підходів до створення, впровадження та функціонування системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, що забезпечує передачу необхідних даних за запитами в автоматичному режимі, оновлення первинних даних у разі їх зміни, пошук та узагальнення необхідної

інформації під час взаємодії державних органів, систематизування державних електронних інформаційних ресурсів, поліпшення умов взаємодії електронних інформаційних систем та баз даних державних органів, підвищення її якості, забезпечення доступності державних електронних інформаційних ресурсів, створення сприятливих умов для формування єдиного інформаційного простору державних органів, забезпечення прозорості, відкритості та ефективності діяльності державних органів, прискорення впровадження електронного урядування [4].

У реальному інформаційному суспільстві з'являються нові форми комунікації, відбувається швидка зміна територіального принципу організації суспільства мережевим, у наслідок чого виникає новий інформаційно-комунікативний порядок, який пропагує «західні цінності» [13]. Нажаль через застарілу модель соціально-політичної системи, яка сформувалась в Україні зі здобуттям незалежності, під час планування відповідних програм реформування та розвитку державної служби, через невміння визначити шляхи суспільного розвитку держави, не було своєчасно враховано інформаційно-комунікативну природу влади й соціуму в період переходу до інформаційної доби розвитку, коли інформація та комунікація стали основою формування довіри народу до влади, її політики [66, с. 22-26].

Виникає загроза утруднення та згорання інформаційної взаємодії між владою і суспільством, і на перший план виходить рівень інформаційно-комунікативної компетентності публічних службовців, управління нагромадженим державним апаратом ресурсом знань і інформації, спроможності адекватно реагувати на вимоги соціальних викликів, притаманних інформаційній ері розвитку. Вирішення цієї державної проблеми можливо лише за рахунок розвитку інформаційно-комунікативної компетентності публічних службовців, яка забезпечує необхідний для кожного управлінця рівень ефективності в отриманні, переробці, передачі, зберіганні та поданні професійно-детермінованої інформації з використанням сучасних інформаційних систем. У цих умовах для фахівців у сфері публічного

управління набуває особливого значення перепідготовка та підвищення кваліфікації публічного службовця, що передбачає формування інформаційно-комунікативної компетентності як базової [26; 73].

Н. Баловсяк розглядає інформаційну компетентність як сукупність компетенцій, пов'язаних із роботою з інформацією у всіх її формах, які дозволяють ефективно користуватись інформаційними технологіями різних видів як у традиційній друкованій формі, так і комп'ютерними телекомунікаціями, працювати з інформацією в різних її формах і уявленнях, в професійній діяльності та у повсякденному житті [2; 26].

Комунікативна компетентність це також здатність державного службовця орієнтуватись в інформаційному просторі, яка може бути представлена у такими параметрами:

- уміння переймати, здобувати, аналізувати, класифікувати корисну інформацію, що надходить різними каналами у різній формі, та формувати банки інформації;
- уміння обирати доцільні методи та способи обміну інформацією;
- навички застосування інформаційних та комунікаційних технологій;
- здатність до групової діяльності та співробітництва із застосуванням сучасних технологій;
- здатність до здійснення інтерактивного діалогу в єдиному інформаційному просторі;
- володіння прийомами активного слухання, впливу на співрозмовника в ході ділового спілкування, знаття напруження у конфліктних ситуаціях; уміння обирати стиль спілкування залежно від статусу співрозмовника та відповідно до власного статусу [34, с. 200-203].

Узагальнюючи дослідницьких концепцій інформаційно-комунікативної компетентності з точки зору функціональності О. Кравцов представляє її у вигляді таких компонентів:

- когнітивний компонент (технічні знання, знання технологій роботи, комп'ютерна грамотність, обізнаність, знання комунікативних стратегій і

тактик);

– діяльнісний (уміння і навички роботи з інформацією, її уявлення і передача, уміння вирішувати завдання, що виникають із застосуванням програмного забезпечення, навички міжособистісного професійного і віртуального спілкування, розвиток комунікативних умінь, отриманих на основі когнітивного компонента);

– мотиваційно-особистісний (характеризує ступінь мотиваційних спонукань, готовність і здатність до застосування інформаційних технологій у своєї діяльності, відношення публічного службовця до нових інформаційних технологій, ціннісні орієнтації);

– рефлексивний (полягає в усвідомленні власного рівня компетентності та проектуванні його підвищення, самооцінки, самоорганізації і саморегуляції публічного службовця, самоврядування власною поведінкою, діяльнісної рефлексії, а також у розширенні самосвідомості, самореалізації на державній службі);

– комунікативний (знання, розуміння, застосування технічних засобів комунікації в процесі передачі нової інформації);

-технологічний (розуміння принципів роботи і можливостей інформаційних технологій) [26].

Упровадження електронного урядування в Україні є складовою розвитку електронної демократії задля досягнення європейських стандартів якості електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян, представників бізнесу та громадських організацій, переходу до нового типу держави, та задоволення потреб громадян.

З метою забезпечення виконання пріоритетів держави, Кабміном було схвалено План дій із впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» (розпорядження від 5 квітня 2012 року № 220). План дій включає наступні компоненти: залучення громадянського суспільства до формування державної політики, сприяння доступу до публічної інформації, протидія і боротьба з корупцією; сприяння належному врядуванню шляхом

вдосконалення адміністративних послуг і запровадження електронного уряду. Також актами Президента України, Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України визначено пріоритетним напрямком державної політики впровадження електронного документообігу [7].

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, інструментів масових комунікацій, можливостей Інтернету та суспільно-політичних процесів прирікає традиційні комунікаційні технології та способи на швидке моральне старіння, що в свою чергу потребує нових більшдієвих та ефективніших комунікаційних підходів та інструментів. Тому особливої актуальності набуває необхідність формування комунікаційної інфраструктури нової формації в умовах розвитку місцевого самоврядування, формування самодостатніх територіальних громад та реформування системи публічного управління і адміністрування в Україні [28, с. 116-118].

Реформа децентралізації, що триває протягом останніх кількох років і вже має певні результати вимагає зміни мислення та підходів до формування стратегій розвитку та передбачає запровадити нову культуру прийняття рішень, розвитку зворотного зв'язку, зміщення акцентів у бік горизонтальних комунікацій замість вертикальних, а також підвищення рівня особистої відповідальності та активності замість виключно виконавської дисципліни [28, с. 116-118].

На думку С. Штурхецького комунікація є стратегічною по своїй суті, оскільки спілкування не відбувається без мети, відповідно до якої здійснюється відбір і структурування мовних засобів, комунікаційних технологій, каналів і практик. Комунікація здійснюється під тиском такого чинника, як ефективність комунікативного процесу, який, в свою чергу, відбувається в умовах постійних змін комунікативного простору [75].

Розгляд функціональних повноважень та основних напрямів діяльності місцевих органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування свідчить про сформованість у цій системі мережі підрозділів, функціями яких є налагодження прямих і зворотних зв'язків із громадськими організаціями,

громадянами, засобами масової інформації, іншими державними і недержавними установами, творчими спілками тощо. Але ці важливі комунікативні канали використовуються не на повну потужність, здебільшого для інформування населення, а не для встановлення двостороннього комунікативного зв'язку. Причини такого становища полягають у відсутності чітко визначених принципів і функцій комунікативної діяльності; недостатній забезпеченості системи місцевих органів влади фахівцями у сфері комунікації; недооцінці значення внутрішніх комунікацій, дублюванні функцій і повноважень різними підрозділами, недосконалому плануванню комунікативної діяльності, що не враховує стратегічні цілі органів влади, можливості дієвого контролю результативності проведених заходів та ін. З огляду на це, пропонується запровадження технології маркетинговий PR у діяльність місцевих органів влади, виокремлення принципів і функцій маркетингових комунікацій як пріоритетних з метою їх подальшої інтеграції у загальну систему управління комунікативною діяльністю інших суб'єктів державного управління й місцевого самоврядування [73, с. 64-71].

Результати опитування громадськості свідчать про суперечності між цілями адміністративних реформ і реальними результатами комунікативної діяльності місцевих органів влади. Її основними рисами є брак у державних службовців професіоналізму для налагодження ефективної комунікації з громадянами-клієнтами, надмірна політизованість, невідповідність потребам споживачів публічних послуг, поширеність корупції, ненадійність зворотних зв'язків з населенням, бюрократизація управлінського апарату. Тому подальша розбудова демократичного, правового, інформаційного суспільства в Україні можлива за умови подолання зазначених недоліків, удосконалення комунікативної діяльності місцевих органів влади, зміни підходів до комунікації, підвищення якості управлінських рішень і публічних послуг, відновлення довіри громадян до влади [73, с. 65].

Подальший розвиток комунікаційної діяльності органів місцевого самоврядування вимагає від них компетентної роботи комунікативних

підрозділів, які б мали здатність забезпечити ефективну взаємодію із ЗМІ, громадянами і громадськими об'єднаннями. Якщо раніше зв'язки з громадськістю здійснювали прес-служби, виконуючи функцію одностороннього інформування громадян, то з розвитком інституту публічної політики в Україні, постала потреба в двосторонніх інформаційних обмінах. Актуальним завданням щодо поліпшення комунікативної складової в роботі органів влади має стати вивчення та аналіз стану громадської думки, узагальнення результатів соціологічних, психологічних, економічних досліджень, розробка просвітницьких програм та пропагандистська робота серед різних цільових груп громадськості. Каналами зворотного зв'язку думки й оцінки громадськості мають доводитись до органів самоврядування, впливаючи тим самим на ухвалення відповідних політико-управлінських рішень [19; 23].

Останнім часом показники рівня довіри до української влади дуже швидко знижуються. Це свідчить, про те, що немає порозуміння між державою і суспільством. В державному управлінні України існує велика проблема просування політики держави. Процеси спілкування, роз'яснення політики, дій уряду та влади в цілому є нечіткими, не систематизованими, спонтанними та часто не прогнозованими щодо їх наслідків. За роки незалежності в сфері державної комунікативної політики відбулися певні зрушення щодо демократизації процесів взаємодії, зокрема із засобами масової інформації, громадськими організаціями тощо. Сьогодні майже всі, органи державної влади мають свої прес-служби, або прес-секретарів, відділи по зв'язках із ЗМІ та громадськістю, сайти в Інтернеті. Деякі установи мають громадські ради, які призначені впливати на політику прийняття рішень. Сформовано нормативно-правове забезпечення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері PR, що включає: закон України «Про державну службу в Україні», закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», закон України «Про звернення громадян», », закон України «Про доступ до публічної інформації», закон України «Про відкритість

використання публічних коштів». Всі ці закони та нормативні акти демократичні за європейськими нормами та надають можливості громадськості вільне отримання інформації від органів державної влади [73, с. 68].

На підставі проведеного аналізу можна виділити такі основні напрями правового регулювання в публічному управлінні: забезпечення взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю; запровадження та розвиток відкритості та прозорості в діяльність органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування; налагодження процесів збирання, оброблення, зберігання та поширення інформації на сайтах відповідних органів а також надання її громадянам за їх запитом. Саме для покращення інформування населення ухвалюються ці законодавчі акти. Поряд з цим, значна кількість законодавчих актів передбачає врегулювання правових засад побудови вертикальних комунікацій місцевих державних адміністрацій й органів місцевого самоврядування з органами вищого рівня управління, удосконалення взаємодії керівництва органів влади з їхніми структурними підрозділами. При цьому недостатньо регламентованими залишаються положення про горизонтальні взаємозв'язки суб'єктів інформаційного обміну на місцевому рівні: характер і порядок взаємодії структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування і громадськості, процедура координації та реалізації внутрішньо-організаційних комунікацій та інше [73, с. 68].

Аналіз побудови відносин між державою і суспільством та узагальнення зарубіжного досвіду у цій сфері дозволив визначити перспективні напрями вдосконалення механізмів комунікативної діяльності місцевих органів влади в Україні, а саме посилення прозорості діяльності владних органів та наближення їх до громадян, які є споживачами публічних послуг; формування організаційно-правових умов для розвитку діалогу між владою і громадськістю; перехід до партнерського співробітництва; підвищення відповідальності державних службовців за якість надання публічних послуг; тощо [73, с. 64-71].

Фахівці виділяють наступні функції комунікацій з громадськістю в органах виконавчої влади: освітня функція, інституційна, ідеологічна. Освітня функція передбачає формування у споживачів інформації відповідних знань, навичок та вмінь щодо пошуку, отримання, аналізу отриманої інформації, а також відповідного розуміння адміністративно-правових норм функціонування державного апарату. Освітня функція передбачає, перш за все, проведення роз'яснювальної роботи для потенційних споживачів інформації щодо форм та методів проведення консультацій з громадськістю: інформаційні повідомлення щодо застосування норм чинного законодавства з питань забезпечення комунікацій з громадськістю; оприлюднення даних структурних підрозділів органів влади, відповідальних осіб у структурних підрозділах облдержадміністрації, які відповідають за комунікації з громадськістю; лекції з підвищення кваліфікації для працівників органів виконавчої влади, з тематики комунікацій з громадськістю [38, с.291-297].

Метою інституційної функції є формування у суспільстві уявлень про особливості діяльності органу виконавчої влади щодо комунікацій з громадськістю, певні аспекти реалізації державної політики у конкретній галузі, алгоритмів врахування чи неврахування наданих пропозицій органами влади та відповідну звітність органів влади [38, с.295].

Окремі автори пропонують долучити до функцій комунікацій з громадськістю й ідеологічну функцію. Вправно налагоджений зворотний зв'язок з населенням дозволяє підвищити довіру громадян до діючої влади [71, с. 138].

Базовим принципом забезпечення ефективної комунікації з громадськістю є принцип зворотного зв'язку. Реалізується зворотний зв'язок через повернення вихідної інформації на початок до суб'єкта управління у незмінному або зміненому вигляді. Критерій присутності зворотного зв'язку в комунікаціях – кількісні та якісні зміни, які стосуються самої інформації, що передається, а також всієї системи управління. Основні форми практичної реалізації механізму зворотного зв'язку під час здійснення консультацій з

громадськістю: надання суб'єктами комунікацій з громадськістю пропозицій та рекомендацій щодо оприлюднених у формі електронних консультацій з громадськістю проектів рішень чи планів заходів; участь у публічному обговоренні, громадських слуханнях, форумах, конференціях, засіданнях «за круглим столом» з наданням відповідних пропозицій та рекомендацій; проведення громадських експертиз діяльності органу виконавчої влади з подальшим наданням пропозицій та рекомендацій; проведення прямих телефонних ліній, інтерактивних та медійних заходів, які передбачають отримання пропозицій, рекомендацій; аналіз звернень громадян; проведення соціологічних опитувань щодо оцінки діяльності органу виконавчої влади, пріоритетних для вирішення проблемних питань у конкретній територіальній громаді; реагування на критику, розміщену в ЗМІ та соціальних мережах [38, с. 292]. Комунікативні функції публічної влади та комунікативна діяльність в державному управлінні наведені в Додатках А, Б.

Підсумовуючи вищенаведене можемо зробити наступні висновки. В сучасних умовах інформатизації виникає новий інформаційно-комунікаційний порядок, який пропагує західні цінності. На перший план виходить впровадження та функціонування систем електронної взаємодії між владою та суспільством, тому важливим компонентом комунікаційної культури стає інформаційна компетентність державного службовця.

2.3. Зарубіжний досвід розвитку комунікаційної культури в сфері державного управління

Сучасні зарубіжні підходи до комунікацій і комунікативної діяльності, розглядають комунікацію з позицій діяльнісного підходу. Це дало можливість багатьом державам сформулювати складові частини комунікаційних політик, стратегій, планів. Спираючись на проведений аналіз досліджень зарубіжних науковців, спеціалістів з комунікацій в державному управлінні, а саме було проаналізовано підходи Канади, Великобританії, Данії, Естонії, Нідерландів,

Польщі, Румунії, Словенії, США, Угорщини, Чехії, було виявлено, що використовуються 2 поняття: комунікативна політика і комунікаційна політика. Комунікаційна політика більш широке поняття, оскільки визначає особливості взаємодії держави з населенням шляхом використання ІТ-технологій. У цих державах визначається комунікаційна політика, яка має принципи: цілі; рішення; правила; заходи; кодекси поведінки [25].

Комунікативної політика цих держав ґрунтується на визначенні комунікаційної діяльності з урахуванням національних потреб і завдань державного управління. При цьому кожна держава визначає для себе найбільш доцільний формат документа, який є основою для реалізації на практиці комунікаційної політики та створений у відповідності з практикою і традиціями системи правового регулювання у державах. Реалізація цих документів передбачає наявність спеціально підготовлених фахівців з комунікацій для державного управління. Для цього у багатьох державах визначені компетентності державних службовців, які повинні мати певні навички для комунікативної діяльності з населенням у всіх форматах, зручних для населення. Всі вказані держави виробили перспективи комунікаційної діяльності до 2020 р. [25].

Комунікація в державному управлінні специфічна діяльність. Н. Драгомирецька виділяє чотири глобальних напрями в комунікації державного управління: стратегічні комунікації; кризові комунікації; масові комунікації; міжособистісні комунікації. Всі вони реалізуються декількома шляхами: спілкування; е-технології для спілкування; урядовий зв'язок; PR комунікація. У свою чергу вони розподіляються на дві площини: комунікації з громадськістю та комунікації в межах державно-адміністративної системи. У світовій практиці розрізняються два блоки комунікацій. Перший блок стосується природніх факторів розвитку суспільства, які не можна змінити законодавчими актами або нашими науковими уявленнями про те, що могло б бути. Всі методи спрямовані на реагування на потреби місцевих громад; розширення прав і можливостей громадян для участі в прийнятті державно-

управлінських рішень; вирішення потенційних проблем; сприяння досягненню цілей національних стратегій; відносини довіри; мотивація населення до участі у державних справах; допомога громадянам у розумінні їх прав і можливостей. Все це відноситься до соціального проектування, та соціального управління. Такі проекти фінансуються державою, а також з приватних фондів і коштів громади. Другий блок стосується таких завдань, як відношення до діяльності державного службовця та довіри до нього, сформовані через результати його діяльності. Сюди відносять PR комунікацію, яка спрямована на: покращення образу установи; завоювання довіри широкої громадськості; залучення аудиторії через різні програми; забезпечення прозорості; розвиток суспільного інтересу. Фінансування на організаційні структури, які проводять таку роботу виділяється державою. Для досягнення цілей по цим двом напрямкам використовуються: інформаційні офіси; інформаційні послуги; ЗМІ; електронне спілкування; електронне управління; електронний уряд; комунікаційні проекти (ЕС-EYD-2015); соціальні проекти тощо [19, с. 103-111].

Розвиток інформаційно-комунікативної інфраструктури створив можливість індивідуального спілкування й неконтрольованого поширення інформації. Дж. Несбітт і П. Абурдін стверджують, що «На нашій планеті сьогодні менше диктаторів, оскільки вони вже не здатні контролювати інформацію» [36, с. 302–303]. Контроль і поширення відомостей політичного характеру стають досить істотними елементами у визначенні типу політичних режимів: при авторитаризмі інформаційні процеси беруться під суворий контроль, тоді як демократичний режим припускає, що політична інформація вільно поширюється між різними членами суспільства. В основі ідеальної, справді демократичної моделі політичної комунікації лежить діалог між «керуючими» і «керованими», рівноправний обмін точними, повними, завершеними та перевіреними відомостями про політичні явища й процеси [25, с. 56-71].

На думку О. Рашковської демократизація державної влади й управління в європейських країнах обумовлена використанням інформаційно-

комунікативних технологій. Демократичний режим потребує ефективних засобів взаємодії громадянського суспільства із системою державного управління. У процесі переходу до інформаційного суспільства такими засобами стали Інтернет-технології. Наразі виникає залежність публічного управління від громадської активності в Інтернет-середовищі. Можливість громадянам безпосередньо брати участь у державному управлінні, а органам державної, влади й організаціям взаємодіяти з громадянами щодо вирішення соціальних, економічних і правових проблем надають різні інформаційні системи, такі як «електронна демократія», «електронний уряд» та ін. Отже, що демократизація публічного управління пов'язується з переміщенням інформаційної взаємодії органів влади й суспільства в електронне мережне середовище, що робить владу більш мобільною й доступною для населення, а у самих громадян з'являються нові можливості участі в публічному управлінні та місцевому самоврядуванні [56]. При цьому слід мати на увазі, що в демократичних державах, як зауважує Ю. Нісевич, «для взаємодії влади і суспільства, крім основного електорального механізму, влада широко використовує механізми зв'язку із громадськістю й надання інформаційних послуг населенню, а суспільство — механізми законодавчо регламентованого лобіювання й публічного вираження суспільної думки (публічної політики)» [35].

Сучасною для країн Заходу є концепція – Governance та її різновиди: для більш результативної роботи державних службовців Good Governance (досконале або належне управління), Responsive Governance (відповідальне управління) та Democratic Governance (демократичне управління). Ця концепція ґрунтується на більшій увазі держави до інтересів громадянського суспільства; розширенні участі його суб'єктів у державному управлінні; відкритості влади щодо громадського контролю. Концепція Governance спрямована на децентралізацію системи державного управління; взаємодію з громадськістю щодо надання послуг із залученням недержавних ресурсів; участь громадян у

процесі вироблення політики і її реалізації, перехід до держави партнера та інші [73, с. 65].

На думку виконавчого директора неурядової організації «Центр демократії й технологій» Дж. Демпсі, процес становлення системи «електронного уряду» у країнах Західної Європи можна умовно поділити на три стадії: «публічність», «участь» і «онлайн-транзакції» [15, с. 24–25]. На думку автора, ці стадії не перебувають у залежності одна від одної: для роботи одної з них зовсім не обов'язкове завершення інших. Стадія «публічності» припускає використання новітніх комунікативних технологій для розширення доступу громадян й інститутів громадянського суспільства до інформації та впливу на органи державної влади й місцевого самоврядування. Перший крок передбачає розміщення на відповідних сайтах текстів законів й інших нормативно-правових актів, статистичних даних, а також форм документів, необхідних для звернення до органів влади, заяв, декларацій, квитанцій тощо. Відповідно до ствердження Дж. Демпсі, забезпечення громадянам вільного доступу до інформації подібного роду знімає необхідність зайвий раз відвідувати державні установи, записуватися з цього приводу в чергу на прийом. Особливо це стає корисним там, де проявляється значна неефективність бюрократії й високий рівень корупції [15]. Стадія «участі» має на увазі розширення можливостей участі громадян в управлінні державними й суспільними справами на всіх рівнях влади й впродовж усього циклу підготовки й прийняття політичних та державно-управлінських рішень. Ця стадія сприятиме підвищенню ступеня суспільної довіри до органів державної влади й місцевого самоврядування та може бути розпочата публікацією на відповідних сайтах електронної пошти державних службовців, а також форм для зворотного зв'язку. Це дасть можливість громадянам, представникам партій, рухів та інших громадських об'єднань, а також неурядовим організаціям давати свої коментарі щодо проектів законодавчих актів і пропозицій, законодавчих ініціатив та інших аспектів поточної й перспективної політики. Наступна стадія «онлайн-транзакцій» припускає надання послуг державних установ через Інтернет

оплату комунальних платежів, заповнення податкових декларацій і збір податків, реєстрацію громадських об'єднань, а в перспективі також і підприємців без права юридичної особи, підприємств малого бізнесу та інше [25, с. 59-60].

Перевагами цього нововведення є спрощення бюрократичних процедур і значне скорочення строків при оформленні необхідних документів, забезпечення суворішої податкової підзвітності юридичних і фізичних осіб, скорочення масштабів корупції і ріст довіри громадян до інститутів влади [25, с. 56-71].

Можливості електронного уряду були використані в якості експерименту в англійському уряді. Його здійснила група експертів, яка мала з'ясувати, що саме в урядовій комунікації потрібно негайно виправити, змінити, реформувати. Виводу, до якого дійшла комісія був таким: всі повідомлення, адресовані громадянам, мають стосуватися не того, що уряд вважає за важливе, а того, що є важливим для громадян. Внаслідок такого реформування урядової комунікації з'явився урядовий портал Directgov (www.direct.gov.uk). Цей сайт складний за структурою та його концепція і логіка надзвичайно прості. Адже вся інформація згрупована і викладена за інтересами, потребами й проблемами громадян. До реформи урядової комунікації, що розпочалася 2003 року, у Британії налічувалося 1800 урядових порталів, у результаті чого громадяни повинні були переходити з сайту на сайт. Саме тому урядова інформація не доходила до громадян, вони не відгукувалися на неї, а найголовніше, майже ніколи не заходили на урядові сайти. Водночас портал Directgov надає найповніший обсяг державних послуг і в одному місці [25, с. 56-71].

Наразі в системі урядових комунікацій Британії працює приблизно 1000 осіб. Їхня діяльність ґрунтується на чітко визначених професійних стандартах: базова фахова кваліфікація, етичний кодекс, процес безперервного підвищення рівня кваліфікації. Вимоги, що їх висуває британський уряд до співробітників комунікативних підрозділів є доволі високими. Конкретними завданнями, наприклад урядової служби комунікації є: надання консультативної допомоги

та підтримки з питань оцінювання, в тому числі, як планувати, проводити або замовляти оцінювання проектів, забезпечення медіа-моніторингу 24/7 та брифінг-послуг для всіх урядових відомств і організацій, підтримка регіональних візитів високопоставлених чиновників, розроблення чітко визначених комунікативних цілей, які корелюють з загальною політикою або конкретними бізнес-цілями [25, с. 56-71]. Принципи роботи фахівців комунікативних підрозділів визначені у звіті Комітету державних витрат (Ефективність та реформи) за 2011 рік: доставляти повідомлення, а не тільки забезпечувати його поширення, використовувати цифрові канали максимально широко, використовувати передусім власні та отримані медіа-ресурси замість оплачуваних медіа-ресурсів, працювати у партнерстві [10, с. 84-87].

Цікавим також є досвід Австрії щодо застосування системи E-Government. Карта громадянина є електронним пропуском до Інтернету. За її допомогою особа може бути ідентифікована у певному відомстві. Вона містить електронний підпис, який дає можливість підписувати запити чи угоди. Карта може бути застосована також і для приватних цілей, гарантуючи якомога надійнішу безпеку при здійсненні Інтернет-транзакцій. Зазвичай карта має вигляд чіпа, може використовуватися з мобільним телефоном як “електронний підпис”. За її допомогою особа може брати участь в E-Government. E-Government дає можливість реалізовувати дуже корисні функції: Finanz Online (через сайт міністерства фінансів можливо в конфіденційному режимі здійснювати консультації з приводу сплати податків); запит у базу даних про наявність судимості; отримання грошової допомоги для студентів вишів; користування базою нормативних документів (з 1997 року в Австрії існує окремий сайт – «Правова інформаційна система країни», на якому розміщені тексти всіх нормативно-правових актів країни. Навігація проста та наглядна. Зміст інформації впорядковано за алфавітом, а також скомплектовано за проблематикою. Для того щоб E-Government успішно функціонував на всіх рівнях урядування, необхідно, щоб співробітники відомств мали відповідні навички в зазначеній сфері. З цією метою при Академії урядування Австрії

організовані навчальні курси для співробітників різних міністерств і відомств, а також для працівників підприємств. Передбачені різні рівні навчання — для початківців та для тих, хто має досвід у сфері E-Government. У ході навчального процесу працівники відомств, федеральних земель і комун можуть значно поглибити свої знання з питань електронних інформаційних, комунікативних та трансакційних процесів, а також надбати практичного досвіду за різними сферами E-Government [17, с.2].

Існує думка, що однією з найважливіших причин провалу програм урядів будь-якої країни світу є неправильно побудована комунікативна політика. Уряд демократичної держави має спиратися на свободу доступу населення до інформації, простоту і доступність пояснення процесів, що відбуваються, та чіткий механізм зворотного зв'язку «громадяни-влада». Уся інформація, що поширюється органами влади, має бути легко зрозумілою для усіх верств населення, тобто написана «особливою» мовою – уникаючи двозначності та складних формулювань. Висловлювання (письмові чи усні) зрозумілою мовою є ключовим аспектом у взаємовідносинах держава-суспільство та запорукою формування громадянського суспільства. Тому в сучасних умовах виникла необхідність введення в користування спеціального терміну. Термін Plain Language має достатньо багато визначень в залежності від сфери використання та особливостей галузі. На думку автора австралійський професор Роберт Іглсон (Dr Robert Eagleson) визначає Plain Language або ж як він називає це Plain English як найточніше: це ясне, не двозначне висловлення думок, з використанням слів не більшої ніж потрібно кількості. Американський центр plain language (The Center for plain language) стверджує, що: документ, веб-сайт чи будь-яка інформація може вважатися написано plain language, якщо цільова аудиторія може її прочитати, зрозуміти та активно її. Європейський Союз як сучасна демократична багатонаціональна спільнота не залишив поза увагою використання такого ефективного інструменту як Plain Language. Єврокомісія спонукає усі установи Європейського Союзу використовувати Plain Language у своїх звітах, публікаціях та на веб-сайтах. Зокрема у 2010 році було видано 30

сторінкову брошуру щодо «зрозумілого» письмового висловлювання Clear Writing. Інструкція містить розгорнуте пояснення важливості використання доступної та чіткої мови у офіційних документах Євросоюзу, покроковий план спрощення лексики, приклади успішного використання Plain Language урядом Швеції та анонс щорічної конференції для усіх бажаючих «Clear writing throughout Europe» [63, с. 181-187].

Треба зазначити, що на законодавчому рівні порядок врегулювання процедури доступу до інформації має досить давню історію у країнах світу з розвиненою демократією, а механізми, на підставі яких забезпечується реальне право людини на об'єктивну та відкриту інформацію в усіх сферах соціального та державного життя, функціонують у цих країнах десятиліття і навіть століття. Так, у Швеції Закон про свободу преси був прийнятий у 1766 році. Зі змісту документів Європейського Співтовариства, його органів, міжнародних громадських організацій видно, що забезпечення прозорості в діяльності державних органів влади та свободи доступу кожного до їх офіційних документів вважається одним з найбільш дієвих засобів впливу та нагляду громадськості за діями влади, показником ступеня розвитку демократії в тій чи іншій країні [25, с.67].

Таким чином, інформатизація та розвиток технологій електронного урядування у європейських країнах сприяє забезпеченню ширших можливостей участі громадян у суспільному житті та державному управлінні. Рівень сприйняття державою проблем населення цілком інший ніж в Україні - урядовці бачать проблеми так, як їх відчують самі люди, і пропонують їх вирішення через портал. Громадянська комунікація є складовою урядової політики. Підвищення рівня прозорості інформації, вільне обговорення на законодавчих проєктів і громадських ініціатив сприяє поступовому обмеженню в політичній та управлінській практиці лобізму як діяльності, покликаної реалізувати інтереси різних груп громадян та бізнесу шляхом організованого впливу на законодавчу й адміністративну діяльність державних органів. Інтернет допомагає також охопити нову, молодшу аудиторію, уже підготовлену

інтерактивними відеоіграми до виходу на рубіж кібернетичного миру [25, с. 62].

Вивчивши досвід деяких країн ЄС можемо зробити висновки. Більшість країн ЄС мають сформовані складові своєї комунікаційної політики, стратегії і планів. Комунікаційна політика кожної країни ґрунтується на комунікаційній діяльності з урахуванням національних потреб і визначає особливості взаємодії з населенням шляхом використання ІТ технологій. Реалізація комунікаційної політики країн ЄС вимагає спеціальної підготовки фахівців з комунікації для потреб державного управління. Задля цього державні службовці мають перелік визначених державою компетенцій для можливості комунікаційної діяльності з населенням у форматах, зручних для населення. Комунікації в державному управлінні реалізуються шляхом застосування е-технологій для спілкування, шляхом використання урядового зв'язку, PR-комунікації. Комунікація все більш залежить від інформаційно-комунікаційних технологій. Ще з початку 2000-х в країнах ЄС набула поширення система електронного уряду, та розвивається концепція Governence, яка передбачає розширення участі громадянського суспільства в державному управлінні. Основні інструменти реалізації концепції Governence спрямовані на децентралізацію системи державного управління, взаємодію з громадськістю щодо надання послуг, забезпечення прозорості.

Розглянувши питання комунікаційної культури як чинника управлінської діяльності, вимоги до комунікаційної культури посадових осіб в умовах реформування місцевого самоврядування та спираючись на зарубіжний досвід удосконалення комунікаційної культури зробимо висновок. Комунікаційна культура багатоскладове поняття. До його основних елементів належать цінності, норми, звичаї, етикет, традиції, мова. Для того аби ефективно побудувати відповідний комунікативний процес, державні службовців мають володіти комунікативною компетентністю, яка передбачає орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням, адекватну орієнтація людини в самій собі, власному

психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації, готовність і уміння будувати контакт з людьми, знання, уміння і навички конструктивного спілкування, володіти прийомами активного слухання, впливу на співрозмовника в ході ділового спілкування, знаття напруження у конфліктних ситуаціях, уміння обирати стиль спілкування залежно від статусу співрозмовника та відповідно до власного статусу. Важливу роль у комунікативних якостях державного службовця відіграють питання конфлікту та здатності посадовця його запобіганню і розв'язанню.

Одним із компонентом комунікаційної культури в сучасному суспільстві є інформаційна складова. Інформаційна компетентність розглядається фахівцями як здатність державного службовця орієнтуватись в інформаційному просторі і може бути представлена такими параметрами: уміння здобувати, аналізувати інформацію, уміння обирати доцільні методи та способи обміну інформацією, мати навички застосування інформаційних та комунікаційних технологій. Наразі в органах місцевого самоврядування сформовані підрозділи, функціями яких є налагодження прямих і зворотних зв'язків із громадськими організаціями, громадянами, засобами масової інформації, іншими державними і недержавними установами, творчими спілками тощо. Але ці комунікативні канали використовуються здебільшого для інформування населення, а не для встановлення двостороннього комунікативного зв'язку. Причини такого становища полягають у відсутності чітко визначених принципів і функцій комунікативної діяльності, недостатній забезпеченості системи місцевих органів влади фахівцями-професіоналами у сфері комунікації, дублюванні функцій і повноважень різними підрозділами.

Розглянувши досвід зарубіжних країн можемо стверджувати, що кожна держава має свою комунікаційну стратегію та визначає для себе найбільш доцільний формат документа, який є основою для реалізації на практиці комунікаційної політики. Реалізація цих документів передбачає наявність спеціально підготовлених фахівців з комунікацій для державного управління.

Слід відмітити, що демократизація публічного управління в західних

країнах пов'язується з переміщенням інформаційної взаємодії органів влади й суспільства в електронне мережне середовище, що робить владу більш мобільною й доступною для населення, а у самих громадян з'являються нові можливості участі в публічному управлінні та місцевому самоврядуванні.

РОЗДІЛ 3

СТАН КОМУНІКАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ПОСАДОВИХ ОСІБ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ

3.1. Стан комунікаційної культури посадових осіб місцевого самоврядування в м. Запоріжжі

Комунікаційна культура в органах державної влади і місцевого самоврядування залежить від структури організації, від правил та вимог, які існують. Вона повинна відповідати вимогам зовнішнього середовища і потребам громадян.

Згідно з рішенням Запорізької міської ради від 27.04.2016 №36 «Про структуру виконавчих органів Запорізької міської ради, загальну чисельність апарату Запорізької міської ради та її виконавчих органів» (зі змінами), загальна чисельність апарату Запорізької міської ради та її виконавчих органів становить понад 1805 осіб в тому числі згідно штатного розпису 99 осіб безпосередньо працюють в виконавчому комітеті (5 відділів та 2 сектори) та 20 осіб в управлінні з питань внутрішньої політики, преси та інформації. До структури виконавчих органів Запорізької міської ради входять департаменти і управління та районні адміністрації по 7 районах міста [53, с.8-9].

Міський голова має 5 заступників та керуючого справами виконкому ради в підпорядкуванні яких знаходяться департаменти та управління міської ради (див. Додаток В).

Керуючому справами виконкому ради підпорядковані апарат виконавчого комітету, що включає: відділ по роботі із зверненнями громадян, сектор з питань доступу до публічної інформації, відділ організаційної та кадрової роботи, загальний відділ, відділ бухгалтерського обліку та звітності, відділ координації роботи правоохоронних органів, сектор мобілізаційної роботи, 4 управління: управління внутрішньої політики, преси та інформації, архівне управління, управління з питань екологічної безпеки, управління з питань

попередження надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення) та 3 департаменти: департамент правового забезпечення, департамент реєстраційних послуг, департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва).

Фахівці пропонують 2 головних критерії, згідно з якими можна виміряти ефективність комунікативної діяльності:

1. Внутрішньо-організаційна комунікативна діяльність, що включає рівень знань, умінь і навичок, практичний досвід.

2. Зовнішньо-організаційна комунікативна діяльність включає реальні конкретні дії, виконання обіцянок, обов'язків, підготовка матеріалів для ЗМІ про діяльність органів влади. Все це сприяє формуванню позитивного іміджу влади та підвищує рівень довіри до неї [18, с. 24].

Спробуємо проаналізувати діяльність посадових осіб виконавчого комітету за цими напрямками.

Внутрішньо-організаційну культуру посадових осіб виконавчого комітету можна охарактеризувати як достатньо високу. Рівень освіченості посадовців постійно підвищується завдяки безперервному навчанню та підвищенню кваліфікації. По-перше, всі посадові особи мають вищу освіту, здають іспити на знання Конституції України та законів, а також підтверджують належний рівень володіння державною мовою, які необхідні при роботі в органах місцевого самоврядування. З метою удосконалення організації підвищення кваліфікації посадових осіб здійснюється систематичний аналіз підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників. За даними відділу організаційної та кадрової роботи виконкому ради маємо таку інформацію, щодо отримання посадовими особами ступеня магістра за спеціальністю державне управління (державна служба) та підвищення кваліфікації шляхом відвідування короткострокових курсів по підвищенню кваліфікації.

Слід зазначити, що вищу освіту за ступенем магістра посадовці отримували у таких вищих навчальних закладах як ДРІДУ НАДУ при Президентові України, Запорізький Національний Університет та Класичний

Таблиця 3.1

Кількість посадових осіб, що здобули другу вищу освіту або магістратуру у ВНЗ

	до 2017	2017	2018	2019
Кількість осіб що закінчили або навчаються у ВНЗ за спеціальністю державне управління (державна служба)	31	8	10	11
Кількість осіб, що підвищували кваліфікацію		21	26	

приватний університет. Підвищення кваліфікації відбувалося у вигляді проходження короткострокових семінарів за професійними програмами на базі Запорізького Центру перепідготовки та підвищення кваліфікації, Запорізької торгово-промислової палати, ДП «Запорізький навчально-курсний комбінат» та у вигляді практикумів у Верховній Раді України.

Для поліпшення, спрощення та оптимізації комунікаційних процесів з 2019 року виконавчий комітет впроваджує систему електронного документообігу. Система дозволить оперативно та в короткий термін створювати обмін інформацією між підрозділами виконавчого комітету.

На сьогодні одним із варіантів залучення громадськості до державного управління, а також демонстрування рівня прозорості та відкритості діяльності органів державної влади є їх інформаційна діяльність, яка переважно проводиться через засоби масової інформації. Існують наступні принципи демократичного врядування: участь громадськості; прозорість; доступ до інформації та відповідальність [18, с. 76]. Все це і є зовнішньо-організаційною комунікацією.

Слід відмітити, що в галузі державного управління комунікація присутня всюди, у будь-якій діяльності та спрямована на досягнення поставлених цілей, відповідаючи на потреби організацій та громадян. Комунікаційні зв'язки, є у кожному структурному підрозділі і на кожному рівні державного управління, між державними службовцями, між адміністраціями і політиками, між

адміністрацією і громадянами, між адміністрацією та загальним середовищем [18; 38].

Розглянемо зовнішньо-організаційну комунікацію органів міської ради в діяльності відділу по роботі із зверненнями громадян, сектору з доступу до публічної інформації та управління внутрішньої політики, преси та інформації.

Управління внутрішньої політики, преси та інформації.

Згідно Положення про управління затвердженого рішенням міської ради від 18.02.2011 № 56 основними завданнями та функціями управління є:

– сприяння органам місцевого самоврядування у розвитку їх зв'язків з політичними партіями, громадськими організаціями;

– забезпечення ефективної взаємодії з ЗМІ, підтримання ділових відносин з громадськістю шляхом висвітлення повсякденної діяльності міської ради, підприємств, установ, організацій, що належать до комунальної власності міста;

– аналіз і координація діяльності виконавчих органів влади щодо інформування громадськості з питань, що належать до сфери їх управління.

– підготовка інформації про діяльність органів місцевого самоврядування створення та реалізація тематичних меді-планів та проектів, організація оприлюднення в пресі та на каналах телебачення та радіомовлення інформаційних матеріалів, підготовлених виконавчими органами міської ради;

– здійснення моніторингу висвітлення ЗМІ діяльності органами місцевого самоврядування;

– сприяння інформаційному забезпеченню та підвищенню рівня інформування громадськості в місті щодо діяльності Президента України, Уряду України, органів місцевого самоврядування у громадсько-політичній та гуманітарній сферах;

Згідно даними звіту про роботу управління за 2014 рік:

Управлінням здійснені покладені на нього функції з координації діяльності політичних партій та громадських організацій, зареєстрованих у місті. Місто має розгалужену та активну мережу інституцій громадянського суспільства. Всього у списку біля 800 організацій. Вони мають широкий спектр

діяльності. Серед організацій є як загальноукраїнські, так і організації, створені за ініціативи громадськості міста. Однак переважно це організації, які мають статус загальноукраїнських. Слабко представлені громадські організації спортивного, екологічного характеру, або такі, чия діяльність спрямована на розвиток демократичних цінностей. Найбільш активними є трохи більше 90 громадських організацій [62, с.8-9].

Співробітниками управління постійно відвідуються масові заходи, які проводяться громадськими організаціями та політичними партіями (мітинги, акції тощо) та готуються звіти про відвідання заходів. За означений період були відвідані 118 масових заходів (2013 рік –153 заходи, 2012 рік – 114 заходів, 2011 рік – 198 заходів, 2010 рік – 371 захід). За 4 квартал 2018 року було відвідане 50 масових заходів та підготовлено відповідні звіти.

Важливим постає питання діяльності влади і впливу новин зі ЗМІ на демократичне управління. Саме тому для державних службовців та посадових осіб важливим є опанування навичок роботи зі ЗМІ, з альтернативними масовими комунікаціями, а також з іншими формами масових комунікацій. Це зумовлено тим, що управління в публічній сфері якісно відрізняється від аналогічної діяльності в приватному секторі. Одною з відмінностей є влада ЗМІ та їх вплив на масову свідомість, а також зовнішня комунікація як елементу управління. Органи місцевого самоврядування мають звітувати перед громадськістю про виконання доручень громадськості через ЗМІ. Діяльність державних службовців та посадовців місцевого самоврядування має бути прозорою [18, с. 35-36].

Інформаційна політика в місті представлена широким спектром друкованих, телевізійних, електронних ЗМІ, два з яких є комунальними, решта - приватні компанії [62]. Управління постійно оприлюднює у мережі Інтернет на веб-сайті міської влади та засобах масової інформації матеріали про діяльність міської ради, депутатів та виконавчих органів міської ради. Забезпечує висвітлення через засоби масової інформації ролі та значення служби в органах місцевого самоврядування, у здійсненні економічних і соціально-політичних

перетворень у місті щотижнево управлінням проводиться моніторинг Інтернет-ресурсів, телебачення та радіомовлення, з метою виявлення критичних зауважень та реагування на них.

У Запоріжжі з 2016 року започатковано програму Громадського бюджету – це програма, завдяки якій жителі міста впливають на розподіл частини коштів місцевого бюджету та сприяють розвитку міста. За умовами Програми кожен бажаючий громадянин може подати заявку на реалізацію проекту, який вирішить нагальну проблему міста та покращить умови проживання в ньому. Кращі проекти, які отримують підтримку громади у процесі голосування, будуть реалізовані у наступному бюджетному році за кошти місцевого бюджету.

Згідно інформації, розміщеної на сайті Запорізької міської влади, Проекти, як беруть участь у Громадському бюджеті, поділяються на великі та малі:

- малий проект має вартість реалізації до 300 тис. грн. Для того аби подати проект на розгляд, автор повинен зібрати більше 100 підписів;
- великий проект має вартість реалізації до 1 млн. грн. Для того аби подати проект на розгляд, автор повинен зібрати більше 150 підписів [62].

Всі подані проекти розподіляються на три групи:

1. проекти загального значення складають 50% від загальної суми Громадського бюджету.
2. проекти пов'язані з реалізацією їх у комунальних установах, некомерційних підприємствах міського підпорядкування або на їх території складають 30% від загальної суми Громадського бюджету. Такі заклади мають загальний доступ для мешканців міста.
3. проекти, пов'язані з житловим сектором та прибудинковими територіями складають 20% від загальної суми Громадського бюджету.

Якщо до певної групи подано недостатньо проектів, кошти цієї категорії розподіляються порівну між іншими групами.

Розглянемо етапи реалізації Громадського бюджету. В травні автори подають проекти онлайн та приносять заповнені бланки із всіма додатками та

зібраними підписами до управління внутрішньої політики, преси та інформації Запорізької міської ради. До кінця серпня - розгляд і доопрацювання проектів, розміщення їх на офіційному порталі запорізької влади. У вересні - голосування на платформі «Громадський бюджет» та у пунктах голосування, перелік яких буде оголошено за сім днів до початку голосування. До 15 жовтня - оголошення переможців на офіційному порталі Запорізької міської влади в розділі «Громадський бюджет». Наступний рік - планування і реалізація проектів-переможців за рахунок коштів бюджету міста [62].

Таблиця 3.2

Інформація стосовно кількості проектів, поданих до Громадського бюджету

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Проектів переможців	21	33	22	
Приймало участь (проектів)	180			
Позитивно оцінених проектів	-	73	50	90
Негативно оцінених проектів	-	18	6	5

Сектор доступу до публічної інформації.

Сектор з питань доступу до публічної інформації діє згідно ЗУ «Про доступ до публічної інформації». Метою цього Закону є забезпечення прозорості та відкритості суб'єктів владних повноважень і створення механізмів реалізації права кожного на доступ до публічної інформації [41].

Згідно звіту про задоволення запитів на публічну інформацію за період 2016,2017,2018рр:

Відділ по роботі із зверненнями громадян.

Згідно Положення про відділ, завданнями відділу є:

– забезпечення своєчасного та якісного розгляду пропозицій, заяв, скарг громадян виконавчими органами міської ради;

– забезпечення організації особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому ради;

Таблиця 3.3

Інформація щодо кількості отриманих інформаційних запитів до
виконкому міської ради

	2016	2017	2018
Кількість отриманих запитів	729	666	710
Загальна кількість питань	2207	1822	1758
В тому числі електронною поштою	437	466	504
особистий прийом	8	1	1
письмове звернення	283	195	201
телефоном	1	4	4
Із них об'єднання громадян	234	134	123
фізичні особи	383	452	537
юридичні особи	112	80	50
Задовільнено	642	594	674
Відмовлено	0	29	11
Направлено за належністю відповідно до ч.3, ст.22 ЗУ «Про доступ до публічної інформації»	87	43	25

– організація обліку, здійснення аналізу письмових звернень громадян, та звернень, що надійшли під час особистого прийому;

Згідно річного звіту «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2018 році» на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконавчими органами Запорізької міської ради здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи.

Протягом 2018 року до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло 20700 звернення від 68988 громадян, що на 0,7% (+149) більше у порівнянні з 2017 роком (було 20551 звернення). З них: 20119 (було 20053) – кількість звернень, що надійшли поштою (письмові звернення), в тому числі через: «Урядову гарячу лінію» – 8622 (було 9314), безпосередньо через ОДА – 359 (було 436); через «Запорізький обласний контактний центр» – 3345 (було 2517); через прокуратури різних рівнів – 121 (було 165); через електронну

пошту – 1268 (було 979); через електронні петиції – 740 (було 979); 581 (було 498) – кількість звернень, які подано громадянами на особистому прийомі міського голови та його заступників.

За видами звернень переважають заяви-клопотання – 93,9%. Скарги становлять 6,0% усіх звернень, пропозиції або зауваження – 0,1%.

Кількість повторних звернень у порівнянні з 2017 роком збільшилась на 2,35% (було 2235 – 10,87%) і становить 13,22% (2736) від загальної кількості. В результаті аналізу було встановлено, що основною причиною повторних звернень є незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, в тому числі і тих питань, що не відносяться до компетенції органів місцевого самоврядування. Значна кількість повторних звернень відноситься до транспортного забезпечення, надання субсидій та сфери житлового-комунального господарства. На виконання ст.23¹ Закону України «Про звернення громадян» з 01.01.2017 функціонує сайт «Електронні петиції». Протягом 2018 року зареєстровано 740 петицій (було 979), з яких набрали понад 750 голосів – 17 петицій (було 20).

Всі петиції депутатами міської ради розглянуто на засіданнях депутатських комісій та прийнято відповідні рішення: 2 петиції підтримано та прийнято відповідні рішення міської ради; 11 петицій - не підтримано; 4 петиції знаходяться в стадії розгляду). Петиції, які не набрали належну кількість голосів (всього 723), зареєстровані та розглянуті як звернення згідно ЗУ «Про звернення громадян».

Найбільше звернень до міськвиконкому надходить від соціально незахищені категорії громадян: інвалідів та учасників Великої Вітчизняної війни, бойових дій, бойових дій в локальних війнах, інваліди армії, – 187 (247), учасники бойових дій (АТО), учасники АТО, родина загиблого в АТО – 978 (426), інваліди дитинства, інваліди загального захворювання, інваліди 1,2,3 групи – 1535 (1202), ветерани праці – 154 (135), пенсіонери – 4894 (5042), діти війни – 248 (256), переселенці з зони АТО – 122 (113), члени багатодітних сімей та самотні матері – 321 (372), учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі

від аварії на ЧАЕС – 9 (27), діти-сироти – 20 (5), Матері-героїні – 7 (12). Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки 8775, що складає 42,4 % від загальної кількості (було 38,13 відсотки (7837)).

Проаналізувавши характер питань, з якими зверталися громадяни до виконкому міської ради в 2018 році, найбільш актуальними були питання у сфері житлово-комунального господарства. Вони складають 54,64% (11312) від усіх звернень (в 2017 році – 10423; 50,7%). На першому місці заяви щодо експлуатації та ремонту житла – 14,22% (2943) проти 2839 (13,8%) у 2017. На другому місці – питання забезпечення громадян опаленням в житлових будинках – 1663 (8,3%) проти 1313 (6,4%) в 2017 році. Заяви щодо санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг на третьому місці і складають 1576 звернень (7,6%). Було 1128 (5,48%). Кількість звернень з питань плати за житлово-комунальні послуги на четвертому місці – 1123 звернення (5,43%) проти 1178 (5,7%) за минулорічний період. Значну кількість звернень становлять питання гарячого та холодного водопостачання – 898 звернень (4,3%) проти 760 (3,7%) в 2017 році.

На другому місці – питання соціального захисту населення. Їх кількість зменшилась на 5,19% (мінус 1040 звернень), 3841 (18,56%) у 2018 році; 4881 звернень (23,75%) у 2017 році. Зокрема, жителі міста в своїх зверненнях порушували питання надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог 787, що становить 20,5% (було 804 – 16,5%) від питань соціального захисту; призначення і виплата субсидій 2634 – 68,6% (було 3564 – 73%).

На третьому місці – питання транспортного забезпечення та земельних відносин. Кількість звернень з питань землекористування та приватизації земельних ділянок збільшилась на 2,72% (+572) – 1834 звернень, що складає 8,86% від загальної кількості (в 2017 році – 1262 звернення; 6,14%). Питання землевідведення під нове будівництво залишається актуальним. Зокрема, протягом 2018 року питання щодо виділення земельних ділянок під нове будівництво порушили 716 учасників бойових дій (АТО) проти 326 у 2017 році.

Тобто, в 2 рази більше у порівнянні з 2017 роком. Кількість звернень громадян з питань транспорту залишилась на рівні минулорічних показників (1133 (5,5%) у 2017 році проти 5,57% (1153) у 2018 році). Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях є, зокрема, робота пасажирського транспорту – 427 звернень (450); перевезення пільгових категорій громадян – 256 звернень (166). Значна кількість звернень надійшла на електронну пошту відділу звернень громадян, на «гарячі» телефонні лінії області та уряду країни щодо неякісної роботи транспорту в години пік, щодо неможливості дістатися в центр зі спальних районів міста, щодо якості обслуговування пасажирів та санітарного стану маршруток.

Кількість звернень громадян з питань зв'язку значно зменшилась (91 – 2017 рік; 39 – 2018 рік) і складає 0,19% (0,44%) від загальної кількості звернень. Громадяни перестали скаржитись на крадіжки кабелю телефонних ліній, відмовляються від стаціонарних телефонів та переходять на міський мобільний зв'язок чи просто мобільний зв'язок.

Кількість звернень з питання охорони здоров'я збільшилась на 0,52%: 915 звернень (4,42%) у 2018 році проти 800 (3,9%) у 2017 році (+115 звернень). Причиною такого збільшення, зокрема, є значне підвищення цін на ліки. І як наслідок, громадяни звертаються по допомогу за виділенням ліків на безкоштовній основі.

Закономірністю стала незначна кількість звернень з питань науки, освіти, виховання і навчання дітей, роботи навчально-виховних закладів. Слід зазначити, що їх кількість значно зменшилась з 412 (2%) у 2017 до 235 (1,14%) у 2018 році (-177 звернень).

Кількість звернень з питань торгівлі та громадського харчування є стабільною (94 (0,45%) у 2018 проти 172 (0,84%) у 2017). У своїх зверненнях громадяни порушували питання боротьби зі стихійною торгівлею, роботи магазинів, кафе в житлових будинках.

До департаменту реєстраційних послуг міської ради протягом 2018 року надійшло всього 95 звернень проти 103 в 2017 році, в тому числі з питань

реєстрації фізичних осіб 30; надання довідки про склад сім'ї – 10 тощо. Проведена значна робота по організації роботи з фізичними особами – мешканцями міста з питання отримання довідок тощо. Листів та телефонних дзвінків стабільно небагато.

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять до міськвиконкому, уважно розглядаються. Викладені в них факти ретельно перевіряються та докладаються зусилля до вирішення порушених у зверненнях питань.

За наслідками розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради вирішено позитивно (задоволено) 3929 питань (19%), відмовлено – 24 (0,12%), надані роз'яснення по 15962 (77%) питаннях. Перенаправлено – 67 (0,32%). Решта питань – 718 (3,56%) знаходиться в стадії розгляду. Динаміка надходжень звернень громадян за 2001-2018 роки наведена в Додатку Г.

З метою забезпечення кваліфікованої організації особистого прийому громадян посадовими особами виконкому міської ради та розгляду письмових звернень затверджені дні та години особистого прийому громадян посадовими особами міської ради. Щомісяця складається графік особистого прийому громадян посадовими особами міської ради.

Протягом 2018 року згідно з графіком особистого прийому проведено 104 (132) особистих прийомів громадян посадовими особами міської ради, на яких зареєстровано 581(498) звернення.

За наслідками розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради із 581 порушеного питання вирішено позитивно – задоволено 132 питання (22,7%); по 398 (68,5%) питанням надано роз'яснення; інші звернення (51) знаходяться у стадії розгляду.

На засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради від 23.02.2018 розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради з запрошенням керівників виконавчих органів міської ради, установ та організацій міста, представників засобів масової інформації. За результатами розгляду прийнято рішення №42 «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2017 році» [47].

Таблиця 3.4

Інформація про прийоми, що проводяться міським головою та його заступниками

Посадова особа	ПІБ	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень	Кількість громадян
Міський голова	Буряк В.В.	12	33	54
Перший заступник міського голови	Мішок С.М.	12	65	107
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Бородай О.М.	29	381	679
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Волобуєв В.О.	7	12	15
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Еделєв В.Г.	9	17	22
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Пустоваров А.І.	28	64	64
Керуючий справами виконкому ради	Омельянович Р.А.	7	9	9
Всього		104	581	950

На виконання цього рішення та з метою аналізу звернень в частині вирішення питання по суті керівниками департаментів, управлінь міської ради, комунальних підприємств надаються щоквартальні звіти за зверненнями.

19.04.2018 начальником відділу по роботі із зверненнями громадян виконкому ради Авраменко Н.О. проведено тематичне навчання «Про роботу зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування».

Крім того, з метою надання методичної допомоги в організації роботи зі зверненнями громадян в квітні 2018 року проведено тематичні семінари в управліннях соціального захисту населення міської ради по Шевченківському та Заводському районах.

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради за звітний період систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів міської ради та установ міста з питань підготовки відповіді на звернення, її форми та адресування; щотижнево надсилались індивідуальні нагадування щодо дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян та звернень на особистих прийомах керівників; проводився щотижневий аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень; щоденно надавались консультації громадянам щодо їх прав та порядку розгляду звернень.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян приділяється значна увага питанню поліпшення виконавської дисципліни по дотриманню термінів розгляду звернень громадян. Щоденно здійснюється «Електронне нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян» та щотижнево (щоп'ятниці) надсилається план-графік розгляду звернень на наступний тиждень (електронна версія).

Постійно здійснювався контроль за ходом розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом до міського голови. Щосереді під головуванням керуючого справами виконкому ради проводились наради, на яких обговорювались проблемні питання щодо розгляду звернень громадян та вносились пропозиції по їх вирішенню. Аналізувався стан виконання доручень міського голови, заступників міського голови по вирішенню питань з особистих прийомів.

Міський голова питанню розгляду звернень громадян приділяє значну увагу. Щотижнево на апаратних нарадах порушувались питання про стан розгляду звернень громадян в частині вирішення питання по суті та якості відповідей.

Протягом 2018 року продовжувалась робота по спрощенню адміністрування процесу роботи зі зверненнями громадян. Прийняті певні

управлінські рішення з метою зменшення об'ємів громіздкої технічної роботи при розгляді звернень, які надійшли через контактні центри. З 01.07.2018 звернення через контактні центри (обласний контактний центр та урядова гаряча лінія) надходять на розгляд через програму обласного контакт-центру (з обмеженим доступом). Зворотний зв'язок також здійснюється в електронному вигляді.

Зміни до Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради дозволили значну частину звернень направляти на розгляд безпосереднім виконавцям спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради. Що значно скоротило шлях надходження звернень до департаментів та управлінь.

Однак, існують і не вирішені проблеми за зверненнями громадян.

Так, станом на 01.01.2019 на додатковому контролі на 2019 рік залишаються: 24 звернення, які надійшли на розгляд в 2016 році, в тому числі 8 – з особистого прийому міського голови; понад 90 звернень, які надійшли на розгляд в 2017 році, з них з особистого прийому міського голови міського голови – 6 звернень; понад 250 звернень з 2018 року, з них з особистого прийому міського голови 15 звернень.

На офіційному web-сайті міської ради www.merzia.zp.ua висвітлено аналітичну довідку про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2017 році. Особисті прийоми міського голови постійно висвітлювались на телеканалах міста, сайті міської ради та сторінках газети «Запорозька Січ».

На виконання рішення виконавчого комітету Запорізької міської ради від 25.02.2019 №47 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2018 році» [48] в структурних підрозділах міської ради проводиться значна робота щодо вирішення проблем, порушених у зверненнях громадян. Районними адміністраціями проводиться системна робота по висвітленню роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації. До

редакції газети «Запорозька Січ» районними адміністраціями надаються матеріали з найбільш важливих питань життєдіяльності району.

Районними адміністраціями постійно вживаються заходи реагування на звернення громадян до преси. Висвітлені в статтях факти перевіряються та вживаються відповідні заходи реагування.

На виконання розпорядження міського голови від 05.05.2004 № 550р «Про проведення консультативно-правових зустрічей з населенням міста Запоріжжя» [46] продовжується практика проведення щомісячних безкоштовних консультативно-правових зустрічей для мешканців міста в ДК «Орбіта» та в районах районними адміністраціями, під час яких фахівцями різних структур надається юридична допомога громадянам про способи захисту їхніх прав та законних інтересів, можливості їх реалізації.

Робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі виконавчого комітету Запорізької міської ради і спрямовується на забезпечення конституційного права громадян на звернення, на вдосконалення форм та методів цієї роботи.

Зовнішньо-організаційна комунікація присутня також в діяльності відділу бухгалтерського обліку та звітності. Така комунікація здійснюється шляхом публікації даних на Єдиному веб-порталі використання публічних коштів, згідно Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» від 11.02.2018 № 183-VIII. Відповідно ст.2 Закону оприлюднювати інформацію повинні головні розпорядники бюджетних коштів, а також розпорядники і одержувачі коштів державного та місцевого бюджетів. Відділ бухгалтерського обліку та звітності публікує наступні данні: звіти про використання кошторису, бюджетну та фінансову звітність, звіт про відрядження, звіти щодо укладених договорів, акти виконаних робіт та видаткові накладні, звіт про фінансові результати, звіт про надходження та використання коштів загального та спеціального фонду бюджету та інші (див. Дадоток Д).

Підсумовуючи, можемо сказати, що в виконавчому комітеті налагоджена певна система комунікацій як між посадовими особами так із громадськістю. У

зв'язку із розвитком інформаційних технологій та виходячи з вимог громадськості, ця система знаходиться в процесі розвитку та вдосконалення. Введення електронних систем звітування, е-дата, електронного документообігу – все це кроки в напрямку розвитку комунікаційної культури та компетентності органів місцевого самоврядування. Але слід відмітити недостатню увагу щодо розвитку комунікативних якостей посадовців, необхідних в процесі безпосередньої взаємодії з громадськістю в ході проведення обговорень, дискусій, таких як вміння доступно та обґрунтовано донести необхідну інформацію.

3.2. Детермінанти оптимізації розвитку комунікаційної культури

«Державні адміністратори – це ланка, яка поєднує політиків і суспільство» [35]. Вітчизняні та зарубіжні дослідники зазначають, що в сучасному інформаційному суспільстві, як громадяни так і чиновники потребують стратегій проведення суспільного обговорення суперечливих питань, аби ухвалити виважені рішення з різних актуальних для громадян і держави проблем [33]. Хороші комунікативні навички можуть допомогти посадовим особам та державним службовцям взаємодіяти з представниками громадськості в ході обговорень та різних дискусій. Громадськість більш задоволена, якщо політичні рішення приймаються так, як би вони хотіли. Важливе місце в публічному управлінні також займають міжособистісні комунікації. Це обумовлено тим, що посадові особи служать великій кількості людей і часто мають працювати з різними групами населення. Для успішної діяльності потрібні певні навички спілкування [1; 18].

В умовах реформування сучасної української держави одним із найважливіших завдань є ефективна робота органів державної влади та місцевого самоврядування, від праці яких залежить успіх економічних та соціальних змін в Україні. В цьому контексті людські ресурси та кадрове

забезпечення розглядається як важливий фактор успішного функціонування державних органів і служб.

Гострим питанням наразі є залучення до роботи в органах державної влади та місцевого самоврядування молодих, висококваліфікованих, вмотивованих спеціалістів, що мають високий інтелектуальний потенціал, критичне мислення та свіжий, креативний підхід до розв'язання стратегічних питань. Такими спеціалістами можуть стати майбутні випускники вищих навчальних закладів, що набули додаткових, практично спрямованих знань про завдання, функції, особливості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, спробували себе у спілкуванні з соціальними інститутами, органами влади, отримали практику розв'язувати конфлікти відповідно до демократичних принципів. Також наразі є потреба в розвитку практики публічних дискусій, розв'язанні суспільних політичних проблем та конфліктних ситуацій для вже працюючих посадових осіб.

Для пошуку, мотивування та підготовки спеціалістів, що мають вказані якості ми пропонуємо створити і провести для майбутніх випускників ВНЗ та вже працюючих посадових осіб школу дебатів. Проект є відкритим для всіх бажаючих та небайдужих осіб. Авторами запропонованого проекту є Виконавчий комітет Запорізької міської ради (відділ організаційної і кадрової роботи) та Запорізька міська молодіжна рада.

Відділ організаційної та кадрової роботи виконавчого комітету Запорізької міської ради згідно Положення про відділ виконує завдання організації роботи з кадрового забезпечення служби в органах місцевого самоврядування; надання методичної допомоги виконавчим органам міської ради, підприємствам, установам та організаціям, що належать до комунальної власності територіальної громади міста, щодо організації кадрового забезпечення.

Запорізька міська молодіжна рада є колегіальним консультативно-дорадчим органом при Запорізькій міській раді з питань реалізації молодіжної політики в місті Запоріжжі, створена для сприяння взаємодії виконавчих

органів місцевого самоврядування та молоді міста Запоріжжя, повинна забезпечувати узгодженість дій у вирішенні питань, пов'язаних із життям молоді та участю її в усіх сферах життя суспільства в місті. Одним з актуальних питань, що розглядаються Запорізькою міською молодіжною радою є працевлаштування молоді.

Дебати – це одна з найбільш відомих та престижних у світі інтерактивних освітніх технологій, спрямованих на навчання аналітично та логічно мислити, вміння вести конструктивний діалог, аргументовано висловлювати свою точку зору. Навчання в школі дебатів надає можливості поглиблення знань з питань функціонування сучасної демократичної держави, формує готовність до участі в процесах державотворення, формує уміння опрацьовувати інформацію, навчає високої культури спілкування, розвиває комунікативні та лідерські навички, навички ораторського мистецтва, вміння працювати в команді, вміння слухати опонента, ставити запитання, формулювати відповіді, вести дискусію в дусі толерантності, дотримуючись мовних та етичних правил, розв'язувати конфлікти. Дебати навчають не тільки змісту, а й процесу мислення [33, с. 23-29].

Саме ці знання і навички необхідні сучасному державному службовцю, а органи місцевого самоврядування потребують вмотивованих спеціалістів, що мають високий інтелектуальний потенціал, критичне мислення та свіжий, креативний підхід до розв'язання стратегічних питань.

Формат дебатної школи передбачає формування відповідного багажу знань, критичного мислення, ораторського мистецтва, уміння визначати форми та способи своєї участі в життєдіяльності громадянського суспільства. Саме цей формат надає можливість проаналізувати реальний потенціал студента, як можливого представника органів державної влади та місцевого самоврядування. Дебатна школа є привабливим молодіжним форматом, є цікавою для активної молоді з високим інтелектуальним потенціалом.

За результатами проведення школи дебатів планується залучити найсильніших учасників проекту до стажування в органах і службах

Запорізької міської ради, що створить можливості для майбутнього працевлаштування випускників ВНЗ, створить умови для формування кадрового резерву органів державної влади та місцевого самоврядування. Участь у проекті посадових осіб надасть їм можливості набути досвід публічних виступів та створення промов, розвинути навички ораторського мистецтва, навчить обговорювати актуальні питання під різними кутами зору, поважаючи при цьому думку іншого.

Проект є довготривалим, і може проводитись щорічно, тому що процес підвищення кваліфікації та омолодження кадрів є нагальною потребою не лише Запорізької міської ради.

Мета проведення школи дебатів:

- підготувати вмотивований кадровий резерв, що має навички критичного мислення, для роботи в органах місцевого самоврядування.
- залучити до участі у Дебатній школі представників студентського активу ВНЗ I-IV рівнів акредитації з закладів Запорізької області та представників органів місцевого самоврядування;
- формування у учасників ораторського мистецтва, розширення кругозору, обмін досвідом;
- розширення у учасників кола знань про завдання, функції, особливості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування;
- створити сприятливі умови для мотивації учасників дебатної школи на активну громадянську, державницьку позицію;
- виховання поваги до Конституції України, Законів України, державної символіки; формування громадянської відповідальності;
- формування мовленнєвої культури, досвіду публічних виступів та створення промов;
- набуття та розвиток вміння працювати в команді;
- організація стажування для активних учасників школи дебатів;
- організація змістовного дозвілля учасників;

– сприяння набуттю учасниками школи патріотичного досвіду на основі готовності до участі в процесах публічного управління, уміння визначати форми та способи своєї участі в житті суспільства, спілкуватися з органами влади, різними інститутами суспільства, спроможності дотримуватись законів та захищати права людини, готовності взяти на себе відповідальність, здатності розв'язувати конфлікти відповідно до демократичних принципів.

Учасники проекту опановуватимуть основи ведення дебатів, дізнаються про основні принципи та правила проведення дебатів, для учасників організуються тренувальні і показові ігри, тренінги з пошуку і складання аргументів, ведення дискусії. Також учасники відвідають майстер-класи та тренінги з дебатних технологій, де фахівці спілкуватимуться з учасниками, створюючи неформальне середовище для встановлення діалогу, ділитимуться власним досвідом проведення перемовин.

Наприкінці кожен з учасників візьме участь у дебатному турнірі за британським форматом парламентських дебатів. Цей формат моделює дискусію в британському парламенті: одна команда представляє Уряд, інша – Опозицію.

Інтелектуальний дебатний турнір – це командна гра, в якій відбувається публічний обмін думками між двома сторонами з актуальної теми («Опозиція» опонує «Уряду» задля ухвалення/відхилення тієї чи іншої «Резолюції». «Уряд» має відстояти необхідність схвалення резолюції, тоді ж як «Опозиція» має переконати суддів (третю, незаангажовану в суперечці сторону) у необхідності її відхилення) [33].

Резолюції (або тема гри) добираються таким чином, щоб максимально розкривались питання, пов'язані з процесами державотворення, місією органів влади, відкритістю уряду, тощо. Учасники зможуть активно та за користю провести вільний час та знайти однодумців. Організатори заходу мають можливість активно спостерігати за дебатерами, з метою внесення пропозицій, щодо залучення учасників дебатів до подальшого стажування в органах в органах і службах Запорізької міської ради. Кращі спікери та дебатери запрошуються до проходження стажування в Запорізькій міській раді [33].

Основні заходи необхідні для організації та проведення дебатної школи:

- розповсюдження інформації про проведення Дебатної школи у ВНЗ Запоріжжя (міська молодіжна рада);
- оголошення в ЗМІ а Інтернет – оголошення (міська молодіжна рада);
- збір заявок на участь у дебатній школі (відділ організаційної та кадрової роботи);
- розробка плану – таймінгу Дебатної школи, запрошення тренерів та суддів дебатної школи (міська молодіжна рада);
- розробка та узгодження «Резолюцій» (тем ігор) (відділ організаційної та кадрової роботи);
- пошук потенційних партнерів в Запорізькій облдержадміністрації, Федерації Дебатів України, визначення місця проведення дебатної школи, укладання відповідних договорів на послуги оренди приміщень (організатори);
- перемовини з депутатським корпусом, керівниками органів та служб ЗМР, щодо їх участі у майстер-класах, узгодження договорів про надання товарів і послуг, необхідних для забезпечення суддів та тренерів дебатної школи гонораром, харчуванням та місцем проживання (відділ організаційної та кадрової роботи);
- створення списку учасників дебатної школи. Ознайомлення учасників з планом таймінгом (міська молодіжна рада);
- розсилання прес анонсів, брифінг (відділ організаційної та кадрової роботи);
- відкриття дебатної школи. Знайомство з організаторами, тренерами, судьями, навчальні тренінги, показові дебати, тренувальні дебати, аналіз роботи учасників(згідно плану), тренувальні дебати, майстер-класи, навчальні тренінги. (згідно плану), дебатний турнір. церемонія нагородження, аналіз роботи учасників (організатори);
- відбір учасників для проходження стажування (відділ організаційної та кадрової роботи).

В проєкті безпосередньо задіяні:

- представники відділу кадрової роботи, що здійснює цю діяльність згідно функціональних обов'язків, який координує проведення дебатної школи.

- тренери для проведення майстер-класів та суддівства, діяльність яких потребує фінансування.

- представники Запорізької міської молодіжної ради

Нами планується залучити партнерів з Запорізької обласної державної адміністрації, громадської організації «Федерація Дебатів України», депутатський корпус Запорізької міської ради, та інших зацікавлених осіб та організацій.

Інформацію про початок реалізації проекту та заходи, які будуть здійснені в рамках проекту отримає кожна студентська рада Запорізьких ВНЗ. Додатково інформацію у вигляді оголошень буде розміщено на інформаційних стендах Запорізької міської ради. Ми плануємо максимально задіяти мережу Інтернет за допомогою використання соціальних мереж. Заплановано створення тематичних груп в соціальних мережах, до яких входитимуть всі учасники проекту. Перед стартом проекту буде проведено прес-конференцію за участі організаторів проекту, волонтерів та представників ЗМІ.

Можливі ризики реалізації проекту: кількість учасників нижче запланованої, відсутність тренерів та суддів дебатної школи, відсутність бажаючих проходити стажування, низька кількість організацій партнерів. Засоби зменшення ризиків: ведення активних особистих перемов з можливими учасниками проекту, реклама в соціальних мережах, в Запоріжжі є певна кількість молодих людей – діячів Федерації Дебатів України, є організатори шкільних дебатів, до яких можна звернутись, перемовини з ведучими майстер класів з метою ведення додаткових розповідей про позитивні моменти державної служби.

Розглянувши стан комунікаційної культури в м. Запоріжжі ми дійшли наступних висновків:

- виконавчому комітет Запорізької міської ради комунікація присутня всюди, у будь-якій діяльності та спрямована на досягнення поставлених цілей, і

відповідає на потреби організацій та громадян. Комунікаційні зв'язки, є у кожному структурному підрозділі і на кожному рівні державного управління; між державними службовцями; між адміністраціями і громадянами; між адміністрацією та загальним середовищем;

– внутрішньо-організаційну культуру посадових осіб виконавчого комітету можна охарактеризувати як достатньо високу. Рівень освіченості посадовців постійно підвищується завдяки безперервному навчанню та підвищенню кваліфікації.

– зовнішньо-організаційну комунікативну діяльність громадяни міста мають можливість оцінити за допомогою інформації розміщеної на сайті Запорізької міської влади. Інформація на сайті постійно оновлюється та містить дані про роботу виконавчого комітету, офіційні документи, звіти щодо розгляду звернень громадян. Також на Єдиному веб-порталі виконавчий комітет оприлюднює інформацію щодо використання публічних коштів, згідно Закону України «Про відкритість використання публічних коштів».

Розглянувши шляхи оптимізації розвитку комунікаційної культури і враховуючи той факт, що посадові знаходяться у постійній взаємодії з великою кількістю людей і часто мають працювати з різними групами населення, певні навички спілкування можуть допомогти в їх професійній діяльності. Люди почуваються задоволеними, якщо політичні рішення приймаються так, як хотіла б спільнота.

ВИСНОВКИ

В даній магістерській роботі відбулася спроба проаналізувати розвиток комунікаційної культури посадової особи місцевого самоврядування. Реалізована основна мета дослідження та розв'язанні всі досліджувані завдання. Гіпотеза про те що, високий рівень розвитку комунікаційної культури сприяє підвищенню ефективності роботи, формуванню професійної компетентності державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, сприяє їх професійному вдосконаленню, підвищує рівень поваги до державної служби і служби в органах місцевого самоврядування, впливає на результат управлінських рішень підтверджена. Виходячи з цього можемо зробити загальні висновки.

Перші публікації стосовно психології спілкування в Україні з'явилися в 18 столітті. Тоді сформувалась думка, що культура спілкування і поведінки залежить від середовища, нових умов, соціальної ролі та рівня суспільних відносин індивіда. Важливий вклад в розвиток теорій комунікації. У 20 столітті проблеми комунікації та спілкування набули розповсюдження. Важливий вклад в розвиток теорій комунікації був внесений Ю. Габермасом. Його філософські розробки отримали назву «теорія комунікативної дії». Саме він розглядав поняття комунікативної дії, яка направлена на отримання порозуміння між суб'єктами та поняття дискусусу. Основні положення та ідеї зв'язку між культурою та комунікацією були розглянуті американським лінгвістом та антропологом Е. Холлом. Він запропонував вивчати культуру як комунікацію, що є окремою сферою людських відносин.

Основними поняттями теми є: культура, що визначається як система знань, вірувань, звичаїв, норм, інститутів, відносин, а також здібності і навички, що засвоєні людиною як членом суспільства; комунікація - це передача і прийом інформації, наказів, емоцій тощо; комунікативна культура розглядається як частина професійної культури, і як складова частина комунікативного процесу, включає знання про структуру, характеристику, засоби, норми та правила спілкування, охоплює засвоєні соціальні норми та

вимоги щодо професійного спілкування, розвинуті механізми комунікативної взаємодії між людьми, набутий практичний досвід комунікативної діяльності.

Для дослідження розвитку комунікаційної культури було застосовано ряд принципів та методів, таких як: принцип науковості, системності, об'єктивності, термінологічний та порівняльний принципи, методи індукції та дедукції, логічний метод, порівняння, узагальнення, спостереження, опитування, аналіз документів. Були використані методи емпіричного та теоретичного дослідження. Поєднання всіх цих методів дало змогу проаналізувати особливості комунікаційної культури посадових осіб місцевого самоврядування.

Комунікаційна культура має свої елементи, до яких відносяться: цінності, норми, звичаї, етикет, мова та традиції. Комунікаційна культура є базою для формування комунікаційної компетентності державних службовців та посадових осіб. Особливістю типу професії державного службовця є те, що при виконанні своїх службових обов'язків він перебуває у насиченому процесі спілкування, де кожен із суб'єктів має свої психологічні та соціальні особливості, свій характер, інтереси, настрій, потреби, темперамент, тощо. Тому велика увага приділяється здатності посадовця запобіганню і розв'язанню можливих конфліктних ситуацій.

Стрімкий розвиток технологій вимагає від державних службовців інформаційної компетентність, яка розглядається як сукупність компетенцій, пов'язаних із роботою з інформацією у всіх її формах і уявленнях, які дозволяють ефективно користуватись інформаційними технологіями різних видів як у традиційній друкованій формі, так і комп'ютерними телекомунікаціями, працювати з інформацією в різних її формах і уявленнях, як у повсякденному житті так і в професійній діяльності.

Вивчений досвід західних країн показує необхідність впровадження та вдосконалення систем інформаційно-комунікативних та інтернет-технологій, що дозволить громадянам брати участь в управлінні державою, а органам державної та місцевої влади й суспільно-політичним організаціям взаємодіяти з

ініціативними групами громадян щодо вирішення широкого спектра соціальних, економічних і правових проблем.

Проаналізувавши стан комунікаційної культури у виконавчому комітеті Запорізької міської ради можемо відмітити, що наразі відбувається процес впровадження та розвитку сучасних методів комунікації шляхом використання інтернет технологій. Завдяки цьому громадяни мають більше можливостей щодо отримання необхідної інформації, що підлягає оприлюдненню завдяки сайтам, на яких розміщені дані про діяльність виконавчих органів, про використання бюджетних коштів та ін. Але слід відмітити, що зараз недостатньо уваги приділяється розвитку комунікативних навичок посадових осіб, таких як вміння вести конструктивний діалог, аргументовано висловлювати свою точку зору, вміння працювати в команді, вміння слухати опонента, ставити запитання, формулювати відповіді, вести дискусію, дотримуючись мовних та етичних правил, розв'язувати конфлікти. Тому запропоноване в нашій роботі навчання на базі школи дебатів має метою допомогти посадовим особам розвивати та вдосконалювати комунікативні якості.

Підсумовуючи результати, отримані внаслідок дослідження розвитку комунікаційної культури можемо зробити висновок, що комунікаційна культура посадових осіб місцевого самоврядування має велике значення для розвитку як самої посадової особи, її професійної компетентності так і слугує формуванню більш позитивного відношення громадян до органів виконавчої влади, спрощує комунікаційні процеси та підвищує імідж влади.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бакуменко В., Попов С. Парадигма іноваційного розвитку суспільства: сучасні концепції реформування публічного управління. *Ефективність державного управління*. Збірник наукових праць. 2015. Вип. 43. URL: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_43/fail/4.pdf.
2. Баловсяк Н. Інформаційна компетентність фахівця. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2004. №5. С. 21-28.
3. Бар'єри спілкування. URL: <https://studfiles.net/preview/5118132/page:68/>.
4. Беззубко Л., Єгорська Н. Комунікативна компетентність державних службовців в умовах інформатизації. URL: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/BEZZUBKO_%20YEGORSKA_2.pdf. (дата звернення 21.11.2019).
5. Безрук В. Особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців. *Ефективність державного управління*. 2017. Вип. 1 (50). Ч. 1. С. 139-146.
6. Березенко В.В. Стан політичного PR в Україні: соціально-комунікаційний аспект. *Держава та регіони*. Запоріжжя : ГУЗІДМУ, 2012. С. 169-172.
7. Бондар Г.Л. Комунікативна політика в діяльності державного службовця : навчальний посібник / за ред. Г.Л. Бондар. Миколаїв : Вид-во ЧДУ імені Петра Могили, 2015. 300 с.
8. Введение в психологию / под ред. проф. А.В. Петровского. Москва : Издательский центр «Академия», 1997. 496 с.
9. Винославська О.В., Бреусенко-Кузнецов О.А. Психологія : навчальний посібник / під наук. ред. О. В. Винославської. Київ : ІНКІОС, 2005. URL: <http://www.info-library.com.ua/books-book-147.html>.
10. Вольстенхольм С. Комунікація органів влади: досвід Великобританії. *Запровадження комунікації органів державної влади* : зб. мат. наук.-практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. Київ : Фенікс, 2016. С. 84-87. URL:

http://old2.niss.gov.ua/content/articles/files/Verstka_ost_ispr-2eea8.pdf. (дата звернення 04.11.2019).

11. Гарбадин А. Теорія комунікативної дії Ю. Габермаса: Теоретична спорідненість з ідеями демократії. URL: <http://postua.info/garbadyn.htm>. (дата звернення 28.10.19).

12. Гнатюк О.Л. Основи теорії комунікації : Учебное пособие. Москва : КноРус», 2010. 256 с.

13. Горошко О.І. Інформаційн-комунікативне суспільство: становлення та перспектива розвитку. *Вчені записки Таврійського Національного Університету ім. В.І. Вернадського. Сер. «Філософія, Культурологія, Політологія, Соціологія»*. 2009. Т.22(61). № 1. С. 91-97.

14. Грабченко А.І., Федорович В.О., Гаращенко Я.М. Методи наукових досліджень : навч. посібник. Харків : НТУ «ХП», 2009. 142 с.

15. Демпсі Дж. Інтернет є унікальним засобом розвитку демократії, якщо він захищений від урядового контролю. *Права людини в Україні*. URL: <http://www.khrg.org.ua/plipic1=923166597>.

16. Денисюк С.Г. Комунікологія : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 102 с. URL: <http://www.uk.x-pdf.ru/5tehnicheskie/103642-7-s-denisyuk-komunikologiya-navchalniy-posibnik-vinnicya-vntu-udk-3232-17022-bbk6634ukr6-d33-rekomendovano-druku-vcheno.php>.

17. Досвід взаємодії державних органів країн світу з інститутами громадського суспільства, залучення громадськості до формування та реалізації державної політики, протидії корупції, забезпечення електронного урядування. URL: http://ogp.gov.ua/sites/default/files/library/Dosvid_OGP-MFA.pdf. (дата звернення 04.11.19).

18. Драгомирецька Н.М. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. / під ред. Н.М. Драгомирецької К.С., Кандагури А.В. та ін. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. 180 с. URL: http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/new_26_02_18-2.pdf.

19. Драгомирецька Н. Комунікативна діяльність у державному управлінні. *Запровадження комунікації органів державної влади* : зб. мат-лів наук. практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. Київ : Фенікс, 2016. С. 103-111. URL: http://old2.niss.gov.ua/content/articles/files/Verstka_ost_ispr-2eea8.pdf. (дата звернення 04.11.2019).

20. Енциклопедичний словник з державного управління / за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна ; уклад. Ю.П. Сурмін. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.

21. Євсюков О.П. Комунікативна компетентність державного службовця. *Інвестиції: практика та досвід*. 2014. № 1. С. 129-131.

22. Єр'оміна М.О. Комунікативна культура державного службовця. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*. 2012. Вип. 55. С. 143-149.

23. Запровадження комунікації органів державної влади : зб. мат-лів наук. практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. Київ : Фенікс, 2016. 192 с. URL: http://old2.niss.gov.ua/content/articles/files/Verstka_ost_ispr-2eea8.pdf.

24. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. Санкт-Петербург : Питер, 2011. 512 с.

25. Козаков В.М. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії : монографія / під ред. В.М. Козакова та ін. Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2017. 288 с.

26. Кравцов О.В. Формування інформаційно-комунікативної компетенції публічних службовців в умовах розвитку електронного врядування. 2016. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2016-01\(15\)/10.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2016-01(15)/10.pdf). (дата звернення 20.11.2019).

27. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери : автореф. дис. ...канд. пед. наук : 13.00.04. Тернопіль, 2002. 20 с.

28. Лозовська К. Розвиток місцевого самоврядування в умовах децентралізації: комунікаційний аспект. *Становлення публічного*

адміністрування в Україні : матеріали ІХ Всеукр. міжвуз. конф. студентів та молодих учених / за заг. ред. О. Б. Кіреєвої. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2018. 213 с.

29. Лотман Ю.М. Семиосфера. Санкт-Петербург : Искусство-СПБ, 2000. 704 с.

30. Малахов В.А. Етика: Курс лекцій : навч. посіб. Київ : Либідь, 2004. 384 с.

31. Матюшина І.І. Дві теорії комунікативної дії: Ю. Габермас і М. Попович. *Актуальні проблеми філософії та соціології*. 2017. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/11452/Matiushyna%20I%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. (дата звернення 28.10.19).

32. Масі Н. Про сутність поняття «Комунікаційна культура суспільства». URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=bdi_2010_4_10.

33. Навчання демократії через дебати : навчально-методичний посібник. / упоряд. О.В. Зима, Т.О. Ремех. Київ : Літера ЛТД, 2015. 104 с.

34. Недашківська Н.Є. Комунікативна компетенція державного службовця. *Демократичні стандарти врядування й публічного врядування* : матеріали наук. практ. конф. за міжнар. участю (Львів, 4.04.2008). Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2008. с. 200-203.

35. Нисневич Ю.А. Информационно-коммуникационная стабилизация политической системы. *Вестник Росийского университета дружбы народов*. 2006. № 1 (6). С. 68–80.

36. Нэсбитт Д. Что нас ждет в 90-е годы. Мегатенденции: год 2000. Десять новых направлений на 90-е годы / под. ред. Д. Нэсбитт, П. Эбурдин. Москва : Республика, 1992. 415 с.

37. Орлова Э. А. Культурная (социальная) антропология : учебное пособие для вузов / под ред. Э. А. Орлова. Москва : Академический Проект, 2004. 480 с.

38. Подорван А.Ф. Принцип зворотного зв'язку як основа комунікацій органів державної влади з громадськістю. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2015. №2. С. 291-297.

39. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации / за ред. Г. Г. Почепцова. Київ : Ваклер, 2001. 656 с.

40. Про відкритість використання публічних коштів : Закон України від 11.02.2015р. № 183-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 16. С. 109.

41. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2011. № 32.С. 314.

42. Про затвердження Положень про відділи виконавчого комітету Запорізької міської ради : Рішенням виконавчого комітету міської ради від 05.07.2010р. № 315. URL: <https://zp.gov.ua/uk/documents/category/documents/>.

43. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.199 р. № 394/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 47. С. 257.

44. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. №280/97-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1997. № 24. С. 170.

45. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008. URL: <https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/109/2008>.

46. Про проведення консультативно-правових зустрічей з населенням міста Запоріжжя : Розпорядження міського голови від 05.05.2004 р. № 550р. URL: <https://zp.gov.ua/uk/documents/category/documents/>.

47. Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2017 році : Рішення виконавчого комітету від 23.02.2018 р. № 42. URL: <https://zp.gov.ua/uk/documents/category/documents/>.

48. Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2018 році : Рішення виконавчого комітету Запорізької міської

ради від 25.02.2019 р. № 47. URL:
<https://zp.gov.ua/uk/documents/category/documents/>.

49. Про службу в органах місцевого самоврядування : Закон України. *Відомості Верховної Ради України*. 2001. № 33.

50. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : розпорядження КМУ від 1.04.2014 р. № 333-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-p>.

51. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5.09.2012 р. № 634-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/634-2012-p>.

52. Професійна етика публічної служби та запобігання конфлікту інтересів : навч. посіб. / Т.Е. Василевська та ін. Київ : НАДУ, 2010. 76 с.

53. Профіль міста Запоріжжя. Додаток 1 до Стратегії розвитку міста Запоріжжя до 2028 року. URL: https://zp.gov.ua/upload/editor/dodatok_1___e.pdf.

54. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики : навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. М. С. Корольчука та ін. Київ : Ніка-Центр, 2005. 320 с.

55. Публічне управління: комунікаційний аспект. URL: http://www.zgia.zp.ua/gazeta/monodrupradmin_513.pdf. (дата звернення: 04.11.19).

56. Рашковська О.В. Громадянська комунікація як стратегічний ресурс демократизації державного управління в Україні. URL: <http://academy.gov.ua/pages/dop/137/files/19dc0806-84f5-499a-b30c-61afeed3828c.pdf>.

57. Розвиток психологічної культури учнівської молоді в системі неперервної професійної освіти : навч. метод. посіб. / під ред. В. В. Рибалки та ін. Київ : ІПППО АПН України, 2005. 298 с.

58. Романова О.О. Культурна комунікація як чинник розвитку соціокультурних процесів. *Наукові записки Національного університету*

«Острозька академія». Сер. Філологічна. 2013. Вип. 38. С. 26-28. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoaf_2013_38_10.

59. Руденко Л. Психолого-педагогічна сутність поняття комунікативної культури майбутніх фахівців. URL: lib.iitta.gov.ua/5871/1/Кол_м_пс_3.pdf.

60. Руденко Л. Теоретичні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців. *Молодь і ринок*. 2012. № 3 (86). С. 52-55.

61. Садовская В.С. Основы коммуникативной культуры : учебное пособие. Москва : Владос, 2011. 206 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785691015427.html>.

62. Сайт Запорізької міської влади. URL: <https://zp.gov.ua/uk/page/struktura-zaporizkoi-miskoi-vladi>.

63. Сергуля С. Концепція PLAIN LANGUAGE та її практичний вимір в діяльності Європейського союзу. *Запровадження комунікації органів державної влади* : зб. мат-лів наук. практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. Київ : Фенікс, 2016. С.181-187.

64. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации. Санкт-Петербург : Изд-во Михайлова В.А., 2002. 461 с.

65. Соснін О.В. Інформаційно-комунікативна компетентність громадянина в процесах формування громадянського суспільства. *Віче*, 2012. № 20 (329). С. 22-26.

66. Стернин И. А. Модели описания коммуникативного поведения. Воронеж : Гарант, 2000. 27 с.

67. Стернин И. А. Очерк английского коммуникативного поведения / под ред. И. А. Стернина, Т. В. Лариной, М. А. Стернина. Воронеж : Истоки, 2003. 185 с.

68. Терещенко Д. А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади : автореферат дис...канд.наук з державного управління : 20.03.2009. Харків, 2009. 21 с .

69. Тернопільська В.І. Культура особистості школяра: постановка проблеми. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, 2005. № 24. С. 130–133.

70. Улунова Г. Структура та рівні культури професійного спілкування як інваріанта професійної психологічної культури. *Збірник наукових праць. Світогляд-Філософія-Релігія*, 2012. Вип. 2. с. 300-309 URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/40709/32-Ulunova.pdf?sequence=1>. (дата звернення 14.06.2019).

71. Федоренко А. PR-комунікація державного управління. *Актуальні проблеми державного управління* : зб. наук. пр. ОРІДУ / за. ред. М.М. Іжа. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2013. Вип. 4 (56). С.135-138.

72. Черезова І.О. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості. *Науковий вісник Херсонського Державного Університету*. Вип. 1. Т. 1. 2014. С.103-107.

73. Шевченко О.Н. Особливості комунікацій з громадськістю у публічному управлінні. *Публічне управління та адміністрування: наукові дослідження та розвиток*. 2016. №2. С. 61-68.

74. Шелер М. Философское мировоззрение. Избранные произведения. Москва : Гнозис, 1994. 490 с.

75. Штурхецький С.В. Комунікативні стратегії у місцевому самоврядуванні: аспект соціальної дії. URL: <http://intkonf.org/shturhetskiy-sv-komunikativni-strategiyi-u-mistsevomu-samovryaduvanni-aspekt-sotsialnoyi-diyi/>.

76. Штиршов О.М. Професійне спілкування та його роль у діяльності державних службовців. *Наукові праці. Державне управління*. Вип. 255. Том 267. с. 188-192.

77. Hall E. T. *Beyond culture*. New York : AnchorPress, 1976.

78. Hall E. T. *The Silent Language*. New York : Doubleday, 1959.

ДОДАТКИ

Додаток А

ЗАПРОВАДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

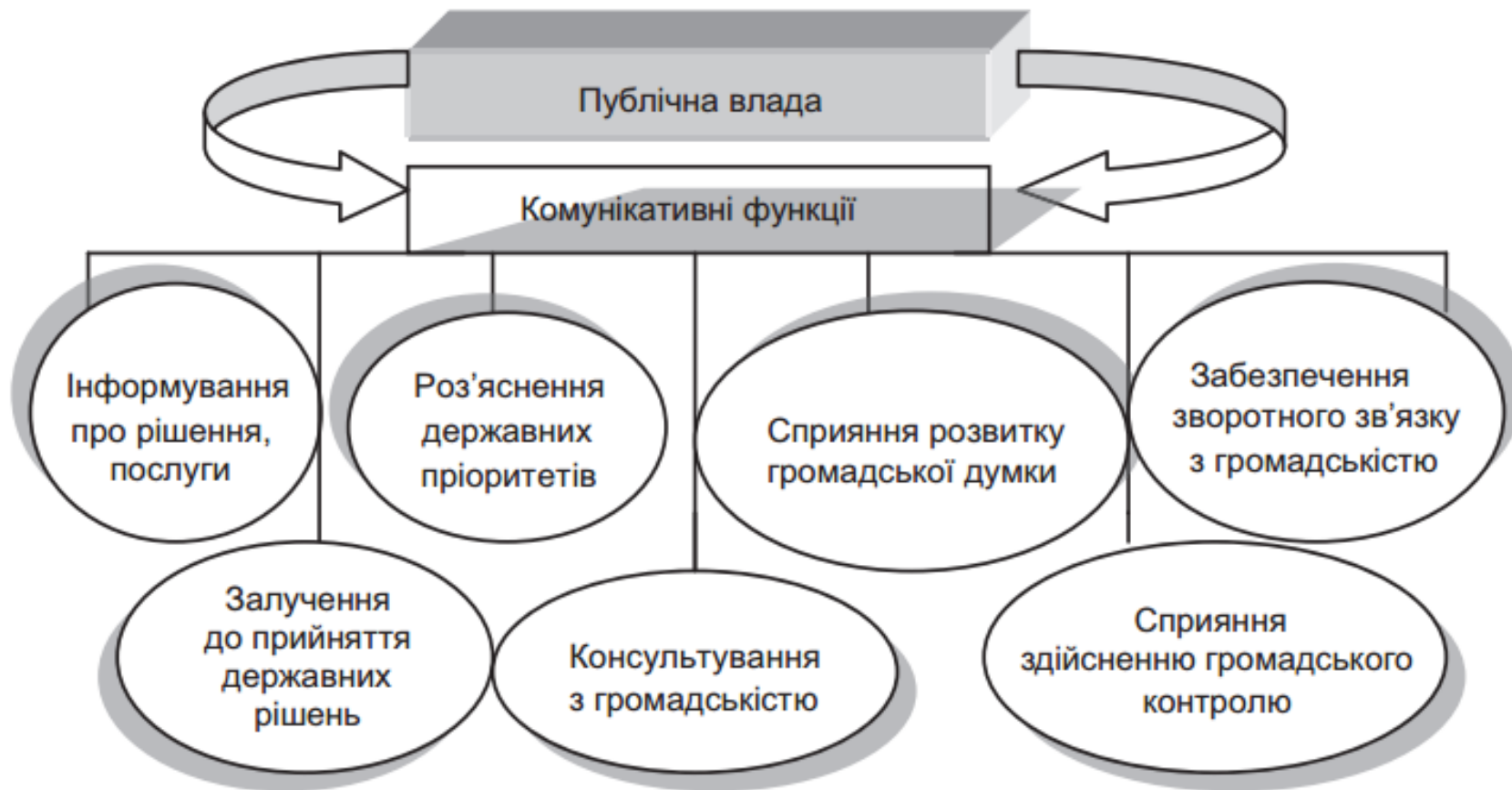
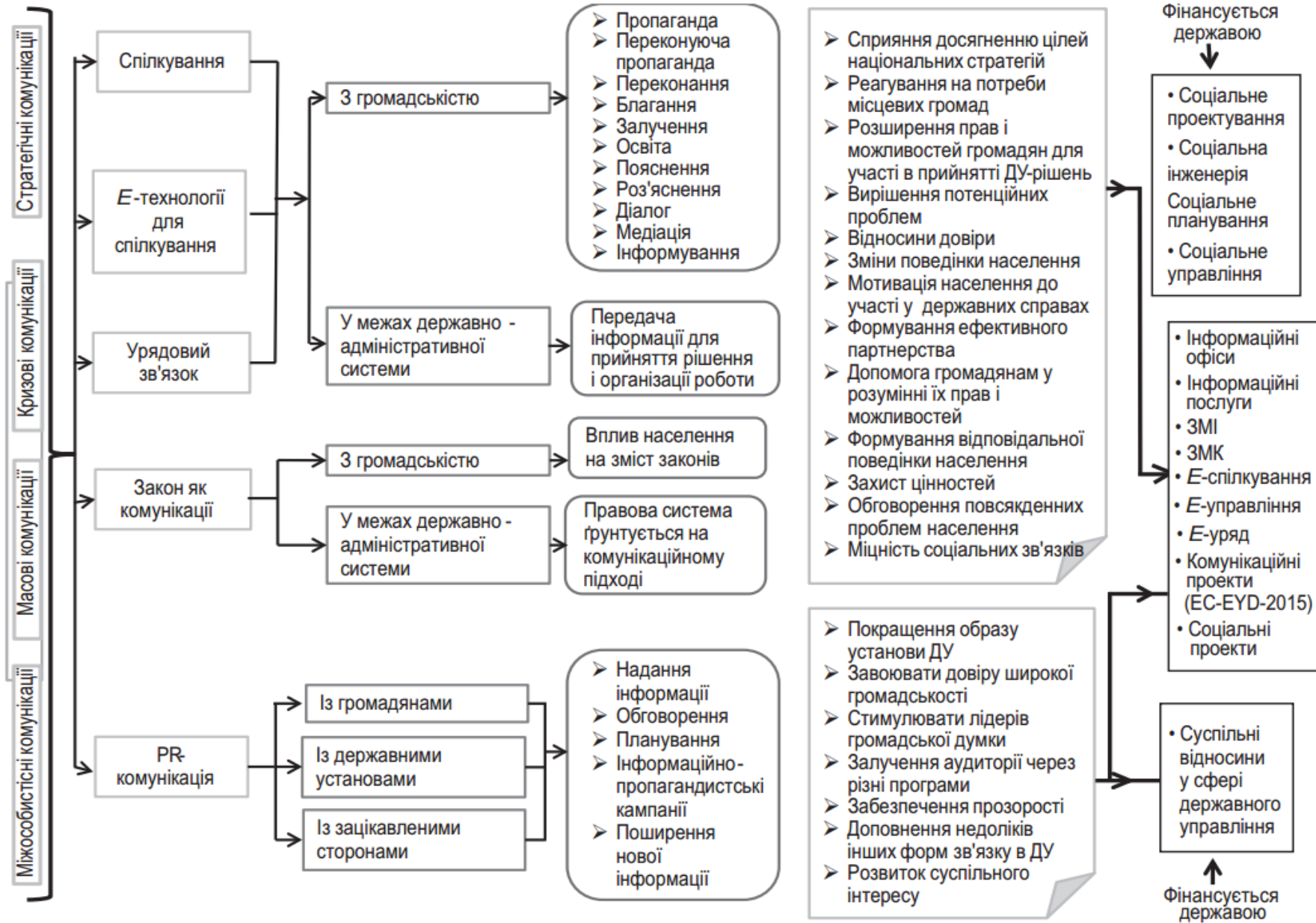


Рис. 1 Комунікативні функції публічної влади

Комунікація – вид діяльності



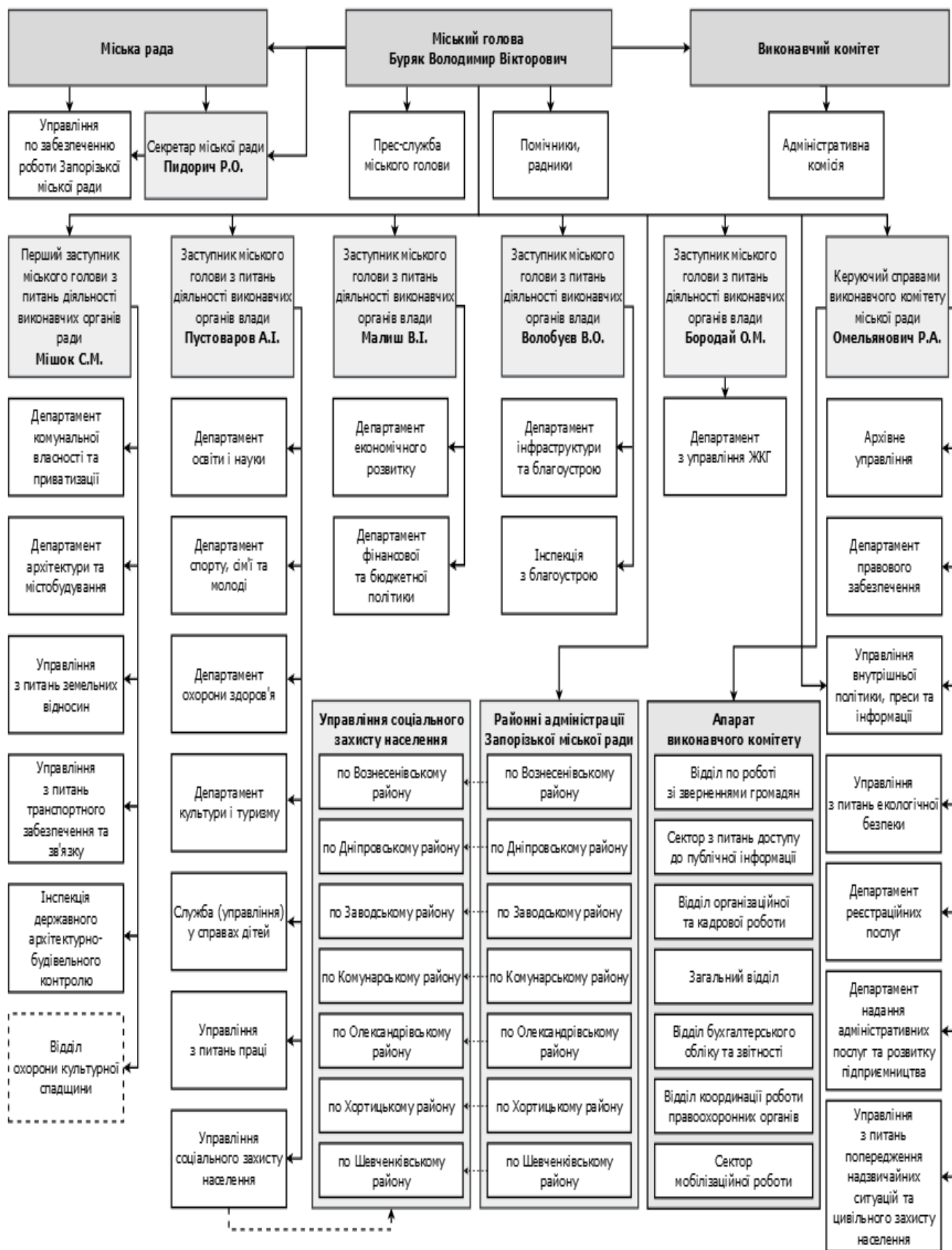


Рис. 3 Структура Запорізької міської влади

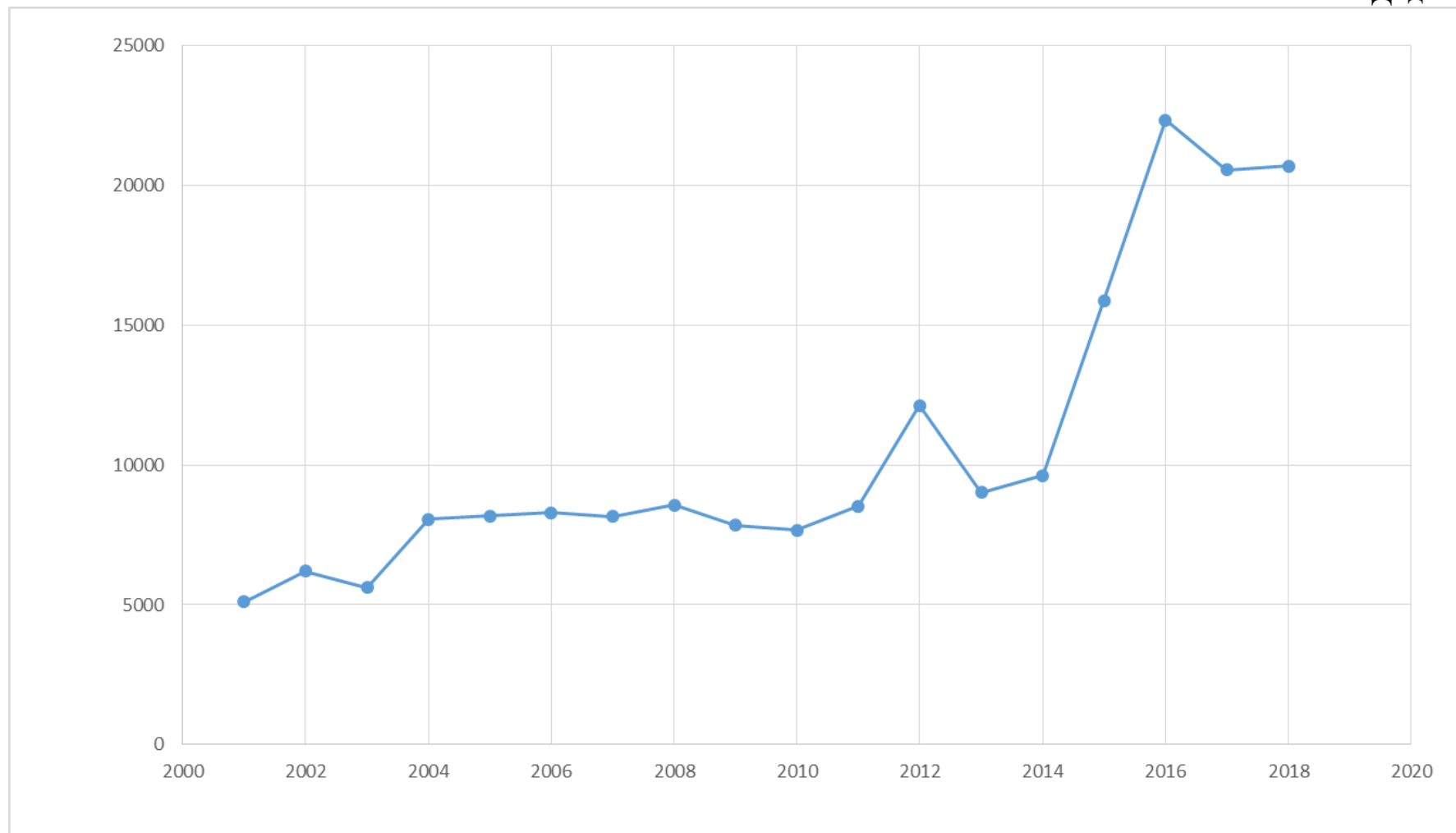


Рис. 4 Динаміка надходжень звернень громадян до виконавчого комітету Запорізької міської ради у 2001-2018рр.

Edata - Єдиний веб-портал використання публічних коштів

https://spending.gov.ua/group/guest/nr#/docs/contracts?page=1

Часто посещаемые | Из Google Chrome | м.Запоріжжя, ЄІСУБ, ... | Вхідні • buh.mvk@ukr... | Документообіг | Документообіг тест | Радио онлайн - слуш... | Edata - Єдиний веб-п... | Обновление

Договори

НОМЕР	ДАТА	КОНТРАГЕНТ	ВАРТІСТЬ	АКТИ НА СУМУ	ДОДАТКИ	АКТИ	ШТРАФИ	ОПРИЛЮДНЕНО	ОПЦІЇ
16779/30	04.10.2019	ПАТ "Запоріжжяобленерго" (00130926)	430.67 УАН	430.67 430.67	0 0	1 1	0 0	10.10.2019	
16778/30	04.10.2019	ПАТ "Запоріжжяобленерго" (00130926)	321.98 УАН	321.98 321.98	0 0	1 1	0 0	10.10.2019	
1159/19-T	02.10.2019	ТОВ "Торгівельний будинок Згода" (36648635)	13 598.14 УАН	13 598.14 13 598.14	0 0	1 1	0 0	09.10.2019	
1158/19-T	01.10.2019	ПП "Лібра-Лайн" (30293779)	2 490.00 УАН	2 490.00 2 490.00	0 0	1 1	0 0	09.10.2019	
1157/19-T	01.10.2019	ТОВ "Свіком" (37167117)	3 886.56 УАН	3 886.56 3 886.56	0 0	2 2	0 0	09.10.2019	
1156/19-T	26.09.2019	ТОВ "Епіцентр К" (32490244)	3 798.00 УАН	3 798.00 3 798.00	0 0	1 1	0 0	09.10.2019	
1155/19-T	23.09.2019	ТОВ "Свіком" (37167117)	10 998.12 УАН	10 998.12 10 998.12	0 0	1 1	0 0	24.09.2019	
1153/19-T	20.09.2019	ТОВ "Свіком" (37167117)	1 764.36 УАН	1 764.36 1 764.36	0 0	1 1	0 0	23.09.2019	
1152/19-T	20.09.2019	ПП "Лібра-Лайн" (30293779)	69 600.00 УАН	69 600.00 69 600.00	0 0	1 1	0 0	23.09.2019	
1151/19-T	19.09.2019	ТОВ "Антек Про" (32983765)	63 708.48 УАН	63 708.48 63 708.48	0 0	1 1	0 0	23.09.2019	
1150/19-T	19.09.2019	ФОП Бабенко Віктор Віталійович (3207815911)	7 000.00 УАН	7 000.00 7 000.00	0 0	1 1	0 0	20.09.2019	
737-БД-19	16.09.2019	ТОВ "Епіцентр К" (32490244)	9 450.00 УАН	9 450.00 9 450.00	0 0	1 1	0 0	20.09.2019	
6/н	12.09.2019	ТОВ "Регіональне судово-експертне бюро" (34268662)	33 000.00 УАН	33 000.00 33 000.00	0 0	1 1	0 0	20.09.2019	
1147/19-T	09.09.2019	ТОВ "Свіком" (37167117)	16 770.26 УАН	16 770.26 16 770.26	0 0	1 1	0 0	23.09.2019	
1141/19-T	16.08.2019	ФОП Ткаченко А.В (2166706192)	7 000.00 УАН	7 000.00 7 000.00	0 0	1 1	0 0	03.09.2019	

Пошук коду ЄДРПОУ

1 2 3 4 ... 38 39 40 >

Рис. 5 Єдиний веб-портал використання публічних коштів