

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**РОЗВИТОК КОМУНІКАЦІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ
ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ В РЕГІОНІ**

Виконала: магістрант 2-го курсу, групи 8.2817-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
Я.О. Федотова

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії та
управління, к.філос.н. Широбокова О.О.

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії
та управління, к.філос.н.,
доцент Маловічко О.В.

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

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та управління

_____ Т.І.Бутченко
« ____ » _____ 2019 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Федотовій Яні Олегівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Розвиток комунікації між органами державної влади та громадськістю в регіоні

керівник роботи Широбокова О.О. к.філос.н.

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 802-с

2. Строк подання студентом роботи 12 грудня 2019 року

3. Вихідні дані до роботи Про доступ до публічної інформації : Закон України від 01.12.2019 № 2939-VI. Верховна Рада України. 2019. 13 січня. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>; Комунікаційна стратегія ВРУ на 2017-2021 роки. URL: <https://portal.rada.gov.ua>; Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент в Україні. Київ : Фелікс, 2019. 300 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати історію вивчення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю; 2. Визначити ключові поняття дослідження: «комунікація», «державна влада», «громадськість»; 3. Описати методологічні підходи до вивчення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю; 4. Надати сутнісну характеристику системі органів державної влади; 5. Вивчити поняття громадська думка як складова системи державної влади; 6. Описати основні напрямки застосування комунікації між органами державної влади та громадськістю; 7. Обґрунтувати опитування як метод вивчення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю; 8. Проаналізувати результати дослідження щодо розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю.; 9. Розробити рекомендації щодо удосконалення системи розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Додаток А – гайд глибинного інтерв'ю

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Широбокова О.О., доцент кафедри соціальної філософії та управління,	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Широбокова О.О., доцент кафедри соціальної філософії та управління,	22.06.2019	22.06.2019
Розділ 3	Широбокова О.О., доцент кафедри соціальної філософії та управління,	21.09.2019	21.09.2019

7. Дата видачі завдання 29 травня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	виконано
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	виконано
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	виконано
4.	I розділ	Червень 2019	виконано
5.	II розділ	Серпень 2019	виконано
6.	III розділ	Вересень 2019	виконано
8.	Систематизація висновків	Листопад 2019	виконано
9.	Нормоконтроль	Грудень 2019	виконано

Студент _____ Я.О. Федотова
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ О.О.Широбокова
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ Цапліна І.С.
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 80 сторінок, 75 позицій у списку літератури, 1 додатка.

КОМУНІКАЦІЯ, ДЕРЖАВНА ВЛАДА, ГРОМАДСЬКІСТЬ, РОЗВИТОК

Мета дослідження: виявити основні фактори оптимізації функціонування спеціалізованих соціальних служб по роботі з дітьми та молоддю.

Об'єкт дослідження: система державної влади.

Предмет дослідження: комунікаційні процеси з громадськістю в системі державного влади.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція, аналіз статистичних даних.

Новизна дослідження: полягає у тому, що пропонуються заходи щодо поліпшення комунікації між органами державної влади та представниками громадськості.

Гіпотеза: комунікація з громадськістю є визначальною складовою дієвої системи органів державної влади.

Висновки: 1. Сучасне суспільство вимагає від влади таких характеристик як відкритість, прозорість, поінформованість, наявність ефективно функціонуючого зворотного зв'язку. Такі характеристики органів влади як публічних організацій можливо забезпечити лише шляхом застосування діалогових форм управління.

2. У комунікативному процесі між владою та громадськістю достовірність інформації відіграє надзвичайно важливу роль. Вона виступає інструментом створення ефективних управлінських рішень з однієї сторони та можливістю прийняття участі та впливу на процес здійснення державного управління. Підготовка комунікативних акцій зі сторони органів влади залежить від отримання достовірної первісної інформації з першоджерела, тобто від самої громадськості, ефективність яких залежить і від оперативності надання такої інформації.

3. Лише за допомогою діалогу, проведення дискусій з громадськістю з того чи іншого питання можна прийти до позитивного результату. Врахувавши думки зацікавлених учасників процесу, можна уникнути спірних питань при реалізації того чи іншого прийнятого рішення.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ	
РОЗВИТКУ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ ОРГАНАМИ	
ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ В РЕГІОНІ.....	
	10
1.1. Історія вивчення розвитку комунікації між	
органами державної влади та громадськістю.....	10
1.2. Вивчення ключових понять «комунікація»,	
«державна влада», «громадськість».....	16
1.3. Методологічні підходи до вивчення розвитку комунікації	
між органами державної влади та громадськістю в регіоні.....	20
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ	
КОМУНІКАЦІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ	
ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ В РЕГІОНІ	
	28
2.1. Сутнісна характеристика розвитку комунікації між органами	
державної влади та громадськістю в Запорізькому регіоні.....	28
2.2. Громадська думка як складова системи державної влади.....	36
2.3. Основні напрямки застосування комунікації між органами	
державної влади та громадськістю в системі державного управління.....	43
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ РОЗВИТКУ	
КОМУНІКАЦІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА	
ГРОМАДСЬКІСТЮ В РЕГІОНІ.....	
	52
3.1. Глибинне інтерв'ю як метод вивчення розвитку комунікації	
між органами державної влади та громадськістю в регіоні.....	52
3.2. Аналіз результатів дослідження розвитку комунікації	
між органами державної влади та громадськістю в регіоні.....	56
3.3. Рекомендації щодо удосконалення розвитку комунікації	
між органами державної влади та громадськістю в регіоні.....	60
ВИСНОВКИ.....	65
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	74
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах адміністративних перетворень в Україні відбуваються значні зміни у державному управлінні і відносинах держави та громадянського суспільства, в яких органи влади виступають як адміністративні структури, що надають послуги, а громадськість – як клієнт, що їх отримує. Запровадження нової парадигми функціонування органів державної виконавчої влади потребує переорієнтації форм і методів їхньої діяльності на задоволення потреб споживачів публічних послуг, переосмислення концепції управління суспільною інформацією та забезпечення надійного зворотного зв'язку з громадськістю.

Принципові зміни суспільного устрою в нашій країні стали причиною трансформації соціальної структури, де утвердилися нові соціальні групи, організації та інститути, форми адміністративного і політичного управлінського життя. Соціальні процеси в сучасному суспільстві багато в чому розвивалися під впливом феноменальних змін в його комунікативній сфері, особливістю яких стала ринкова інституалізація ЗМІ, що значною мірою сприяло зростанню впливу засобів масової інформації на суспільну свідомість та формування іміджу суб'єктів соціальної управлінської дії. Зміни комунікативних процесів також пов'язані з широким використанням технологічних новацій, складних знакових систем.

У ході глобалізації відбувається трансформація інститутів адміністративно-політичної діяльності, комунікативних культур, традицій, звичних умов життя, створюється і розвивається комунікаційне управлінське середовище принципово нового типу, яке, як і всі зазначені зміни, впливає на характер інформаційного обміну між суспільством і управлінською владою, створює ряд нових проблем та суперечностей. Розуміння виникаючих колізій передбачає знання соціальних закономірностей, принципів, функцій і методів, що зумовлюють реальний розвиток комунікаційних процесів у системі соціального управління. Це й актуалізує зростання інтересу до різноманітних

проблем соціально-комунікативної взаємодії адміністративних організацій з соціумом.

Проблемна ситуація дослідження полягає у тому, що комунікаційний процес влади з громадськістю достатньо напружений та не має узгоджених дій.

Варто зазначити, що концептуальне осмислення комунікативних технологій відбулося лише у ХХ ст. і було пов'язано насамперед з розвитком індустрії опитувань громадської думки, демократичних інститутів та зростанням ролі ЗМІ у політичному житті.

Загалом комунікаційним аспектам розвитку суспільства присвячені більше тисячі різних праць, починаючи від праць Платона та Арістотеля. Сучасні вітчизняні дослідники Г. Почепцов, Н. Грицьак, В. Демченко здійснили значний внесок щодо ідентифікації різних аспектів комунікації, її видів та моделей, таких як: соціологічні, психологічні, семіотичні, а також їх прикладні програми. Приділяє значну увагу комунікативній проблематиці і Енциклопедичний словник з державного управління за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна, приділяє значну увагу комунікативній проблематиці, розглядаючи дефініції «комунікації», «комунікації організаційні», «комунікація управлінська», «комунікація в державному управлінні» та тлумачить «комунікації як передачу і прийом інформації, наказів, емоцій, джерело життєвої сили будь-якої організації, оскільки одна з найважливіших цілей комунікації полягає в тому, щоб здійснювати субординацію та координацію різноманітних елементів організації». Ґрунтовне теоретичне дослідження масової комунікації здійснив В. Різун, який системно виклав теоретичні засади розуміння масового спілкування, технологію масового впливу та представив основні наукові течії, принципи й підходи до вивчення масової комунікації. Є. Драчов розглядає комунікацію як інтегруючий фактор, В. Мазур досліджує комунікації крізь призму взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні, автор визначає комунікацію як основний чинник демократизації суспільного життя. О. Бухтатий, О. Радченко, Г. Головченко здійснили дослідження комунікаційних процесів в сучасній Україні та вважають,

що комунікативний процес відбувається незалежно від часових бар'єрів та технологічного прогресу передачі інформації. Разом з тим необхідним є впровадження комунікативного підходу до формування державної політики, а використання сучасних комунікативних технологій – нагальна потреба демократичного суспільства.

Тим не менш, незважаючи на великий інтерес з боку вчених до розвитку комунікацій державних органів з громадськістю, можна констатувати невисокий ступінь вивченості цієї області.

Об'єкт дослідження: система державної влади.

Предмет дослідження: комунікаційні процеси з громадськістю в системі державної влади.

Мета дослідження: визначити специфіку розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю.

Мета роботи зумовлює вирішення наступних наукових завдань:

- проаналізувати історію вивчення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю;
- визначити ключові поняття дослідження: «комунікація», «державна влада», «громадськість»;
- описати методологічні підходи до вивчення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю;
- надати сутнісну характеристику системі органів державної влади;
- вивчити поняття громадська думка як складова системи державної влади;
- описати основні напрямки застосування комунікації між органами державної влади та громадськістю;
- обґрунтувати опитування як метод вивчення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю;
- проаналізувати результати дослідження щодо розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю.;
- розробити рекомендації щодо удосконалення системи розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю.

Гіпотезою дослідження є теза про те, що комунікація з громадськістю є визначальною складовою дієвої системи органів державної влади.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що у ньому пропонуються заходи щодо поліпшення комунікації між органами державної влади та представниками громадськості.

Результати дослідження було представлено на науковому семінарі Україна – НАТО в місті Запоріжжя 13.10.2019 тези виступу використані у третій частині дипломної роботи «Рекомендації щодо удосконалення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю в регіоні».

Враховуючи вище викладене, проведені дослідження стане в нагоді не тільки громадянам та представникам інститутів громадянського суспільства, неурядовим громадським організаціям, але й представникам органів виконавчої влади України, які відповідають за взаємодію з громадськістю та засобами масової інформації.

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

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ В РЕГІОНІ

1.1. Історія вивчення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю

Поняття «комунікація» сформувалася в латинській культурі. Яка, до речі, подарувала людству одну з найдосконаліших систем права.

Аналізуючи процес становлення масової комунікації, дослідники вказують, що західні (в широкому сенсі слова) масмедіа формувалися в умовах становлення ідеї публічності влади, згідно з якою між суспільством і владою повинна знаходитися публічна сфера обговорень. Крім того, професійна культура західних масмедіа зароджувалася на основі протестантської тези про те, що будь-який дорослий індивід здатний самостійно встановлювати відносини з Богом і самостійно відрізнити добро від зла. Отже, в процесі пошуку істини ніхто не може займати привілейовану позицію.

Поява і розвиток засобів масової інформації в протестантському ідеалі виглядає як просто технічне розширення вже існуючої комунікації в публічній сфері. В процесі еволюції засобів масової інформації їх релігійні підстави були втрачені. Прихильники свободи друку перейшли від теологічних підстав до посилення на природні права людини. Звідси і західне тлумачення ефективності масмедіа як успішності, затребуваності. Якщо тебе читають, дивляться, слухають, цитують – значить, ти успішний [1].

Історія феномену комунікації йде в глиб століть і пов'язана з появою загальних знакових систем, за допомогою яких люди обмінювалися значеннями. Спочатку це були невербальні системи символів: міміка, жестикуляція, пози, звуки різного тембру і тривалості (подібний обмін «значеннями» можна спостерігати в тваринному світі). Набагато пізніше з'явилася більш складна

система символів – мовне спілкування. Поява писемності дозволило фіксувати мову і, разом з тим, розвивати і вдосконалювати систему символів.

Одну з гіпотез виникнення і розвитку людської комунікації висунув російський вчений Б. Поршнев. На його думку, людська мова спочатку виникла як засіб «веління» і «заперечення». Цей владний характер людської мови є наслідком саме того, що «пра-мова» спочатку складалася лише з наказів, вимог наказів. Ця обставина чітко простежується і в сучасних мовах: *hорchen* і *gehорchen* – в німецькому мовою, *obedio* (*ob-audio*) – в латинському, *sma* – в івриті, *акого* – в грецькому позначають «Слухати», але в той же час мають і суміжне значення «коритися», «слухатися», що і було спочатку – в пра-мові – єдиним і основним значенням. І необхідно визнати цю понятійну двозначність надзвичайно глибинної, раз вона змогла зберегтися в мовах, незважаючи на всю калейдоскопічність процесів лінгвістичної диференціації [3, с. 103].

Увагу перших дослідників людської комунікації привертає така функція як переконання і управління «значеннями». Риторики Платона і Аристотеля, риторичні системи Квинтиліана і Цицерона поклали початок дослідженням можливостей спілкування і сприйняття, гносеологічних аспектів комунікації, досліджень тексту як комунікативної одиниці і мови як основного засобу спілкування.

У європейській культурі поняття «Communication» (від лат. Повідомлення, передача; *communicare* – робити загальним, пов'язувати) – існує з 15 століття. У 17 столітті виникає нове застосування цього поняття, що позначає фізичні способи повідомлення – лінії комунікації (дороги, канали, пізніше – залізні дороги) [19, с. 139].

Термін «комунікація» з'являється в науковій літературі на початку ХХ століття. Саме в цей час, коли вперше в історії людства з'явилася можливість швидко передавати будь-які повідомлення на величезні відстані і ефективно спілкуватися окремим особистостям і малих групах з великими групами населення, відзначається сплеск інтересу дослідників до процесу комунікації.

Одне з перших визначень комунікації сформулював британський публіцист Річардс (I.A.Richards) в 1928 році: «Комунікація – процес, який відбувається тоді, коли один розум діє в своєму оточенні таким чином, що інший розум піддається впливу, і в ньому відтворюється досвід, подібний до того, що і в першому, який частково на нього впливає [4, с. 87–91]. З тих пір було запропоновано сотні визначень цього поняття і жодне з них не стало загальноживаним.

Початок серйозних наукових досліджень в сфері комунікації в США пов'язують з К. Шенноном і В. Уївер. Примітно, що ці дослідники розробляли ефективну концепцію комунікації на замовлення телефонної лабораторії компанії Bell. Основне завдання, яке ставилося перед вченими – розробити ефективний шлях використання каналів комунікації. Згодом результати досліджень і розроблена модель комунікації були описані в книзі «Математична теорія комунікації» (1949 р.). Як канал комунікації Шеннон і Уївер розглядали телефон і радіо. Модель комунікації представляла собою простий лінійний процес.

На сьогоднішній день склалися кілька основних підходів до розуміння комунікації. Всі вони досить докладно описані в зарубіжній і вітчизняній літературі.

У даній роботі поняття «комунікація» трактується як специфічна сфера суспільства, що забезпечує можливість і визначає способи реалізації комунікативної активності людей. Зазвичай соціологи виділяють чотири таких сфери: політику, економіку, соціальні відносини і духовне життя.

В центрі всіх цих сфер існує ще одна – комунікаційна сфера. Вона організовує відносини, що виникають в процесі обміну інформаційними продуктами. Для ефективного функціонування цієї сфери вироблені набори принципів (ідеологія, філософія), норм і правил (технології), які називаються соціальними (громадськими) інститутами. У число цих інститутів можна включити журналістику; рекламу; PR; літературу і мистецтво; неформальні комунікаційні інститути та ін.

Стосовно до аналізованої проблеми можна сказати, що комунікація – це історично обумовлена, санкціонована і регульована суспільством форма символічного взаємодії між людьми. Або – по-іншому – це «певна організація соціальної діяльності і соціальних відносин, здійснювана за допомогою взаємопогоджуваної системи доцільно орієнтованих стандартів поведінки, виникнення й угруповання яких в систему зумовлені змістом конкретної, розв’язуваної соціальним інститутом завдання» [73, с. 34].

Якщо прийняти за основу секторальний підхід до структури суспільства, то неминуче виділяються три види комунікаційних процесів: політична комунікація, бізнес-комунікація, а ось як назвати комунікацію, суб’єктом якої є некомерційний сектор, сучасна наука ще не вирішила. В англomовному науковому мові використовуються такі поняття, як «civil communications», але може мати і інші варіації: «Civic», «civilian» для слова «цивільні» (а також «intercivil», «intercivilian» в значенні «межгромадянські») та «means of communication», «links» для слова «Комунікації». Ці поняття зазвичай переводяться як «громадська комунікація» або «публічна комунікація».

Одним з головних принципів «демократичного контракту» – угоди між суспільством і владою, який вважає, що влада встановлюється, розподіляється і контролюється суспільством в публічному просторі, – є свобода формування і вираження думки громадянином. Очевидно, що реалізація цього принципу залежить від діяльності засобів масової інформації, орієнтованої на безперервний діалог. Але для української преси ця аксіома, яка не спростовується ні політиками, ні журналістами, залишається чисто теоретичним пасажом, оскільки влада, преса і суспільство «насправді» існують в соціальному просторі паралельно.

Також відомо, що найважливішим фактором суспільного розвитку є засоби масової інформації: кількість доступних каналів масової інформації, наявність або відсутність можливості безперешкодно отримувати і передавати інформацію, законодавчо закріплена і реалізована можливість висловлювати думки через ЗМІ певною мірою свідчать про стан, спрямованості і динаміці

суспільного розвитку. Виходячи з цього, можна стверджувати, що не вимагає окремих доказів теза про те, що становлення, функціонування і розвиток громадянського суспільства неможливо без ефективно діючих незалежних ЗМІ.

Ніякі кошти спілкування в минулому ні по оперативності повідомлень, ні по широті охоплення аудиторії не можуть йти ні в яке порівняння з сучасними засобами масового впливу, можливості яких продовжують зростати. Сучасні ЗМІ одночасно і відображають дійсність, конструюють її образ – ціннісну «картину світу» – в свідомості масової аудиторії [26, с. 54]. Особливо велика роль ЗМІ в конструюванні ціннісних орієнтацій молоді. Під впливом ЗМІ формуються життєві стратегії і сценарії успішного просування, але також і негативні ціннісні зразки. Соціалізуюче значення ЗМІ, особливо телебачення, важко переоцінити, враховуючи, специфіку його образного впливу: телебачення надає готові для засвоєння ціннісно-сміслові, поведінкові моделі і поступово змінює картину соціуму. Однак не варто перебільшувати роль ЗМІ.

На даний час на новий рівень виходить комунікація державної влади з громадськістю шляхом надання електронних послуг, що значно спрощує доступ до публічної інформації та отримання державних послуг.

В інформаційному суспільстві умовно можна виділити дві взаємодоповнюючі складові – економічну («економіка, заснована на знанні») і політичну – електронна демократія. Поняття e-democracy ще не отримало словникового визначення, більшість фахівців сходяться в тому, що основна смислове навантаження в ньому доводиться на democracy, і що воно передбачає використання нових ІТ для захисту і розвитку основних демократичних цінностей, перш за все, участі громадян в процесах прийняття рішень органами влади, тобто залученості в політичний процес. Цю участь повинно бути організовано таким чином, щоб громадяни могли відчувати свою причетність до політики і побачити результати своїх зусиль.

Електронний уряд тут калька з англійського e-government, поняття, тісно пов'язаного з електронною демократією.

Американське суспільство державної служби (ASPA), європейські організації та структури ООН, залучені в сферу досліджень і практичної діяльності з розвитку електронної демократії, використовують термін *government* перш за все в сенсі правління як процес, дію, а *e-government*, відповідно – як форми і методи діяльності державних структур щодо забезпечення доступу різних груп громадян до надаються ними послуг і інформації на основі мережевих систем. Акцент у визначенні *e-government* стоїть на надання інформації і послуг громадянам, а технології є тільки засобом реалізації цієї функції.

Сама концепція *e-government* виникла в руслі зусиль, які на початку 90-х років ХХ століття почали щось робити США і низкою інших країн з реформування органів і систем державного управління з тим, щоб вони «працювали краще, а коштували менше». Причина в тому, що в 70-80 роках ХХ століття вони зіткнулися з такою проблемою, як зростання витрат на діяльність держустанов при зниженні їх ефективності та незадовільне виконання своїх функцій, повній відсутності відповідальності чиновників [50].

Реформи включали скорочення чисельності держапарату, впровадження в практику держустанов стандартів якісного обслуговування громадян, властивих бізнесу, зменшення кількості внутрішніх нормативних документів.

В рамках інституціональних теорій основною причиною існування будь-якої організації, в т.ч. держави, вважається скорочення вартості трансакцій. Мережеві системи кардинальним чином знижує витрати, пов'язані з державним керуванням. Коли стало ясно, що вони можуть істотно сприяти тому, щоб органи і системи державного управління стали «працювати краще, а коштувати менше», в програмах реформ з'явилися інформаційні технології, а концепція *e-government* отримала орієнтацію на обслуговування громадян.

За словами М. Кастельса, з 90-х років наша планета об'єднана в єдину телекомунікаційну комп'ютерну мережу, що є основою інформаційної системи та комунікаційних процесів. Вся сфера людської діяльності базується на владі інформації. Інформаційні та комунікаційні технології в сучасному

глобалізованому світі, безперечно, сприяють економічному розвитку і зростанню матеріального добробуту людей, виступають умовою влади, знань і творчості [58, с. 13–15]. Під «мережею» зазвичай розуміється структура зв'язаних між собою елементів. Мережа об'єднує безліч елементів по критерію комунікативного зв'язку. Мережа має властивість демократизувати комунікацію і об'єднувати різні ієрархічні рівні в єдиний комунікативний простір.

1.2. Вивчення ключових понять «комунікація», «державна влада», «громадськість»

Комунікація є важливим чинником існування суспільства, оскільки суспільства без спілкування немає. Комунікація є тим процесом, який і забезпечує утворення суспільства.

Комунікативний процес – це взаємодія між різними суб'єктами комунікації, при якому здійснюється обмін інформацією. Він включає динамічну зміну етапів формування, передавання, приймання, розшифрування і використання інформації в обох напрямках при взаємодії комунікантів.

Ми живемо у світі комунікації, де більшість свого часу людина витрачає на спілкування. Дослідження показали, що близько 70% часу індивідуума припадає на комунікацію: людина пише, читає, говорить, слухає. Жодна людина чи група людей не може існувати без комунікації. Тільки комунікація забезпечує передачу інформації та ідей.

Міжособистісна комунікація являє собою безпосередній контакт людей.

У тих ситуаціях, коли люди вступають в спілкування в малих групах (кількість їх членів може бути від 3 до 20-30 чоловік), прийнято говорити про групову комунікацію.

Масова комунікація – це процес поширення інформації і впливу в суспільстві за допомогою спеціальних коштів, друку, телебачення, радіо, кіно, в результаті чого повідомлення надходить відразу до великих груп людей.

Комунікація об'єднань громадян і владних структур була об'єктом вивчення зарубіжних і вітчизняних вчених. Науковими дослідженнями різноманітних аспектів інформаційно-комінікаційної діяльності органів влади, займалися вчені М. Дітковська, Н. Драгомирецька, В. Різун та ін. Роль інформації у процесі прийняття державно-управлінських рішень досліджували вчені: П. Клімушин, О. Крюков, Ю. Машкаров, І. Почепцов, О. Радченко, С. Чукут та ін. Незважаючи на вагомні здобутки, процес дослідження впливу глобалізації, що стала можливою за умов інформаційної революції на процес комунікації між владою та громадськістю ще далеко не завершився.

Державна влада – це спосіб керівництва (керування) суспільством для якого характерна опора на спеціальний апарат примуса (авторитет чинності).

Державна влада:

- є владою публічної (офіційно управляє справами всього суспільства в цілому) і політичної, тобто вона регулює відносини між більшими й малими соціальними групами й, будучи відносно відособлена від суспільства (соціально неоднорідного в особі класів, етносів, націй, національних меншостей і т.п.), керує їм в інтересах тої його частини, більш або меншої, котра опанувала цією владою (служить інструментом реалізації волі політичних чинностей, вартих у влади);

- є суверенною владою, тобто в сфері державних справ має верховенство, самостійністю й незалежністю стосовно якої-небудь іншої влади як усередині держави, так і за його межами;

- здійснюється на постійній основі спеціальним апаратом влади (державним апаратом);

- має монопольне право застосовувати примус на території своєї дії (території держави);

- має монопольне право оподаткування певних осіб, що перебувають на території держави (для формування бюджету – скарбниці держави);

- поширюється на всіх осіб (фізичних, юридичних), щопербувають на території держави (виключення: наприклад, іноземні дипломати);

– видає нормативно-правові акти. [57, с. 89].

Державну владу й державу не можна ототожнювати, це не те саме (у літературі термін «публічна влада» іноді використовується як синонім «держави»).

Державна влада – це спосіб керівництва (керування) суспільством, а держава – спосіб (форма) організації суспільства. Державна влада – це атрибутивна ознака держави, його необхідний елемент як системного утворення, оскільки фундаментальні ознаки державно організованого суспільства (держави): державна влада (управлінська основа держави), державний народ (соціальна основа держави), державна територія (матеріальна основа держави).

Держава – це організація суспільства як єдиного цілого, керованого спеціальним апаратом влади, що поширюється на все населення країни і її територію.

Громадськість – організована сукупність фізичних та юридичних осіб приватного права, яка на добровільних засадах бере участь у процесі підготовки та прийняття органами публічної влади нормативно-правових актів, а також здійснює контроль за їх виконанням з метою захисту прав, свобод та законних інтересів.

Відповідно до Словника української мови громадськість – це передова частина, передові кола суспільств. В Енциклопедичному словнику з державного управління, складеного науковцями Національної академії державного управління при Президентові України, поняття «консультації з громадськістю» визначається як організований органами публічної влади двосторонній обмін інформацією з громадськістю з метою вироблення соціально обґрунтованих державно-управлінських рішень з питань суспільно-економічного розвитку, задоволення соціальних потреб та інтересів широких верств населення [14, с. 298].

Зручність використання поняття «громадськість» обумовлено трьома наступними аргументами:

– поняття «громадськість» дозволяє досить точно ідентифікувати та позначити суб'єктів впливу на прийняття нормативно-правових актів за рахунок

охоплення цим поняттям усього суб'єктного складу впливу на прийняття нормативно-правових актів, включаючи до нього як фізичних осіб, так і юридичних осіб приватного права.

– поняття «громадськість» є усталеною категорією у міжнародно-правових актах. Крім того, це поняття вже давно увійшло в український офіційний простір та досить широко використовується у вітчизняних правових актах, зокрема, й для позначення суб'єктів впливу на прийняття нормативно-правових актів;

– поняття «громадськість» є доволі лаконічним терміном, оскільки смисловою конструкцією цієї категорії утворює лише одне поняття, на відміну від інших схожих категорій, які складаються з двох слів – «представники громадськості», «громадські організації», «громадські інституції», чи навіть трьох слів – «усі заінтересовані особи», «широкі верстви населення» [27, с. 103].

Водночас, громадянське суспільство є повноцінним суспільним інститутом з відповідними владоутворюючими ресурсами, що також активно включився в процес глобалізації, тому поняття «інституціоналізація» цілком застосовне і до громадянського суспільства. В. Дзюндзюк приводить наступну класифікацію мережевих співтовариств, зокрема: співтовариства інтересів, ігрові співтовариства; географічні співтовариства, співтовариства взаємин, які сформовані навколо певного життєвого досвіду, комерційні співтовариства, віртуальні держави. Особливий інтерес для владних структур мають останні, адже віртуальні держави мають практично всі атрибути державності (герб, прапор, уряд, закони тощо), за винятком території. Така держава має, навіть, владу у вигляді модератора. Соціальні рухи в мережевому суспільстві трансформуються у так званій «флешмобінг», який є ефективною технологією організації громадських об'єднань і рухів у реальному просторі за допомогою віртуальних ресурсів.

Зміни у відносинах влади і громадянського суспільства, що зумовлені науковим прогресом і глобалізацією суспільства призвели до створення нової теорії публічного управління, яка ґрунтується на розширенні кола учасників прийняття рішень. В цій теорії використовуються поняття «governance», «good

governance» як управління за допомогою урядових та неурядових організацій, об'єднаних в мережу. Дану концепцію розробляють вчені як В. Нікітін, А. Колодій, Л. Сморгунов.

Управління в системах віртуальної масової комунікації переходить на рівень демократичних відносин, тому Інтернет часто називають «вектором демократизації» і, навіть, «зоною анархії». Будь-яка комунікація в мережі зрівнює учасників і в цьому її колосальна демократизуюча роль. Влада, включаючись у мережеве суспільство, змінює форми та методи управління.

Мережева влада інформує, а не наказує. Вона не перешкоджає активності опозиції, критиці масмедіа. Влада змінює стиль спілкування з впливу на діалог, з ієрархічного підпорядкування на горизонтальну комунікацію. Таким чином, встановлюються нові типи і моделі відносин. В багатьох країнах світу зроблені успішні спроби організувати населення в межах структур місцевого самоврядування. На Заході з'явилася професія соціального організатора (community organizers). Слід зазначити, що демократизація влади не означає ослаблення держави. Навпаки, інформаційне суспільство, що є оборотною стороною мережевого, має можливість за контролем над діями громадян. Тому, пріоритетним напрямом державної політики багатьох країн світу став курс на побудову інформаційного суспільства, зокрема на розвиток національних і глобальних інформаційних інфраструктур. [42, с. 168-170].

1.3. Методологічні підходи до вивчення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю в регіоні

Методологія дослідження комунікативної сфери являє собою складну систему категорій, принципів, норм, цінностей, парадигм, теорій і самих методів, що забезпечує пізнавальну та практичну цінність для дослідження.

На початковій стадії слід урахувати, що на розвиток методології формування комунікативної політики впливає безліч чинників, найважливішими серед яких є:

– практичні потреби реформування політичних комунікацій влади та громадськості, вдосконалення управління державою, проведення різних реформ (конституційної, адміністративної та ін.). Ця група чинників актуалізує проблеми цілісної методології державного управління, вимагає підвищення її ефективності;

– розвиток загальнонаукової методології та методологій окремих наук і галузей знання. Ці чинники дають змогу користуватися накопиченим методологічним потенціалом;

– ускладнення управлінської перебудови, пов'язаної з новим рівнем реформування місцевого самоврядування, що дозволить у комунікативній взаємодії витворити нову якість, зорієнтовану на громадянина, створює умови для дослідження поточних фактів, здійснення прогнозування, оперативний аналіз і виробляє програми рішень. Усе це в сукупності потребує спеціального методологічного забезпечення [44, с. 33].

Під методологічною основою наукового дослідження треба розуміти основні, вихідні положення, на яких воно базується. Методологічні основи науки завжди існують поза нею і не виводяться із самого дослідження. Проте слід ураховувати, що методологія має чотирирівневу структуру, а саме: фундаментальні, загальнонаукові, конкретно наукові принципи, конкретні методи, що використовуються для розв'язання спеціальних завдань дослідження.

Ураховуючи основні рівні наукового пізнання, спробуємо вибудувати загальнометодологічні основи дослідження. Першим кроком є визначення загальної стратегії побудови процесу пізнання, що ґрунтується на фундаментально-філософському рівні методології. Таке розуміння дозволить орієнтуватися та вирішувати наукові питання в процесі здійснення наукового дослідження.

Для аналізу комунікативної політики органів самоврядування філософською основою обрано інструментарій соціального конструктивізму та концепцію комунікативної дії Ю. Габермаса.

У сучасних наукових дослідженнях поширення ідей конструктивістської методології як постнеокласичної теорії пізнання пояснюється необхідністю аналізу «соціальної реальності», яка відображається мережею взаємозв'язків та взаємодій, що передбачає необхідність включення людини як суб'єкта комунікаційного процесу. Відповідно, політична реальність конструюється нормативним порядком, який включає взаємодію та способи здійснення влади, а також уявлення суспільства про них [54, с. 70].

Для безпосередньо аналізу політичної комунікації будемо використовувати системний конструктивізм Н. Лумана. На його думку, особливістю соціальних систем є оперування на основі комунікації, наявність якої надає суспільству системного характеру. Комунікації дозволяють репрезентувати соціальну систему як оперативну закриту систему, що складається «з власних операцій, відтворює комунікації із комунікацій». Обґрунтовуючи конструктивістський підхід, варто розрізняти моменти «розбіжності» та «згоди». Луман підкреслює, що комунікативний процес не можливий «без згоди» й «без певної розбіжності», оскільки саме остання створює альтернативи для виникнення біфуркаційних ситуацій, які становлять основу для розвитку.

Загалом, конструктивістський аналіз дозволяє розглядати владу як конструкт, породжений соціально-політичними почуттями та політичними технологіями, а політичний порядок – як сформований наслідками діяльності інститутів та соціальних груп у процесі інтеракції.

З іншого боку, доцільно звернутися до теорії комунікативної дії Ю. Габермаса, який розглядає раціональне осмислення цінностей, норм, правил соціального життя з метою обґрунтування дій учасників комунікативного процесу, досягнення взаємного розуміння. Тобто висуваються основні вимоги комунікативної взаємодії через втілення деліберативної демократії, у якій громадянське суспільство структурується через дотримання раціональних аргументів у поєднанні з практикою прийняття політичних рішень.

Застосування двох різних підходів дозволяє наголошувати на по черговості діалогічних і розбіжних принципів у процесі становлення й формування комунікативної політики. Відтак зазначений інструментарій дозволяє конструювати дієві взаємовідносини місцевої влади та громадськості, враховуючи інформаційно-комунікативний простір та активність громадянського суспільства.

В Україні точка біфуркації (розбіжності) поставала тричі (зі здобуттям незалежності, Помаранчевою революцією та Революцією гідності), у результаті перші дві спроби не сприяли формуванню якісного нового стану. Знаходячись у процесі третьої спроби формування діалогу, варто реалізувати його з побудови ефективної комунікативної політики на місцях, тобто розбудови симетричної комунікації органів самоврядування та громадськості [47, с. 409].

Зважаючи на предмет дослідження, варто звернутися до компаративістської методики. Методологічний інструментарій порівняльного аналізу феноменів політики спирається на принципи подібності й відмінності, дедуктивні теоретичні моделі політичних інститутів та індуктивні методи їх верифікації з допомогою діахронно-історичного та синхронно-функціонального способів збору даних. Порівняння в політичних дослідженнях, як дослідницька стратегія, розвивалося на основі праць Д. Лернер «Порівняльний аналіз політичних систем» (1951–1952); Р. Макрідіс «Порівняльне дослідження систем правління» (1954); Г. Д. Ч. Аптер «Порівняльна політологія: хрестоматія» (1963); Г. Голосов «Порівняльна політологія» (1995); Р. Чилкот «Теорії порівняльної політології. У пошуках парадигми» (2001), А. Романюка «Порівняльний аналіз політичних інститутів країн Західної Європи» (2007) [37].

Порівняльний аналіз особливо цінний в умовах розгляду політичних реформ чи їх проектів. Вивчення досвіду інших країн допомагає краще зрозуміти їх переваги та недоліки. Відповідно, увага порівняльно-політологічних досліджень в останні десятиліття переважно зосереджена довкола пошуку відмінностей функціонування політичних інститутів, моделей адміністративно-

державного управління, виходячи з динаміки реформ, які за минулі роки здійснюються в західних і постсоціалістичних країнах [8].

Теорії компаративістики можна виділити такі методологічні компоненти:

- об'єкт порівняльного аналізу – політичні системи, елементи політичних систем, досвід модернізації політичних режимів, внутрішньополітичні фактори суспільного розвитку, взаємодія основних політичних сил;

- параметри порівняння – стабільність, ефективність, ступінь адаптації, відкритість, структура і функції, способи досягнення згоди у процесі вироблення державних рішень, ступінь демократичності, соціальна політика, ідеологія;

- способи порівняння – історико-генетичний, структурно-функціональний, порівняння зовнішніх систем і факторів;

- види порівняння – вертикальний (зіставлення однотипних структур усередині країни на різних рівнях політичної ієрархії), горизонтальний (зіставлення однорівневих елементів у різних регіонах однієї країни і різних країн) [24].

Вибір об'єктів порівняння здійснювався на основі факторної методики PEST-аналіз (PEST – за першими літерами англійських назв цих напрямів групування факторів: Political-legal (Політико-правові), Economic (Економічні), Sociocultural (Соціокультурні), Technological (Технологічні) чинники [61, с. 211].

Насамперед виходимо з тези, що досвід країн постсоціалістичного табору довів ефективність комунікативного менеджменту, ці технології працюють, дають результати у сфері зміцнення демократії в цих країнах і ми не можемо не використати ці знання, особливо на етапі розбудови вітчизняної демократичної системи місцевого самоврядування, децентралізації та комунікації.

У 90-ті рр. XX ст. країни Центральної та Східної Європи, здійснили великі зміни. Цей період характеризується переходом до ринкової економіки, парламентської демократії, розвитком правової держави та формуванням громадянського суспільства. Специфіка змін полягає в тому, що вони стосувалися не лише політичної сфери, а й різних сфер суспільного життя – соціально-економічної, культурної тощо [9].

Під час дослідження застосовувалися такі методи:

– системний метод дозволяв структурувати весь процес розроблення й реалізації комунікативної політики, розглядати в цілісності основні її суб'єкти, тобто ОМС, територіальну громаду. Спираючись на цей підхід, комунікативна політика набуває взаємопов'язаного і пропорційнопослідовного характеру. Системність дозволяє розглядати явище, з одного боку, як цілісне утворення, з іншого – як складну підсистему політичної системи, що визначає основні напрями її формування та розвитку, проте перевагою системної моделі є впорядкування та описовість у дослідницькій реальності;

– структурно-функціональний аналіз обирається для вивчення функціональних компонентів реформаційного процесу та зворотної підтримки громадськості, для функцій структурних підрозділів органів місцевого самоврядування з питань комунікаційної взаємодії;

– історико-генетичний метод застосовувався з метою простеження еволюції формування комунікативної складової державної та місцевої політики, становлення механізмів та інструментів взаємодії влади й громадськості;

– інституційний метод, безперечно, використовується для розгляду інституту місцевого самоврядування та інституту громадянського суспільства [35, с. 45-56].

За допомогою цього методу визначено сукупність відповідних норм і правил, які детермінують вплив організаційних структур на комунікативний процес. Крім того, в основі знаходиться перехід від нескоординованих дій і політичних практик до впорядкованих відносин, що здійснюються згідно з чітко визначеними правилами. Однак для детального аналізу внутрішньої і зовнішньої комунікації на місцевому рівні варто також вдатися до неоінституційних механізмів, оскільки для ефективного функціонування інституту громадянського суспільства та формування політично активного громадянина необхідно мати певний рівень політичної і правової культури як власне для громадян, так і чиновників. При цьому слід пам'ятати, що основною ознакою демократичності є існування правил (процедури) та їх дотримання.

Важливим є також рівень громадянської свідомості службовців та населення. Демократичність службовців може визначатися через їх ставлення до простих громадян, а також визнання ними демократичних цінностей як базових цінностей їхньої професійної діяльності [59].

Традиційно в дослідженні використано метод категоріального аналізу, який дозволив виділити основні поняття й категорії наукового дослідження, чітко окреслити об'єкт і предмет, а також запропонувати авторське визначення «комунікативної політики» та «місцевої комунікативної політики», про що детально йтиметься в наступному підрозділі. Емпіричне підкріплення отриманих теоретичних результатів стало можливим шляхом застосування аналізу документів, результатів моніторингу та опитувань державних установ і громадських організацій Запорізької області [45, с. 9].

До пізнавальних принципів варто також віднести принципи експліцитності, системності й контрольованості. Як зазначають Д. Мангейм і Р. Річ, «експліцитність наукового дослідження полягає в тому, що всі правила для опису і вивчення реальності сформульовані в явному вигляді. Нічого не приховується, ніщо не береться на віру. Системність полягає в тому, що кожний зафіксований факт пов'язаний причинним зв'язком або спостерігається разом з іншими фактами. Не визнаються ніякі пояснення, придатні лише для певного випадку, не допускається ніяких відступів від методу. Контрольованість виявляється в тому, що явища, які аналізуються, по можливості розглядаються з усією суворістю, припустимою в певній ситуації. Узагальнення робляться тільки після найретельнішої оцінки під девізом обережності, що в більш широкому розумінні означає постійну увагу до деталей» [69].

У дослідженні чільне місце посідають принципи об'єктивності, правового упорядкування, неупередженості та свободи наукових досліджень, закладені в основу даного наукового дослідження. Принцип правового упорядкування дозволив вивчати й систематизувати нормативно-правові регулятори комунікаційних відносин. Зміст принципу неупередженості та свободи наукових досліджень полягає, насамперед, у зіставленні вітчизняної моделі цього

інституту з подібними інститутами, що матиме своїм наслідком запозичення у вітчизняну практику позитивних трендів комунікації із громадою [43, с. 159].

Розвиток діалогової комунікації органів державної виконавчої влади з громадськістю в останній час набуває дедалі більшої актуальності. Важливу роль у цьому відіграє запровадження нових форм і методів діяльності публічних організацій з урахуванням європейських стандартів, спрямованих на надання якісних управлінських послуг. Без усякого сумніву – це тривалий й складний процес. Адже зміни мають відбутися не лише на рівні структури і функцій владних установ, але й у свідомості їхніх працівників та одержувачів послуг – громадян. Разом з тим розробка пропозицій щодо конкретних шляхів підвищення ефективності діяльності владних установ, покращення відносин з відповідними територіальними громадами, збільшення довіри до влади зумовлює необхідність здійснення науково обґрунтованої, об'єктивної оцінки нинішнього стану взаємодії між органами виконавчої влади та населенням, виявлення основних проблем, що негативно впливають на управлінські рішення [36].

Сучасне суспільство вимагає від влади таких характеристик як відкритість, прозорість, поінформованість, наявність ефективно функціонуючого зворотного зв'язку. Такі характеристики органів влади як публічних організацій можливо забезпечити лише шляхом застосування діалогових форм управління. Діалогові форми управління проявляються, по-перше, в особливостях управління публічними організаціями, які характеризуються в сучасній науці через визначення публічного менеджменту; по-друге, в трипартизмі (інституті соціального партнерства) сутність якого зводиться до ведення переговорів між профспілками, спілками підприємців, іншими недержавними організаціями та державою, з метою досягнення згоди суперечливих інтересів суб'єктів на основі договірного процесу; по-третє – в специфіці безпосередньої взаємодії місцевих державних організацій з органами місцевого самоврядування.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ В РЕГІОНІ

2.1. Сутнісна характеристика розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю в Запорізькому регіоні

Державне управління не може існувати без комунікації, як форми взаємодії різноманітних суб'єктів і об'єктів управління, оскільки демократичний режим потребує погодження позицій у постійному діалозі між владою і громадськістю. Комунікації інформують населення і владні структури та інститути громадянського суспільства, дозволяють видавати накази, ухвалювати законодавчі акти, переконувати людей.

Інакше кажучи, державне управління – це, перш за все, прийняття і реалізація рішень, заснованих на результативності використання сучасних інформаційних і комунікативних технологій [40, с. 169–171].

Особливо актуальні проблеми комунікації на рівні місцевих органів влади (МОВ), тому що саме на місцях має забезпечуватися конституційне право громадян на інформацію. Саме тут відбувається налагодження контактів влади з цільовими аудиторіями населення, узгодження надання публічних послуг з потребами громадян, здійснення контролю якості цих послуг та оперативне реагування на зміни в інформаційному просторі.

Одне з головних завдань МОВ – надання публічних (громадських, муніципальних, соціальних, адміністративних, управлінських та ін.) послуг населенню з метою забезпечення задоволення його потреб у різноманітних сферах життєдіяльності. Реалізація зазначених завдань, в свою чергу, потребує відповідного комунікативного забезпечення. Саме інформація і комунікація виступають основою процесу надання послуг [75, с. 17].

Ефективна комунікація між органами державної влади та громадянським суспільством є важливим проявом демократичного розвитку країни. Через

комунікацію відбувається зворотній зв'язок, коли влада може краще інформувати про свою діяльність суспільство, а також дізнається про оцінку цієї діяльності з боку активних верств населення, що їх представляють інституції громадянського суспільства. В Запорізькому регіоні комунікація проходить шляхом публічних консультацій, громадських обговорень або аналізу громадської думки шляхом опитувань на офіційному вебпорталі Запорізької обласної державної адміністрації.

З другого боку, беручи до уваги, що цілями громадських організацій є реалізація й захист інтересів певних груп населення, які вони представляють, комунікація з органами влади для них є одним із найважливіших механізмів реалізації цих інтересів. Як приклад, в Запорізькій облдержадміністрації існує більш ніж 30 консультативно-дорадчих органів з представників громадянського суспільства.

Здійснюючи зворотній вплив на органи державної влади, громадські організації інформують їх про суспільні настрої та бажання й лобіюють інтереси населення, здійснюють моніторинг державної політики в плані ефективної реалізації цих інтересів.

В Україні громадянське суспільство перебуває на стадії розвитку. На сьогодні існують активні організації, що реалізують інтереси груп населення, які вони представляють, проте їх ще мало й вони представлені далеко не у всіх сферах. У той же час існує величезна кількість зареєстрованих неурядових організацій, проте слід говорити про кількість справді діючих і, тим більше, ефективних [67, с. 17].

Досягнення прозорості процесу прийняття державних рішень та вироблення державної політики, яке є можливим за умови не тільки доброї волі з боку державних органів влади, але й сильних громадських інституцій, сприятиме вирішенню багатьох інших проблем, зокрема, боротьбі з корупцією.

Комунікації – це стійкі соціальні взаємодії і взаємозв'язки учасників управлінської системи, що представляють собою комплекс комунікативного

обміну повідомленнями, знаннями, інформацією для розв'язання управлінських завдань, цілей, стратегій [36].

Це – універсальна система, що відтворює впорядкованість управлінського соціального процесу, організовує і актуалізує процес управління в комплексі взаємодії адміністративних і політичних організацій з соціумом.

У межах комунікативної системи проявляються різні події, пов'язані з управлінською діяльністю, що розгортаються в рамках певного соціального простору. Результатом комунікативної взаємодії є створення основних адміністративно-політичних і управлінських інститутів, формування стилю управлінської взаємодії влади і населення, забезпечення якості управлінської культури та ефективності управлінського процесу [39, с. 50].

Комунікація між органами державної влади та соціумом, запровадження комунікаційних стандартів у процесі обміну інформацією в суспільстві, що ґрунтується на принципово нових засадах рівного, взаємовідповідального діалогу в форматі суб'єктно-суб'єктних горизонтальних відносин – невід'ємна умова демократичного розвитку держави, становлення громадянського суспільства. Процес публічної управлінської комунікації містить складові, типові для будь-якого комунікативного акту, зокрема:

- суб'єкт-комунікатор (органи державного управління різних гілок і рівнів влади);
- саме повідомлення (офіційна і неофіційна інформація, усна або письмова, вербальна і невербальна);
- об'єкт-реципієнт, або одержувач (суспільство в цілому, різні інститути громадянського суспільства, індивідуальний реципієнт);
- канали поширення інформації (міжособистісні, інституційні та масові);
- канали зворотного зв'язку (прохання, звернення громадян, різні форми політичної участі тощо);
- процес кодування-декодування інформації (підготовка інформаційних повідомлень, їхня адекватна інтерпретація аудиторією тощо);
- різного роду перешкоди (технічні, семантичні, психологічні) [30].

Важливими елементами управлінської комунікації також є мотиви і цілі, які надають спілкуванню спрямований, раціональний характер, а також сам процес передачі інформації. Це діяльність, яка за допомогою різних технологій та засобів передати інформацію від найвищих органів влади – до пересічних громадян і навпаки, тобто зворотний зв'язок. Комунікації в державному управлінні виконують ряд найважливіших завдань. Насамперед, це – забезпечення особи, що ухвалює рішення, достовірною та своєчасною інформацією. Підґрунтям такого управлінського рішення є водночас і об'єктивна інформація, і чинники суб'єктивного характеру (особистий досвід, інтуїція, мотивація, цінності). Не менш важливим вважається також здійснення якісного перетворення інформації в частині її вигляду та обсягу з тим, щоб вона могла б якісно сприйматися і осмислюватися індивідумом. Складний характер комунікації в державному управлінні уможливорює її типологізацію на підставі різних принципів [52].

Залежно від каналів виділяють комунікації: через неформальні канали; через організації; через засоби масової інформації [31, с. 49]. Комунікація через неформальні контакти або міжособистісне спілкування є однією з найбільш давніх, що існували ще в примітивних суспільствах. Проте і зараз, у сучасних політичних системах з розвиненою мережею засобів масової комунікації, вона відіграє значну роль. У цьому способі можна виділити два основні аспекти.

Перший пов'язаний із ситуацією, коли комунікація здійснюється через міжособистісне спілкування як основний канал передачі або отримання інформації. Цей канал відрізняється значним емоційним зв'язком між комунікатором і адресатом, завдяки чому він іноді набагато більш ефективний, ніж, наприклад, засоби масової інформації. Іншим аспектом комунікації через неформальні канали є те, що міжособистісне спілкування включене в процес трансляції та засвоєння інформації за допомогою масових каналів [55, с. 39].

Дослідники стверджують, що певна інформація через засоби масової комунікації не сприймається масовою аудиторією безпосередньо, а впливає опосередковано – через «лідерів думки». Вони більш підготовлені до сприйняття

інформації, більш інформовані, краще інших орієнтуються в потоці повідомлень засобів масової інформації і завжди можуть висловити свою думку з того чи іншого інформаційного приводу. Відтак, повідомлення засобів масової інформації спочатку надходять до «лідерів думки», а потім за допомогою міжособистісного спілкування – до масової аудиторії [48].

Спосіб державної комунікації через організації передбачає, що своєрідною сполучною ланкою між керуючими і керованими тут служать такі інститути, як політичні партії, що покликані опосередковувати взаємовідносини між політичною системою і соціумом, артикуючи та агрегуючи групові інтереси.

Ще один найважливіший канал державної комунікації представлений засобами масової інформації, що в сучасному суспільстві відіграють все більшу роль у поширенні політичної інформації [5, с. 78]. Характеризуючи канали інформаційної взаємодії вітчизняних владних інституцій, можна відзначити, що основним каналом інформування в системі державного управління стають саме засоби масової інформації, тим самим перетворюючись, по суті, на потужний інструмент влади для цілеспрямованого конструювання політичного порядку. Державна комунікація є регулюючим і координуючим механізмом у взаєминах держави і суспільства, забезпечуючи стабільність і ефективність функціонування суспільного організму в цілому. Серед функцій державної комунікації доцільно зазначити наступні:

- консервативна – спрямована на збереження статус-кво державної системи, яка сприяє стабільному існуванню соціального організму;

- координуюча – покликана забезпечувати координацію владних впливів суб'єкта управління у відповідності до параметрів об'єкта управління та їхніми можливими змінами;

- інтегруюча – пов'язана із здійсненням такої державної політики, яка б враховувала інтереси всіх елементів соціальної системи, сприяла б виробленню та прийняттю узгоджених управлінських рішень;

– мобілізаційна – спрямована на забезпечення легітимності існуючого суспільного ладу, отримання підтримки і схвалення суспільства щодо ухвалених управлінських рішень;

– соціалізуюча – пов’язана із засвоєнням у процесі інформаційного обміну соціально-політичних норм, цінностей і традицій держави, підвищенням рівня політичної компетентності громадян [74].

У зв’язку зі зміною влади в Україні, в цілому, існує можливість продивитись оновлений тип комунікації влади з суспільством шляхом відео звернень, офіційних розпорядчих документів шляхом публікування на вебресурсах та інтернет представництвах. На прикладі Запорізької обласної державної адміністрації це публікації відеопривітань, проведення нарад з онлайн трансляцією, функціонування вебсайту з оновленням новин що декілька годин та ведення офіційних сторінок керівництва області в популярних соціальних мережах.

Крім цього, важливо зазначити наявність сталих форм комунікації влади з громадськістю, таких як: скарги громадян, запити на публічну інформацію, гарячі лінії та особисті прийоми. В облдержадміністрації функціонує окремий структурний підрозділ виконуючий комунікативні функції [68].

Органи державної влади повинні мати надійні механізми зворотного зв’язку та взаємного контролю, що «передбачає запровадження системного моніторингу громадської думки суспільно-політичної ситуації та ефективності влади. Така комунікативна взаємодія дозволяє забезпечити баланс державно-управлінських, державно-громадських та державно-приватних інтересів у суспільстві [11].

Очевидно, що в сучасних реаліях для налагодження ефективної діяльності органів державної влади одного лише взаємного контролю органів державної влади замало, тому велике значення в цьому процесі відводиться саме контролю з боку громадськості.

Громадський контроль – це систематичний моніторинг та громадська експертиза інституційними структурами громадянського суспільства діяльності

інститутів і посадових осіб держави з метою виявлення й припинення різних видів зловживання владою [6, с. 20]. Для здійснення ефективного громадського контролю необхідна повна й достовірна інформація про діяльність, плани та можливі проблеми в органах державної влади.

У нашій країні тривають трансформаційні процеси, спрямовані на становлення демократичного урядування в державі, забезпечення фундаменту нової моделі державного управління, яка відповідатиме високим європейським стандартам. Ефективність та якість управлінської діяльності сьогодні полягає у забезпеченні відкритості та прозорості системи публічної влади, у належному нормативно-правовому закріпленні комунікаційної взаємодії усіх задіяних суб'єктів. Важливим елементом у системі взаємодії органів державної влади та громадськості є громадські ради, які, виступаючи своєю платформою комунікаційної взаємодії, є потужним інструментом залучення громадян до участі в управлінні державою та демократичного розвитку країни в цілому. Громадські ради спроможні стати ефективним «містком» між інститутами влади та населенням за умови активної громадянської позиції та відповідального ставлення до виконання взятих на себе обов'язків і повноважень усіма учасниками комунікації [63, с. 23].

В Запорізькому регіоні, на жаль, громадська рада відсутня. Функціонуючи в період до 2016 року члени громадської ради не узгодили власні інтереси та проявили негативну комунікаційну складову між владою області та громадськістю в цілому [64, с. 109].

На сучасному етапі партнерські відносини між органами влади і громадськістю в Україні формуються надто повільно з причин недосконалості правової бази, відносної організаційної слабкості управлінських структур на місцях та відсутності чітко визначених їх повноважень, недостатнього використання маркетингових підходів в управлінні інформаційними процесами, неповного врахування міжнародного досвіду взаємодії органів влади і споживачів публічних послуг. Практика місцевих органів влади свідчить про

певну хаотичність у комунікативних процесах, що є джерелом посилення недовіри громадськості до офіційних повідомлень про дії влади.

Регулювання комунікативної діяльності потребує удосконалення правового аспекту місцевих органів влади в Україні та можливе за умови закріплення чіткої ієрархічної єдності законів, нормативних актів щодо задоволення комунікативних потреб громадськості та органів влади; узгодження понятійного апарату і нових правових актів у сфері суспільних комунікативних відносин із раніше прийнятими; нормативно-правового забезпечення імплементації маркетингових підходів і технологій у діяльність владних структур [17, с. 345–347].

В умовах упровадження сучасної парадигми державного управління «служіння влади людям», що передбачає задоволення потреб громадян і розвиток соціального партнерства, особливого значення набуває комунікативна технологія «маркетинговий PR» як ефективний засіб управління цим процесом на основі інтегрованих маркетингових комунікацій з метою формування партнерських відносин між владою і цільовими групами громадськості [72].

Покращення організаційного забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади шляхом застосування клієнт-орієнтованих підходів і технологій маркетингу потребує: реформування організаційних структур управління; перегляду повноважень і підвищення відповідальності інформаційних служб, приведення їх у відповідність з маркетинговими принципами; впровадження у діяльність місцевих органів влади інноваційних комунікативних технологій; комплексного застосування комунікативних інструментів маркетингу; внесення змін до організаційної культури та ін. Однією з важливих умов удосконалення організаційно-правового механізму комунікативної діяльності місцевих органів влади є формування системи професійних кадрів – спеціалістів у галузі комунікацій із широкими міждисциплінарними знаннями та навичками прийняття управлінських рішень на основі маркетингових досліджень.

2.2. Громадська думка як складова системи державної влади

Відносини між народом та владою були об'єктом дослідження з давніх часів. Питанням довіри та поваги народу до влади приділяв увагу, наприклад, китайський мислитель Конфуцій. Зокрема, він стверджував, що в державі з гарним управлінням повинно бути вдосталь продовольства, достатньо зброї та народ повинен довіряти правителям. Філософ вважав, що при крайній потребі можна відмовитися від зброї та продовольства, але не від довіри народу, бо «без довіри народу держава не зможе встояти» [16, с. 16].

Зустрічається ця проблематика і в працях українських вчених. Так, С. Оріховський-Роксолан в відомій праці «Научення королю польському Сигізмунду-Августу» пише, що вже від початку свого правління королю слід «найпильніше подбати, щоб привернути прихильність тих людей, серед яких правиш. Вона є єдиним захистом королів. Без прихильності підданих німічною і непевною буває влада короля» [28, с. 3]. Таким чином підкреслюється сутнісна важливість підтримки з боку народу для існування влади та виконання нею своїх функцій. Держава існує лише тоді, коли ті, над ким вона панує, підкоряються авторитету володарюючих.

Громадська думка – означає сукупність поглядів індивідів стосовно певної проблеми. Природа громадської думки складна та динамічна. Урахування громадської думки є вкрай важливою при розробці та впровадженні політичного рішення адже оптимальне політичне рішення повинно ґрунтуватися на широкій громадській підтримці, що є половиною успіху в його виконанні, запорукою ефективного функціонування влади [65]. Але прийняти таке рішення непросто. Для того суб'єкт, що приймає рішення, повинен:

- урахувати ставлення до проекту рішення тих груп, інтересам яких воно відповідає;
- не знехтувати інтересами інших і передбачити їх поведінку в разі прийняття саме такого рішення;
- знати позицію безпосередніх виконавців (адміністрації);

– урахувати зовнішні обставини, що можуть вплинути на його впровадження у життя (міжнародне становище, фінансові можливості тощо), зокрема і міжнародну суспільну думку.

Якщо все це не враховується, то рішення можуть бути неефективними і не приведуть до очікуваних наслідків.

У процесі переходу суспільства від авторитаризму до демократії зростає вагомість фактору постійного інформаційного обміну між владою та громадянами, комплексної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування та інституцій громадянського суспільства.

Політичне життя суспільства і соціальні відносини, що складаються в ньому, зазнають впливу багатьох факторів, серед яких громадська думка відіграє важливу, а подекуди й вирішальну роль. Способи і форми впливу громадської думки на владні структури багатоманітні: від звичайного вербального схвалення чи засудження їх діяльності до прямого, цілеспрямованого тиску на них, здатного призводити до значних перетворень всередині самої владної верхівки. З ускладненням суспільно-політичних відносин та інтенсифікацією масової комунікації інструментами такого впливу стають новітні комунікативні технології (лобіювання, організація «груп тиску», сучасні технології інформаційного забезпечення управління тощо). Саме в сфері влади і політики громадська думка передусім і виявляє себе як дієвий соціальний інститут, а її важливі соціальні функції реалізуються у цій сфері найповніше [12].

Український соціолог В. Л. Оссовський розглядає громадську думку як певний соціальний інститут, що може виконувати важливі соціальні функції. Зміст і спрямованість цих функцій, за його баченням, реалізуються у двох вимірах: вертикальному і горизонтальному. Змістом вертикального виміру є вплив громадської думки на владні структури, на процес ухвалення ними суспільно значимих рішень. Цей вплив реалізується громадською думкою через її експресивну, консультативну та директивну функції. Горизонтальний вимір змісту і спрямованості соціальних функцій громадської думки відбиває вплив суб'єкта громадської думки на пересічного громадянина [22, с. 123].

Завдання дипломної роботи спонукають здійснити лише вертикальний вимір – зосередитись на процесі реалізації тих функцій громадської думки, що стосуються її взаємодії із владними структурами. Тому й зупинимось саме на цих функціях докладніше. Реалізуючи свою експресивну функцію, громадська думка артикулює оцінку дій влади, спрямованих на розв'язання певної суспільної проблеми, визначає діяльність державних органів тощо. При цьому, на думку Ю. П. Сурміна, експресивна функція синтезує в контрольну та оцінну функції [51, с. 78]. Консультативна функція реалізується через продукування суб'єктами громадської думки конкретних рішень актуальних суспільних проблем, які ретранслюються для суспільства та влади через повідомлення ЗМІ, відкриті публічні дискусії, громадські слухання тощо, тобто форми публічної суспільної комунікації, які реалізуються виключно в умовах демократичного суспільства, для якого саме народ є єдиним джерелом влади. Однак навіть за таких умов положення громадської думки мають дорадчий характер, а владні інститути можуть прийняти або відкинути їх. Однією з поширених форм громадського консультування є звернення громадян, за допомогою яких вони у режимі зворотного зв'язку повідомляють державні та недержавні інституції про виконання, невиконання або неналежне виконання ними або підвідомчими їм органами чи установами соціальних функцій та вимагають вживання відповідних заходів. На відміну від конституцій деяких європейських держав, де встановлено, що з колективними зверненнями можуть звертатися лише законно створені організації або їх установчі органи, законодавство України не висуває такої вимоги [53, с. 86-94].

Дослідник Ж. Т. Тощенко розглядає громадську думку як одне з ключових понять соціології політики. Він окреслює значення громадської думки в політичному процесі та на основі цього виділяє оцінну, контрольну, захисну, консультативну та директивну функції громадської думки. Оцінна функція, на думку вченого, виражається через оцінні судження мас про діяльність офіційних владних інститутів та їх лідерів, гучні політичні події тощо. Своєрідність контрольної функції виражається в тому, що громадська думка про будь-яке

значиме питання займає певну позицію та прагне до того, щоб їй відповідала діяльність органів державної влади і їх керівників, тобто, незважаючи на те, що реальна влада у суспільстві в руках владних інститутів, громадська думка може слідкувати за їх діяльністю та впливати на неї. Близька до контрольної за своєю суттю захисна функція. Суть її полягає в тому, що через вираження своєї думки з важливих суспільних питань люди можуть відстоювати власні інтереси, захищати громадянські права. Консультативна функція, на думку вченого, громадської думки слугує для зміцнення механізму взаємодії суспільства та влади шляхом вироблення компетентних порад, рекомендацій, адресованих державному органу, щодо вирішення політичних, соціально-економічних, культурних та інших проблем. Реалізація цієї функції залежить від двох факторів:

- потенційних можливостей суб'єкта громадської думки аналізувати факти, явища та процеси дійсності, передбачати соціальні та політичні наслідки пропонуваніх рішень, враховувати, наскільки ці рішення артикулюють інтереси різних соціальних груп;

- готовності владних структур сприймати вироблені громадськістю рішення та впроваджувати їх. Втім громадська думка може не тільки радити, пропонувати, консультувати інститути влади, але й диктувати їм власні рішення.

Таким чином, з консультативною функцією громадської думки тісно пов'язана її директивна функція, яка проявляється у виробленні рішень, що мають суворо заданий, імперативний характер. Підсумовуючи розгляд функцій громадської думки та слушно вказуючи на їх взаємопроникний характер, Ж. Т. Тощенко виділяє основну, інтегративну, функцію – регулятивну, оскільки громадська думка включається в процес взаємодії через регулювання як відносин всередині самої влади, так і відносин між владою та суспільством [46, с. 29]. Саме з нею пов'язана можливість громадської думки певним чином детермінувати політичний процес, коректувати діяльність владних структур та окремих посадових осіб. Безумовно, незалежно від того, які функції ми називаємо ключовими, повною мірою вони можуть реалізуватися лише в умовах

держав з розвиненим демократичним режимом, коли влада декларує принципи соціального партнерства з громадськістю, а громадська думка є одночасно умовою та результатом злагодженої взаємодії влади та суспільства. Для формування і функціонування громадської думки з важливих суспільних питань створюють низку правових, політичних, економічних гарантій та спеціальних інститутів вільного і реального функціонування громадської думки. Під правовими гарантіями мається на увазі наявність правових норм, що встановлюють обов'язковість використання громадської думки органами державної влади, що відображається в законодавстві конкретної країни. Носієм політичних гарантій є політичні партії як виразники інтересів різних соціальних груп. Врахування партіями громадської думки при створенні ними політичних програм та розробці соціально-політичних проектів забезпечує їм підтримку громадськості. Економічні гарантії полягають у забезпеченні державою та недержавними організаціями ініціювання та фінансування заходів зі збору даних та вивчення громадської думки [38].

Громадська думка є умовою та одночасно результатом реального функціонування демократичного режиму та запорукою розбудови громадянського суспільства. При прийнятті політичних рішень органи державного управління повинні враховувати громадську думку, оскільки вона слугує джерелом важливої соціально-політичної інформації. Отже самі практики соціальних перетворень потребують вироблення рекомендацій щодо посилення ролі громадської думки в українському суспільстві, визначення умов та чинників її реального впливу на владні структури.

Розвинуте громадянське суспільство є невід'ємною складовою всіх демократичних правових держав світу.

В умовах плюралістичної демократії держава поступається частиною своїх повноважень в державній та управлінській сферах соціальної життєдіяльності самоорганізуючим та самоуправляючим структурам, які його утворюють [32, с. 107].

Очевидно, що сильна держава неможлива без розвиненого громадянського суспільства, яке стає дієвим чинником державотворення за умови конструктивного та соціально відповідального діалогу з державою в межах правового поля.

Громадянське суспільство активно сприяє процесам політичної демократизації, набуття державою ознак правової, відстоюючи матеріальну і духовну незалежність людини від держави, домагаючись правової гарантії такої незалежності, захисту приватних і суспільних інтересів людей. Разом з тим, має бути зворотний зв'язок державних інститутів з громадськістю, оскільки правова держава має реагувати на запити і потреби асоційованого громадянства, видавати відповідні законодавчі акти та слідкувати за їх виконанням. Іншими словами, вона повинна створити ситуацію правової захищеності громадян, сформуванню сприятливе правове поле для діяльності створюваних ними громадських інститутів [70].

Громадська думка виникає і формується через діалектичне взаємопроникнення, взаємоопосередкування індивідуального і групового. Від ступеня сформованості та рівня зрілості громадської думки певного об'єднання людей залежить сприйняття його як цілісної і дієздатної соціальної організації. Водночас є істотні відмінності в змісті та конкретних формах вияву громадської думки в різних соціальних організаціях. Суттєвий вплив на громадську думку справляють предметна діяльність організації, стиль керівництва в ній, характер міжособистісних стосунків, оскільки громадська думка ґрунтується на індивідуальних думках і найповніше віддзеркалює уявлення більшості суб'єктів. У ній домінують ті оцінки, які сприймаються суб'єктами незалежно від їх істинності чи хибності [62].

Тому громадська думка може мати як позитивну, так і негативну спрямованість. Позитивно орієнтована громадська думка має конструктивний характер з погляду на соціальний поступ, сприяє формуванню адекватної соціальної поведінки, розвитку соціальної активності, ініціативного і відповідального ставлення до функціональних обов'язків.

Особливістю громадської думки є те, що вона тримається на внутрішньому переконанні людей, приймається ними добровільно, без примусу, є прийнятною для пересічного громадянина.

Провідними елементами структури громадської думки є оцінки, які спираються на знання і підкріплюються почуттями та емоціями. Важливе місце в її структурі належить соціальним установкам, волі. Іншими словами, громадська думка – поєднання раціональних, емоційних і вольових елементів. Формуючись щодо конкретного питання, громадська думка є досить динамічною. Однак, існуючи довгий час, вона закріплюється в нормах, традиціях, звичаях [34, с. 16].

Громадську думку вивчають за допомогою опитувань, спостережень, аналізу документації, а також колективних обговорень.

В Запорізькій обласній державній адміністрації активно функціонує Програма розвитку громадського суспільства, в якій закладений основним змістом принцип функціонування влади з громадянськими організаціями. На даний час кількість громадських організацій в області майже 15 тисяч.

Крім цього, слід зазначити, що активно функціонує з них лише не більше сотні. Цим можна доказати, що політична свідомість суспільства є досить низькою та потребує інформаційного роз'яснення, для більш активної роботи громадських організацій та висловлення громадської думки не однієї групи, а населення в цілому [41, с. 189].

Нажаль, можна констатувати, що зараз громадська думка виступає об'єктом пропаганди влади, політиків або інших зацікавлених осіб.

Громадська думка – це важливі в межах певної соціальної спільноти судження його представників, які, по-перше, посилюють значущість одних політико-владних практик у суспільстві за рахунок інших; по-друге, інтегрують волю суспільства, виступаючи нормативним чинником індивідуальної поведінки громадян. Іншими словами, громадська думка завжди є об'єктом впливу сил, які можуть виробляти значущі судження, але при цьому зберігає певну міру автономності, оскільки її носії в своїх судженнях здебільшого керуються не

стілки мотивами партійної відданості, умоглядної політичної доцільності чи логічної послідовності, скільки своїми емоційно та ціннісно навантаженими уявленнями про спільні суспільні інтереси (відповідно, в контексті своїх власних) [18, с. 109].

2.3. Основні напрямки застосування комунікації між органами державної влади та громадськістю в системі державного управління

Основною метою зв'язків із громадськістю є створення зовнішнього і внутрішнього політико-соціально-психологічного середовища, сприятливого для успішної роботи органу державного управління, забезпечення бажаної поведінки громадськості щодо цього органу влади.

Практика зв'язків органів державної влади передбачає насамперед інформування громадськості з метою надання їй загального уявлення про діяльність, реалізацію планів та проблеми, які доводиться їм вирішувати. Для досягнення цієї мети органи виконавчої влади використовують такі основні види комунікативних каналів [53, с. 89]:

- безпосереднє спілкування – особисті контакти між громадянами (об'єднаннями громадян), з одного боку, і посадовими особами органу влади – з іншого; спілкування за допомогою засобів зв'язку (телефон, різноманітні форми особистого листування);

- опосередковане спілкування через засоби масової інформації (преса, телебачення, радіо, комп'ютерні мережі тощо).

Для того, щоб досягти взаєморозуміння, доброзичливих стосунків та співпраці між органом державної влади і громадськістю, варто дотримуватися таких вимог:

- забезпечити широке, адекватне інформування як усієї громадськості, так і окремих її соціальних груп;

- організувати ефективний «зворотний зв'язок» із громадськістю;

– залучити громадськість до участі у процесі обговорення та прийняття рішень.

Зв'язки з громадськістю органів державної влади базуються на враженнях громадян від роботи служб та від ефективної роботи державних службовців. Для полегшення спілкування з громадянами органи державної влади застосовують методи ознайомлення з відомостями практичного характеру. Така інформація може розповсюджуватися у друкованому вигляді (видання брошур, розміщення довідкових матеріалів, рекламних афіш тощо), через телебачення, радіо, Інтернет, виставки тощо. Ці методи будуть ефективними лише за наявності в адміністрації достатніх фінансових ресурсів та кваліфікованих фахівців (журналістів, дизайнерів тощо) [66, с. 13–16].

На думку науковців, існують різні типи взаємин органів державної влади із засобами масової інформації:

- випуск і поширення інформаційних бюлетенів, пресрелізів, оглядів, фото-, відеоматеріалів, інформаційних збірників, експрес-інформації;
- проведення пресконференцій, брифінгів, політичних діалогів, телевізійних дебатів, «круглих столів», пресклубів, організація інтерв'ю з керівниками органів влади, посадовими особами для працівників засобів масової інформації;
- підготовка й проведення теле- і радіопередач;
- забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів влади;
- створення архівів інформації про діяльність органу влади;
- розміщення вебсторінок в Інтернеті про орган влади та його діяльність;
- інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать чинному законодавству [15].

З метою створення системи інформаційного забезпечення органів державної влади, системи інформування громадськості про свою діяльність та досягнення прозорості в роботі в Україні створено Єдиний вебпортал органів виконавчої влади – центральна частина електронної інформаційної системи

«Електронний уряд», яка призначена для інтеграції вебсайтів, інших електронних інформаційних систем органів державної влади та надання послуг громадянам та юридичним особам через мережу Інтернет [60].

Оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів державної влади здійснюється шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі.

Встановлення зворотного зв'язку з громадськістю, публічного діалогу, партнерських стосунків органів влади та інститутів громадянського суспільства, підвищення ефективності механізму залучення громадськості до розроблення та реалізації державної політики, налагодження системності у здійсненні політичних комунікацій, розробка Закону про державну комунікативну політику – питання першочергової ваги, від яких залежатимуть усі подальші дії влади [7, с. 52]. Інакше кажучи, державне управління – це процес прийняття і реалізації таких рішень, які засновані передусім на результативності використання сучасних інформаційних і комунікативних технологій. Адже здійснення державного управління неможливе без враховування громадської думки, громадських очікувань та настроїв.

Особливо актуальні проблеми комунікації на рівні місцевих органів влади, тому що саме на місцях має забезпечуватися конституційне право громадян на інформацію. Саме тут відбувається налагодження контактів влади з цільовими аудиторіями населення, узгодження надання публічних послуг з потребами громадян, здійснення контролю якості цих послуг та оперативне реагування на зміни в інформаційному просторі [2, с. 22]. Одне з головних завдань місцевих органів влади – надання публічних (громадських, муніципальних, соціальних, адміністративних, управлінських та ін.) послуг населенню з метою забезпечення задоволення його потреб у різноманітних сферах життєдіяльності. Реалізація зазначених завдань, в свою чергу, потребує відповідного комунікативного забезпечення. Саме інформація і комунікація виступають основою процесу надання послуг [24, с. 98]. Таким чином, інформаційно-комунікаційні зв'язки

влади та громадськості складаються в процесі створення відкритого форуму ідей та думок, якими обмінюються ці два учасники комунікативного процесу. У демократичних державах публічність державної інформаційної політики свідчить не лише про спрямованість зусиль влади на суспільні інтереси, а і інтересів суспільства у правильності управлінських рішень діючої влади. У комунікаційному процесі представники органів державної влади повинні використовувати усі можливі канали інформації, слідкувати за інформаційними потоками, які вирують у інформаційному просторі, а також враховувати час, швидкість, змістовне наповнення та поширення цих потоків. Також у комунікативному процесі повинні встановлюватися принципи та норми використання інформаційно-комунікативного потенціалу органів державної влади в галузі інформації для створення умов демократичного формування, розвитку та вираження громадської думки [10].

Актуальним питанням комунікативної політики органів державної влади України є створення системи формування та впливу на громадську думку про ідеї сталого розвитку та їх актуальність. Відсутність єдиної комунікативної політики у цьому напрямку негативно впливає на оцінку громадськістю діяльності органів управління та значно знижує рівень довіри до них. В свою чергу, формування та реалізація єдиної комунікативної стратегії щодо сталого розвитку України органами влади дозволило б не тільки регулярно інформувати громадськість про політику, яку проводить держава, але й ефективно конкурувати з іншими учасниками комунікативного процесу при встановленні пріоритетів порядку денного. Важливим завданням комунікативної політики органів державної влади України щодо політики сталого розвитку залишається підтримання ефективного зворотного зв'язку з громадськістю. Це не тільки не сприяє отриманню громадської довіри, але й не дозволяє органам влади реально оцінювати ефективність своєї роботи. Об'єктивна необхідність використання поняття «комунікація» для характеристики інформаційних процесів в системі управління сталим розвитком та їх рівня впливу на ефективність державного управління пояснюється особливостями сучасного етапу розвитку

інформаційного суспільства, які розширюють сферу застосування комунікацій. Комунікацію розглядають як одну з основних базових складових управлінської діяльності; вона служить засобом взаємодії органів державної влади із зовнішнім середовищем і виступає інтегруючим механізмом, який об'єднує функції і методи управління, сприяє формуванню і прийняттю оптимальних управлінських рішень, що забезпечує загальну ефективність управління [13, с. 77]. А. Шегда вважає, що комунікації – це спілкування, передача інформації від людини до людини в процесі діяльності. Передача інформації від однієї людини до іншої здійснюється за допомогою жесту, мови, приладів або в письмовій формі (їх називають засобами комунікацій). Через засоби комунікацій інформація передається особам, які приймають рішення, а рішення – їхнім виконавцям. Без комунікацій не може бути організації, тому що без них неможливо забезпечити координацію діяльності людей [30, с. 9]. Це передбачає поширення у процесі комунікації достовірної інформації, яка не стане у подальшому причиною виникнення непорозумінь між комунікатором та комунікантом та не знизить рівень довіри між ними, що надзвичайно важливо для комунікативних процесів у державному управлінні. Надзвичайно зручним та дієвим інструментом забезпечення оперативним комунікативним зв'язком є використання окремих елементів системи електронного урядування. Щодо технічної та технологічної сторони, то зрозуміло, що органи державної влади мають використовувати найсучасніші технології для забезпечення функціонування форм зворотного зв'язку на сайтах органів влади, електронної пошти, електронного документообігу і комунікацій, що зможе надати оперативну інформацію керівникам профільних відділів щодо потреб громадян. Застосування сучасних технологій електронного урядування має здійснюватися при взаємодії публічної адміністрації з представниками бізнесу, громадського сектору, політичних партій та ін., оскільки нехтування будь-якого з цих секторів порушить динаміку розвитку інформаційно-комунікаційних процесів та інформаційного суспільства в Україні [21, с. 128].

Інформаційні потоки між державною владою та громадянами мають певну циклічність. Громадяни вимагають від держави виконання своїх функцій, держава реагує на їхні вимоги та надає свої послуги. Після цього громадяни певним чином реагують на ці послуги своїм задоволенням чи обуренням, а держава по тому здійснює певні корекції своїх дій, щоб знову отримати від громадян нові вимоги та очікування. Неконтрольовані інформаційні потоки можуть завдати значної шкоди суспільній свідомості. Вони не лише впливають на стан громадської думки стосовно певних політичних чи соціо-економічних явищ, а й спроможні розпалити національну ворожнечу та спричинити розкол суспільства. Бездіяльність із боку державної влади стосовно захисту громадської думки може стати причиною зниження рейтингу довіри суспільства до неї [29].

На думку В. Донецької, сутність процесуальних явищ, до яких належить і міжособистісна комунікація, визначається їх функціями. Крім базових функцій комунікації (інформаційної, експресивної і прагматичної), в міжособистісній комунікації особливо виділяються соціально значущі функції – взаємодія і вплив, які актуалізуються в мовних актах в цілому ряді приватних функцій. В основі цих функцій, як можна було переконатися, лежить головний принцип – мотиваційний. Тому не дивно, що дослідники соціальної комунікації звертаються насамперед до мотиваційних теорій, що пояснює сутність і функції міжособистісної взаємодії, в рамках якого здійснюється і міжособистісна комунікація [18, с. 161–167].

Для того щоб краще зрозуміти процес обміну інформацією між владою та громадськістю, критерії його ефективності, форми зв'язку, необхідно мати уявлення про етапи процесу комунікацій. Найголовнішими етапами є зародження ідеї або відбір інформації; вибір каналу передачі інформації; передача повідомлення; інтерпретація повідомлення; підтримка зворотнього зв'язку. На етапі зародження ідеї важливо правильно підібрати повідомлення, яке буде актуальним та цікавим для цільової аудиторії і на яке можна буде отримати зворотню реакцію. Ефективність даного етапу полягає у тому, що ще до початку даного етапу комунікатор має знати проблеми та очікування цільової

аудиторії, тобто бути заздалегідь підготовленим до комунікативного процесу. Другий етап – вибір каналу передачі інформації – також залежить від розуміння інформаційних уподобань цільової аудиторії, тобто володіння інформацією з яких джерел представники громадськості отримують інформацію, з якою періодичністю, у який час (стосується телебачення та радіо). Третій етап передбачає використання обраних каналів передачі інформації для поширення запланованих інформаційних повідомлень. На цьому етапі можливе ситуативне корегування процесу поширення інформації, що передбачає доповнення або ж скорочення кількості каналів поширення інформації, інтенсивності їх використання, тощо. Етап інтерпретації передбачає супровід інформаційних повідомлень у випадку їх нерозуміння або ж подвійного трактування іншими учасниками комунікативного процесу. Етап підтримки зворотнього зв'язку забезпечує збір інформації, яка поширюється у відповідь на подану комунікаторам, її аналізі, підготовки варіантів інтерпретації, та поширення її доповнень. Аналізуючи вищезгадані етапи виникає питання щодо якості первісної інформації, яка необхідна для формулювання ідеї та вибору каналів поширення інформації, адже її достовірність залежить від першоджерела, тобто від самої громадськості. Комунікаційний процес має бути безперервним, постійно підтримуватися та контролюватися, щоб інші зацікавлені учасники не впливали на повідомлення, не викривлювали їх, не надавали неправильних коментарів. Для вдосконалення системи комунікацій необхідно враховувати величину і кількість структурних ланок на кожному ієрархічному рівні управління, ступінь формального регламентування організаційних зв'язків. Тим самим забезпечуються можливості для раціонального розподілу повноважень, відповідальності та істотного скорочення обсягу інформації, яка циркулює в системі управління. Щодо управлінських функцій соціальної комунікації, у політикопсихологічному словнику їх виділено чотири: інформаційна функція – є основною функцією, оскільки на організації й управлінні потоками інформації побудовані публік рилейшнз (ПР), реклама тощо. Соціалізуюча функція – пов'язана із соціальним вихованням членів суспільства, формуванням або

зміною інтенсивності і спрямованості соціальних настанов, цінностей та ціннісних орієнтацій аудиторії, з якою здійснюється комунікація. Зокрема, соціалізуюча функція може розглядатися як така, що реалізує стратегічний PR, на якому ґрунтується вся суспільна сфера. Організаційно-поведінська функція – пов’язана з ініціюванням або припиненням певних дій масової аудиторії. З нею можна поєднати тактичний PR (політична, виборча або рекламна кампанія). Емоційнотонізуюча функція полягає в регулюванні емоційного рівня аудиторії, стимулюванні її емоційних реакцій. Комунікаційна функція – пов’язана з регулюванням зв’язків між різними індивідами або сегментами аудиторії, а також комунікатора з тією самою аудиторією. До вищезгаданих функцій можна додати регулюючу, науково-культурологічну та демократичну функції. Регулююча функція полягає у запобіганні можливостям маніпулювати і керувати суспільною свідомістю за допомогою інформаційних повідомлень, фактично здійснювати функцію соціального контролю за наповненням інформаційного простору, роз’ясненням та коментарям щодо інформаційних повідомлень, які можуть бути використані для поширення агресивних настроїв у суспільстві, закликам до расової та інших видів дискримінації, тощо. Науковокультурологічна функція виконує основне освітньо-пізнавальне завдання – інформування про досягнення культури, мистецтва, освіти, науки. Ця функція сприяє процесу збереження та наступності культури, поширення культурних традицій з покоління у покоління, популяризує сучасну освіту та науку, які надзвичайно важливі у процесі розвитку різнорівневих комунікативних процесів. Демократична функція полягає використанні комунікативних зв’язків між владою та громадськістю для здійснення народовладдя, залучення громадян до процесів прийняття управлінських рішень, забезпечення виконання законів у процесі розвитку як державного управління так і суспільства уцілому [20, с. 103–112]. Надзвичайно важливим чинником, який вказує на наявність повноцінної комунікації є зворотній зв’язок на комунікативну акцію комунікатора. Якщо ж брати до уваги комунікативні процеси у державному управлінні, де, наприклад, комунікатором виступає

виборний орган державної влади, то зворотнім зв'язком з боку громадськості, як комуніканта, буде реакція у вигляді безпосередньої відповіді комунікаторові, відповіді у вигляді письмових звернень, коментарів через ЗМІ, електронну пошту, форму зворотнього зв'язку на інтернет-порталі цього органа влади, через акції громадської підтримки чи непокори, страйку, участі у плебісциті, референдумі та у виборах.

У комунікативному процесі між владою та громадськістю достовірність інформації відіграє надзвичайно важливу роль. Вона виступає інструментом створення ефективних управлінських рішень з однієї сторони та можливістю прийняття участі та впливу на процес здійснення державного управління. Підготовка комунікативних акцій зі сторони органів влади залежить від отримання достовірної первісної інформації з першоджерела, тобто від самої громадськості, ефективність яких залежить і від оперативності надання такої інформації. Усе це свідчить про те, що комунікаційний процес між владою та громадськістю має бути безперервним, постійно підтримуватися та контролюватися, щоб інші зацікавлені учасники не впливали на повідомлення, не викривлювали їх, не надавали неправильних коментарів, які могли б погіршити стосунки між владою та громадськістю.

РОЗДІЛ 3

ПРАКСЕОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ В РЕГІОНІ

3.1. Глибинне інтерв'ю як метод вивчення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю в регіоні

Глибинне інтерв'ю – це індивідуальний метод дослідження, метою якого є виявлення поглядів на проблему, з'ясування причин саме такої поведінки, вивчення поведінки окремих соціальних груп, визначення їх особистісних характеристик, отримання уявлень про прийняття індивідуальних рішень тощо. Невід'ємною його частиною є метод зондування, який застосовують в усіх глибинних методах опитування.

Глибинне інтерв'ю – неструктуроване, пряме, особисте інтерв'ю, яке проводить інтерв'юер з одним респондентом із метою отримання детальних відповідей на поставлені запитання і визначення основних переконань респондента щодо обговорюваної проблеми.

Цінність цього методу полягає в індивідуальному характері розмови, що дає змогу отримати від респондентів відверту, їх особисту відповідь і краще розібратися у внутрішніх переживаннях.

Зазвичай застосовують такі види та методи проведення глибинних інтерв'ю:

– метод «східців», за якого питання, що ставляться, спочатку стосуються характерних особливостей проблеми що вивчається, а потім і рис самого респондента. Цей метод дає змогу з'ясувати значення, яке респонденти пов'язують з певним предметом або проблемою;

– метод з'ясування прихованих проблем, мета якого – визначення слабких місць людини, що співвідносяться з її особистим переживанням і хвилюванням.

При цьому основним вважають не соціальні цінності, а особисті «слабкі місця», не спосіб життя загалом, а глибинні особисті переживання і хвилювання людини;

– символічний аналіз, за якого шляхом порівняння предметів з їх протилежностями аналізують їхнє символічне значення. Для того щоб зрозуміти, що криється за певним явищем, необхідно визначити те, що не характерне для цього явища;

– інтерв'ю через уяву, яке проводять у такий спосіб: опитуваного просять розповісти, що зробив би який-небудь персонаж у запропонованій ситуації. Респондент відповідає на поставлені запитання, переносячи своє ставлення на цього персонажа.

Глибинне інтерв'ю дає змогу розв'язати такі завдання:

- обговорити конфіденційні питання;
- зрозуміти складну, нестандартну поведінку респондента;
- виявити особисті погляди респондента на певну проблему;
- отримати інформацію від професіоналів, експертів, респондентів;
- вивчити поведінку респондента, яка може змінюватися залежно від настрою та емоцій;
- вивчити поведінку, яка залежить від суспільних норм;

Успішність проведення глибинного інтерв'ю в основному залежить від професіоналізму інтерв'юєра. Він повинен робити все можливе, щоб респонденти почували себе вільно; бути об'єктивним; ставити змістовні запитання; не приймати коротких відповідей «так», «ні»; глибоко зондувати респондента.

Глибинне інтерв'ю – неформалізована індивідуальна бесіда з респондентом, яка проводиться на основі інструментарію (гайду) з переліком обов'язкових тем для обговорення. Перевага глибинним інтерв'ю надається при вивченні чутливих тем, або якщо учасників важко зібрати для групової дискусії.

Розвиток комунікації між органами державної влади та громадськістю в сучасному суспільстві передбачає здатність вибудовувати стратегії взаємодії з іншими людьми та державними органами в навколишній мінливій соціальній

реальності. Вона передбачає освоєння варіанти взаємодії з оточуючими, способи досягнення цілей.

Важливим моментом розгляду теми, є формування значення «комунікація влада – громада» як соціальне замовлення. Для формування комунікативної компетенції є потреба в посиленні практичного аспекту факторів та способів взаємодії. Інакше кажучи, безпосередні учасники процесу – державні службовці та громадяни – повинні бути зацікавлені в посиленні практичного аспекту.

Глибинне інтерв'ю – якісний метод дослідження, який передбачає безпосереднє спілкування між інтерв'юером і респондентом з метою з'ясування його мотивацій, цінностей і установок. Глибинне інтерв'ю дозволяє отримати «особисту» інформацію від респондента, розширюючи уявлення про досліджуваному предметі або явищі і дозволяючи більш детально аналізувати проблему.

Глибинне інтерв'ю передбачає встановлення довірчих відносин між інтерв'юером і респондентом, що дає можливість отримати унікальну інформацію, недоступну при використанні інших методів. Зазначений метод дозволяє виявити мотиви і потреби представника громадськості в зворотній комунікації, отримати більш повну інформацію про його комунікативні компетенції, очікування від спілкування з представниками органів державної влади, а також проаналізувати особливості поведінки респондента. Метод глибинного інтерв'ю так само можна застосувати у випадках, коли необхідно вивчення респондентів, які відчувають дискомфорт при груповому обговоренні [49, с. 89].

Демократична стратегія розвитку Запорізького регіону підвищує значущість взаємодії влади і суспільства через інститути громадянського суспільства, які покликані забезпечити комунікацію суб'єктів. Очевидним стає той факт, що відсутність повноправного діалогу між органами влади і населенням стає перешкодою для розвитку громадянського суспільства.

Обласні державні адміністрації, у порівнянні з центральними органами влади, максимально наближені до середовища, де зріють громадянські

ініціативи, акумулюються громадянські інтереси. У цій безпосередній близькості до місцевого співтовариства Запорізька обласна державна адміністрація має можливість впливати на залучення громадян до участі в управлінні. Тому існуючий потенціал облдержадміністрацій для взаємодії з громадянами набуває максимального значення для інших рівнів влади, розвитку політичної системи в цілому.

Сьогодні органи державної влади зацікавлені не тільки в інформаційній відкритості з питань своєї діяльності, а й у схваленні своїх дій з боку населення, в забезпеченні легітимності.

Важливим є також те, що вибудовування відносин з громадськістю, заснованих на діалозі, стає для органів державної влади визначальною умовою їх подальшого становлення як інституту громадянського суспільства. Це нерозривно пов'язано з процесом демократизації, розвитком громадянського суспільства, тобто з питаннями, які самі по собі є дискусійними. До сих пір не отримані остаточні відповіді на питання: «Як повинно бути організовано взаємодію органів влади з громадянами для розвитку громадянського суспільства, інститутів демократії? Завдяки якими механізмами, влада може стимулювати громадську активність?». Практика показує, що суб'єкти сучасної політики, в тому числі і органи державної влади, в своїй поведінці і мисленні демонструють недостатньо чітке розуміння технологічних можливостей комунікації в досягненні соціальних та політичних цілей.

Тема інформаційних можливостей зв'язків з громадськістю щодо скорочення дистанції між суспільством і владою в умовах модернізації системи комунікації не достатньо вивчена.

Таким чином, дослідження, присвячене визначенню ролі зв'язків з громадськістю у взаємодії органів місцевого самоврядування та громадян в сучасному житті, є важливим і в теоретичному, і в прикладному аспекті.

Комунікаційні процеси є невід'ємною частиною сучасного суспільства. Роль інформаційних потоків в сьогоденному соціумі настільки зросла, що починаючи з 1970-х рр. багато дослідників заговорили про появу нового типу

суспільства – інформаційного, або постіндустріального суспільства, в якому інформація відіграє ключову роль. У подібних умовах володіння інформацією стає важливим управлінським ресурсом, який обумовлює конфігурацію управлінсько-владних відносин в соціумі.

Процеси інформатизації та інформаційної відкритості все ширше починають впроваджуватися в систему органів державної влади і управління. Важливим кроком на шляху до цього стала реформа, яка декларує необхідність створення умов для відкритості та підконтрольності діяльності державних органів і про державних службовців громадянському суспільству. Крім того, не так давно була анонсована державна інформаційна реформа «Україна у смартфоні», одним із завдань якої є забезпечення ефективної взаємодії органів державної влади з громадянами та господарюючими суб'єктами на основі широкого впровадження про інформаційно-комунікаційних технологій.

Для проведення дослідження було використано метод глибинного інтерв'ю серед представників ветеранської спільноти області, учасників Антитерористичної операції та Операції об'єднаних сил. Інтерв'ювання проводилось серед 15 респондентів в кімнаті відпочинку Запорізького обласного центру допомоги учасникам Антитерористичної операції та Операції об'єднаних сил. Респонденти є лідерами думок Запорізької області та міста, представниками ветеранських інтересів та головами громадських об'єднань діючих як на території області, так і на території України.

3.2. Аналіз результатів дослідження розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю в регіоні

На сьогоднішній день необхідно розширювати і конкретизувати такі поняття як: формуючі впливи на громадянське суспільство, модернізація суспільних відносин, трансформація системи державного управління, оптимізація системи державного управління, з метою досягнення цілей і реалізацій функцій держави, з урахуванням цілей та інтересів суспільства, що в

свою чергу призведе до формування нового стилю державно-управлінської діяльності. З урахуванням вище зазначеного, а також спираючись на аналіз проведеного дослідження слід зазначити необхідність формування нового стилю державно-управлінської діяльності задля налагодження комунікацій органів державної влади і громадянського суспільства та формування у них спільної взаємовідповідальності.

В інформаційному суспільстві інформаційно-комунікаційні технології стають головним засобом керівництва і контролю над його станом і якістю функціонування. Необхідно зазначити, що саме формуючі впливи на суспільство закладають його структуру, основи розвитку і функціонування. В самій державі формуються «непрозорі зони», потрапляючи в них людина натрапляє на невідомими йому методи взаємодії індивіда і держави – неінституціоналізовану сферу політики, де влада фактично не має меж, де сфера «прав людини» опиняється досить вразливою.

Відповідно до аналізу глибинного інтерв'ю з представниками громадянського суспільства є можливість наголосити, що в даний період відбувається конфронтація між владою та представниками громадянського суспільства, в результаті чого:

- зникає довіра до влади (93%);
- влада не здатна забезпечувати умови для розвитку громадянського суспільства (89%);
- інституції громадянського суспільства не можуть впливати на антикризові процеси, на суспільство та суспільні відносини (12%);
- виконувати функції лобістів по відношенню до громадськості (46%);
- відсутня змога виробити модель формуючих впливів для налагодження взаємодії держави та громадянського суспільства (67%);
- загострення суспільно-політичної ситуації в регіоні (87%);
- обласний центр допомоги учасникам АТО та ООС має можливість до налагодження комунікації влада – ветеранська громада (81%).

Аналіз відповідей щодо розвитку напрямів інформаційного суспільства та створення відповідного інформаційного простору з урахуванням зон «зіткнення інтересів» громадянського суспільства і влади потребують вироблення відповідних комунікаційних каналів. Зокрема:

- здійснення процесу демократизації суспільства за допомогою інформаційно-комунікаційного каналу (84%);
- вироблення довгострокової державної стратегії щодо розвитку інформаційного суспільства (73%);
- вироблення відповідного законодавства (41%).

В процесі проведення глибинного інтерв'ю респондентами було зазначено, що дана проблема є комплексною, саме тому для розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю та вдосконалення державної політики щодо розвитку громадянського суспільства в процесі демократичного врядування органам державної влади необхідно:

- визначити процедуру проведення громадської експертизи задля підвищення прозорості дій влади; забезпечення участі громадян в управлінні та розв'язку проблем, що зачіпають їхні інтереси; забезпечення можливості громадян контролювати дії та рішення влади;

- запровадити на законодавчому рівні громадський контроль задля виявлення існуючих проблем в роботі органів державної влади, можливості громадянами контролювати дії влади;

- проводити громадські слухання, роз'яснювальні роботи, консультації, опитування, моніторинги, зустрічі представників органів державної влади з громадськістю задля формування компетентного сталого громадянського суспільства;

- сформувати культуру та традиції громадянського суспільства задля становлення громадянської свідомості, належного ставлення чиновників до громадських організацій, налагодженню співпраці з громадськістю, вміння пересічних громадян формувати свої проблеми та самим брати участь у їх вирішенні;

- виявляти межі формуючих впливів органів державної влади на громадянське суспільство задля налагодження комунікацій між ними, створити умов для розвитку інститутів громадянського суспільства, сформувані громадянську культуру і громадянську відповідальність;

- налагодити взаємодію органів виконавчої влади з Громадськими радами задля вироблення моделі співпраці та належного публічного реагування на зауваження та пропозиції інститутів громадянського суспільства та окремих громадян;

- розробити стандарти надання соціальних послуг інститутам громадянського суспільства на належному рівні;

- відкривати та постійно оновлювати консультаційні сайти органів державної влади, задля підвищення ефективності державної політики та максимального наближення державно-політичних рішень до потреб громадянського суспільства.

Лише за допомогою діалогу, проведення дискусій з громадськістю з того чи іншого питання можна прийти до позитивного результату. Врахувавши думки зацікавлених учасників процесу, можна уникнути спірних питань при реалізації того чи іншого прийнятого рішення. Найкращою формою налагодження взаємовідносин з громадськістю та методом залучення громадськості до прийняття рішення є комунікація з зацікавленою громадськістю.

Публічна комунікація в системі державного управління є своєрідним засобом транслявання певної стратегічної матриці, яка забезпечує реалізацію ефективних каналів взаємодії між органами державної влади та громадськістю. Специфіка реалізації публічної комунікації в системі державного управління проявляється через системно-стратегічний характер її поширення, що включає як прямі, так і опосередковані канали комунікації, які дають змогу донести інформацію в різних аспектах, із різних контекстів та різним рівнем ефективності.

В системі державного управління формується цілісний комплекс заходів публічної комунікації, які забезпечують запровадження відповідної стратегії з

розбудови держави. Більше того, саме такі заходи також визначають успішність запровадження відповідних соціально-економічних та політичних змін, які з необхідністю передбачають запровадження нової стратегії розвитку комунікації між органами державної влади та громадою.

Таким чином, здійснений нами аналіз розвитку комунікації між громадськістю та державними органами влади дає підстави чітко ідентифікувати зміст та специфіку функціонування публічної сфери сучасного суспільства як функціонального простору для розгортання відповідних комунікативних процесів громадського контролю за діяльністю органів державної влади.

Основне завдання, яке на сьогодні постає перед органами державної влади та громадськістю, утвердження компромісних відносин, які б характеризувались високим рівнем інформаційної прозорості, перетворюючи суспільство на ефективного суб'єкта вироблення державно-управлінської інформації.

3.3. Рекомендації щодо удосконалення розвитку комунікації між органами державної влади та громадськістю в регіоні

Громадські структури відіграють стратегічно важливу роль у реалізації публічної комунікації, оскільки саме вони сьогодні є інститутом актуалізації у свідомості суспільства певних смислових координат, які відтворюються громадянським суспільством.

Ці структури дають змогу вибудувати чіткі комунікативні лінії взаємодії громадськості з органами державної влади, аби перші володіли належним рівнем осмислення відповідних проблем державної політики і відповідним потенціалом впливу на їх розв'язання. Ключова роль у цьому процесі належить інструментально-прагматичній діяльності ЗМІ, які виконують практичну (надають інформацію (довідки, поради), а також в окремих випадках допомогу), гносеологічну (забезпечують можливість громадян для висловлювання власної думки, аналізу подій, пошуку шляхів розв'язання проблем), соціально-політичну (здійснювати контроль за діями політичних та господарських структур),

інтегративну (сприяння взаєморозумінню та вирішенню спорів (організація перемовин) функції.

Варто враховувати таку ситуацію, що громадськість зважаючи лише на власні інтереси, не врахує інтереси всієї спільноти, території, організації, яка теж має відношення до процесу і виникає зверхність одного суб'єкту процесу прийняття рішень над іншим. Цим станом «користуються» фінансово-промислові групи, які контролюють більшість ЗМІ та через них формують громадську думку щодо того чи іншого рішення. Водночас, органи державної влади впливають через ті ж інформаційні канали на громадськість, формуючи певне ставлення через неманіпулятивний вплив (у відповідності з законодавством України) до певних дій владноможців. Все це призводить до зіткнення цілей, суджень та тиску на громадськість у суспільній свідомості.

Надзвичайно важливою проблемою для реалізації публічної комунікації як засобу державного управління є проблема, пов'язана з інформаційною просвітою громадян, що стосується, зокрема, їх підготовленості до реалізації прав на інформацію. Здебільшого це зумовлено тим, що переважна кількість інформаційних ресурсів базуються на використанні сучасних інтернет- та телекомунікаційних технологій (сучасні банки даних, електронні карти, різноманітні електронні видання, електронні дошки оголошень), користування якими може бути утрудненим для не підготовленого громадянина. Виходячи із цього пріоритетним завданням у контексті забезпечення транспарентності державного управління через публічну комунікацію має стати підвищення інформаційної компетентності громадян, реалізацію якого мають взяти на себе як державні, так і громадські структури

Важливим є використання інституту медіакратії як посередника у взаємовідносинах між владою та громадськістю. ЗМІ використовують різні технології, що мають маніпулятивний характер. Це як пряма маніпуляція шляхом висвітлення необхідної інформації та замовчування не вигідної, перекручування даних, наклеп та ін., так і опосередкована – приділення уваги одній інформації більше ніж іншій. Суспільство піддається впливу як збоку

влади, шляхом безпосередньої подачі інформації, так і з боку ЗМІ, що подає інформацію, яка є вигідною. Лише критичний підхід до сприйняття інформації громадськістю, а саме ретельний аналіз різних телеканалів, газет, радіопередач та Інтернет-сторінок дасть можливість встановити більш-менш реальну картину подій, що відбуваються в державі.

Державі необхідно розвивати національний інформаційний простір та одночасно захищати від впливу іноземних джерел, які шляхом навіювання, міфів та дискредитації впливають на свідомість українця. В даному контексті держава має виступати арбітром, проте дана контролююча функція не повинна розповсюджуватися при ретрансляції та поданні інформації незалежними ЗМІ у внутрішньодержавній сфері, а також необхідно виробляти механізми взаємодії зі ЗМІ, що дозволять навпаки налагоджувати через ці структури ефективний зворотній зв'язок з громадськістю.

Ефективною може бути діяльність влади, що сприймається та відповідно виконується чи реалізується громадськістю. Виконання чи невиконання того чи іншого рішення залежить від його сприйняття, виконавців (влади) та участі у прийнятті рішення громадськістю.

Важливим є також врахування того, що мобільність у поданні інформації у всіх сферах, а також і в сфері державного управління, відіграє важливу роль та дає можливість управляти процесом у подальшому, адже хто перший подав інформацію – той і є її володарем та автором, що особливо важливо у процесі формування громадської думки з важливих державних питань. Тотальний контроль над сферою інформації, одноосібне управління людською свідомістю, проникнення в усі сфери життя та паралізація будь-якої діяльності змінилася на потребу суспільства в нових принципах та механізмах управління, нових засобах реалізації цілей. Сьогодення вимагає існування дієвої держави, в якій головним є участь індивіда у формуванні ефективної політики та становленні компетентних та не корумпованих інститутів влади, які контролюються інститутами громадянського суспільства. Нагальним зараз є і залишається

питання дотримання свободи слова та прозорого формування загального медіа простору держави.

Важливим є також врахування недосконалості законодавчої бази у процесі взаємодії громадськості та влади на всіх етапах; нерозвиненість комунікативних процесів, що проявляється у нездатності громадян повною мірою використовувати свої права через незнання про можливість доступу до інформації.

Саме означений підхід сьогодні може гарантувати налагодження конструктивних взаємовідносин між органами державної влади та громадськістю в таких основних формах участі, як:

- інформування (відкритий доступ до надання об'єктивної та своєчасної інформації);
- консультації в режимі реального часу для ідентифікації громадської думки та розроблення відповідних пропозицій;
- діалог шляхом проведення слухань, громадських форумів та інших публічних форм із зацікавленими учасниками державно-громадської взаємодії;
- партнерство, яке реалізується через спеціально створені групи експертів, які надають консультації з відповідних питань, що становлять суспільний інтерес.

Першочерговими завданнями повинні стати:

- удосконалення нормативно-правової бази з питань розвитку громадянського суспільства, діяльності інститутів громадянського суспільства, доступу громадян до інформації;
- розробка стратегії;
- розробка програми інтегрованих комунікацій
- визначення місії і загальних цілей державного органу з урахуванням тенденцій і змін у внутрішньому і зовнішньому середовищі (зокрема, потреб і інтересів як громадськості, так і державних службовців/посадових осіб);

- розроблення та впровадження ефективного механізму налагодження комунікацій між органами виконавчої влади та інститутами громадянського суспільства;

- створення умов для розвитку інститутів громадянського суспільства;

- формування громадянської культури суспільства;

- посилення цільової орієнтації на споживача публічних послуг в ході визначення загальних цілей комунікації;

- сегментація і позиціонування об'єктів комунікації;

- розвиток волонтерського руху, благодійництва і меценатства.

З метою створення дієздатного механізму управління комунікативними процесами в Запорізькій обласній державній адміністрації рекомендується вдосконалення структурної складової, підвищення рівня обізнаності кадрового наповнення, модернізація механізму управління комунікаціями, зокрема формування бачення та цілей при взаємодії з соціальним оточенням.

Дієвим чинником на шляху розвитку комунікативної компетентності державних службовців є створення умов для постійного вдосконалення їх знань та навичок за рахунок чіткості визначення того, що вимагається від спеціалістів з комунікації, та формування системи безперервної освіти. В органі державної влади повинні налагоджувати продуктивність взаємодії з населенням, використовуючи інноваційні комунікативні форми і технології. Вирішенням даного питання є вдосконалення комунікативних дій. При виробленні стратегії партнерських взаємин між облдержадміністрацією та громадськістю важливими умовами є задоволення інформаційнокомунікативних потреб громадськості, формування організаційних зв'язків та залучення громадян до участі в управлінні державними справами. Упровадження запропонованих заходів дозволить якісно змінити зміст комунікацій, повніше використати інтелектуальний потенціал державних службовців і реалізувати модель якісного управління.

ВИСНОВКИ

Державне управління не може бути належним чином організоване без існування комунікації, яка є формою взаємодії різноманітних суб'єктів і об'єктів управління. По-перше, комунікації необхідні для того, щоб інформувати населення, владні структури та інститути громадського суспільства, переконувати людей, видавати укази та ухвалювати законодавчі акти; по-друге, інформаційне суспільство прагне до безперервного діалогу між владою і громадськістю. В державному управлінні такі поняття як «комунікація», «управління» та «інформація» є взаємозалежними. Сьогодні, на шляху розбудови інформаційного суспільства, інформація стала найважливішим фактором суспільних відносин. Та все ж немає однозначного трактування цього поняття. Визначення його змісту залежить або від галузі знань, або ж від характеру завдань, що підлягають розгляду.

У державному управлінні термін «комунікація» є інструментом зв'язків з громадськістю; взаємодії влади, громадського суспільства та інших учасників управлінського процесу. Крім того визначається і як процес прийому, сприйняття, розуміння, засвоєння та поширення інформації. Багато авторів акцентують увагу на тому, що завдяки комунікаціям можна організувати спільну діяльність індивідів або сформувані конкурентні чи конфліктні відносини.

Налагодження комунікаційних зв'язків надзвичайно важливо в місцевих органах влади, зокрема це стосується обласних державних адміністрацій. Адже за відсутності інформації щодо роботи відділів, управлінь, секторів та їхньої взаємодії управління стає неефективним

В Україні потребують активізації такі аспекти діалогу та влади. Налагодження комунікації шляхом удосконалення функціонування органів державної влади. Закріплення та досконала реалізація принципів відкритості, доступності, транспарентності, демократизму та гласності – є вагомими критеріями діяльності органів виконавчої влади. «Транспарентність державної влади – це підґрунтя взаємовідносин між нею і суспільством, лакмусовий папірець визначення демократичності вказаної влади і держави» [3, с. 100].

Отже, органи виконавчої влади самостійно, без втручання громадськості, створюють передумови для діалогу. Вони здійснюють управлінську діяльність не через примусові механізми, а саме через переконання, що виступає тут основним методом державного впливу. Проте необхідно зауважити, що одноосібно цей процес не відбувається. Для цього також потрібен належний рівень суспільства, де є низький прояв нігілістичних чинників, загальна повага до влади, її легітимізація з боку громадськості. Високий рівень правової культури формує високий рівень вимог до влади та забезпечується державними службовцями з відповідним правовим рівнем [23, с. 107–119].

Діалог відбувається шляхом забезпечення можливості громадянам брати участь в управлінні державними справами. В умовах демократичної системи України закономірним є подальший розвиток діалогу влади та громадськості. Науковці слушно зауважують, що «комунікації влади не лише підсилюють ефективність її роботи, вони є істотною її складовою. Тобто це не допоміжний, а основний інструментарій» [25].

Сьогодні така участь здійснюється на усіх етапах прийняття управлінського рішення. Громадяни не тільки формують органи влади шляхом виборів, але й мають право впливати на їхню діяльність. «В умовах подальшого розвитку України як демократичної та соціальної держави особливої актуальності набувають питання необхідності вдосконалення або створення нормативно-правового підґрунтя впровадження різноманітних форм участі громадськості у публічному адмініструванні. Така участь представників громадськості у формуванні державної політики сприяє підвищенню рівня ефективності діяльності суб'єктів публічної адміністрації, індикатором якої є рівень задоволення громадськості рішеннями та діяльністю публічної адміністрації, яка враховує думку громадськості, забезпечуючи її добробут та благополуччя» [33, с. 719].

Участь громадян в управлінні державними справами відбувається у таких формах:

– загальні збори громадян;

- громадська ініціатива;
- громадські ради при органах виконавчої влади;
- громадська експертиза; громадський моніторинг органів виконавчої влади та їх рішень;
- індивідуальні та колективні звернення громадян;
- діяльність громадських організацій та політичних партій, що можуть впливати на органи влади;
- громадські обговорення, наради, дискусії, «круглі столи», виступи, конференції тощо.

Закріплення у національному законодавстві європейських принципів і стандартів, зокрема щодо взаємодії органів державної влади з громадянами, громадськими організаціями, відкриває шлях до зближення країн Європи і забезпечення уніфікації та стандартизації правил і процедур відносин органів влади з громадянами. Основні принципи і стандарти зазначених відносин сьогодні закріплені у договорах про заснування Європейського Співтовариства у Ніццькій хартії фундаментальних прав, рішеннях Європейського Суду справедливості в Люксембурзі та Європейського Суду з прав людини, у законодавстві ЄС, а також Європейському кодексі належної адміністративної поведінки, багатьох конвенціях, резолюціях та рекомендаціях Ради Європи.

Діалог відбувається шляхом використання новітніх інформаційних технологій. Інформаційне суспільство вимагає впровадження в управлінську діяльність модернових тенденцій розвитку комунікативних технологій. Шляхом впровадження інформаційного врядування досягаються значні позитивні чинники:

- покращення діалогу між громадянами та органами державної влади;
- пришвидшення надання адміністративних послуг; скорочення витратності в управлінській діяльності;
- зменшення кількості державних службовців та високий рівень кваліфікованості послуг;
- доступність та швидкість взаємодії людини та владних органів.

Одним із пріоритетів побудови інформаційного суспільства є інформатизація органів державної влади та органів місцевого самоврядування, яка повинна сприяти прозорості та відкритості влади, підвищенню ефективності праці чиновників, якісному наданню населенню країни різноманітних інформаційних послуг органами влади, демократизації виборчого процесу, інтеграції зі світовим інформаційним простором тощо [74].

В Україні проблеми фінансового характеру ставлять на другий рівень комунікативні чинники діяльності органів влади, що не є цілком правильно. Важливість комунікації забезпечує розуміння, сприйняття і довіру до органів виконавчої влади, легітимізує їх діяльність, долає прояви політичного та правового нігілізму. Необхідно залучати професійних фахівців у сфері комунікації з приватного сектору економіки для створення ефективної комунікативної політики влади.

У сучасних умовах зусилля органів виконавчої влади України доцільно зосередити на запровадженні високопрофесійної пропагандистської діяльності, де пріоритетними будуть навички планування й управління комунікаціями. Для цього потрібно підвищити професійний рівень фахівців із взаємодії з громадськістю, стимулювати їх до вивчення та використання сучасного комунікаційного інструментарію; провести реорганізацію структури відомств центральних органів виконавчої влади, передбачивши, що комунікаційні підрозділи повинні перебувати у безпосередньому підпорядкуванні керівництва державних органів; забезпечити належне фінансування комунікаційних підрозділів для їхньої стабільної роботи. Крім цього, необхідно посилити координацію комунікаційних підрозділів органів державної влади, а також запровадити на базі Департаменту інформації та комунікацій з громадськістю Секретаріату Кабінету Міністрів або Офісу Президента України практику обміну кращим досвідом комунікаційних кампаній регіонів .

Подолання корумпованості чиновницького апарату спричиняє девіаційні прояви у владі. Проблема корупції є актуальною для будь-якої країни світу, однак особливо актуальною вона є для пострадянських країн, зокрема України.

Реформи, про які так часто йдеться у наукових та популярних виданнях, становлять лишень подолання корупційної складової. Отже, вирішується комплекс таких заходів, як: удосконалення органів державної влади, підвищення правової культури населення, економічний розквіт держави, активна взаємодія держави та людини, відкритість органів влади.

Механізм взаємодії органів державної виконавчої влади і громадянського суспільства виступає вагомим чинником демократизації держави, забезпечує ефективність прийнятого управлінського рішення, сприйняття його з боку громадян та формування системи права на основі ціннісного визначення прав та свобод людини, громадянина, захисту їх законних інтересів. Визначено, що в нашій державі на сучасному етапі розвитку правової системи, потребують активізації такі аспекти діалогу громадськості та влади:

- налагодження взаємодії шляхом удосконалення функціонування органів державної влади;
- активізація діалогу шляхом забезпечення можливості брати участь громадянам в управлінні державними справами;
- використання новітніх інформаційних технологій для удосконалення врядування;
- посилення комунікативної діяльності органів державної виконавчої влади; подолання корумпованості чиновницького апарату.

Саме тому, в Україні треба започаткувати нові підходи до політичної освіти громадянських лідерів та активістів, з одного боку необхідно вчити їх ефективно використовувати можливості та технології комунікативного впливу на владу та управління, а з іншого – підвищувати їх професійний рівень у спілкуванні та взаємодії з адміністративними структурами за рахунок вивчення засобів та інструментів аналізу й оцінювання політики. Якщо однією із основних процедур комунікативної взаємодії органів влади й управління є комунікація, то в свою чергу, існує багато процедур таких комунікацій, включаючи проведення адміністративних форумів для публічних слухань, або організації роботи громадських консультативних комітетів спеціалізованих комісій з проблеми з

метою комунікацій. Вони можуть різнитися: від невеличких, але постійних нарад – до тренінгів, курсів, шкіл оцінювання та аналізу публічної політики, які займають значний період навчання, і питання фінансового забезпечення таких форм роботи повинні вирішуватися спільно владою та спонсорськими організаціями.

Успішне розв'язання цих та інших проблем, без сумнівів, посилить ресурс демократичного впливу громадянської комунікації на реформування державного управління в Україні. На наш погляд, впровадження громадянських комунікацій, захист прав людини та громадянина та їх інтересів в процесі міжособистісного спілкування та солідарного зв'язку з громадськими недержавними організаціями та державними органами буде сприяти останніми реагувати на зростаючі потреби та вимоги індивідів, адаптуватися до мінливих умов свого функціонування і може розглядатися як стратегічний ресурс демократизації державного управління.

Здійснений аналіз стану комунікативної взаємодії інститутів громадянського суспільства та органів державної влади, дозволив конкретизувати основні проблеми:

- не належне вирішення в органах державної влади організаційного кадрового та методичного забезпечення відповідальних структурних підрозділів за комунікативну взаємодію із громадськістю;
- низький рівень мотивації органів державної влади до взаємодії із інститутами громадянського суспільства;
- небажання органів виконавчої влади враховувати пропозиції громадськості при проведенні комунікативних заходів;
- низька якість пропозицій громадянського суспільства;
- відсутність належного інформування про проведення консультацій та роботу громадських рад;
- корупція, яка заважає прозорості ухвалення рішень;
- недостатня узгодженість внутрішньої взаємодії між структурними підрозділами органу влади;

- відсутність належної кваліфікації посадових осіб, які відповідають за проведення консультацій і врахування результатів роботи;
- вплив громадян та їх об'єднань на органи державного управління носить умовний характер, тому що управлінські рішення приймаються та реалізуються незалежно від позиції зацікавлених сторін;
- низький рівень професійної та комунікативної підготовки лідерів та активістів громадських організацій, особливо в частині експертної роботи та формування пропозицій.

На основі цього розроблено конкретні пропозиції щодо комунікативної взаємодії інститутів громадянського суспільства та органів державної влади:

- оновлення нормативно-правової бази, тому що у чинних законах наголос;
- відчутно зміщено на декларування прав громадян, а не на створення ефективних, передусім процесуальних гарантій і їхньої практичної реалізації;
- забезпечення пріоритетності прав і свобод громадянина винятково законами.

У процесі аналізу стану комунікаційної взаємодії інститутів громадянського суспільства й органів державної влади визначені основні проблеми, які пов'язані з низькою активністю й ініціативністю інститутів громадянського суспільства, не належним рівнем готовності та здатності до виконання усіх завдань державної політики в даній сфері з боку органів державного управління, зокрема й можливостей електронного уряду (e-Government), комерціалізацією засобів масової інформації і їх відхід від висвітлення суспільних проблем та ін.

Проаналізована особливість середовища з впровадження громадської комунікації, яка полягає в тому, що законодавчо визначені умови та техніко-технологічні ресурси для взаємодії інститутів громадянського суспільства та органів державної влади в Україні часом випереджають можливості скористатися ними повною мірою. Тому важливим напрямом вирішення проблеми демократизації державного управління України в умовах інформаційного суспільства, є поєднання проголошеної самоцінності

інформаційно-комунікаційних технологій і в опорі на суспільні традиції, культуру та забезпечення дії тих передумов та факторів які проявили свій вплив на розвиток громадянської комунікації в розвинутих країнах, а саме:

- солідарно громадянське «усуспільнення держави»;
- формування, на противагу олігархічній системи господарювання, багаточисельного незалежного прошарку середнього класу;
- становлення в Україні публічної сфери, одним із важливих інститутів якої має виступати держава, яка за своїм характером буде проводити публічну політику.

Показано, що в наукових працях і суспільній практиці залишається нез'ясованою проблема загальних визначень громадянського суспільства у взаємодії з державою. В цьому зв'язку, визначено, що громадянське суспільство не виступає антитезою державі. Навпаки, аналіз функціонування громадянського суспільства в розвинутих демократичних суспільствах свідчить про те, що держава і її органи за умов демократичних процедур їх формування є, його породженням, як необхідні йому інститути управління, які беруть на себе ті завдання і функції, котрі самоорганізація громадянського суспільства самотійно не в змозі здійснювати.

Визначені основні напрями посилення впливу громадянської комунікації на демократизацію державного управління в Україні. Серед яких одним із найважливіших є необхідність принципової зміни стратегії діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування як таких, що покликані виконувати функції безпосереднього постачальника послуг для громадськості; доведено необхідність структурного упорядкування та розмежування повноважень і функцій між пресслужбами відомств та департаментами з комунікацій, використання досвіду державної політики більшості демократичних країн, щодо формування сприятливого клімату діалогу держави із громадянським суспільством.

Існує доцільність підписання угоди про партнерство між органами виконавчої влади та громадськістю в Україні, в основі якої має бути передбачена

чітка процедура розподілу сфер діяльності і толерантне ставлення один до одного, поєднуючи це з умінням відстоювати і реалізовувати свої і громадянські права. Лише плідна, продуктивна діяльність держави і громадського сектору із глибокою турботою про процедурну сторону демократії може викликати інтерес громадян до поглиблення їх громадянсько- комунікативної взаємодії з органами влади та посилення демократичного впливу на них. Адже навчання демократії передбачає не стільки розповіді про її достоїнства, скільки освоєння демократичної практики.

ЛІТЕРАТУРА

1. E-GOV у світі. Світовий досвід е-урядування. URL: http://nc.gov.ua/menu/e_gov/. (дата звернення 13.04.2019).
2. Авксентьев О. Л. Україна: політичні стратегії модернізації. Київ : НІСД, 2011. 322 с.
3. Адміністративно-правове забезпечення прав і свобод людини та громадянина. Київ : Знання, 2007. 223 с.
4. Акайомова А. І. Політична комунікація як процес взаємодії політичних суб'єктів. *Політичний менеджмент*. 2011. № 1. С. 87–91.
5. Акимов А. І. Социальный маркетинг. Киев : Наук. думка, 2008. 300 с.
6. Аксьонова В. І. Методологічні засади міжкультурної комунікації в контексті сучасного інформаційного суспільства. Київ : Вид-во УАН ТОВ «НВП» «ВІР», 2011. 320 с.
7. Актуальні проблеми формування та розвитку європейського інформаційного простору. Луцьк : Терен, 2012. 352 с.
8. Аналіз державної політики в Україні: навчальна дисципліна, сфера професійної діяльності, галузь прикладних досліджень. Київ : К.І.С., 2004. 50 с.
9. Аналіз правового регулювання механізмів місцевої демократії. URL: <http://civil-rada.in.ua/?p=1766>. (дата звернення 11.08.2019).
10. Андреева Г. І. До питання якості інформаційного забезпечення аналізу господарської діяльності. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua>. (дата звернення 01.09.2019).
11. Андрійчук Т. І. Принцип прозорості комунікації органів державної влади з населенням : понятійно-концептуальне бачення. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/vkr/2009_4/st.11.pdf. (дата звернення 10.06.2019).
12. Аносова Л. С. Соотношение понятий гласности и транспарентности: конституционно-правовые аспекты. URL: [/http://www.juristlib.ru/book_6236.html](http://www.juristlib.ru/book_6236.html). (дата звернення 04.03.2019).

13. Анохин М. Г. Политика: возможность современных технологий. Москва : Мысль, 2011. 557 с.
14. Анохин М. Г. Философские аспекты теории функциональной системы. Москва : Издательство «Наука», 2013. 400 с
15. Асанова А. А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>. (дата звернення 04.09.2019).
16. Афонін Е. А. Громадська участь у творенні та здійсненні державної політики. Київ : Центр сприяння інституц. розвитку держ. служби, 2006. – 160 с.
17. Бабінова О. Г. Взаємодія органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю як предмет теоретичного аналізу. *Вісник НАДУ*. 2004. № 3. С. 345–353.
18. Бажинова О. А. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації. Харків : «ДокНаукДержУпр», 2012. 200 с.
19. Баймуратов М. М. Децентралізація повноважень публічної влади в Польщі як засіб формування компетенції місцевого самоврядування: досвід для України. *Вісник Маріупольського державного університету*. 2014. № 7. С. 138–147.
20. Бакулев Г. П. Массовая коммуникация : Западные теории и концепции. Москва : Аспект Пресс, 2005. 176 с.
21. Бакулев Г. П. Массовая коммуникация. Западные теории и концепции: учеб. пособие для вузов. Москва : Знание, 2005. 378 с.
22. Балынская Н. А. Коммуникативные риски в сфере государственного управления. *Государственная служба*. 2008. № 5. С. 120–137.
23. Барматова С. М. Місце і роль політичної комунікації у трансформації українського суспільства. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*. 2004. № 2. С. 107–119.
24. Баровська А. В. Принципи державної інформаційної політики у сфері європейської інтеграції. Київ : НАДУ, 2008. 210 с.

25. Баровська А. В. Комунікація влади та громадськості: інституційний аспект. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/293/>. (дата звернення 10.07.2019).
26. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз. Київ : МАУП, 2005. 440 с.
27. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент в Україні. Київ : Фелікс, 2019. 300 с.
28. Безродна В. І. Особливості формування громадянського суспільства в процесі політичної модернізації України : автореф. дис. ... канд. політ. наук: 23.00.02. Одес. нац. юрид. акад. Одеса, 2003. 16 с.
29. Белец Ж. А. Партиципаторне бюджетування як інноваційний демократичний інструмент участі громадян в управлінні справами територіальних громад. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2016_1_21. (дата звернення 04.10.2019).
30. Белл Д. Р. Грядущее постиндустриальное общество. Москва : Академия, 2004. 956 с.
31. Белл Д. Р. Социальные рамки информационного общества. Москва : Академия, 2007. 956 с.
32. Берегой Т. І. Європейські стандарти регіональної політики та проблеми їх впровадження в Україні. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2007. 150 с.
33. Береза А. В. Доступ до інформації як складова електронного уряду. *Держава і право*. 2011. № 50. С. 719–725.
34. Береза А. В. Громадські ради в Україні: історія становлення. *Держава і право*. 2011. № 48. С. 613–614.
35. Белоусова Н. Б. Особливості реалізації стратегії інформаційного суспільства в Європейському Союзі. *Проблеми міжнародних відносин*. 2013. № 6. С. 45–56.

36. Бельська Т. К. Комунікаційна взаємодія влади та громадськості в інформаційному суспільстві. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/putp/2012-3/doc/5/02.pdf>. (дата звернення 10.06.2019).
37. Біла книга з громадської участі у процесі прийняття рішень на місцевому рівні. URL: http://parlament.org.ua/updocs/WHite_paper_UKR_ed.pdf. (дата звернення 13.09.2019)
38. Біла книга з питань електронної демократії. URL: http://pard.org.ua/bla_kniga_z_pitan_elektronno_demokra. (дата звернення 13.09.2019)
39. Білінська М. О. Європейський досвід державного управління: Курс лекцій. Київ : НАДУ, 2007. 76 с.
40. Білоскурська О. О. Утвердження та забезпечення прав і свободи людини – головний обов'язок держави. *Право України*. 2011. № 7. С.169 -174.
41. Бойко Н. А. Социальный контроль и демократизация общества. Київ : Ін-т соціології НАН України, 2007. 271 с.
42. Бьокенфьорде Е. В. Чи є демократія необхідною вимогою прав людини. *Філософія прав людини*. Київ : Ніка-Центр, 2008. С. 168–170.
43. Василенко И. А. Административно-государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия. Москва : Издат. корпорация «Логос», 2000. 200 с.
44. Василенко И. А. Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт. *Проблемы теории и практики управления*. 2003. № 4. С. 27-42.
45. Виконавча влада в Україні : навч. посіб. під заг. ред. Н. Р. Нижник. Київ: Вид-во УАДУ, 2002.
46. Волков А. М. Публичная администрация и публичное администрирование: соотношение понятий. *Административное право и процесс*. 2012. № 12. С. 23-35. URL: <http://w.pc-forums.ru/l678.html>. (дата звернення 13.09.2019).

47. Гонюкова Л. К. Вплив громадсько-політичних рухів на розвиток громадянського суспільства в Україні. Київ : «Гілея», 2013. 500 с.
48. Горленко В. В. Стан розвитку суспільства в Україні та в країнах Західної Європи. URL: <http://narodna.pravda.com.ua/discussions/4c2a0fa074030/>. (дата звернення 13.09.2019).
49. Громадські ради: створення та організація роботи. Довідково-методичний посібник для членів громадських рад. Одеса : ОДА, 2012. 300 с.
50. Демпсі Дж. Інтернет є унікальним засобом розвитку демократії, якщо він захищений від уряду в Україні. URL: <http://www.khpg.oipplex.plipic1=923166597>. (дата звернення 14.09.2019).
51. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій. Харків : Вид-во ХарPI УАДУ «Магістр», 2003. 180 с.
52. Дмитренко О. М. Громадська думка як чинник демократизації політичної системи України. URL: <http://www.personal.in.ua/article.php?id=475>. (дата звернення 14.09.2019).
53. Дніпренко Н. О. Приклади комунікативних технологій. *Комунікація: влада – медіа – суспільство*. Київ : «ВПК Експрес Поліграф», 2012. №2. С.86–94.
54. Інформаційна складова державної політики та управління. Київ : К.І.С., 2015. 170 с.
55. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів місцевої влади: навч. посіб. Донецьк : ДРІДУ НАДУ, 2007. 80 с.
56. Комунікаційна стратегія ВРУ на 2017-2021 роки. URL: <https://portal.rada.gov.ua>. (дата звернення 16.09.2019).
57. Котлер Ф. О. Корпоративна соціальна відповідальність. Київ : Стандарт, 2005. 222 с.
58. Кучабський А. Г., Бажинова О.А. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації. *Публічне управління: теорія та практика*. 2012. № 4. С. 13–15.

59. Лациба М. М. Проведення громадських експертиз діяльності ОБВ. URL: https://kievcity.gov.ua/files/2015/5/26/Gromadska_ekspertiza.pdf. (дата звернення 14.11.2019).
60. Лашкіна М. О. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління. URL: <http://kbuara.kharkov.ua/e-book/putp/2013-1/doc/1/02.pdf>. (дата звернення 10.08.2019).
61. Лиллекер Д. Р. Политическая коммуникация. Ключевые концепты. Харьков: Изд-во «Гуманитарний Центр», 2010. 300 с.
62. Литвинова Л. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. URL: http://www.e-patp.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf. (дата звернення 10.09.2019).
63. Мельник А. Ф. Менеджмент державних установ і організацій: навч. посіб. Київ : ВД «Професіонал», 2006. 230 с.
64. Гуревич П.С. Новая технократическая волна на Западе. Москва : Прогресс, 2001. 350 с.
65. Някина Е. С. Перспективы электронного правительства. *Государственное управление. Электронный вестник*. 2012. № 31. URL: http://ejournal.spa.msu.ru/vestnik/item/31_2012nyakina_pogodina.htm. (дата звернення 10.05.2019).
66. Павлюк К. К. Взаємодія інститутів громадянського суспільства та органів державної влади: діалог через громадські ради. *Ефективність державного управління*. 2013. № 37. С. 13–16.
67. Парсонс В. Г. Публічна політика: Вступ до теорії й практики аналізу політики. Київ : Вид. Дім «Києво-Могилянська академія», 2006. 300 с.
68. Почепцов Г. О. Теория коммуникации. Київ : «Ваклер», 2001. URL: http://superlinguist.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=11:2009-11-27-19-50-25&catid=19:2009-11-23-13-42-57&Itemid=19. (дата звернення 10.01.2019).

69. Почепцов Г. О. Інформаційно-комунікативні процеси в сучасних суспільствах. URL: [http:// osvita.mediasapiens.ua/material/13544](http://osvita.mediasapiens.ua/material/13544). (дата звернення 10.05.2019).

70. Почепцов Г. О. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління. URL: [http:// osvita.mediasapiens.ua/material/8049](http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049). (дата звернення 10.09.2019).

71. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 01.12.2019 р. № 2939-VI. *Верховна Рада України*. 2011. 13 січня. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>. (дата звернення 01.12.2019).

72. Публічна лекція Віталія Найшуля «Автор ваучера про ліберальні реформи». URL: <http://katrenko.ru/lecture/2004/04/21/vaucher.html>. (дата звернення 10.06.2019).

73. Романенко Є. О. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2014. № 2. С. 33–35.

74. Рудовська С. І. Громадські ради нового формату: організаційно-правові зміни діяльності. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 9. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=894>. (дата звернення 10.06.2019).

75. Терещенко Д. А. Організац-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади : дис. ... канд наук з державного управління: 25.00.02. Харківський РІДУ. Харків, 2009. 17 с.

ДОДАТКИ

Гайд (сценарій) глибинного інтерв'ю:

Сюжети (теми) інтерв'ю, загальні питання та конкретні підпитання	Що слід з'ясувати?	
<p>Тема 1. Відношення громадських ветеранських організацій до органів влади. Сфери співпраці та конфліктів.</p> <p>Загальне питання: Якою на Вашу думку є відкритість влади до ГО?</p> <p>Підпитання:</p> <p>1.1 Як давно займаєтесь громадською діяльністю? Які останні запити до органів влади? Чи задовольнив зворотній зв'язок?</p> <p>1.2 Які події вплинули на вибір роботи в сфері громадської діяльності? Які основні висновки за період діяльності?</p> <p>Загальне питання: Яка сфера Ваших інтересів у відстоюванні громадської позиції?</p> <p>Підпитання:</p>	<p><i>Який шлях був у громадській діяльності. Як уявляють модель роботи влада- -громада. Які виділяють події, що вплинули на вибір діяльності.</i></p>	

<p>1.3 Період часу як ви повернулись з АТО,ООС? Що змінилось у Вашому світосприйнятті?</p> <p>1.4 Розкажіть, як Ви уявляєте собі функціонування Вашої ГО з органами влади? Як уявляєте функціонування обласного центру допомоги учасникам АТО та ООС?</p> <p>1.5 Над якою проблематикою Ви працюєте зараз? Що спонукає Вас над цим працювати?</p>	<p><i>Якими є почуття людей після АТО та ООС.</i></p> <p><i>Якою є комунікація влада - громада.</i></p>	
<p>Тема 2. Чинники, фактори, події подальшої позитивної співпраці.</p> <p>Загальне питання 1 Які на Вашу думку чинники та фактори зараз впливають на майбутнє України (аспект – відношення до УБД)?</p>		
<p>Підпитання:</p> <p>2.1 Чому Ви вирішили прийняти участь в АТО, ООС?</p> <p>** Чи змінилось Ваше ставлення до зараз?</p> <p>2.2 Що визначає майбутнє України, Запорізької області?</p>	<p><i>Необхідно з'ясувати ставлення та осмислення майбутнього, його позитивних та негативних чинників. Визначити модель політичного управління.</i></p>	<p>Не до сфери інтересів, а особисто.</p>

<p>2.3 Яка модель політичного управління повинна застосовуватись в Запорізькій області?</p> <p>2.4 –Які несподівані події, чинники можуть визначити наступний історичний етап? Це тільки негативні чи тільки позитивні чинники? Як Ви відчуваєте розвиток Запорізької громадської активності?</p> <p>2.5 Назвіть найбільш значущі 5 етапів позитивного розвитку співпраці влади та громадськості? Можливо більше.</p> <p>Загальне питання 2 Чи можливий розвиток соціальної напруги без активної роботи центра допомоги учасникам АТО та ООС?</p> <p>Підпитання:</p> <p>2.1 Які області у питання співпраці влади з ветеранами є для Вас еталонними? Чи можливо віднести Запоріжжя до 5 лідерів?</p>	<p><i>Основні напрями позитивної співпраці (від 5).</i></p> <p><i>Досліджуються відношення самих опитуваних до функціонування дорадчих органів</i></p>	
--	--	--

<p>2.2Що особливого є у названих регіонів? (Чим вони відрізняється від Запоріжжя</p> <p>Тема 3. Які заходи повинні спрямовуватись на зниження соціальної напруги?</p> <p>Загальне питання: Які технології повинні застосовуватись для прозорості співпраці влади та громади. Опишіть кратко.</p> <p>Підпитання 1 (якщо ставлення позитивне):</p> <p>3.1Які заходи, спрямовані на налагодження співпраці найбільш позитивні.? Наведіть приклад.</p> <p>3.2Які форми взаємодії визначають майбутнє Запорізької області? Хто визначає динаміку майбутнього України?</p> <p>3.3Як впливають інновації на майбутнє?</p>	<p><i>Які шляхи відомі для вирішення питань співпраці.</i></p> <p><i>Які форми соціальної взаємодії визначають майбутнє.</i></p> <p><i>Дізнатись чи ставлення завжди було таким, чи стало таким в зв'язку з модернізаційними процесами або зміною влади.</i></p>	
---	--	--

<p>Підпитання 2 Чи існує інформаційний вакуум?(аспект роботи владних органів):</p> <p>3.1 Чи є майбутнє у електронних сповіщеннях роботи органів виконавчої влади?</p> <p>3.2 Що потрібно змінити в Запорізькій області відносно співпраці влади та громадськості?</p>		
---	--	--

Теоретична вибірка. Типовий інформант: 15 людей: учасники бойових дій, голови громадських організацій ветеранів АТО та ООС, координатори Центру допомоги учасників АТО та ООС, громадські діячі.

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Федотова Яна Олегівна, студентка 2 курсу, форми навчання заочної, факультету соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти yanenochka@gmail.com,

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Розвиток комунікації між органами державної влади та громадськістю в регіоні» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений/ознайомлена;

- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

згоден/згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Федотова Я.О.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Широкобокова О.О.