

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ОПТИМІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ
КОМУНІКАЦІЙ У СФЕРІ ЮСТИЦІЇ**

Виконав: магістрант 2-го курсу, групи 8.2810-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
О.Г.Недельська

Керівник: завідувач кафедри соціальної філософії
та управління, доцент, д.філос.н. Бутченко Т.І.

Рецензент: професор кафедри соціальної
філософії та управління,
доцент, д.філос.н. Краснокутський О.В.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 79 сторінок, 70 позиції у списку літератури, 5 додатків.

КОМУНІКАЦІЯ, ОПТИМІЗАЦІЯ, ЮСТИЦІЯ, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ

Мета дослідження: полягає у виявленні та дослідженні особливостей оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.

Об'єкт дослідження: публічно-управлінські комунікації у сфері юстиції.

Предмет дослідження: особливості, шляхи та форми оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.

Методи дослідження: аналіз, узагальнення, індукція та дедукція.

Гіпотеза: удосконалення зв'язку органів влади та громадян, за рахунок проведення інформаційної політики Міністерством юстиції України з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Висновки: 1. Вивчення проблеми дослідження оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції загалом не проводилося, а комунікаційні процеси в органах юстиції можливо розглядати у паралелі з дослідженнями суспільних комунікацій у галузях економіки, соціології, масової комунікації, тому важливим кроком у налагодженні оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції є переосмислення ряду теоретичних положень комунікативних процесів та вдосконалення правового регулювання.

2. На сучасному етапі розвитку державного управління з розвитком інформаційних технологій, потрібно оцифрувати багато послуг, оновити законодавчу базу, упорядкувати роботу держреєстрів забезпечити технологічні можливості та захист даних.

3. Міністерство юстиції України повинно забезпечувати належний рівень організації комунікацій органів виконавчої влади та має сприяти забезпеченню поінформованості громадськості про цілі, напрями, методи та інструменти політики.

SUMMARY

The qualifying paper consists of 79 pages, 70 items in the reference list, 5 appendices.

COMMUNICATION, OPTIMIZATION, JUSTICE, PUBLIC
ADMINISTRATION

Objective of the research: is to identify and study the features of optimization of public administration communications in the field of justice.

Object of the research: public administration communications in the field of justice.

Subject of the research: features, ways and forms of optimization of public administration communications in the field of justice.

Methods of the research: analysis, generalization, induction and deduction.

Hypothesis: improving the connection between the authorities and citizens, through the information policy by the Ministry of Justice of Ukraine with the use of modern information and communication technologies.

Conclusions: 1. The study of the problem of optimization of public administration communications in the field of justice was not conducted at all, and communication processes in judicial authorities can be considered in parallel with the study of public communication in the fields of economics, sociology, mass communication, therefore, an important step in establishing the optimization of public administration communication in the field of justice is to rethink a number of theoretical provisions of communication processes and improve legal regulation.

2. At the current stage of development of public administration with the development of information technology, it is necessary to digitize many services, update the legal framework, streamline the work of state registers, provide technological capabilities and data protection.

3. The Ministry of Justice of Ukraine should ensure the proper level of organization of communication of executive bodies and should promote public awareness of the goals, directions, methods and tools of policy.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЮСТИЦІЇ.....	9
1.1. Стан наукового дослідження проблеми оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.....	9
1.2. Понятійний апарат дослідження публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.....	14
1.3. Принципи та методи дослідження проблеми оптимізації публічно- управлінських комунікацій у сфері юстиції.....	19
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЮСТИЦІЇ.....	23
2.1. Різновиди публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.....	23
2.2. Бар'єри публічно-управлінських комунікацій та шляхи їх подолання у сфері юстиції.....	35
2.3. Фактори оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.....	40
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЮСТИЦІЇ.....	58
3.1. Стан публічно управлінських комунікацій у сфері юстиції на сучасному етапі.....	58
3.2. Сучасні інформаційні технології оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.....	64
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	73
ДОДАТКИ	80

ВСТУП

Актуальність дослідження. У час бурхливого розвитку комп'ютерних технологій, суспільного прагнення до демократичної правової держави, громадянського суспільства, розвитку інформаційного суспільства та реформи державного управління, значення комунікації важко недооцінити. Комунікація як предмет дослідження в різних галузях стає передумовою функціонування сучасного суспільства.

Проблемна ситуація пов'язана з тим, що є нагальна потреба в забезпеченні оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції, як у зовнішньому так і у внутрішньому напрямках.

Проблеми, пов'язані з оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції, досліджували різні науковці, зокрема, такі вчені, як А. Сміт, Г. Спенсер, Г. Лебон, Г. Тард, С. Сципійон, Г. Лебон, З. Фрейд, К. Юнг, Е. Берн, Ю. Московічі, К. Роджерс, Д. Белла, Н. Постман, Т. Стоуньєр, М. МакЛюєн, Е. Торндайк, Дж. Уотсон, П. Лазерфельд, Г. Олпорт, У. Шрамм, Г. Сассуел, Р. Талер, К. Санстейн, Д. Галперн, Скот М. Катліб, Ален Х. Центер, Д. Велсу, Ю. Габермаса, Н. Луман, С. Свінт, Ю. Падафет, І. Колосовська, О. Порфімович, О. Швець, Н. Гнидюк, Я. Гонцяж, І. Ібрагімова, Л. Руїс-Мендісабаль, С. Колосок, О. Мех, Н. Дніпренко, О. Д'якової, О. Радченко, О. Бабінова, Ю. Работа, А. Серанта, Н.В. Грицяк, Г. Почепцов, В.Д. Демченко, О. Бухтатий, О. Радченко, Г. Головченко, В.В. Різун, В.Г. Мазур, Ю.В. Ковбасюк, В.П. Трощинський, Ю.П. Сурмін. У своїх дослідженнях вони приділили увагу загалом розкриттю поняття «комунікації» та подальший його розгляд.

Проте, незважаючи на велику кількість наукових праць, можна стверджувати, що питання публічно-управлінських комунікацій станом на сьогодні в повному обсязі не розкрито, а в сфері юстиції навіть, як окрема тематика не розглядалось. Тобто, не вистачає комплексних багатоаспектних досліджень з цієї тематики. Потрібен комплексний підхід до наукового дослідження проблеми.

Публічно-управлінські комунікації – важливий фактор якісного публічного управління, що безпосередньо впливає на все суспільство. Від рівня комунікаційних зв'язків залежить й розвиток держави, адже громадяни мають право брати участь в управлінні державними справами.

Таким чином, розгляд проблеми оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції є актуальним та значимим. Суспільний запит й потреба в оцінці оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції зумовили вибір теми дослідження.

Об'єктом дослідження виступають публічно-управлінські комунікації у сфері юстиції.

Предмет дослідження: особливості, шляхи та форми оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.

Мета дослідження полягає у виявленні та дослідженні особливостей оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких *завдань*:

- проаналізувати стан наукового дослідження проблеми оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції;
- уточнити понятійний апарат дослідження публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції;
- обґрунтувати принципи та методи дослідження проблеми оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції;
- розкрити різновиди публічно управлінських комунікацій в сфері юстиції;
- встановити бар'єри публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції та можливі шляхи їх подолання;
- визначити фактори оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції;
- розкрити стан публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції на сучасному етапі;

– визначити сучасні інформаційні технології оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у комплексному висвітленні основних проблем оптимізації публічно управлінських комунікацій у сфері юстиції.

Гіпотеза дослідження: удосконалення зв'язку органів влади та громадян, за рахунок проведення інформаційної політики Міністерством юстиції України з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЮСТИЦІЇ

1.1. Стан наукового дослідження проблеми оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції

Наукове дослідження проблеми оптимізації публічно управлінських комунікацій генетично пов'язане з дослідженнями суспільних комунікацій у галузях економіки, соціології, соціальної масової комунікації.

Перший вагомий крок в обґрунтуванні поняття «комунікація» зробив відомий англійський економіст та філософ Адам Сміт, який розглянув ідею про «поділ праці», відповідно до якої, обов'язковою передумовою будь-якого поділу праці є комунікація, яка дає можливість організувати колективну працю і тим самим стимулювати економічну активність [63, с. 76-79].

Наступний крок у визначенні поняття «комунікація» був зроблений на початку ХІХ століття англійським філософом та соціологом Гербертом Спенсером – автора гіпотези про те, що суспільство виникає органічно і являє собою організм. При цьому засоби комунікації визначалися як нервова система суспільства, що уможлиблює взаємодію різних його елементів (центру й периферії). Саме в цей період виникла необхідність в розумінні ролі «масової інформації», хоча визначення зазначеного поняття, ще не було сформовано. Але ідея про створення незалежної преси вже була сформована [10, с. 17].

У зв'язку з подальшим розвитком і становленням масового суспільства у ХІХ столітті виникла необхідність у становленні нових систем публічних комунікацій, потрібних для здійснення контролю й координації всіх галузей влади. Вивченням зазначеного питання займалися французький психолог, соціолог, антрополог та історик Гюстав Лебон [10, с. 151-316], французький соціолог і кримінолог Габріель Тард [64, с. 1-49], італійський соціолог і

кримінолог Сігеле Сципійон [62, с. 10-59]. Так, Сігале Сципійон у своїй роботі «Злочинна юрба» стверджував, що у кожній юрбі є гіпнотизери й гіпнотизовані, ведені й ведучі, які підпадають під силу впливу. Новим видом впливу на його думку є преса. Всіх журналістів, а особливо тих які висвітлюють злочини та судовий розгляд справ над злочинцями, С. Сігеле порівнює з гончарами, а читачів – глиною, якій надають потрібну форму. С. Сігале у своїй роботі доходить до висновку, що такий масовий вплив робить з індивіда зомбі [4, с. 48-49].

Г. Тард більш оптимістично дивиться у майбутнє запропонувавши використовувати поняття «публіка». Об'єднання окремих індивідів у публіку, на його думку, відбувається як наслідок духовно-психологічного впливу на громадську думку, а ті хто шляхом своїх професійних знань спричиняють такий натиск на цю думку стають центральними фігурами політичного процесу, Г. Тард вважає, що це журналісти-публіцисти. Цікавим є гіпотеза Г. Тарда про суттєву роль способу масової комунікації – «задавати» напрями свідомості мас, зазначене висловлювання і поклало на початку ХХ століття підґрунтя соціально-психологічного аналізу масової комунікації [10, с. 18].

На сьогоднішній день створено безліч моделей і схем «політичної» та «масової комунікації», які розглядались в порядку досліджень в галузі психології підсвідомості З. Фрейда, К. Юнга, Е. Берна, представників гуманістичного напрямку в масовій психології Ю. Московічі, К. Роджерса, переважна більшість цих досліджень мала відношення до психологічних феноменів впливу інформаційних повідомлень, що передаються під час комунікації, на підсвідомість або свідомість суспільних груп.

На нашу думку необхідно звернути увагу на дослідження фахівців двох основних підходів до трактування процесу і моделей комунікації: «соціально-філософського» та «футурологічного».

Футурологічні моделі комунікації представлені в дослідженнях: Д. Белла, Н. Постмана, Т. Стоуньєра, М. Мак Люєна, за якими засоби комунікації

розглядаються в якості єдиного стимулу і джерела соціального розвитку, інформація як основа культури.

Філософсько-соціологічний підхід ґрунтується на концепції біхевіоризму, автором якої є Е. Торндайк, Дж. Уотсон.

Внесок школи біхевіоризму полягає у дослідженні ефектів комунікації у поведінкових проявах. Саме на основі біхевіоризму у першій половині ХХ століття сформувалися окремі розділи соціальної пропаганди, представниками якої є розробники моделей комунікації, які фактично покладені в основу сучасної комунікативної політики: П. Лазерфельд, Г. Олпорт, У. Шрамм, Г. Сассуел. Сучасні дослідники цього напрямку розробляють нові підходи в дусі філософії консьюмерізму й активно співпрацюють з урядом, зокрема у Великійбританії, Франції, США: Р. Талер, К. Санстейн, Д. Галперн. [40, с.191- 210].

З розвитком інформаційного суспільства більшу частину досліджень процесів комунікації проводять представники технічних та математичних наук. Зокрема, спеціалісти з напрямку Public Relations (далі – PR) Скот М. Катліб, Ален Х. Центер, які спираються на математичні моделі Шеннона і Уівера [17, с. 443]. В частині успішної взаємодії із засобами масової інформації найчастіше використовується модель пропагандистського комунікаційного процесу, Г. Лассвелла, яка складається з п'ятьох запитань та відповідей на них: Хто говорить? Що повідомляє? Кому? Яким каналом? З яким ефектом? І стала більш фаховою та досконалою через додане питання «за яких умов?», що фахівці приписують Д. Велсу [18, с. 38].

Певний внесок у розвиток сучасної комунікації, в системі публічного сектору зробили теорія комунікативної дії Ю. Габермаса і система (іноді її називають теорією самореформації) теорія Н. Лумана. Комунікативна дія в концепції Ю.Габермаса розглядається в контексті порозуміння та соціальної інтеграції, що досягається за допомогою раціонального дискурсу, у який індивіди вступають добровільно і успіх якого рівнозначний перемозі найпереконливішого аргументу, а не влади чи капіталу. Під дискурсом (від лат.

discursus – міркування, аргумент, фр. discors – мовлення) розуміється аргументована комунікація, що здійснюється за певними правилами.

Велика кількість концепцій, дослідження теорій комунікативних та інформаційних процесів в суспільстві постійно вивчається різноманітними науковцями, а саме спеціалістами у сфері масової комунікації, журналістики, PR, соціології, психології спілкування, політології, соціальної психології, політичної психології, державного управління. С. Свінт зазначив, що найбільш досліджуваними є близько 40 наукових шкіл та теорій, що є найбільш популярними на сьогоднішній день для вивчення комунікативних процесів [18, с. 34].

Також досліджуються окремі аспекти взаємодії зі ЗМІ, формування іміджу державної влади (Ю. Падафет, І. Колосовська, О. Порфімович, О. Швець); відкритості органів державної влади та технології інформаційної взаємодії в процесі прийняття управлінських рішень (Н. Гнидюк, Я. Гонцяж, І. Ібрагімова); розвитку системи зв'язків з громадськістю як інституту державного управління (Л. Руїс-Мендісабаль, С. Колосок, О. Мех). У процесі визначення шляхів оптимізації комунікації у взаємодії влади, ЗМІ та громадськості на особливу увагу заслуговують роботи Н. Дніпренко, О. Д'якової, О. Радченко, О. Бабінової, Ю. Работи, А. Серанта.

Сучасні вітчизняні дослідники Н.В. Грицяк, Г. Почепцов, В.Д. Демченко, провели велику роботу, щоб виявити різні аспекти комунікації. У Енциклопедичному словнику з державного управління за редакцією Ю.В. Ковбасюка, В.П. Троцинського, Ю.П. Сурміна розглядається комунікативна проблематика [12, с. 249, 257, 284]. В.В. Різун провів ґрунтовне теоретичне дослідження масової комунікації [61, с. 188-235], В.Г. Мазур розглядає комунікацію через призму взаємодії влади та громадськості на регіональному рівні [26], О. Бухтатий, О. Радченко, Г. Головченко провели дослідження комунікаційних процесів у сучасній Україні, але до сьогодні багато напрямів висвітлені ще недостатньо, необхідно запровадити комунікативний підхід до побудови державної політики та використання

сучасних комунікаційних технологій – нагальна потреба демократичного суспільства [4, с. 34].

Беручи до уваги ці теорії, стає очевидним, що публічні комунікації «...важливий оператор для залучення уваги й переводу її в ресурс участі...» [30, с. 241-254]. Було виявлено, що лише в абсолютному публічному простоті, використовуючи всі рівні публічної комунікації, можливий конструктивний діалог і можливість пошуку оптимістичних точок біфуркації людства. Однак для того, щоб діалог відбувся, необхідні спільні риси та однакові початкові умови для безпосереднього спілкування – спільні інтереси, які роблять діалог корисним, і спільність мови, що уможливорює діалог. Усі ці пріоритетні риси можуть розвиватися лише в публічному просторі, де комунікація участі створюється та відтворюється завдяки прискореному поширенню інформації, її обговоренню та поступовому використанню, у постійному перевіреному переформатуванні актуальної інформації. Саме інформаційне суспільство дає змогу формуванню «абсолютної публічності» не стільки через прискорене зростання знань у всіх сферах людського життя, скільки через збільшення обсягів і часу передачі інформації по каналах зв'язку.

Тут вже можна говорити про взаємодію людей на основі циркуляції знань і появі можливостей щодо швидкого їх набуття. Орієнтація на розвиток суспільного потенціалу – це обличчя не окремої людини, а цілих народів, які шукають відкритих рішень і перспектив. Публічна комунікація в інформаційному суспільстві не може лише визначити перспективи інтелектуального розвитку. Вони можуть сформувати ефективний розвиток людських інформаційних технологій без достатньо суперечливих, хворобливих тенденцій, продиктованих тривожними національними та культурними захопленнями, інтеграцією та геополітичними зрушеннями, які можуть вплинути на хід історії людства та його виживання. За сучасних умов абсолютні публічні комунікації, як всеосяжний інструмент соціальної мережі може сформувати відкритий, прозорий масовий простір, здатний суттєво

впливати на світогляд окремих людей та громадянського суспільства, націй, держав і культур.

Із сучасним технічним розвитком є можливість повної зміни цивілізаційних і культурних втілень у бік абсолютної публічності та прийомів відкритого, продуктивного діалогу за участі учасників. Публіка в чистому, ідеалізованому вигляді або так звана Хабермасівська абсолютна громадськість, яку можна розуміти як форму виживання, ще не повністю розкрита. Лише при повній зацікавленості в рівноправному громадському діалозі збільшуються шанси вийти на наступний біфуркаційний виток з мінімумом вторгнень і потрясінь, в якому абсолютна публічна комунікація може стати істотною ознакою людського існування, принципом співіснування та взаємодії людей, способом досягнення взаєморозуміння при якій єдність публічного простору – це не стільки єдність уявлень, скільки єдність відношень.

1.2. Понятійний апарат дослідження публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції

Проаналізувавши довідкову літературу, можна дійти висновку, що термін «комунікація» висвітлює складне і багатогранне явище, що пронизує не тільки суспільний організм, та діє не лише у соціумі, а й у природі. В англійській мові поняття «комунікація» використовується з XV ст. на позначення будь-якого процесу повідомлення, передачі. У XVII ст. його зміст розширюється, включаючи фізичні способи повідомлення, насамперед транспортні лінії комунікації (дороги, канали, пізніше залізниці). Це тлумачення наведене і в сучасніших довідниках. Зокрема, у Великому енциклопедичному словнику (1997 р.) поняття «комунікація» має два значення:

- 1) шлях повідомлення, зв'язок одного місця з іншим;
- 2) спілкування, передача інформації від людини до людини, що здійснюється головним чином за допомогою мови. Комунікацією називають також сигнальні способи зв'язку у тварин [3, с. 821].

Розглядаючи сучасну літературу, можна зробити висновок, що станом на сьогоднішній день поняття «комунікація» не має загальноприйнятого визначення. Як свідчать підрахунки американських дослідників Ф. Денса та К. Ларсона, на сьогодні існує близько 126 різновидів поняття «комунікація». Появу в науковій літературі поняття «комунікація» (від лат. *communicatio*) починаючи з ХХ ст. пов'язують з одним із основоположників американської соціології Чарльзом Кулі, який вважав, що «...під комунікацією розуміється механізм, за допомогою якого стає можливим існування й розвиток людських відносин – усі символи розуму разом зі способами їх передачі у просторі й збереження в часі. Вона містить у собі міміку, спілкування, жести, тон голосу, слова, писемність, друк, залізниця, телеграф, телефон і найостанніші досягнення у завоюванні простору й часу. Чіткої межі між засобами комунікації й іншим зовнішнім світом не існує. Разом з народженням зовнішнього світу з'являється система стандартних символів, призначена тільки для передачі думок, з неї починається традиційний розвиток комунікації...» [24, с.151-240]. В даному випадку автор розглядає «комунікацію» як механізм, що забезпечує усі різновиди передачі у просторі й збереження в часі усіх символів розуму.

Найпоширенішим, є таке розуміння поняття «комунікація», що «...походить від лат. *communicatio* – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з латинським дієсловом *communico* – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від лат. *Communis* – спільний і використовується сьогодні на позначення зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу. Він також означає зв'язок, повідомлення, звістку, взаємодію, обмін інформацією в суспільстві, створення й поширення інформації, а також засіб зв'язку...» [23, 54].

Історія формування наукового вивчення та аналізу поняття «комунікація» проводиться на тлі реальних проблем, що постійно змінюються, тому багато з існуючих теорій, багато в чому через відкритість і варіативність процесу поширення інформації в суспільстві, досі не мають чіткого рішення. В цьому аспекті, на думку А. Черних, як і всі науки, комунікативні дослідження та

соціологія масової комунікації мають тривалий латентний період, і цей період поступового накопичення знань умовно називають протокомунікативним, що означає низку економічних, соціальних і психологічних ідей, які краще відображають реалії суспільства, починаючи з XVIII століття було створено ту пізнавальну основу, на якій базується це дослідження [67, с. 451]. За цей час виникли основні промислові (технічні) комунікаційні системи, основні принципи вільної торгівлі та теоретичні системи соціології як науки.

Необхідність етимологічного аналізу, зокрема поняття «комунікація», обумовлена тим, що запозичення та глибоке вкорінення іншомовного слова в нашій мові іноді є само собою зрозумілим, не усвідомлюючи його справжнього значення. Вище вже розглядалося походження терміна «комунікація» – від лат. *communicatio* – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з лат. дієсловом *communico* – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від лат. *communis* – спільний і використовується сьогодні на позначення зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу. Він також означає зв'язок, повідомлення, новини, взаємодію, обмін інформацією в суспільстві, створення та поширення інформації та засобів комунікації. Тому, враховуючи наведене вище тлумачення, можна стверджувати, що терміни «комунікація», «зв'язок» та «підключення» є тотожними. Постає питання, чи потрібне нам іншомовне слово чи воно має свої особливості?

Використовувати термін «комунікація» необхідно, але важливо з'ясувати його справжнє значення. Варто звернути увагу на специфіку цих понять і на побутовому рівні. Коли дві людини розмовляють по телефону, це буде зв'язок чи комунікація. Або інша тема, ЗМІ, елемент комунікації чи пропаганди та агітації? З іншого боку, жодне місто не може обійтися без каналу чи водопроводу, і ніхто не може сказати, що це комунікаційна система.

Розглядаючи визначення терміну «комунікація» зарубіжних авторів, Т.В. Науменко доходить висновку, що їх «...можна згрупувати по трьох підставах: по-перше, комунікація розглядається як зв'язок між різними об'єктами. Таке некатегоріальне визначення характерне в основному для

повсякденного розуміння комунікації. По-друге, комунікація розуміється як аналог спілкування. По-третє, комунікація розуміється як аналог впливу...» [29, с. 42]. Аналіз цього узагальненого висновку показує, що перші два підходи передбачають двостороннє спілкування. Така інтерпретація комунікації ґрунтується на уявленні про те, що спілкування між різними об'єктами або як аналог спілкування між суб'єктами може відбуватися як двосторонній процес обміну повідомленнями (сигналами), що визначається змістом відносин між комунікаторами А і Б і соціальним оточенням. Тобто в процесі двостороннього спілкування «...і відправник, і одержувач інформації діють у притаманних їм рамках відносин між ними та соціальною ситуацією, що їх оточує...» [25, с. 276].

Представлена комунікаційна модель 1960-х років на відміну від односторонньої моделі, яка була поширена на той час, певним чином враховує недоліки останньої, але в той же час недостатньо збалансована. Можна погодитися, що одностороння модель комунікації розглядалася з чисто технічної точки зору, а саме як послідовна передача повідомлень від джерела інформації до одержувача через відповідний передавач і канал зв'язку («телефонний принцип»).

Такий підхід до концепції комунікації насправді не враховує соціальний фактор, особливо людський.

Таку модель комунікації, як зазначено у публікації «Комунікація правосуддя: науково-практичний посібник», можна образно охарактеризувати як «вулицю з одностороннім рухом», оскільки вони не дають зворотного зв'язку, навіть якщо деякі з них враховують «громадський» фактор Думка» [25, с. 20]. На теперішній час, запропонована двостороння модель, що враховує зворотний зв'язок у спілкуванні, наразі не допомогла виявити ті чи інші якісні характеристики, що відрізняють терміни «зв'язок», «комунікація» та «спілкування». Наразі, на нашу думку, запропонована двостороння модель із урахуванням зворотного зв'язку у комунікації не сприяла виявленню особливих якісних рис, які б засвідчили відмінність між поняттями «комунікація»,

«зв'язок» та «спілкування». Виникає питання, чи не є вищезазначена двостороння схема спілкуванням двох суб'єктів за допомогою «відповідного передавача та каналу зв'язку» («принцип телефону») дещо штучним твердженням, яке не враховує інформаційний вплив соціального середовища.

За таких обставин пов'язано з виявленням істотних ознак поняття «комунікація», що відрізняє її від таких термінів, як зв'язок та спілкування, варто звернути увагу на третю тезу зазначеної цитати Т. Науменко. Останній підхід, на її думку, найкраще підходить для вираження сутності такого соціального явища, як комунікація, «...тому що в ньому вловлюється головне в комунікації – однолінійна спрямованість інформаційного впливу. Комунікація насамперед – це суб'єкт-об'єктне відношення. Не завжди цей процес можна кваліфікувати як примус іншого до виконання дії...» [29, с. 42-43].

Отже, етимологічний аналіз поняття «комунікація» дозволяє зробити висновок, що поняття «зв'язок», як правило, використовується в технічних галузях. У свою чергу, спілкування в суспільних науках, зокрема в соціології, по суті є суб'єкт-суб'єктне відношення, що характеризується розвитком нових духовних значень. Тобто спілкування, на відміну від комунікації, є двостороннім процесом взаємного обміну інформацією між суб'єктами комунікативного акту. У процесі спілкування через обмін й вироблення нових духовних значень відбувається збільшення інформації й збагачення її змісту. Однією з найпоширеніших форм спілкування є діалог, який полягає не лише в обміні думками, а й у виробленні спільних позицій на обговорювану тему.

Комунікація, як соціальне явище, виражає однолінійну спрямованість інформаційного впливу суб'єкта на об'єкт, при цьому немає зворотного зв'язку чи реакції об'єкта на вплив. Останній, звісно, може судити його і розкривати його реакцію на цей вплив, але він також може зробити це через інші доступні йому як суб'єкту канали. У цьому сенсі спілкування нагадує систему кровообігу біологічного організму, в якій кров безперервно тече від серця по артеріях до периферії і у зворотному напрямку – по венах. Так само комунікаційна система являє собою мережу суб'єкт-об'єктного маніпулювання

інформацією через доступні канали зв'язку. Відповідно до цього підходу соціальна комунікація – це, зокрема, процес обміну повідомленнями між соціальними суб'єктами через доступні їм канали. Наприклад, органи влади інформують (впливають) населення через ЗМІ про процес прийняття рішень, інші, кого ця проблема торкнеться, також мають можливість впливати на рішення, але через інші доступні канали.

Таким чином, роль спілкування в розвитку суспільства є діалектичною. З одного боку, це демократично-стратегічний інструмент суспільства, з іншого – саме суспільство як певна соціальна реальність є одним із шляхів побудови та розвитку певних комунікативних зв'язків. У цьому контексті одним із ефективних демократичних ресурсів є створення відповідних систем комунікації, які впливають на форму та зміст управління, характер виробничої діяльності, форми міжкультурних відносин, історичні тенденції, специфіку суспільної структури та ін. сфери суспільного життя.

1.3. Принципи та методи дослідження проблеми оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції

Під час дослідження оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції були використані такі принципи та методи дослідження [36]:

- принцип об'єктивності під час розгляду публічно-управлінських комунікацій;
- принцип причинно-наслідкової зумовленості було використано під час розгляду факторів оптимізації публічно-управлінських комунікацій в сфері юстиції;
- принцип розвитку було застосовно під час розгляду комунікативної культури державного службовця;
- принцип історизму, було застосовано під час вивчення стану наукового дослідження проблеми оптимізації публічно-управлінських комунікацій в сфері юстиції [8, с. 24].

Дане дослідження ґрунтується на таких методах:

– аналізу, який передбачає собою процедуру уявного, а часто також і реального поділу об'єкта (явища, процесу), властивості об'єкта (предметів) або відносини між досліджуваними об'єктами на частини (ознаки, властивості, відносини), використовуючи який було проведено аналіз нормативно-правових актів в частині публічно-управлінських комунікацій;

– узагальнення це метод наукового пізнання, за допомогою якого фіксуються загальні ознаки та властивості певного класу об'єктів і здійснюється перехід від одиничного до особливого і загального, від менш загального до більш загального, з використанням якого було проведено узагальнення публічно-управлінських комунікацій в сфері юстиції;

– індукції (різновид узагальнення, за допомогою якого на підґрунті знання про окреме робиться висновок про загальне, процес виведення загального поняття зі спостереження низки одиничних фактів) та дедукції (метод наукового пізнання, за допомогою якого на підставі загального принципу в логічний спосіб з одних положень, як істинних, із необхідністю виводиться нове істинне знання про окреме), дозволили виокремити зміст ключових понять публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції [6, с. 73-77].

Отже, підсумовуючи перший розділ зазначимо, що таке поняття, як «комунікація» з'явилося досить нещодавно, лише у ХІХ столітті, але існувало завжди, адже воно наряду пов'язане з вмінням людьми розмовляти, спілкуватися один з одним.

Перший вагомий крок в обґрунтуванні поняття «комунікація» зробив відомий англійський економіст та філософ Адам Сміт, який розглянув ідею про «поділ праці», наступний крок у визначенні поняття «комунікація» був зроблений на початку ХІХ століття англійським філософом та соціологом Гербертом Спенсером – автором гіпотези про те, що суспільство виникає органічно і являє собою організм.

У зв'язку з подальшим розвитком і становленням масового суспільства у XIX столітті виникла необхідність у становленні нових систем публічних комунікацій, потрібних для здійснення контролю й координації всіх галузей влади, вивченням зазначеного питання займалися такі науковці різних галузей, як Гюстав Лебон, Габріель Тард, Сігеле Сципіон.

Станом на сьогоднішній день створено безліч моделей і схем «політичної» та «масової комунікації», які розглядались в порядку досліджень в галузі психології підсвідомості З. Фрейда, К. Юнга, Е. Берна, представників гуманістичного напрямку в масовій психології Ю. Московічі, К. Роджерса, переважна більшість цих досліджень мала відношення до психологічних феноменів впливу інформаційних повідомлень, що передаються під час комунікації, на підсвідомість або свідомість суспільних груп.

З розвитком інформаційного суспільства більшу частину досліджень процесів комунікації проводять представники технічних та математичних наук, зокрема, спеціалісти з напрямку Public Relations.

Також досліджуються окремі аспекти взаємодії зі ЗМІ, формування іміджу державної влади (Ю. Падафет, І. Колосовська, О. Порфімович, О. Швець); відкритості органів державної влади та технології інформаційної взаємодії в процесі прийняття управлінських рішень (Н. Гнидюк, Я. Гонцяж, І. Ібрагімова); розвитку системи зв'язків з громадськістю як інституту державного управління (Л. Руїс-Мендісабаль, С. Колосок, О. Мех). У процесі визначення шляхів оптимізації комунікації у взаємодії влади, ЗМІ та громадськості на особливу увагу заслуговують роботи Н. Дніпренко, О. Д'якової, О. Радченко, О. Бабінової, Ю. Работи, А. Серанта.

Сучасні вітчизняні дослідники з метою виявленн різних аспектів комунікації провели величезну роботу, а саме: розглянувши комунікативну проблематику; провівши ґрунтовне теоретичне дослідження масової комунікації; розглянувши комунікацію через призму взаємодії влади та громадськості на регіональному рівні; провівши дослідження комунікаційних процесів у сучасній Україні, але до сьогодні багато напрямів висвітлені ще

недостатньо, необхідно запровадити комунікативний підхід до побудови державної політики та використання сучасних комунікаційних технологій з метою налагодження публічно-управлінських комунікацій між органами влади та громадянами в тому числі і в сфері юстиції.

Підсумовуючи розгляд сучасної літератури, можна стверджувати, що станом на сьогоднішня поняття «комунікація» не має загальноприйнятого визначення, у відповідності до підрахунків вітчизняних дослідників на сьогоднішній день існує близько 126 різновидів поняття «комунікації». Але нас цікавить більш соціальна комунікація, зокрема у процесі обміну повідомленнями між соціальними суб'єктами через доступні їм канали, адже роль спілкування в розвитку суспільства є діалектичною. З одного боку, це демократично-стратегічний інструмент суспільства, з іншого – саме суспільство як певна соціальна реальність є одним із шляхів побудови та розвитку певних комунікативних зв'язків. У цьому контексті одним із ефективних демократичних ресурсів є створення відповідних систем комунікації, які впливають на форму та зміст управління.

Під час розгляду проблеми публічно-управлінських комунікацій в сфері юстиції, було застосовано наступні принципи та методи дослідження: принципи, об'єктивності, причинно-наслідкової зумовленості, розвитку, принцип історизму та методи аналізу, узагальнення, індукції та дедукції.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЮСТИЦІЇ

2.1. Різновиди публічно управлінських комунікацій в сфері юстиції

Комунікативна діяльність у сфері юстиції полягає у здійсненні інформаційних обмінів, спрямованих на виконання функцій публічного управління і забезпечується комунікативною підсистемою публічного управління. Комунікативна підсистема – охоплює суб'єктів взаємодії, інформаційні зв'язки, управлінські відносини, процеси взаємодії суб'єктів управління між собою та з іншими суспільними інститутами [31].

На сучасному етапі розвитку української держави важливим є побудова ефективної системи державного управління в тому числі і в сфері юстиції, базованої на принципах «збалансованого комунікативного процесу».

Провівши аналіз літератури, з позиції управлінської діяльності, можна виділити наступні різновиди комунікацій у сфері юстиції:

- за відношенням до меж установи: зовнішні, внутрішні;
- за типологією комунікацій: вербальні, невербальні;
- за ступенем формалізації: формальні (документна комунікація), неформальні (електронна комунікація);
- за характером взаємодії: міжособистісні, групові, масова комунікація;
- за типом зв'язку: людина-машина-людина; людина-людина;
- за способом взаємодії: безпосередню та опосередковану;
- за ієрархією: діагональні, вертикальні, горизонтальні [2; 7; 27; 59; 70].

Тотожній підхід використовують і провідні сучасні фахівці О.Є. Кузьміна, О.Г. Мельник, які наголошують на тому, що використовується два види комунікації:

- 1) між організацією і зовнішнім середовищем, які здійснюють шляхом обміну інформацією зі споживачами, державою, політичною системою тощо;

2) між рівнями, підрозділами та працівниками організації, між менеджером та його робочою групою. За характером передавання інформації комунікації поділяють на формальні (офіційні), які створені керівництвом установи, та неформальні, сформовані на засадах міжособистісних стосунків в установі. [23, с. 40].

Якщо проводити аналіз комунікативних в'язків між організацією і зовнішнім середовищем, то необхідно зазначити, що перш за все вся діяльність органів юстиції повинна мати відкритий характер та висвітлюватися в засобах масової інформації,

Міністерство юстиції України є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади [21], що забезпечує формування та реалізує державну правову політику, державну політику з питань банкрутства, у сфері нотаріату, організації примусового виконання рішень судів та інших органів (посадових осіб) (далі – виконання рішень), державної реєстрації актів цивільного стану, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації обтяжень рухомого майна, державної реєстрації юридичних осіб, громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, та фізичних осіб – підприємців, реєстрації статуту територіальної громади м. Києва, реєстрації статутів Національної академії наук та національних галузевих академій наук, державної реєстрації друкованих засобів масової інформації та інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності, у сфері виконання кримінальних покарань та пробації, у сфері правової освіти населення; забезпечує формування державної політики у сфері архівної справи і діловодства та створення і функціонування державної системи страхового фонду документації [35].

Основними завданнями Міністерства юстиції України є:

1) забезпечення формування та реалізація державної правової політики, політики з питань банкрутства;

2) забезпечення формування державної політики у сфері архівної справи і діловодства та створення і функціонування державної системи страхового фонду документації;

2⁻¹) забезпечення проведення перевірки, передбаченої Законом України «Про очищення влади»;

2⁻²) забезпечення формування та реалізація державної політики у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації обтяжень рухомого майна, державної реєстрації юридичних осіб, громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, та фізичних осіб - підприємців, реєстрації статуту територіальної громади м. Києва, реєстрації статутів Національної академії наук та національних галузевих академій наук, державної реєстрації друкованих засобів масової інформації та інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності;

2⁻³) забезпечення формування та реалізація державної політики у сфері організації примусового виконання рішень;

2⁻⁴) забезпечення своєчасного, повного і неупередженого виконання рішень у порядку, встановленому законодавством;

2⁻⁵) забезпечення формування та реалізація державної політики у сфері виконання кримінальних покарань та пробації;

2⁻⁶) забезпечення формування системи наглядових, соціальних, виховних та профілактичних заходів, які застосовуються до засуджених та осіб, узятих під варту;

2⁻⁷) контроль за дотриманням прав людини і громадянина, вимог законодавства щодо виконання і відбування кримінальних покарань, реалізацією законних прав та інтересів засуджених та осіб, узятих під варту;

3) здійснення загального управління у сфері надання безоплатної первинної правової допомоги та безоплатної вторинної правової допомоги;

4) забезпечення самопредставництва Мін'юсту як органу державної влади, який у випадках, передбачених законом, бере участь у справах та діє у

судах України від імені та в інтересах держави, зокрема через територіальні органи Мін'юсту; здійснення захисту інтересів України у Європейському суді з прав людини, під час урегулювання спорів і розгляду в закордонних юрисдикційних органах справ за участю іноземних суб'єктів та України;

4⁻¹) забезпечення представництва та самопредставництва інтересів Кабінету Міністрів України у судах України у випадках, передбачених законом, зокрема через територіальні органи Мін'юсту;

4⁻²) забезпечення самопредставництва Мін'юсту як органу, якому надано право звертатися до суду в інтересах осіб, які не мають в Україні постійного місця проживання, під час розгляду справ у судах України у випадках, передбачених Конвенцією про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей;

5) експертне забезпечення правосуддя;

6) організація роботи нотаріату;

7) запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення (щодо адвокатських бюро, адвокатських об'єднань та адвокатів, які здійснюють адвокатську діяльність індивідуально; нотаріусів; суб'єктів господарювання, що надають юридичні послуги; осіб, які надають послуги щодо створення, забезпечення діяльності або управління юридичними особами);

8) здійснення міжнародно-правового співробітництва, забезпечення дотримання і виконання зобов'язань, узятих за міжнародними договорами України з правових питань [13].

Задля виконання зазначених завдань використовується всі вищезазначені різновиди комунікацій. Разом із цим всі вони здійснюються в особливих формах з огляду на низку обставин і практичних завдань сьогодення.

Так, у суспільстві спостерігається певна недовіра громадян до органів виконавчої влади. Дедалі більше розвивається зневіра громадян щодо вирішення своїх проблем завдяки зверненню до органів влади. Що у свою чергу

впливає на якість реформування системи надання адміністративних послуг. Формування іміджу державних служб є особливо важливим завданням та досить складним процесом сьогодення.

На підставі зазначеного, можна константувати, що сьогодення диктує нам нові виклики та завдання. Важливим фактом є те, що саме за допомогою ефективної взаємодії органів влади та мас-медіа можна досягнути залучення великої кількості громадян до процесу реалізації державної інформаційної політики [41].

У роботі органів юстиції важливим аспектом є взаємовідносини із суспільством. Тому так важливо створити позитивний образ органів юстиції. Тому постає питання, за допомогою яких методів можна посприяти створенню позитивного образу органів юстиції в очах громадян [15, с. 241-243].

Регулювання іміджу органів юстиції здійснюється завдяки формуванню державної інформаційної політики. Важливим завданням постає побудова максимально відкритого діалогу між населенням та органами юстиції. Саме тому у сфері державної інформаційної політики значною мірою здійснити свої безпосередні конституційні повноваження допомагає спеціально створений для цього орган [41].

На сьогодні, щоденним провідником інформації для засобів масової інформації про діяльність органів юстиції – є прес-служба.

На прес-службу покладено багато важливих завдань, виконання яких несе позитивний вплив на поінформованість суспільства. Адже, формування іміджу системи органів юстиції безпосередньо формується шляхом висвітлення інформації представниками мас-медіа.

Важливою особливістю прес-служби є те, що через неї відбувається спрямування всіх запитів мас-медіа до органів юстиції а також передача відповідей безпосередньо до засобів масової інформації, тобто виступає двостороннім каналом зв'язку.

Для того, щоб організувати, здійснити взаємодію органів юстиції із засобами масової інформації використовують безліч методів спілкування. За

словами Висоцької: «...можуть використовуватися безліч видів взаємовідносин органів державної влади із засобами масової інформації...» [5, с. 18].

Основними з них можна виокремити такі як: прес-конференція; брифінг; прес-реліз; вебінари; інтерв'ю; веб-сторінки. Одним із найпоширеніших засобів спілкування органів влади з мас-медіа є прес-конференція. Його основною особливістю є те, що він є одним з найбільших заходів, використання такого заходу доцільне, якщо спрямування йде на те, що необхідно поширити інформацію відразу багатьма засобами масової інформації. І це є однією з важливих переваг цього медіа-заходу.

Одним із видів прес-конференції є брифінг – коротке інформаційне повідомлення для представників засобів масової інформації [68, с. 305].

Крім того, одним із різновидів комунікаційного інструменту прес-служби – є прес-реліз. Цей медіа-захід є важливим та необхідним з тієї точки зору, що висвітлюються саме нова, вкрай необхідна та конкретна інформація. Найбільшої та досить частої популярності у використанні пресслужби набрала практика використання медіа-техніки, а саме, фото- та відеорелізи. Таким чином, за допомогою інтернет-технологій з'являється можливість у розсилці електронних повідомлень до редакцій. Важливим аспектом є те, що наявність сайтів органів державної влади представляється можливість висвітлювати систематично інформацію щодо новин про діяльність органів юстиції.

Не меншої популярності також набирають такі методи спілкування влади із громадянами як «online платформи» та «прямі ефіри», які також саме за допомогою прес-служби організуються як газетами, так і телекомпаніями. Також можна навести ще один приклад такого сучасного методу комунікацій між владою та мас-медіа, як вебінари. Даний метод є ефективним інструментом віртуальної комунікації, поєднавши в собі таких два поняття, як веб-конференція та семінар [65].

Організувати даний метод можливо саме за допомогою Інтернету, так як він відбувається в режимі он-лайн зустрічей, в яких відбувається як проведення тренінгів, так і семінарів, і ще досить великої кількості заходів. Таким чином,

можна сказати, що даний метод має спектр переваг, основними серед яких є те, що спілкування відбувається в реальному часі, виникає можливість бути задіяним у даному вебінарі, будучи на відстані. Не менш популярним методом є інтерв'ю. Кожного дня від представників мас-медіа надходять запити щодо інтерв'ю з представниками органів юстиції. Однією з ключових переваг даного методу над іншими є те, що інтерв'ю дає можливість офіційним представникам органів юстиції висловлювати свої думки та погляди на одинці з журналістом. Що передбачає те, що журналіст отримає більш глибокі та розгорнуті відповіді, ніж наприклад, на прес-конференції. Одним напевно з новітніх методів, який пов'язаний із розвитком інформаційних технологій є веб-сторінки. Даним методом комунікації характеризується тим, що поширення інформації про діяльність органів юстиції відбувається за допомогою Інтернет. На сьогодні, одним з ключових напрямів державної політики є впровадження інформаційно-комунікативних технологій в діяльність як органів юстиції так і органів державної влади в цілому. Тому так важливо, розміщувати соціально необхідну інформацію для громадян на веб-сторінках.

Отже, завдяки тому, що прес-служба висвітлює діяльність органів юстиції в мас-медіа, це дозволяє сформувати позитивний імідж Мін'юсту. Адже, на прес-службу покладені надзвичайно важливі завдання, а саме пояснити, донести громадськості, яким саме чином здійснюється діяльність усіх органів юстиції.

Зазначимо, що комунікативна взаємодія між органами юстиції та юридичними особами, громадянами також відбувається шляхом отримання адміністративних послуг, таких як:

- у сфері державної реєстрації статутів територіальних громад, юридичних осіб, громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, та фізичних осіб – підприємців;

- з видачі, переоформлення, видачі дубліката та анулювання свідоцтва про право на здійснення діяльності арбітражного керуючого;

- з видачі Міністерством юстиції України свідоцтва (повторного свідоцтва) про право на зайняття нотаріальною діяльністю;
- присвоєння кваліфікації судового експерта;
- у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень;
- надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

У період пандемії яка спричинена коронавірусною інфекцією COVID-19, та запровадженням на всій території України карантину, на підставі наказу Кабінету міністрів України від 11.03.2020 № 211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19» [49] та введенням певних обмежень в тому числі заборони проведення особистих прийомів громадян, актуальним стало питання про запровадження он-лайн сервісів, за допомогою яких громадяни зможуть он-лайн скористатися певними послугами, та на даний момент Мін'юст є держателем таких електронних сервісів:

- державний реєстр речових прав на нерухоме майно;
- єдиний реєстр підприємств, щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство;
- єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- реєстр громадських об'єднань;
- єдиний реєстр громадських формувань;
- єдиний реєстр арбітражних керуючих;
- єдиний реєстр нотаріусів;
- автоматизована система виконавчого провадження.

Загалом Мін'юст є держателями наступних Єдиних та Державних реєстрів:

- єдиний державний реєстр нормативно-правових актів;

- реєстр спеціальних бланків документів інформаційної системи Міністерства юстиції України;
- єдиний реєстр спеціальних бланків нотаріальних документів;
- єдиний реєстр нотаріусів України;
- спадковий реєстр;
- єдиний реєстр довіреностей;
- державний реєстр обтяжень рухомого майна;
- єдиний реєстр громадських формувань;
- реєстр атестованих судових експертів;
- реєстр методик проведення судових експертиз;
- єдиний реєстр підприємств, щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство;
- єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- реєстр громадських об'єднань;
- державний реєстр друкованих засобів масової інформації та інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності;
- єдиний реєстр громадських формувань;
- державний реєстр актів цивільного стану громадян;
- державний реєстр речових прав на нерухоме майно.

Департамент державної виконавчої служби (далі – Департамент) є урядовим органом державного управління, який діє у складі Мін'юсту та підпорядковується йому та є держателем єдиного державного реєстру виконавчих проваджень.

Державна служба України з питань захисту персональних даних, діяльність якої спрямовується і координується Кабінетом міністрів України через міністерство юстиції України є держателем державного реєстру баз персональних даних.

Розглянемо більш детально комунікативну взаємодію територіальних органів Міністерства юстиції України з іншими суб'єктами виконавчої влади,

юридичними та фізичними особами, як наприклад взаємодія Міністерства внутрішніх справ України, Національної поліції України органів та осіб, які виконують судові рішення та рішення інших органів, в частині електронної взаємодії, яка відбувається у вигляді надання інформації на електронні запити, оголошення в розшук автотранспортних засобів, накладення арешту на майно боржника, здійснена під час примусового виконання рішення через автоматизовану систему виконавчого провадження, а також автоматизований арешт коштів боржників на рахунках у банках за виконавчими провадженнями, у тому числі про стягнення аліментів, за допомогою автоматизованої системи виконавчого провадження шляхом інформаційної взаємодії державних або приватних виконавців та банків. Зазначений вид комунікації значно спрощує інформаційний обмін. [37; 38].

Неабияке значення у порівнянні із зовнішньою комунікацією займає місце внутрішньоорганізаційна, яка представляє собою систему інформаційної взаємодії між посадовими особами та структурними підрозділами. Внутрішні комунікації регулюються певними нормами (інструкції, положення, правила, тощо), адже направлені на забезпечення виконання визначених функцій. Внутрішньоорганізаційні комунікації є невід'ємною складовою управлінського процесу.

Основними завданнями внутрішньоорганізаційних комунікацій є: формування колективу, як професійної спільноти; формування, підтримання та розвиток організаційної культури установи, що ґрунтується на визначених цінностях, зазначених членами колективу; інформаційна підтримка процесу підготовки, реалізації, прийняття управлінських рішень; виявлення організаційних проблем вирішення їх комунікативними засобами; гуртування персоналу на виконання завдань; інформаційна підтримка заходів з управління змінами у цій установі та в системі органів юстиції [11, с. 49].

Основними складниками внутрішньої організаційної структури є: «комунікації направлені на здійснення управлінської діяльності»; «комунікації,

спрямовані на підтримання належних параметрів функціонування органу публічного управління та службової діяльності його посадових осіб» [11, с. 49].

Перший випадок – це створення повідомлень, які безпосередньо здійснюють вплив керівництва на певні соціальні об'єкти і тим самим досягається мета. Другий випадок – це комунікація, як організаційний інструмент, спрямований на саме державне управління та його співробітників з метою координування діяльності для належного виконання покладених на них функцій.

Перший компонент вирішує проблеми створення ефективних управлінських рішень, своєчасне передання яких виконавцю, здійснення управління. Завдяки другій складовій працівники отримують необхідні знання та вказівки щодо своїх обов'язків та місій їх організації, моральні стимули до якісної роботи, певні цінності орієнтири.

Від правильності залежить якість виконання першого компонента, а саме організації ділового спілкування (підготовка та проведення зустрічей, переговори, засідання комітетів тощо), а також процеси документування та документообігу в установі. Якість спілкування за другим компонентом визначається високою ефективністю і в кінцевому підсумку професіоналізм персоналу закладу, низький рівень конфліктності.

Слід підкреслити, що інформація, що циркулює у комунікаційному просторі органів юстиції та яка використовуються при підготовці, прийнятті, виконанні та оцінці управлінських рішень, має особливі вимоги, а саме: точність, актуальність, повнота, корисність, доступність.

Правильне розгортання внутрішньоорганізаційних комунікацій в системі органів юстиції здійснюється в межах установи в першу чергу включає здійснення ефективного документообігу, за допомогою якого в основному і існує непрямий управлінський обмін інформацією.

Документальне спілкування це те яке передається документом, в якому документ використовується для передачі інформації (повідомлення) від комунікатора до реципієнта. Якщо використовувати найпростішу інформаційну

схему то документ є перш за все каналом зв'язу, що містить повідомлення (передане повідомлення) у закріпленому (фіксованому) вигляді. Документ використовується в соціальній комунікації як комбінація каналів спілкування та передача соціальна інформація.

Функціональна суть документа полягає в тому, що він є особливою формою каналу передачі інформації в системі комунікацій: такою формою, в якій інформація фіксується на (в) матеріальному носії медіа, відокремленому як від комуніканта так і від одержувача з метою забезпечення своєчасної доставки повідомлення і дозволяє передачу в просторі.

До поділу «соціальної комунікації» на «документальну і недокументальну» дуже близький поділ на «формальну й неформальну» або «офіційну й неофіційну» комунікації [28, с. 252].

«...Неформальні комунікації мають яскраво виражений індивідуальний характер і не можуть виконуватися за формальною методикою. До них належать не тільки безпосередній діалог між творцем і споживачем інформації у формі усних виступів, а й обмін листами, препринтами, відбитками публікацій, тобто документами. До формальних комунікацій належать процеси обміну інформацією, що оформилися в самостійні види людської діяльності, пов'язані, головним чином, з підготовкою і використанням документів: видавнича або редакційно-видавнича і поліграфічна справа, поширення публікацій, бібліотечно-бібліографічна діяльність і архівна справа, науково-інформаційна діяльність...» [28, с. 252].

«...Якщо документальною є така соціальна комунікація, в якій каналом комунікації слугує документ, то її можна протиставляти тільки недокументальній комунікації, в якій повідомлення передається без його фіксації на речовинному носії. І не можна документальну комунікацію протиставляти, наприклад, вербальній неформальній, електронній або міжособистісній, тому що вони виділяються за іншими ознаками. Документальна комунікація теж може бути традиційною, тобто опосередкованою документом на паперовому носії, та електронною, якщо документ

створюється в електронній формі або на окремому носії, що прочитається машиною. Але поділ документальної комунікації залежно від матеріального носія є суперечливим і досить умовним...» [28, с. 252].

2.2 Бар'єри публічно-управлінських комунікацій та шляхи їх подолання у сфері юстиції

У процесі інформаційно-комунікаційної взаємодії з питань управління, виникають комунікаційні перешкоди, які часто називають комунікаційними бар'єрами. М. Козирєв зазначає, що комунікаційні бар'єри є перешкодами для належної передачі інформації між партнерами по комунікації [19].

Інформаційно-комунікаційні бар'єри розглядаються як постійні перешкоди, які перешкоджають оптимальному протіканню інформаційних процесів при комунікаційному забезпеченню органів юстиції (збір, обробка, накопичення, зберігання, пошук, розповсюдження інформації). Інформаційно-комунікаційні бар'єри є неминучим побічним ефектом комунікаційного процесу, який свідомо і раціонально спрямований на максимально ефективне виробництво, зберігання, поширення та використання інформації.

Отже, загалом бар'єри комунікації можна визначити, як перешкоди у налагодженні контактів і взаємодії між комунікатором і реципієнтом. Вони перешкоджають адекватному прийому, розумінню та засвоєнню повідомлень у процесі спілкування.

На сучасному етапі розвитку суспільства необхідно застосовувати системний підхід до формування та дослідження комунікаційних моделей, що включає розгляд інформаційного процесу в контексті подолання бар'єрів, які порушують комунікативну модель. Бар'єри виникають як у технічній системі, так і в процесі комунікації.

Вчені вивчають різні сфери діяльності та виділяють різні їх види. Найпоширенішими перешкодами для спілкування є соціальні та психологічні.

Соціально-психологічний бар'єр спричинений комплексом соціально-психологічних особливостей ситуації спілкування, Залюбовська О. доповнює типологію таких бар'єрів, а саме:

– мотиваційний бар'єр – через відсутність або неадекватне формування комунікаційних потреб у певній ситуації; це пов'язано з включенням спілкування в незначні види діяльності;

– операціональний бар'єр через брак ресурсів для реалізації комунікації (вербальні та невербальні), а також відсутністю деяких комунікативних навичок;

– індивідуальний психологічний бар'єр – перешкода в спілкуванні, пов'язана із впливом певних індивідуально-психологічних особливостей [14].

Л. Орбан-Лембрик виокремлює «...стилістичний, семантичний, логічний, фонетичний, смисловий бар'єри...» [32].

В. Крисько, виділяє «...соціально-культурний бар'єр...», який є за поглядом автора «...сукупністю соціальних, політичних, релігійних, етнічних, професійних, вікових, гендерних відмінностей...» [22].

Д. Хижняков, розглядаючи інформаційно-комунікаційні бар'єри в регіональній практиці державного управління, виокремлює наступні бар'єри, які запропоновано прийняти за основу: «...семантичний, інструментальний, психологічний, статусний, технічний організаційний. Інформація в системі управління розповсюджується за допомогою інформаційно-комунікаційних каналів, які спеціалізуються на внутрішній комунікації (внутрішня управлінська комунікація), і канали інформації, що циркулюють між зазначеною системою і зовнішнім середовищем, з якою вона перебуває в функціональних зв'язках (зовнішня управлінська комунікація). Так, в свою чергу внутрішню комунікацією, згрупувавшись в єдине ціле забезпечено внутрішню взаємодію та досягнення поставлених цілей. В свою чергу зовнішні комунікації в процесі діяльності надають впливу на процес розробки, прийняття і реалізації управлінських рішень [66].

З метою виявлення інформаційно-комунікаційних бар'єрів системи управління з урахуванням рівня прийняття управлінських рішень з використанням експертного методу, здійснено аналізу даних експертного опитування за допомогою «додатку-месенджер Viber» працівників Управління забезпечення примусового виконання рішень у Запорізькій області Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Дніпро), було проведено розрахунок коефіцієнта кондратації Кенделі, яке засновано на припущенні, про те, що чим більше узгодженні думки експертів, тим правильніша їх оцінка. З отриманим коефіцієнтом конкордації 0,76, виходить про узгодженість думок експертів, аналітичні дані можливо використати.

Проведений аналіз співробітників зазначеної організації, дозволив виділити наступні чинники, з якими пов'язані відповідні інформаційно-комунікаційні бар'єри:

- інфраструктурний фактор (організаційний бар'єр);
- суб'єктивний фактор (психологічний бар'єр і семантичний бар'єр);
- функціональний фактор (техніко-технологічний бар'єр), з урахуванням рівня вирішуваних завдань (див. табл.. 2.1).

Таблиця 2.1

Інформаційно-комунікаційні бар'єри

	Стратегічний рівень	Тактичний рівень	Оперативний рівень
Семантичний бар'єр	0,37	0,45	0,47
Техніко-технологічний бар'єр	0,73	0,78	0,81
Організаційний бар'єр	0,72	0,75	0,77
Психологічний бар'єр	0,45	0,64	0,62

Провівши зазначений аналіз стало можливим визначити залежність інформаційно-комунікаційних бар'єрів від рівня вирішення завдань. За результатом проведення аналізу було виявлено високу ступінь прояву організаційного бар'єру, де оперативний рівень складає 0,77, тактичний рівень

0,75, стратегічний рівень 0,72, що свідчить про недосконалість організаційних методів і механізмів, що забезпечують роботу управління. Техніко-технологічний бар'єр, основним критерієм якого є відсутність в організації необхідних технологій обробки інформації, невикористання існуючих технологій за непрофесіоналізмом, високе також використання технічних засобів (0,81, 0,78, 0,73). Щодо психологічного та семантичного бар'єрів, спостерігається менший прояв на стратегічному рівні. Психологічний бар'єр проявляється на рівні суб'єктивного сприйняття інформації на основі емоційних настроїв, стереотипів, установок, де стратегічний рівень має індикатор 0,45 у порівнянні з тактичним рівнем 0,64 та оперативним рівнем 0,62. Семантичний бар'єр є наслідком неузгодженості кодів передачі інформації, що проявляється у невідповідності понятійно-категоріального апарату мови відповідній смисловій інформації, що важливо за відповідними рівнями (0,37; 0,45; 0,47).

Підсумовуючи результати можна сказати, що показники для всіх видів перешкод зменшуються залежно від рівня управління вирішенням проблем. Чим вище рівень, тим нижче інформаційно-комунікаційних бар'єрів виникають у процесі управління.

Передумовами появи інформаційно-комунікаційних бар'єрів є: особливості організаційної структури системи управління; нормативний розподіл владних повноважень та компетенцій у вертикальному та горизонтальному напрямках; властивий людині суб'єктивні характеристики сприйняття та обробки інформації; технічні умови, професійні вміння та навички суб'єкта управління у сфері інформаційних та інформаційно-комунікаційних систем.

Визначення технологічного алгоритму через детальне вираження циклу управління у великих соціальних системах, алгоритмом реалізуються наступні фази процесу управління один за одним. Технологія передбачає створення та реалізацію алгоритмів управління процесами в організації, яку можна використовувати повторно в різних ситуаціях. З точки зору технологій, які

мінімізують інформацію та комунікацію необхідно враховувати бар'єри в системі управління що ці технології є адміністративними, оскільки має на меті покращити інформаційно-комунікаційну підтримку та мінімізувати наслідки (часто приховані), викликані взаємодією між суб'єктами системи управління [69, с. 43].

Цілі мінімізації інформаційно-комунікаційних бар'єрів в залежності від ступення вирішуваних завдань (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Цілі мінімізації інформаційно-комунікаційних бар'єрів в залежності від ступення вирішуваних завдань

Забезпечення своєчасного руху інформації по комунікаційним каналам	Досягнення точної адресації інформації відповідно організаційної структури організації	Обробка актуальної інформації за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій
Оперативні цілі технології мінімізації інформаційнокомунікаційних бар'єрів управління		
Стратегічна ціль технології мінімізації інформаційнокомунікаційних бар'єрів – зниження дисфункціонального впливу інформаційно-комунікаційних бар'єрів		

Технологічний алгоритм мінімізації інформаційно-комунікаційних бар'єрів представлено у вигляді циклічного алгоритму організаційних (управлінських) дій, спрямованих на мінімізацію дисфункціональних ефектів інформаційно-комунікаційних бар'єрів, кожна фаза якого передбачає реалізацію відповідної послідовності дій (див. Додаток А, табл. 2.3).

Дані про бар'єри, про ситуації, що склалися та наслідки їх прояву, накопичуються в «базі знань», перевагами якої є існування рішень типових ситуацій прояву бар'єру, що надає можливість використовувати без втрати часу, додаткових інформаційних та кадрових ресурсів.

Застосування технології мінімізації інформаційно-комунікаційних бар'єрів може проводитися за адміністративним принципом, де створюються

нормативні документи, які регламентують діяльність співробітників відповідно до ситуації.

Повноваженнями керівника обмежується використання інструментарію технології. Чим більше в організації ієрархія керівника, тим більше у нього повноважень і вище його відповідальність і тим більшим охопленнями управлінських процесів характеризується технологія.

З зазначеного можна зробити висновок, щодо обґрунтування відповідного вибору інформаційно-комунікаційної стратегії, в частині реалізації організаційних дій по усуненню інформаційно-комунікаційних бар'єрів, керівнику можливо обрати одну із таких реалізацій плану заходів мінімізації інформаційно-комунікаційних бар'єрів. У першому випадку запропоновано, не здійснюючи моніторинг, обходити бар'єр без уваги до тих пір, доки вплив інформаційно-комунікаційного бар'єру не буде мати критичної позначки. У другому випадку запропоновано свідомо йти на бар'єр – мінімізувати інформаційно-комунікаційні бар'єри в оперативному режимі, перевагою якого є придбання суб'єктом знань, навичок по мінімізації інформаційно-комунікаційних бар'єрів.

2.3 Фактори оптимізації публічно-управлінських комунікацій у сфері юстиції

Увійшовши у XXI століття світ переступив поріг інтенсивних трансформацій, який виділяється стрімким розвитком цифрових технологій. Глобальні процеси, що супроводжують формування інформаційного суспільства, вже встигли отримати назву «Індустріальна революція 4.0». Технологічні зміни охопили всі сфери життя, зокрема і функціонування держави та її відносини з громадянами, що проявилось у вигляді впровадження електронного врядування та електронної демократії. Поняття «е-демократія» прийшло до нас із США. Електронна демократія базується на принципах прозорості, відкритості, участі та громадської просвіти. Метою побудови е-

демократії є запровадження інституту участі громадян у державотворенні та прийнятті рішень через використання електронних технологій.

Щоб перетворити Україну на справжню цифрову державу, потрібно оцифрувати багато послуг, оновити законодавчу базу, упорядкувати роботу держреєстрів, забезпечити технічні можливості й захист даних. Але роботу фахівців Мін'юсту упродовж 2019-2021 років вже можна назвати проривом у сфері діджитал-юстиції: було реалізовано чимало нових напрацювань та вдосконалено вже існуючі цифрові проекти – онлайн-сервіси, які спрощують життя українців.

Так, у 2020 році став вихід комплексної послуги «єМалятко» в онлайн. Раніше, щоб оформити всі пов'язані із народженням дитини необхідні документи та довідки, кількість яких сягала 37, потрібно було відвідати 11 установ, в кожній відстоювати черги, щоб подати заяви, а потім повертатися за результатами. В цілому це займало навіть не години, а цілі дні. З появою послуги «єМалятко» необхідно лише до 20 хвилин часу і 1 онлайн-заява на порталі Дія, яку можна заповнити просто в пологовому. За цією заявою батьки новонароджених можуть отримати до 9 послуг від держави.

Комплексна послуга «єМалятко» стала частиною масштабної діджиталізації країни, яка має на меті спростити життя українців [39].

Крім того, тепер зовсім не обов'язково пред'являти оригінал свідоцтва про народження дитини – достатньо пред'явити цифрову версію цього документа, попередньо відвантаживши його у мобільний додаток Дія. Цифрове свідоцтво можна використовувати у подорожах Україною, а також при отриманні банківських, медичних та освітніх послуг, адже цифровий документ нині має таку ж юридичну силу, як і його паперовий аналог.

Ще однією новацією у сфері діджитал-юстиції стала можливість онлайн подати документи для державної реєстрації ФОП та ТОВ на підставі модельного статуту. При цьому реєстрація ФОП відбувається автоматично без участі державного реєстратора. Заявка на відкриття ФОП формується протягом 10-15 хвилин, передається до Єдиного державного реєстру юридичних осіб,

фізичних осіб-підприємців та громадських формувань. Вся інформація проходить автоматичну перевірку усього за пару секунд. Тобто, уся перевірка даних проходить у реєстрах без участі людей.

Також було запроваджено можливість подання заяв на державну реєстрацію права власності на об'єкт нерухомого майна, яке виникло до 1 січня 2013 року, через портал Дія. Завдяки цьому громадяни без фізичного відвідування органів реєстрації можуть подати заяву на перереєстрацію майна в Державному реєстрі прав онлайн та відслідковувати хід розгляду заявки на реєстрацію права власності. Проект працює в пілотному режимі на території міста Харків.

Пілотується й проект щодо сплати адміністративних послуг онлайн. Тепер все, що потрібно для сплати адміністративного збору, – смартфон, сервіс Дія та QR-код! Після сканування QR-коду буде сформована автоматична квитанція з усіма даними заявника та можливістю оплати онлайн.

«Створення онлайн-взаємодії з громадянами та зменшення кількості паперових документів, що надаються при реєстрації речових прав, надає змогу зменшити кількість рейдерських дій на майно громадян та ефективніше адмініструвати роботу реєстру, забезпечує ефективний контроль на кожному з етапів проходження заяв, знижує корупційні ризики та мінімізує втручання людини у процеси» [16].

Для того, щоб для громадян не став неприємним сюрпризом арешт коштів на банківському рахунку через борги за виконавчими провадженнями – створено електронний сервіс на порталі Дія, на якому особа може самостійно перевірити, чи маєте борги. За допомогою мобільного застосунку Дія можна, зокрема, дізнатись інформацію щодо наявності штрафів за порушення ПДР та боргів за виконавчими провадженнями і одразу ж сплатити їх в онлайн-режимі.

Крім того, у сфері цифровізації юстиції:

– реалізовано технічну можливість пред'явлення електронних виконавчих документів до примусового виконання. На сьогодні проект пілотується із органами національної поліції при пред'явленні до виконання постанов про

накладення адміністративного стягнення за порушення правил дорожнього руху в електронній формі;

– цифровізовано процеси пенітенціарної системи (впроваджено та наповнено даними Єдиний реєстр засуджених та осіб, узятих під варту, створено додатковий модуль Єдиного реєстру осіб, засуджених за злочини проти статевої свободи та статевої недоторканності малолітньої особи, створено підсистему Кассандра, що призначена для обліку даних щодо оцінки ризиків вчинення повторного кримінального правопорушення, забезпечено підключення органів та установ ДКВС, органів пробації до системи електронної електронного документообігу);

– запроваджено оновлені реєстри ЄДР та ДРАЦС, які постійно модернізуються та дозволяють впроваджувати нові онлайн-послуги.

Додатково з відкриттям в Україні ринку землі необхідною стала реалізація можливості державної реєстрації обтяжень речових прав на земельні ділянки сільськогосподарського призначення в ДРРП. Що й було зроблено фахівцями Мін'юсту.

«...Серед основного ж у сфері юстиції, що ми плануємо втілювати у найближчі кілька років, – подальша цифрова трансформація державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації актів цивільного стану, організації примусового виконання рішень, виконання кримінальних покарань та пробації, надання безоплатної правової допомоги, нотаріату, банкрутства, державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань...», [52].

Для проведення оптимізації публічно-управлінських комунікацій в сфері юстиції слід забезпечити виконання комплексних заходів за такими напрямками:

– модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій;

– запровадження електронних послуг, у тому числі адміністративних, в усіх сферах суспільного життя, а також надання інтегрованих електронних послуг за життєвими та бізнес-ситуаціями;

- реалізація принципу єдиного вікна («one-stop-shop») шляхом забезпечення розвитку та функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг як єдиної точки доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг;
- розвиток електронних публічних закупівель, електронних договорів і рахунків, електронних аукціонів;
- стимулювання використання електронних послуг фізичними та юридичними особами;
- формування та розвиток інфраструктури відкритих даних на базі єдиного державного веб-порталу відкритих даних, інтегрованих з ним інших веб-порталів відкритих даних, публічних інтерфейсів прикладного програмування (API), відкритих стандартів та форматів;
- оприлюднення та регулярне оновлення наборів даних у формі відкритих даних відповідно до суспільного інтересу, кращих світових практик, встановлених вимог щодо якості даних і відкритості та прозорості діяльності;
- стимулювання розвитку на базі відкритих даних загальнодоступних проектів і сервісів (соціальних, громадських, медійних та комерційних), у тому числі у співпраці з органами влади, для підвищення відкритості та ефективності їх діяльності, надання якісних послуг та розвитку інноваційного бізнесу;
- розвиток інституту електронних звернень та електронних петицій;
- розвиток інструментів «відкритий бюджет» «громадський бюджет», он-лайн обговорення проектів нормативно-правових актів та інших інструментів участі громадян у прийнятті управлінських рішень;
- запровадження електронних форм зворотного зв'язку на офіційних веб-сайтах органів влади, у тому числі тематичних, для отримання якісного зворотного зв'язку з різних питань;
- широке залучення громадських об'єднань та профільних асоціацій до планування розвитку та моніторингу стану розвитку електронного урядування;
- стимулювання використання електронних інструментів залучення громадян та підтримка громадських ініціатив у сфері електронного урядування;

– розвиток електронних довірчих послуг відповідно до вимог Регламенту (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій в межах внутрішнього ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС (див. технічний переклад Регламенту на українську мову) [60];

– модернізація державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій: запровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; розвиток електронної взаємодії суб'єктів владних повноважень на базі системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, у тому числі підключення базових державних реєстрів і баз даних, центрів надання адміністративних послуг, а також розвиток транскордонної електронної взаємодії; розвиток організаційної, технічної та семантичної інтероперабельності інформаційно-телекомунікаційних систем органів влади, у тому числі поширення унікального номера запису в реєстрі єдиного демографічного реєстру для зв'язування даних в різних державних реєстрах та базах даних; розвиток систем внутрішнього електронного документообігу в органах влади та системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; запровадження державного електронного архіву та електронних архівів органів влади і визначення порядку передачі електронних документів в державний електронний архів та порядку їх архівного зберігання; визначення порядку приймання-передачі електронних документів до державних архівних установ, архівних установ районних держадміністрацій та міських рад; визначення вимог до формату уніфікованого інформаційного об'єкта, що призначений для обміну електронними документами; забезпечення розвитку електронного урядування у базових галузях України є запровадження інформаційно-телекомунікаційних систем підтримки прийняття управлінських рішень та автоматизації адміністративних процесів (зокрема з використанням перспективних геоінформаційних технологій, Інтернету речей, технологій опрацювання даних великих обсягів (Big Data і Blockchain) тощо;

– формування базової інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури електронного урядування шляхом запровадження, розвитку та взаємодії таких державних інформаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем: система електронної взаємодії органів виконавчої влади; система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; інтегрована система електронної ідентифікації та аутентифікації; електронний кабінет громадянина; веб-портал електронного урядування gov.ua, у тому числі єдиний державний веб-портал відкритих даних та єдиний державний портал адміністративних послуг; спеціальні захищені мережі передачі даних, у тому числі національної системи конфіденційного зв'язку; захищена електронна пошта; захищені центри обробки даних, у тому числі з використанням хмарних технологій; формування базових державних реєстрів, у тому числі оцифрування паперових носіїв, та покращення якості даних в державних реєстрах;

– підвищення ефективності управління розвитком електронного урядування шляхом виконання таких завдань: забезпечення ефективної роботи Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування; аналіз та систематизація нормативно-правової бази з питань електронного урядування, інформаційно-комунікаційних технологій на предмет їх дієвості та досягнення задекларованої мети та стратегічних цілей; актуалізація та розроблення нових нормативно-правових актів з питань електронного урядування, інформаційно-комунікаційних технологій, інформаційного суспільства та електронних адміністративних послуг тощо; надійний захист персональних даних та прав на приватність особи з метою зміцнення довіри до он-лайн середовища; гармонізація та запровадження міжнародних стандартів у сфері інформаційних технологій; формування ефективної системи управління проектами з інформатизації та електронного урядування в органах влади, у тому числі вимог до розроблення, оцінки інвестицій та результативності таких проектів; забезпечення багаторазового використання інформаційно-телекомунікаційних систем з метою мінімізації бюджетних витрат та створення дублюючих систем та рішень; централізація підтримки функціонування державних електронних

інформаційних ресурсів та здійснення типових заходів з інформатизації; визначення єдиних правил та вимог до створення, ведення і функціонування державних електронних інформаційних ресурсів та запровадження національного реєстру електронних інформаційних ресурсів; розвиток міжнародного співробітництва та інтеграція до загальноєвропейських проєктів з розвитку електронного урядування; забезпечення захисту інформації в державних електронних інформаційних ресурсах; сприяння підвищенню готовності фізичних та юридичних осіб до використання інструментів електронного урядування.

Зазначені питання регулюють наступні законодавчі та нормативно-правові акти:

– Закон України «Про Національну програму інформатизації» від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР [53];

– Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 року № 851-IV [48];

– Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII [47];

– Указ Президента України від 29 липня 2019 року №558/2019 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» [43];

– постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2009 року № 4 «Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування» (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 24 травня 2017 року № 356) [58];

– постанова Кабінету Міністрів України від 18 серпня 2017 року № 608 «Деякі питання підготовки проєктів актів законодавства в електронній формі» [45];

– постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» [44];

– постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 року № 493 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади» [42];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України» (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2018 року № 1102-р) [46];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» [57];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 червня 2017 року № 394-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки» [51];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [55];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 року № 797-р «Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації» [56];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 грудня 2017 року № 844-р «Про схвалення Концепції впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах та затвердження плану заходів щодо її реалізації» [54];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 617-р «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [50];

– розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року № 37-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки» [52].

До факторів оптимізації публічно управлінських комунікацій в сфері юстиції також можна віднести забезпечення безперервності навчання державних службовців, що є одним із пріоритетних завдань сучасної державної кадрової політики. Надання освітніх послуг потребує інноваційного оновлення. Зміст підвищення кваліфікації за цільовим спрямуванням має постійно модернізуватись. В організацію навчальної діяльності слухачів треба впроваджувати нові форми та ефективні освітні технології. Результати наукових досліджень з питань підвищення кваліфікації керівних кадрів повинні використовуватися для індивідуалізації навчання та його практичної спрямованості до здійснення ефективного управління в умовах змін та реформ.

Процес аналізу потреб актуальний у будь-якої галузі роботи державного службовця. Наприклад, Інститут права та післядипломної освіти Міністерства юстиції України виконує функції перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів системи юстиції, отримання ними іншої спеціальності на основі здобутого раніше освітньо-кваліфікаційного рівня і практичного досвіду та розширення профілю, тобто набуття особою здатності виконувати додаткові завдання і обов'язки у межах спеціальності. Інститут швидко реагує на потреби спільноти, пропонуючи семінари з актуальної проблематики [13, с. 113–116].

Розвиток загальнонаціональної державної системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців здійснюється на конституційних засадах, концептуальних положеннях адміністративної реформи, на засадах оновленого законодавства про державну службу, освіту та інших законодавчих і нормативних актів [28, с. 54–77].

У розробці засад розвитку професійної підготовки державних службовців неможливо обмежитися тільки рішенням поточних завдань. Стратегія професійного навчання кадрів – стратегія майбутнього держави. Визначення потреб в кадрах (кількісного та якісного – за спеціалізаціями та кваліфікаціями) обумовлено передусім станом і прогнозом розвитку соціально-економічних і політичних процесів, рівнем розвитку виробничих сил, завданнями управління, тими пріоритетами, на які наділено суспільство.

Загальнодержавна система підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців має свою цільову спрямованість, зміст та характерні риси єдиної. Вона виступає як єдина система освітньої діяльності з єдиними вимогами щодо формування змісту навчання, з мережею навчальних закладів, визначених у встановленому порядку, та зі своєю системою управління.

Становлення цієї системи йде одночасно в двох напрямках:

– перший. Становлення загальнонаціональної системи професійного навчання державних службовців йде шляхом впровадження системності в професійно-освітній процес на базі реалізації єдиної державної кадрової політики у сфері державної служби через визначення структури та змісту його професійної діяльності, професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців, цілей, пріоритетів і принципів професійного навчання, введення єдиних державних стандартів професійної підготовки та критеріїв оцінки їх досягнення з урахуванням різноманітності термінів, форм і методів навчання. Саме це має надати системі професійного навчання сутнісні визначеність, цілісність, забезпечить неперервність і послідовність навчального процесу.

– другий. Становлення загальнонаціональної системи професійного навчання державних службовців йде також по лінії зміцнення керованості діяльності системи, взаємозв'язку та скоординованості дій всіх навчальних закладів, що здійснюють освітню діяльність у сфері державної служби.

Налагоджений процес підвищення кваліфікації державних службовців в подальшому зіграє велику роль в оптимізації публічно-управлінських комунікацій в сфері юстиції, адже компетентні працівники, які в повній мірі володіють вміннями та навичками для виконання своїх посадових обов'язків в певній мірі спрощують комунікативні зв'язки внутрішні та зовнішні.

Неаби, яке значення в сфері публічно – управлінських комунікацій в сфері юстиції є управлінська культура у зв'язку з цим виникає проблема залучення кваліфікаційних працівників, здатних ефективно та швидко долати

різні комунікативні бар'єри, встановлювати ділові стосунки як з державними службовцями, так і з громадськістю. При цьому основним засобом здійснення фахової професійної діяльності є комунікативні вмінні та навички. Зауважу, що на сучасному етапі розвитку України переважна більшість державних службовців мало уваги приділяє розвитку та вдосконаленню комунікативних навичок. У зв'язку з чим існує необхідність у вивченні особливостей комунікативної діяльності державних службовців в тому числі і вдосконалення їх професійної комунікативної компетентності.

Ділове спілкування в сучасному державному управлінні є одним із суттєвих елементів культури управління, що дає змогу державним установам публічно та ефективно виконувати свої завдання. Це пояснюється тим, що успіх будь-якої конкретного колективу державних службовців безпосередньо залежить від формування та розвитку комунікації між ними.

Спілкування в роботі державних службовців багатофункціональне. Воно служить засобом вирішення професійних проблем, засобом організації взаємин з підлеглими, колегами, засобом передачі інформації. З комунікацією тісно пов'язаний розвиток комунікативних навичок державних службовців, що складає основу комунікативної діяльності державних службовців.

Серед вітчизняних та зарубіжних дослідників існують різні підходи до визначення сутності понять «комунікативні вміння та навички», їх змісту та складових. Деякі дослідники розглядають комунікативні навички як спосіб моделювання процесу спілкування, інші ж наголошують, що комунікативні навички є рисою особистості, яка ґрунтується на певній силі волі та досвіді роботи.

У контексті професійно-мовленнєвої діяльності державних службовців до комунікативних навичок, що формуються під час роботи над зв'язним усним і письмовим мовленням, доцільно включати такі вміння: правильно визначати тему висловлювання, чітко й правильно дотримуватись його меж; використання основних фактів та доказів для розкриття теми, правильно обирати факти з різноманіття повідомлень найвідоміших ЗМІ; підготувати висловлювання

відповідно до його мети та адресата виступу; встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між фактами і явищами, робити правильні узагальнення та висновки; використовувати різноманітні мовні засоби залежно від типу, стилю та жанру висловлювання.

Рівень розвинутості зазначених комунікативних вмінь та навичок безпосередньо впливає на рівень комунікативної компетенції державного службовця, яка в цілому визначає як ефективність роботи кожного окремого працівника органу юстиції.

Формування та вдосконалення комунікативної культури державного службовця неможливі без розвитку комунікативних вмінь та навичок. Зауважу, що рівень комунікативної культури багато в чому визначається ступенем розвитку комунікативних навичок, системою професійних знань, вмінь і професійно значимих якостей особистості.

На думку більшості дослідників, комунікативна культура у широкому розумінні – це здатність встановлювати та підтримувати контакти з іншими людьми на основі внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікативної дії в ситуаціях міжособистісного спілкування.

Комунікативну культуру державного службовця можна представити як систему знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийняту у суспільстві, а також уміння органічно, природньо та невимушено реалізовувати їх у діловому та емоційному спілкуванні. Комунікативна культура державного службовця – це взаємозв'язок трьох компонентів: пізнавального, особистісного та практичного. Когнітивний компонент включає знання основ мови (стилістичний, лексичний, граматичний, фонетичний аспекти); знання основ комунікаційного процесу; знання суб'єктом його властивостей, які виявляються в спілкуванні; знання особливостей професійного спілкування; знання формул, мовного етикету, норм невербальної поведінки. Особистісний компонент включає комунікативні якості особистості, цінність орієнтації в процесі спілкування, доцільність самооцінки.

Нарешті, комунікативні навички в практичній частині полягають у вмінні контролювати свою поведінку, виявляти такт, розуміти людей, вміти «подати себе» у професійному спілкуванні, організувати спільну діяльність, запобігати чи врегульовувати конфлікти, оптимально вибудовувати своє мовлення в психологічному плані, вміти аналізувати вчинки людини, давати їй правильну соціально-психологічну оцінку. Всі ці компоненти взаємозалежні. Компонентом, що об'єднує їх в єдину систему, є ціннісні орієнтації державних службовців у спілкуванні, оскільки спілкування регулюється системою цінностей.

Метою процесу підвищення комунікаційної культури є досягнення такого рівня державного службовця, який дає їм змогу ефективно спілкуватися на роботі і, відповідно, є запорукою ефективності їхньої професійної діяльності загалом.

Отже, можна зробити наступні висновки:

– розвиток комунікаційної культури державних службовців неможливий без удосконалення системи підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації загалом, що вимагає наукового обґрунтування процесів її реформування. Зокрема, доцільно більше уваги приділити розвитку комунікативних вмінь та навичок у слухачів магістратур вищих навчальних закладів, адже значна частина з них у майбутньому обирає професію державного службовця або планує займатися політикою на загальнонаціональному чи регіональному рівні;

– на розвиток комунікативної культури та на підготовку державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації значною мірою впливають, по-перше, особливості соціально-економічного та політичного розвитку держави, по-друге, специфіка етнічної та мовної палітри країни, по-третє, особливості національного менталітетей, який визначає рівень розвитку управлінської культури;

– комплекс практичних рекомендацій щодо розвитку комунікативних навичок державних службовців сьогодні потребує теоретичного узагальнення та подальшого впровадження.

Одним із способів вирішення актуальної проблеми формування комунікативної культури державних службовців може стати активне використання на практиці комунікативно-діяльнісного підходу. Суть такої методики полягає в тому, що засвоєння мови відбувається безпосередньо в процесі комунікативної діяльності з метою оволодіння комунікативними вміннями та навичками. При цьому зазначена комунікативна діяльність може бути як реально, так і змодельованою. В останньому випадку у процес навчання доцільно впроваджувати елементи риторики, стимулювати державних службовців до спілкування між собою, сприяти формуванню у них навичок ведення дискусії, аргументації власної точки зору, впливу на співрозмовника тощо. Переваги комунікативно-діяльнісного підходу полягають у тому, що він сприяє активному формуванню у державних службовців комунікативної компетенції, суть якої полягає у здатності користуватися різноманітними засобами мови залежно від конкретної ситуації.

Отже, підсумовуючи другий розділ зазначимо, що загалом нами розглянуто два основних види комунікації:

1) між організацією і зовнішнім середовищем, які здійснюють шляхом обміну інформацією зі споживачами, державою, політичною системою тощо;

2) між рівнями, підрозділами та працівниками організації, між менеджером та його робочою групою. За характером передавання інформації комунікації поділяють на формальні (офіційні), які створені керівництвом установи, та неформальні, сформовані на засадах міжособистісних стосунків в установі. [23].

Якщо говорити про комунікацію між організацією і зовнішнім середовищем, то необхідно зазначити, що перш за все вся діяльність органів юстиції повинна мати відкритий характер та висвітлюватися в засобах масової

інформації, для формування іміджу держави та встановлення довіри громадян до органів виконавчої влади та створення позитивного образу.

Неаби яке значення має налагодження інформаційного взаємообміну між територіальними органами Мін'юсту з іншими суб'єктами виконавчої влади юридичними та фізичними особами, з метою спрощення та пришвидшення виконання їх функціональних обов'язків.

Також, велике значення має внутрішньоорганізаційна комунікація між рівнями, підрозділами та працівниками організації, між менеджером та його робочою групою, для виконання Мін'юстом покладених на нього цілей, задач та подальшого їх висвітлення в засобах масової інформації, адже вона є невідомою складовою управлінського процесу.

Основними складниками внутрішньої організаційної структури є: «комунікації направлені на здійснення управлінської діяльності»; «комунікації, спрямовані на підтримання належних параметрів функціонування органу публічного управління та службової діяльності його посадових осіб» [11, с. 49].

Неаби яке значення у внутрішньоорганізаційних комунікаціях у сфері юстиції має ефективний документообіг, за допомогою якого і існує непрямий управлінський обмін інформацією.

У процесі зазначеної інформаційно-комунікаційної взаємодії з питань управління, виникають комунікаційні бар'єри. М. Козирев зазначає, що комунікаційні бар'єри є перешкодами для належної передачі інформації між партнерами по комунікації [19], отже, загалом бар'єри комунікації можна визначити, як перешкоди у налагодженні контактів і взаємодії між комунікатором і реципієнтом. Загалом виділено безліч різновидів комунікаційних бар'єрів, але найпоширенішими перешкодами є соціальні та психологічні.

З метою виявлення інформаційно-комунікаційних бар'єрів системи управління з урахуванням рівня прийняття управлінських рішень з використанням експертного методу, здійснено аналізу даних експертного опитування за допомогою «додатку-месенджер Viber» працівників Управління

забезпечення примусового виконання рішень у Запорізькій області Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Дніпро), було проведено розрахунок коефіцієнта кондратації Кенделі, яке засновано на припущенні, про те, що чим більше узгодженні думки експертів, тим правильніша їх оцінка. З отриманим коефіцієнтом конкордації 0,76, виходить про узгодженість думок експертів, аналітичні дані можливо використати.

За результатом проведення аналізу, можна зробити висновок, щодо обґрунтування відповідного вибору інформаційно-комунікаційної стратегії, в частині реалізації організаційних дій по усуненню інформаційно-комунікаційних бар'єрів, керівнику можливо обрати одну із таких реалізацій плану заходів мінімізації інформаційно-комунікаційних бар'єрів. У першому випадку запропоновано, не здійснюючи моніторинг, обходити бар'єр без уваги до тих пір, доки вплив інформаційно-комунікаційного бар'єру не буде мати критичної позначки. У другому випадку запропоновано свідомо йти на бар'єр – мінімізувати інформаційно-комунікаційні бар'єри в оперативному режимі, перевагою якого є придбання суб'єктом знань, навичок по мінімізації інформаційно-комунікаційних бар'єрів.

В частині пошуку факторів оптимізації публічно-управлінських комунікацій, можливо виділити такі, як діджиталізація, навчання державних службовців та управлінська культура державних службовців.

Отже в умовах розвитку інформаційних технологій, не аби яке значення має діджиталізація, оскільки у період інтенсивних трансформацій, який виділяється стрімким розвитком інформаційних технологій є необхідність у запровадженні інституту участі громадян у державотворенні та прийнятті рішень через використання електронних технологій, щоб перетворити Україну на цифрову державу, потрібно оцифрувати багато послуг, оновити законодавчу базу, упорядкувати роботу держреєстрів забезпечити технологічні можливості та захист даних.

Наступни фактором є навчання державних службовців, що є одним із пріоритетних завдань сучасної кадрової політики, адже якщо державний

службовець отримав досить гарну освіту, а потім, ще у процесі роботи постійно підвищує свою кваліфікацію то це є одним із основних факторів оптимізації публічно-управлінських комунікацій в сфері юстиції. Також неабияке значення має управлінська культура державних службовців, яка виражається у вмінні контролювати свою поведінку, виявляти такт, розуміти людей, вміти «подати себе» у професійному спілкуванні, організувати спільну діяльність, запобігти чи врегулювати конфлікти, оптимально вибудувати своє мовлення в психологічному плані, вміти аналізувати вчинки людини, давати їй правильну соціально-психологічну оцінку. Всі ці компоненти взаємозалежні. Компонентом, що об'єднує їх в єдину систему, є ціннісні орієнтації державних службовців у спілкуванні, оскільки спілкування регулюється системою цінностей.

РОЗДІЛ 3

ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНО ПУБЛІЧНО-УПРАВЛІНСЬКИХ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЮСТИЦІЇ

3.1 Сучасна комунікаційна політика Міністерства юстиції України

Якщо інформаційна політика Міністерства юстиції України є сукупністю основних напрямів і способів діяльності із одержання, використання, поширення та зберігання інформації, то комунікаційна політика є комплексом заходів Мін'юсту, щодо взаємодії з постачальниками і користувачами інформації.

Комунікаційна політика Міністерства юстиції України має свої організаційно-правові засади, цілі, принципи реалізації тощо (див. Додаток Б, рис. 1).

Як і кожна політика, комунікаційна політика у сфері юстиції має цілі та очікувані результати (див. Додаток В, рис. 2).

Комунікаційна політика Міністерства юстиції України повинна бути спрямована на створення сприятливого середовища та забезпечення максимально комфортного і довірливого клімату задля обміну інформацією між її суб'єктами. Сьогодні в Україні ця сфера не цілком відповідає міжнародним вимогам, однак Мін'юст з року в рік вдосконалює цю політику для того, щоб запобігти завчасному і надмірному реагуванню монетарних змінних на несприятливі поточні та майбутні події, а також отримати підтримку з боку суспільства задля підвищення довіри влади.

Залежно від обраної цільової аудиторії Міністерство юстиції України може вибрати низку каналів, через які йому необхідно передати інформацію (див. Додаток Г, рис. 3).

Основним каналом впливу інформаційного чинника на стан фінансових ринків і реального сектора економіки є очікування суб'єктів господарювання і

учасників фінансових ринків, тому завдання підвищення інформаційної прозорості публічної політики лежить у площині вдосконалення комунікації Міністерства юстиції України. Оприлюднення цієї інформації через комунікаційні канали в період кризових явищ повинно бути своєчасним, оскільки запізнілі дані нівелюють ефект моментального впливу на ринок та знижують його чутливість до заяв представників міністерства.

Ефективна реалізація комунікаційної політики Мін'юсту, узгодженість його структури, принципів і цілей сприятиме більшій прозорості політики міністерства та слугуватиме додатковим засобом стабілізації захисту прав людини і держави.

Встановлення ефективних зв'язків з громадськістю – невід'ємна частина сучасного стилю управління в державних організаціях, у тому числі Міністерства юстиції України. Участь «public relations» в державних установах можна охарактеризувати як сприяння державі у вирішенні об'єктивних протиріч.

Головні цілі зв'язків з громадськістю в Міністерстві юстиції України спрямовані на оприлюднення і прозорості роботи державної структури і забезпечення налагодженого зв'язку з громадянами.

Загальні цілі PR – програм Міністерства юстиції України наступні:

1. Оповіднення суспільства про роботу державного органу, залучення громадян до участі в житті.

2. Легітимізація прийнятих рішень в суспільстві.

Напрямок діяльності PR-служб в Міністерства юстиції України – забезпечення керівництва установи необхідною інформацією про стан громадської думки.

Основні форми діяльності PR-служб є відкрите спілкування шляхом особистих контактів за допомогою ЗМІ, а також організація наукових досліджень.

PR-фахівці виступають в ролі радників керівників Міністерства юстиції України, що допомагають їм представити свої програми в якості прийнятної для суспільства політики і отримати його підтримку.

Таким чином, зв'язки з громадськістю в Міністерстві юстиції України – це одна з функцій управління, сприяє встановленню і підтримці взаєморозуміння і співпраці між організаціями та громадськістю.

Зв'язки з громадськістю поділяються на кілька підрозділів, кожен з яких ставить перед собою перелік завдань.

Прес служба Мін'юсту виконує наступні завдання:

1. Підтримка взаємодії із засобами масової інформації.
2. Організація прес-конференцій та їх проведення.
3. Поширення матеріалів з питань, пов'язаних з предметом діяльності організації.
4. Організація публічних виступів керівників в ЗМІ.
5. Моніторинг ЗМІ.
6. Нейтралізація або пом'якшення виникаючих негативних новин в ЗМІ.

Представницький відділ, діяльність якого пов'язана з іміджевою політикою Мінюсту, вирішує наступні завдання:

1. Організація взаємодії організації з іншими представниками влади та органами.
2. Організація взаємодії з профспілками і громадськими організаціями.
3. Робота з громадянами.

Завдання редакційно-видавничого відділу:

1. Випуск друкованої продукції організації.
2. Випуск газети.

Інформаційно-аналітичний відділ, де відбувається «мозковий штурм» всієї PR-діяльності, вирішує наступні завдання:

1. Розробка стратегії роботи всіх зв'язків з громадськістю в організації
2. Контроль успішності виконання запланованих заходів
3. Ведення аналітичної діяльності.

4. Програмування PR-проектів.

Завдання технічного відділу – аудіо, відео, фото супровід проведених зустрічей і заходів.

Завдання діловодства – контроль документообігу.

Таким чином, зв'язки з громадськістю різноманітні по здійсненню своєї діяльності. Однак, завдяки структуризації PR-відділів в Міністерстві юстиції України, рішення задач відбувається з максимальною ефективністю.

Міністерство юстиції України з метою реалізації принципу інформаційної відкритості забезпечує право журналістів на оперативне отримання достовірної інформації.

Для отримання інформації та прискорення процедури розгляду інформаційних запитів на сайті Мін'юсту наведено контактні дані Прес-служби.

Попередня акредитація на будь-який захід, що проводиться Міністерством юстиції України, є обов'язковою. Акредитація представників ЗМІ та незалежних журналістів проводиться прес-службою Мінюсту шляхом реєстрації після оприлюднення анонсу на відповідну подію.

Допуск на місце проведення будь-якого заходу представників ЗМІ здійснюється виключно за попередньо складеними прес-службою списками акредитації журналістів. Для акредитації на події, що відбуваються у приміщенні Міністерства юстиції України, необхідно мати паспорт та дійсне журналістське посвідчення. Акредитація усіх без винятку засобів масової інформації та незалежних журналістів відбувається на підставі Конституції та законів України.

Комунікації із зовнішніми користувачами статистичної інформації у сфері юстиції є важливим напрямом діяльності Міністерства юстиції України. Належний рівень організації комунікацій має сприяти забезпеченню поінформованості громадськості про цілі, напрями, методи та інструменти політики Мінюсту.

Комплекс напрямів комунікацій із зовнішніми користувачами статистичної інформації має включати [34]:

- визначення цільових аудиторій користувачів та їх інформаційних потреб;
- розбудову системи поширення статистичної інформації та запровадження зворотного зв'язку;
- підвищення фінансової грамотності користувачів з питань статистики;
- підвищення кваліфікації працівників сфери юстиції з питань комунікацій.

Користувачі статистичної інформації є різними за віком, статтю, рівнем освіти, соціально-економічним становищем, культурними особливостями тощо.

Інформаційні потреби користувачів статистичної інформації визначаються переважно цілями використання ними статистичних даних. Урахування широкого діапазону потреб зовнішніх користувачів, уключаючи вимоги до якості статистичних продуктів, що поширюються, має стати одним з пріоритетних завдань Міністерства юстиції України.

Визначення таких потреб має проводитися за результатами опитування, анкетування, аналізу статистики відвідувань Офіційного інтернет-представництва Міністерства юстиції України, на підставі отриманих відгуків та коментарів тощо.

У поширенні статистичної інформації Міністерства юстиції України має орієнтуватися на такі цільові аудиторії [34]:

- органи державного управління різних рівнів;
- аналітичні та маркетингові підрозділи;
- журналістів та засоби масової інформації політичного та соціального спрямування;
- журналістів та засоби масової інформації економічного та фінансового профілю;
- громадські об'єднання, організації;
- громадськість;
- профспілки;

- бізнес-групи, підприємства;
- міжнародні та іноземні установи (уключаючи центральні банки іноземних країн), міжнародні організації та проекти;
- незалежні аналітичні та експертні організації;
- наукові та освітні установи і організації, їх працівників та студентів;
- підприємців (приватний бізнес, що не належить до фінансового сектору).

Для кожної цільової аудиторії має розроблятися опис, у якому зазначатимуться характеристики аудиторії, включаючи гендерні аспекти, специфічні вимоги до статистичної інформації, тощо. Перелік цільових аудиторій має переглядатися не рідше одного разу на два роки та доводитися до відома керівництва департаментів, які готують статистичну інформацію для поширення.

Визначення потреб зовнішніх користувачів шляхом опитування має здійснюватися з метою найбільш повного визначення ступеня задоволення їх потреб та оптимізації системи публікацій Міністерства юстиції України.

Проведемо аналіз комунікаційної політики Міністерства юстиції України за 2020 рік. У 2020 році комунікаційні зусилля спрямовалися на розширення та поглиблення взаємодії зі стейкхолдерами. Як і торік, керівництво Міністерства юстиції України брали активну участь у професійних дискусіях та експертних комунікаціях, роз'яснюючи політику Мінюсту. Інтенсивність комунікацій удвічі перевищила показники минулого року – за 2020 рік керівництво Міністерства юстиції України було учасниками 270 публічних заходів.

Важливим елементом забезпечення підзвітності суспільству залишаються доповіді в парламенті та комітетах Верховної Ради.

Новим елементом комунікацій Міністерства юстиції України стало проведення наукової конференції. Створення візуальної айдентики, комунікаційне супроводження, спеціальні події в рамках конференції були покликані допомогти розбудувати позитивний імідж Міністерства юстиції України.

Упродовж 2020 року спікери Міністерства юстиції України дали 75 інтерв'ю для телебачення, радіо, інтернет- і друкованих видань, підготовлено 1010 відповідей на запити засобів масової інформації, проведено 25 прес-конференцій та брифінгів [34].

Опубліковано 443 прес-релізи. Новим інструментом реагування на інформаційні ризики та фейкову інформацію стала публікація факт-чеків (від англ. fact-check – перевірка фактів) на сайті та в соціальних медіа. Крім того, розпочато практику створення тематичних лонг-рідів та ленденгів на базі офіційного сайту.

Задля якісного задоволення інформаційних потреб аудиторії та комунікації політики Міністерства юстиції України офіційний сайт як ключовий канал комунікацій постійно наповнюється новою інформацією та поповнюється новими розділами.

Завдяки зростанню кількості статистичної інформації, яку Мінюст надає у формі відкритих даних, оновлений веб-сайт запропонує ряд високоефективних інструментів для їх аналізу та інтерпретації.

Відповідаючи на нові інформаційні виклики та орієнтуючись на загальносвітові тренди, Міністерство юстиції України розширює пул соціальних медіа. Комунікація безпосередньо зі споживачем інформації допомагає вибудувувати довіру та підвищує зрозумілість.

Для досягнення цієї мети Міністерство юстиції України розпочало роботу над підготовкою адаптованого контенту та розвитком візуальної складової комунікацій. Це дало змогу в 2020 році більш ніж удвічі збільшити охоплення аудиторії за всіма мережами (Facebook, YouTube, Instagram, Twitter).

3.2 Сучасні інформаційні технології оптимізації публічно управлінських комунікацій в сфері юстиції

Наразі можна виокремити такі канали зв'язку органів юстиції з громадськістю, які необхідно передбачити в комунікаційній стратегії:

- засоби масової інформації (власні, оплачені, неформальні);
- комунікація в інтернеті (наявність офіційної веб-сторінки);
- телефонна комунікація, call-центр, «гаряча лінія»;
- комунікативні заходи для певної цільової аудиторії (медіа-заходи – прес-конференції, брифінги, прес-ланчі, інтерв'ю з керівництвом, «години каверзних запитань» для ЗМІ; круглі столи для науковців та юристів-практиків, тематичні семінари, конференції, презентації, навчальні заходи для школярів і студентів, дні відкритих дверей, урочисті церемонії, зустрічі тощо);
 - вивчення громадської думки (опитування, анкетування);
 - неформальні комунікації;
 - корпоративний стиль (передання інформації за допомогою сталих візуальних даних – логотипу, іменних бейджів, фірмових бланків, вітальних листівок, буклетів);
 - комунікативні проекти для конкретного сегмента населення (молоді, осіб похилого віку, осіб з обмеженими можливостями) та для певної категорії відвідувачів [1, с. 227-228].

Аналіз та визначення каналів і методів комунікації відіграє важливу роль не тільки для розроблення комунікаційної стратегії, а й для комунікаційного плану органу публічного управління. Найголовнішим етапом втілення комунікаційної стратегії у життя має стати комунікаційний план тактичних дій, в якому зафіксовано комунікаційні цілі й завдання, програми, терміни їх реалізації, цільові аудиторії, канали комунікації, відповідальних комунікаторів, ресурси (матеріальне й нематеріальне забезпечення виконання цілі).

Проведемо дослідження використання інформаційних технологій публічно управлінських комунікацій в сфері юстиції на прикладі Головного територіального управління юстиції у Запорізькій області.

Метою оцінки ефективності існуючої комунікаційної системи підприємства доцільним вважається проведення функціонально-вартісного аналізу використовуваної моделі комунікацій. Розрахуємо інтегральний

показник результативності комунікаційних технологій в управлінні ГТУЮ у Запорізькій області (див. Додаток Д, табл. 3.1).

З даних Додатку Д, табл. 3.1 видно, що всі інтегральні показники результативності комунікаційних технологій в управлінні ГТУЮ у Запорізькій області у 2020 році мають тенденцію збільшення, окрім фінансового інтегрального показника.

Загалом динаміка розрахованих інтегральних показників ефективності комунікаційних технологій в управлінні ГТУЮ у Запорізькій області за 2018-2020 рр. представлена нижче (див. рис. 3.1).

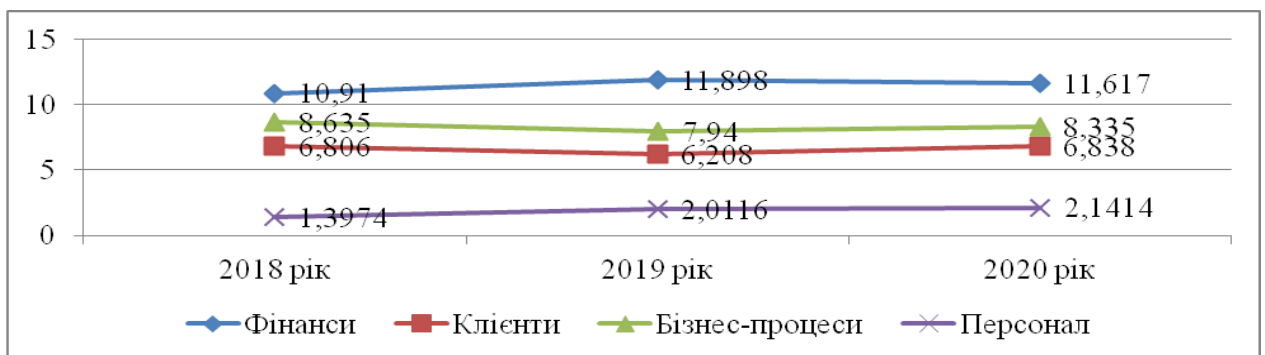


Рис. 3.1 – Інтегральні показники ефективності комунікаційних технологій в управлінні ГТУЮ у Запорізькій області за 2018-2020 рр.

Як бачимо з даних рис. 3.1, найвищим є показник для фінансової проекції підприємства, а найнижчим – для проекції персоналу. Позитивною є тенденція до зросту інтегральних показників для всіх проекцій, крім фінансів.

Також нами проведено опитування співробітників, які безпосередньо мають контакт з контрагентами ГТУЮ у Запорізькій області, щодо недоліків у використанні комунікаційних технологій в своїй роботі (див. рис. 3.2).

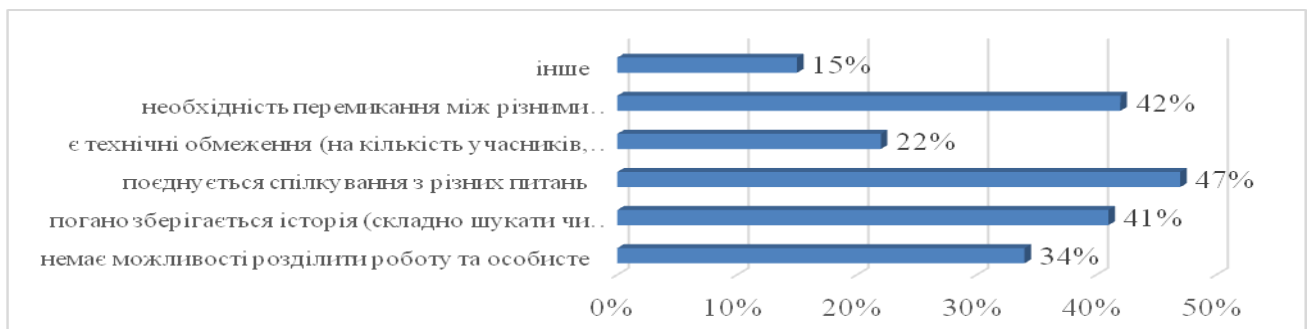


Рис. 3.2 – Відповідь співробітників ГТУЮ у Запорізькій області на питання «Які ви бачите недоліки в комунікаціях, якими користуєтесь?»

З даних рис. 3.2 видно, що більшість співробітників ГТУЮ у Запорізькій області основними недоліками комунікаційних технологій вважають необхідність перемикання між різними інструментами (42%), проблему поєднання спілкування з різних питань (47%) та погано зберігається історія спілкування (41%).

З наведених даних видно, що незважаючи на високу технологічність ГТУЮ у Запорізькій області всіх організаційних процесів, однак існує досить серйозна проблема відсутності централізованої системи, що дозволяє: відстежувати історію взаємин з контрагентами; контролювати процеси з налагодження внутрішніх систем управління; вести ефективну комунікацію всередині управління між відділами.

Отже, підсумовуючи третій розділ, зазначу, що комунікаційна політика Міністерства юстиції України є комплексом заходів, щодо взаємодії між «постачальником та користувачами інформації» та повинна бути спрямована на створення сприятливого середовища та забезпечення максимально комфортного і довірливого клімату для обміну інформацією між її суб'єктами.

Встановлення ефективних зв'язків з громадськістю є невід'ємною частиною сучасного стилю управління в державних організаціях, у тому числі Міністерства юстиції України. Участь «public relations» в державних установах можна охарактеризувати як сприяння державі у вирішенні об'єктивних протиріч.

Головні цілі зв'язків з громадськістю в Міністерстві юстиції України спрямовані на оприлюднення і прозорості роботи державної структури і забезпечення налагодженого зв'язку з громадянами.

PR-фахівці виступають в ролі радників керівників Міністерства юстиції України, що допомагають їм представити свої програми в якості прийнятної для суспільства політики і отримати його підтримку.

Таким чином, зв'язки з громадськістю в Міністерстві юстиції України – це одна з функцій управління, яка сприяє встановленню і підтримці взаєморозуміння і співпраці між організаціями та громадськістю.

Зв'язки з громадськістю поділяються на кілька підрозділів, кожен з яких ставить перед собою відповідні завдання та у зв'язку з структуризацією PR-відділів в Міністерстві юстиції України, вирішення задач відбуваються максимально ефективно, не аби яке значення також мають комунікації із зовнішніми користувачами статистичної інформації.

Належний рівень організації комунікацій має сприяти забезпеченню поінформованості громадськості про цілі, напрями, методи та інструменти політики Мін'юсту.

Задля якісного задоволення інформаційних потреб аудиторії та комунікації політики Міністерства юстиції України офіційний сайт як ключовий канал комунікацій постійно наповнюється новою інформацією та поповнюється новими розділами.

Відповідаючи на нові інформаційні виклики та орієнтуючись на загальносвітові тренди, Міністерство юстиції України розширює пул соціальних медіа. Комунікація безпосередньо зі споживачем інформації допомагає вибудовувати довіру та підвищує зрозумілість.

Для досягнення цієї мети Міністерство юстиції України розпочало роботу над підготовкою адаптованого контенту та розвитком візуальної складової комунікацій. Це дало змогу в 2020 році більш ніж удвічі збільшити охоплення аудиторії за всіма мережами.

В частині розгляду інформаційних технологій, як складової оптимізації публічно управлінських комунікацій в сфері юстиції виокремлюються наступні канали зв'язку органів юстиції з громадськістю: засоби масової інформації, комунікація в інтернеті, телефонна комунікація, комунікативні заходи для певної цільової аудиторії, вивчення громадської думки, неформальні комунікації, корпоративний стиль, комунікативні проекти для конкретного сегмента населення та для певної категорії відвідувачів.

В ході проведення дослідження використання інформаційних технологій публічно-управлінських комунікацій в сфері юстиції на прикладі ГТУЮ у

Запорізькій області, було встановлено, що загалом всі інтегральні показники мають тенденцію збільшення.

За результатом проведення опитування співробітників, які мають контакти з контрагентами органів юстиції у Запорізькій області, щодо недоліків використання комунікаційних технологій в своїй роботі, за результатом проведення якого було встановлено певні недоліки, а саме необхідність перемикання між різними інструментами (42%), проблему поєднання спілкування з різних питань (47%) та погано зберігається історія спілкування (41%).

На підставі зазначеного зауважемо, що незважаючи на високу технологічність органу юстиції у Запорізькій області всіх організаційних процесів, однак існує досить велика проблема відсутності централізованої системи, що дозволяє: відстежувати історію взаємин з контрагентами; контролювати процеси з налагодження внутрішніх систем управління; вести ефективну комунікацію всередині управління між відділами.

ВИСНОВКИ

Дослідження комунікативних процесів у сфері юстиції є одним із актуальних проблем, оскільки в сучасних умовах комунікація є невідомою складовою будь-яких форм суспільних відносин, зокрема у встановленні партнерської взаємодії між органами виконавчої влади та громадськістю.

Нові інформаційні технології здатні істотно трансформувати сучасні комунікаційні практики у сфері юстиції. Ефективна модель комунікативної взаємодії громадськості з органами виконавчої влади потребує активної позиції кожної із сторін, забезпечення інформаційної відкритості з боку органів виконавчої влади, формування ефективної системи «зворотнього зв'язку» за рахунок використання різних форм та каналів комунікації. Тому комунікативна діяльність органів юстиції має вирішувати низку завдань: забезпечення інформаційного обслуговування та налагодження внутрішніх комунікацій органів юстиції, забезпечення комунікативної взаємодії з громадянами та міжструктурні комунікаційні відносини.

Застосування інформаційних технологій в органах виконавчої влади є новою тенденцією використання Інтернету і потенційно може виявитися ключовою точкою пропаганди і впровадження ідей інформаційного суспільства в маси. Крім того, «е-урядування» сприяє збільшенню капіталу суспільної довіри, необхідного для ефективного функціонування влади, а модернізація сфери публічного управління в тому числі і в органах юстиції, з поглибленим впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій, спрямована на підвищення прозорості влади та покращення доступу до інформації. Тому наразі актуальними є реалізація комплексних заходів за такими напрямками як: модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, модернізація державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, управління розвитком «е-урядування».

На сучасному етапі розвитку Україна ще відстає по впровадженню «е-урядування» в порівнянні зі світовою практикою і стикається з багатьма

проблемами (брак довіри громадян та їх необізнаність в електронних сервісах, обмеженість фінансових та технічних ресурсів, відсутність мотивації, стратегічного мислення та низький рівень інформаційнокомунікаційної компетентності публічних службовців, не завжди адресна передача електронної інформації, різноманітність інтеграції елементів «е-урядування» в різні державні структури, наповненість і функціональність електронних сервісів та веб-сайтів органів публічної влади тощо).

Формування раціональної публічної комунікації має визначальну роль для всіх публічних процесів і цілей, оскільки без неї неможливо налагодити інформаційні зв'язки між державою, та громадськістю, легітимізувати прийняті рішення, а в підсумку неможливе порозуміння у демократичному суспільстві.

Тому сьогодні вбачається актуальним, перш за все, вирішення низки проблем, пов'язаних із забезпеченням належного рівня комунікативної культури державних службовців, їх рівня інформаційно-комунікаційної компетентності, що примушує шукати креативні підходи до ефективних комунікацій як в середині самої системи публічного управління, так і зовні, із суспільством, і в подальшому може сприяти відкритості та прозорості сучасного публічного простору на засадах таких параметрів успіху як: увага, ідентифікація, позитивний інтерес, довіра, доступність, асоціативність, динамізм.

Сучасна віртуальна комунікація стає невід'ємним елементом інформаційно-комунікативної компетентності державного службовця, що обумовлено, з одного боку широкомасштабним впровадженням у професійну діяльність службовців інформаційних систем, що вимагають віртуального спілкування у внутрішньому та зовнішньому середовищах, а з іншого боку, інтенсифікацією темпів комунікацій та комунікативних транзакцій, які найшвидше відбуваються саме завдяки її віртуальним формам, тому використання таких інструментів та каналів вибудовування комунікацій як соціальні мережі та блоги органами публічного управління вбачається не тільки можливим, але й необхідним для вибудовування діалогу, збільшення довіри і

лояльності громадян. Розвиток інформаційних технологій відкриває широке вікно можливостей для безпосередньої комунікації з громадянами, та інститутом громадянського суспільства, вони однозначно повинні сприяти створенню позитивного іміджу органу виконавчої влади та його маркетингу, створюючи платформу для культури прозорості, спільного доступу та співпраці.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Андріяш В. І. Комунікаційна стратегія як інструмент формування зв'язків з громадськістю у сфері публічного управління: особливості застосування в органах правосуддя. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2018. № 2. С. 217-237.
2. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз : монографія. Київ : МАУП, 2005. 440 с.
3. Большой энциклопедический словарь / под ред. А. М. Прохорова. 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Науч. изд-во «Большая Российская энциклопедия»; СПб.: «Норинт», 1997, 1456 с.
4. Бухтатий О. Україна медійна : на порозі інформаційної революції / Київ : Видавець СВС Панасенко, 2015. 208 с.
5. Висоцька С.М. Удосконалення діалогу органів влади і громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: теорія та практика*. 2012. №2. С.17- 21.
6. Воловик В.І., Бутченко Т. І. Філософія наукової свідомості : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Соціальна робота» освітньо-професійної програми «Соціальна робота». Запоріжжя : ЗНУ, 2018. 110 с.
7. Горбаченко Т. Г. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій: навч. посіб. для дистанційного навчання. Київ : Університет «Україна», 2008. 301 с.;
8. Гюстав Л. Психология народов и масс. [пер. с фр. Пименовой Э., Фридмана А.]. Москва : Издательство АСТ, 2016. 320 с.
9. Данильян О. Г., Дзьобань О. П., С. І. Максимов та ін. Філософія права : підруч. для студ. юрид. вищ. навч. закл. Харків : Право, 2009. 208 с.
10. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії: монографія / Козаков В. М., Рашковська О. В., Ребкало В. А., Романенко Є. О., Чаплай І. В.. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2017. 288 с.

11. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.
12. Енциклопедичний словник з державного управління: / уклад.: Сурмін Ю.П., Бакуменко В.Д., Михненко А.та ін.. ; за ред. Ю.В.Ковбасюка, В.П.Трощинського, Ю.П.Сурміна. Київ :. НАДУ, 2010. 820 с.;
13. Задорожній О. В. Організаційно-правові засади підвищення професійної кваліфікації державних службовців органів юстиції, 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=Nvmgu_jur_2015_18\(1\)_30](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=Nvmgu_jur_2015_18(1)_30).
14. Залюбовская Е.В. Преодоление коммуникативных барьеров в условиях совместной деятельности: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05, Москва, 1984. 192 с.
15. Западинчук О. П. Формування іміджу державної служби в умовах розвитку інформаційного суспільства. *Держ. упр. та місц. самоврядування: зб. наук. пр.* 2012. № 3(14). URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2012/2012_03\(14\)/12zopris.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2012/2012_03(14)/12zopris.pdf).
16. Істотний Діджитал-проекти у сфері юстиції – один з етапів цифрової трансформації України, URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/didzhital-proekti-u-sferi-yusticiyi-odin-z-etapiv-cifrovoyi-transformaciyi-ukrayini-sergij-orlov>.
17. Катлип С. М., Сентер А. Х., Брум Г.М. Паблік рилейшенз. Теория и практика, 8-е изд. / пер. с англ. : уч. пос. Москва : Издательский дом «Вильямс», 2003. 624 с.
18. Квіт С. Масові комунікації. Підручник. Київ : Вид.дім «Києво-Могилянська академія», 2008. 206 с.;
19. Козирев М.П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. URL: http://www.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsp/01_2014/14_kmpshyip.pdf.

20. Комунікація. Вікіпедія – вільна енциклопедія. URL: <http://uk.wikipedia.org/wiki/>.
21. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.
22. Крысько В.Г. Социальная психология: учебник для вузов. 2-е изд. СПб.: Питер, 2007. 432 с
23. Кузьмін О. Є. Основи менеджменту : підручник. вид. 2-ге, випр., доп. Київ : Академвидав, 2007. 464 с.
24. Кули Ч. Общественная организация. Тексты по истории социологии XIX–XX веков: хрестоматия, Москва : Наука, 1994. 430 с.
25. Логунова М. М. Комунікації судової влади: науковопрактичний посібник. Київ : АДЕФ-Україна, 2011. 276 с.
26. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=313>.
27. Мескон М. Основы менеджмента. Москва : Дело, 2002. 702 с.
28. Науково-практичний коментар до Закону України «Про державну службу» / Ред. кол.: К.О. Ващенко, І.Б. Коліушко, В.П. Тимощук, В.А. Дерещ (відп. ред.). Київ : ФОП Москаленко О.М., 2017. 796 с.
29. Науменко Т. В. Массовая коммуникация: теоретикометодологический анализ. Москва : «Перспектива», 2003. 322 с.
30. Наумов С.А. Публичные коммуникации как феномен нетрадиционного управления. Философия управления: проблемы и стратегии. Москва: ИФРАН, 2010. С. 241-254.
31. Онлайн-курс медіа грамотність та кретичне вислення від теорії до практики, URL: <https://naurok.com.ua/sutnist-komunikaci-v-sistemi-publichnogo-upravlinnya-224407.html>.
32. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: навчальний посібник. Київ : Академвидав, 2005. 448 с.
33. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. Київ : Кондор, 2003. 218 с.

34. Офіційний сайт Міністерства юстиції України, URL: <https://minjust.gov.ua/>.

35. Положення про Міністерство юстиції України, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 02 липня 2014 року № 228, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/228-2014-%D0%BF#Text>.

36. Поняття методу та методології наукового дослідження, URL: http://megalib.com.ua/content/6650_Ponyattya_metody_ta_metodologii_naykovogo_doslidjennya.html.

37. Порядок автоматизованого арешту коштів боржників на рахунках у банках: наказ Міністерства юстиції України від 16 квітня 2019 року № 1203/5, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0399-19#Text>.

38. Порядок взаємодії Міністерства внутрішніх справ України, Національної поліції України та органів і осіб, які здійснюють примусове виконання судових рішень і рішень інших органів: наказом Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства юстиції України від 30.01.2018 № 64/261/5, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0140-18#Text>.

39. Послуга «Маляtko»: як отримати та перелік документів, які знадобляться, URL: <https://www.solor.gov.ua/info/48/16633>.

40. Почепцов Г. Від Facebook'у і гламуру до Wikileaks: медіа комунікації. Київ : Спадщина, 2012. 464 с.

41. Правове забезпечення державної інформаційної політики, URL: https://minjust.gov.ua/m/str_22116.

42. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 року № 493, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/493-2019-%D0%BF#Text>.

43. Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг: указ Президента України від 29 липня 2019 року №558/2019, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/558/2019#Text>.

44. Про деякі питання документування управлінської діяльності: постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text>.

45. Про деякі питання підготовки проектів актів законодавства в електронній формі: постанова Кабінету Міністрів України від 18 серпня 2017 року № 608, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/608-2017-%D0%BF#Text>.

46. Про деякі питання реформування державного управління України: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474-р (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2018 року № 1102-р). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text>.

47. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

48. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

49. Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19: наказ Кабінету міністрів України від 11.03.2020 № 211. URL: <https://frankfurt.mfa.gov.ua/npas/postanova-kmu-211-vid-11032020>.

50. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 617-р, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/617-2018-%D1%80#Text>.

51. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки: розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 червня 2017 року № 394-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-%D1%80#Text>.

52. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки: розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року № 37-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-%D1%80#Text>.

53. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>.

54. Про схвалення Концепції впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах та затвердження плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 грудня 2017 року № 844-р. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/KR170844?an=1>.

55. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>.

56. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 року № 797-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80#Text>.

57. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>.

58. Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування: постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2009 року № 4 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 24 травня 2017 року № 356), URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4-2009-%D0%BF#Text>.

59. Пушкар Р. М. Менеджмент: теорія і практика: підручник. – 2-ге вид., перероб. і доп. Тернопіль : Картбланш, 2003. 490 с.

60. Регламент (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій в межах внутрішнього ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС, URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_016-14#Text.

61. Різун. В. В. Теорія масової комунікації. Київ : Видавничий центр «Просвіта», 2008. 260 с.
62. Сигеле С. Преступня толпа, URL: <http://library.lol/main/ECAC051B9658E8DFA644071FF0027FEB>.
63. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / [пер. с англ.; предисл. В.С. Афанасьев]. Москва : Эксмо, 2007. 960 с.
64. Тард Г. Личность и толпа. Очерки по социальной психологии. / [пер. с. фр.] Санкт-Петербург : Издание Большакова А. и Голова Д. , 1903. 178 с.
65. Халецька А. А. Інституціональне забезпечення взаємодії органів державної влади та громадянського суспільства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2014. № 5. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=717>.
66. Хижняков Д.П. Информационно-коммуникационные барьеры в региональной практике государственного управления. *Современные проблемы науки и образования*. 2011. № 5. URL: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=4826>.
67. Черных А. И. Социология массовых коммуникаций: учеб. Пособие. Гос. ун-т. Высшая школа экономики. Москва : Изд. дом ГУ ВШЭ, 2008. 420 с.
68. Шалигіна Н. П. Брифінг як основний вид службово-ділової взаємодії під час проведення міжнародних миротворчих операцій. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. Сер.: Педагогічні та психологічні науки. 2015. № 1. С. 304-319.
69. Шиян А.А. Социальные технологии для XXI века: природа Человека и законы самоорганизации иерархических социальных структур. Хмельник : Лаборатория Синергетики Живого, 1999 450 с.
70. Шпак Н. О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2011. 328 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця. 2.3

Технологічний алгоритм мінімізації інформаційно-комунікаційних бар'єрів

БАЗА ЗНАНЬ	I етап. Ідентифікація інформаційно-комунікаційних бар'єрів		➔	визначення наявності інформаційно-комунікаційних бар'єрів в системі управління
	II етап. Оцінка ІКБ		➔	вибір критеріїв ІКБ, що описують ситуацію визначення чинника, що впливає на прояв ІКБ
	↓			
	III етап. Вибір стратегії щодо мінімізації ІКБ за пріоритетністю			
	↓			
	IV етап. Прийняття рішення щодо мінімізації ІКБ в залежності від рівня вирішуваних завдань			
	↓			
	Оперативне рішення	Тактичне рішення	Стратегічне рішення	
	↓	↓	↓	
	Оперативний організаційний вплив управління на об'єкт/ суб'єкт, що досліджується	Мінімізація Зниження найбільш високих показників ІКБ	Моніторинг та прогнозування, оцінка ресурсного потенціалу організації	
V етап. Регуляція стратегії мінімізації ІКБ	➔	внесення коригувальних заходів вибраної стратегії щодо мінімізації ІКБ		
VI етап. Аналіз результатів реалізації алгоритму	➔	підсумковий звіт – підведення підсумків мінімізації ІКБ, внесення звіту в «базу знань»		

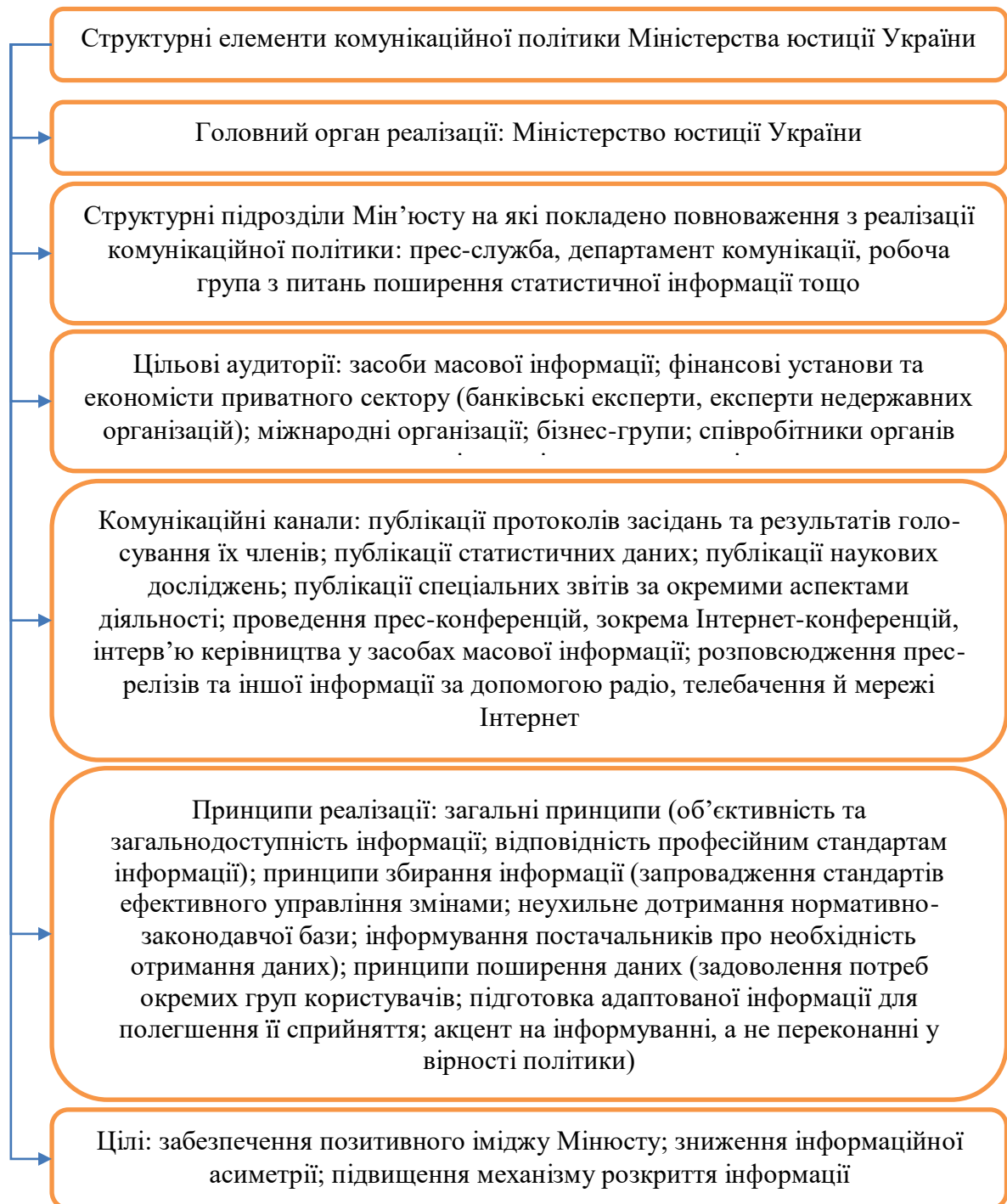


Рис. 1. Структура комунікаційної політики Міністерства юстиції України



Рис. 2. Очікувані результати реалізації комунікаційної політики Міністерства юстиції України [34].



Рис. 3. Схема взаємодії цільової аудиторії з комунікаційними каналами у сфері юстиції

Додаток Д
Таблиця 3.1

Розрахунок інтегрального показника результативності комунікаційних технологій в управлінні ГТУЮ у Запорізькій області

Перспективи BSC	Ваговий коефіцієнт	Показник	Значення			Зважене значення		
			2018 рік	2019 рік	2020 рік	2018 рік	2019 рік	2020 рік
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Фінансова	0,3	EVA – економічна додана вартість	12,21	14,06	13,12	3,663	4,218	3,936
	0,3	Рентабельність інвестицій в ІКТ	11,57	12,44	10,87	3,471	3,732	3,261
	0,4	Рентабельність продажів	9,44	9,87	11,05	3,776	3,948	4,42
Інтегральний показник						10,91	11,898	11,617
Клієнтська	0,3	Частка серед основних конкурентів	8,6	8,9	9,1	2,58	2,67	2,73
	0,2	Відношення витрат на ІКТ до собівартості	5,88	4,79	6,04	1,176	0,958	1,208
	0,3	Час обробки інформації	8,5	7,8	7,4	2,55	2,34	2,22
	0,2	Приріст клієнтської бази	2,5	1,2	3,4	0,5	0,24	0,68
Інтегральний показник						6,806	6,208	6,838
Внутрішні бізнес-процеси	0,5	Рентабельність продукції	12,77	11,98	13,27	6,385	5,99	6,635
	0,5	Собівартість реалізації	4,5	3,9	3,4	2,25	1,95	1,7
Інтегральний показник						8,635	7,94	8,335
Персонал	0,5	Продуктивність парці	2,19	2,81	3,08	1,095	1,405	1,54
	0,2	Плинність кадрів	0,012	0,033	0,007	0,0024	0,0066	0,0014
	0,3	Чисельність технічних виконавців	1	2	2	0,3	0,6	0,6
Інтегральний показник						1,3974	2,0116	2,1414