

УДК 351

А. М. Гусятинська,
аспірант, Державний податковий університет, м. Ірпінь, Україна
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8724-9460>
О. М. Лошчихін,
д. ю. н., професор,
професор кафедри теоретико-правових дисциплін,
Державний податковий університет, м. Ірпінь, Україна
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9689-1650>

DOI: 10.32702/2306-6814.2023.22.215

ПРІОРИТЕТНІ ВЕКТОРИ МОДЕРНІЗАЦІЇ МЕХАНІЗМІВ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В КОНТЕКСТІ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ

A. Husiatynska,
Postgraduate student, State Tax University, Irpin, Ukraine
O. Loshchykhin,
Doctor of Law, Professor,
Professor of the Department of Theoretical and Legal Disciplines, State Tax University, Irpin, Ukraine

PRIORITY VECTORS OF MODERNIZING MECHANISMS OF INFORMATION
AND COMMUNICATION INTERACTION OF PUBLIC ADMINISTRATION BODIES
WITH THE PUBLIC IN THE CONTEXT OF EUROPEAN INTEGRATION

Окреслено проблеми, які заважають налагодженню ефективній роботі органів публічної влади з громадськістю. До них віднесено: відсутність відповідної професійної підготовки багатьох державних службовців з питань використання інтернет-технологій при формуванні інформаційно-комунікаційних зв'язків з громадськістю; проблемне питання в роботі підрозділів з питань взаємодії із засобами масової інформації та зв'язків з громадськістю — їх постійна реорганізація, яка не є результатом ні системного бачення функцій організації і структури в цілому, ні певної стратегії. Зауважено, що в таких умовах найбільш поширеними методами стратегічної комунікації сьогодні залишаються проведення прес-конференцій, семінарів, тренінгів, консультацій; поширення прес-релізів; випуск брошур, буклетів, плакатів, бюлетенів (друкованих та електронних) розміщення інформації на сайті, біг-бордах; реклама, підготовка теле- та радіороликів тощо.

Обґрунтовано шляхи підвищення ефективності та дієвості механізмів інформаційно-комунікаційної взаємодії органів публічного управління з громадськістю в контексті європейської інтеграції.

Аргументовано пріоритетність запровадження у діяльність органів публічної влади практики формування стратегічних цілей на основі запиту громадськості та здійснення комунікаційної діяльності відповідно до розроблених під реалізацію кожної реформи відповідної комунікаційної стратегії, як відповідного плану дій з дотримання усіх вимог принципу стратегічних комунікацій.

Передбачено необхідність у здійсненні комплексу стимулюючих заходів, які передбачають: забезпечення належної компетентності фахівців органів публічної влади з питань налагодження інформаційно-комунікативної взаємодії з громадськістю; запровадження системи заохочення для державних структур, які найбільш ефективно працюють із громадськістю; підвищення відповідальності посадових осіб щодо забезпечення повного та своєчасного надходження і оновлення інформації; впровадження систематичної звітності органів публічної влади перед громадським суспільством щодо результатів реалізації спільно розроблених рішень (програм), пріоритетних питань реалізованої політики.

Наголошено, що інституційні форми оптимізації інформаційно-комунікативних відносин в системі взаємодії органів публічної влади та громадськості мають включати: створення структурних підрозділів (спеціальних інформаційних служб) з питань зв'язків з громадськістю в апаратах публічних органів влади; створення аналітичних агентств, які б фундаментально займалися розробкою державних програм, спрямованих на формування та розвиток інформаційно-комунікативного забезпечення системи публічного управління; підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації публічних службовців комунікаційних підрозділів; запровадженню методик оцінки ефективності інформаційно-комунікативних проектів у сфері взаємодії органів державної влади та громадськості; посилення роботи громадських, координаційних та інших рад при органах публічної влади; функціонування центрів комунікацій влади і громадськості при органах публічної влади.

Запропоновано комплекс заходів щодо вдосконалення механізму ресурсного забезпечення інформаційно-комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю на сучасному етапі державотворення. Обґрунтовано результативність удосконалення офіційних веб-сторінок за рахунок додавання одного або декількох складових зворотного зв'язку, а саме: електронної системи збору пропозицій; електронної форми системи звернень, яка активуватиметься опцією "звернутися із запитом у громаду"; електронної системи опитувань у громаді де має бути розміщена анкета опитування і будуть отримуватись дані у цифровому форматі.

The problems that prevent the establishment of effective work of public authorities with the public are outlined. These include: the lack of appropriate professional training of many civil servants on the use of Internet technologies in the formation of information and communication relations with the public; a problematic issue in the work of units dealing with interaction with mass media and public relations is their constant reorganization, which is not the result of either a systematic vision of the organization's functions and structure as a whole, or a certain strategy. It was noted that in such conditions, the most common methods of strategic communication today are holding press conferences, seminars, trainings, and consultations; distribution of press releases; issue of brochures, booklets, posters, bulletins (printed and electronic), placement of information on the website, big boards; advertising, preparation of TV and radio commercials, etc.

The ways of increasing the efficiency and effectiveness of the mechanisms of information and communication interaction of public administration bodies with the public in the context of European integration are substantiated.

The priority of introducing into the activities of public authorities the practice of forming strategic goals based on public requests and carrying out communication activities in accordance with the corresponding communication strategy developed for the implementation of each reform, as an appropriate action plan to comply with all the requirements of the principle of strategic communications, is argued.

It is foreseen the need to carry out a set of stimulating measures, which include: ensuring the proper competence of specialists of public authorities in matters of establishing informational and communicative interaction with the public; introduction of an incentive system for state structures that work most effectively with the public; increasing the responsibility of officials to ensure complete and timely receipt and updating of information; implementation of systematic reporting by public authorities to the public regarding the results of the implementation of jointly developed solutions (programs), specific issues of the implemented policy.

It was emphasized that institutional forms of optimization of information and communication relations in the system of interaction between public authorities and the public should include: creation of structural units (special information services) on issues of public relations in the apparatuses of public authorities; creation of analytical agencies that would be fundamentally engaged in the development of state programs aimed at the formation and development of information and communication support of the public administration system; training, retraining and advanced training of public employees of communication units; introduction of methods for evaluating the effectiveness of information and communication projects in the sphere of interaction between state authorities and the public; directing the work of public, coordination and other public authorities; functioning of government communication centers and public organizations of public authorities.

A set of measures is proposed to improve the mechanism of resource provision of informational and communicative interaction of public administration bodies with the public at the current stage of state formation. The effectiveness of improving official web pages by adding one or more components of feedback, namely: an electronic system for collecting proposals, is substantiated; the electronic form of the application system, which will be activated by the option "apply a request to the community"; electronic survey system in the community where the survey questionnaire should be placed and data will be received in digital format.

Ключові слова: інформаційно-комунікативна взаємодія, комунікативна діяльність, комунікативні технології, органи публічної влади, громадськість, комунікативна політика.

Key words: information and communicative interaction, communicative activity, communicative technologies, public authorities, community, communicative policy.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Протягом останнього часу у світі відбулися кардинальні зміни політичного, соціального, технологічного та економічного середовища, що в свою чергу вплинуло на засади функціонування системи державного управління, пов'язані з посиленням ролі громадянського суспільства.

Україна як західноєвропейський вектор зовнішньої політики та прагне інтегруватись у глобальний інформаційний простір, дотримується визнаних європейських стандартів інформаційної діяльності органів державної влади, демократичних принципів їхнього функціонування в глобальному інформаційному просторі. Невід'ємною складовою діяльності та функціонування владних інституцій у сучасних демократичних суспільствах є активізація інформаційно-комунікативної складової. Адже, саме фаховий підхід до формування й реалізації інформаційно-комунікативної стратегії є умовою ефективності та результативності функціонування органів державної влади, забезпечення стабільності політичної системи та утвердження держави як повноправного суб'єкта міжнародних відносин та інформаційних взаємодій у глобальному інформаційному просторі. Зазначені чинники актуалізують подальший розвиток досліджень стану та основних тенденцій щодо вдосконалення процесу взаємодії громадянського суспільства з органами публічної влади.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Аналіз наукових публікацій і розвідок за темою засвідчує, що питання ідеології й філософії суспільного явища комунікації загалом та зв'язків із громадськістю, практичної взаємодії різноманітних структур, інститутів суспільства та влади зокрема висвітлюються в працях низки західних дослідників: Ю. Габермаса, З. Баумана, М. Фуко, Н.Лумана, К. Поппера, Р. Даля. Тематикою формування ефективної комунікаційної взаємодії у сфері управління

та адміністрування на території України займалися О. Амосов, В. Бакуменко, А. Баровська, І. Василенко, Т. Гузенко, Т. Джига, Л. Івашова, О. Руденко, С. Чукут, І. Шавкун, В. Яблонський та інших. Результатом їхньої роботи стало створення низки наукових праць та публікацій, які сприяють сучасному вивченню, порівнянню та аналізу комунікаційних систем та їх інструментів.

Зважаючи на вагомий науковий доробок вищезазначених вчених у вирішенні широкого спектру актуальних питань, що пов'язані з інформаційно-комунікативною взаємодією органів публічної влади, поза увагою науковців залишилися аспекти стосовно шляхів підвищення ефективності та дієвості інформаційно-комунікаційних зв'язків з громадськістю в контексті європейської інтеграції.

МЕТА СТАТТІ

Мета статті полягає у науковому обґрунтуванні теоретичних засад та практичних пропозицій щодо розвитку механізмів інформаційно-комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Згідно Закону України "Про доступ до публічної інформації", громадськість має можливість отримувати інформацію від органів державної влади, але, на жаль, система органів державної влади заважає оперативному отриманню інформації, зокрема, через проблеми бюрократичного напрямку. В наслідок чого виникають питання щодо мало-ефективності спілкування між владою та громадськістю, що приводить до зниження довіри та зниження активності суспільства щодо просування ідей, вирішення проблем, стало-го спілкування громадськості з владними структурами.

Також, до проблем, які заважають налагодженню ефективній роботі органів публічної влади з громадськістю можна віднести: відсутність відповідної професійної підготовки багатьох державних службовців з питань вико-

ристання інтернет-технологій при формуванні інформаційно-комунікаційних зв'язків з громадськістю; проблемне питання в роботі підрозділів з питань взаємодії із засобами масової інформації та зв'язків з громадськістю — їх постійна реорганізація, яка не є результатом ні системного бачення функцій організації і структури в цілому, ні певної стратегії. В таких умовах найбільш поширеними методами стратегічної комунікації сьогодні залишаються проведення прес-конференцій, семінарів, тренінгів, консультацій; поширення прес-релізів; випуск брошур, буклетів, плакатів, бюлетенів (друкованих та електронних) розміщення інформації на сайті, біг-бордах; реклама, підготовка теле — та радіороликів тощо [3].

В сучасних умовах соціально-економічного та політичного розвитку, реалізації системних реформ, запровадження новітніх модернізаційних стратегій у різних сферах суспільного життя особливої ваги набуває розроблення інституційних форм оптимізації державної інформаційно-комунікативної взаємодії. Саме відсутність чітко визначених інституційних структур у формі конкретних комунікативних підрозділів органів публічної влади, сьогодні здебільшого провокують неефективність державного управління, блокують публічність у сфері державної політики, поглиблюють відрив між органами державної влади та суспільством.

В Україні на державному рівні було здійснено декілька спроб оптимізації державного управління інформаційною сферою, в тому числі і у контексті реалізації адміністративної реформи, що передбачало певні інституціональні зміни, однак до суттєвих та якісних новацій вони не призвели.

На підставі проведеного аналізу можна виділити три основних напрями правового регулювання зазначеного виду діяльності: запровадження механізмів відкритості та прозорості в діяльність публічних органів влади; забезпечення взаємодії публічних органів влади з громадськістю; налагодження процесів збирання, оброблення, нагромадження, зберігання, поширення, захисту інформації та надання її споживачам. Безперечно, переважна більшість законодавчих актів цього спрямування ухвалюється з метою покращення інформувannya населення та інформатизації надання публічних послуг. Поряд з цим, питанням формування двосторонніх симетричних зв'язків надається недостатньо уваги.

Практичну безпосередню роботу з інформаційними ресурсами та комунікативну функцію органу публічної влади має здійснювати спеціалізований підрозділ (управління, відділ, комітет, департамент), який повинен відстежувати інформаційні потоки, узагальнювати інформацію з усіх питань; систематизувати оцінки конкретних проблем; формувати висновки. Оскільки якість прийнятих органом публічної влади рішень залежить від надійності, своєчасності та повноти інформації. Структура такого підрозділу, чисельність його працівників та положення про нього має затверджуватися в установленому порядку розпорядженням очільника органу публічної влади. При цьому, державні службовці відповідного підрозділу повинні призначатися на посади та звільнятися з посад відповідно до вимог законодавства про державну службу. Поточна діяльність інформаційно-комунікативних підрозділів органів публічної влади має здійснюватися на основі планів роботи, затверджених керівником.

Крім спеціально створених інформаційних служб органи державної та місцевої влади можуть здійснювати комунікації через інформаційні агентства. Відповідно до Закону України "Про медіа" інформаційними агентствами є зареєстровані як юридичні особи суб'єкти інформаційної діяльності, що діють з метою надання інформаційних послуг.

Одним із сучасних інституціональних прийомів оптимізації інформаційно-комунікативної взаємодії в Україні має стати інституційно-конвергентна модель управління інформаційно-комунікативною сферою. Виходячи із того, що її структурні елементи перебувають у найбільш функціонально-інтегрованих умовах, не можна чітко розподілити предметне поле Інтернет-мережі, телекомунікацій, радіомовлення, оскільки вони сьогодні перебувають у детермінованому взаємозв'язку, а відтак сфера та види інформаційних продуктів та послуг сьогодні уніфіковані.

При формуванні та реалізації державної інформаційно-комунікативної політики в системі публічного управління необхідно дотримуватися наступних принципів: когерентності; гнучкості; відповідальності керівника та органу влади; інституційної пам'яті. Тобто, можна визначити декілька варіантів розвитку інституційного забезпечення державної політики у сфері комунікації. Варіант 1: забезпечення комунікативного зв'язку "влада — громадськість" визнається основою реалізації реформ, що має: посилити демократичність перетворень; сприяти впровадженню клієнтоорієнтованого підходу в державному управлінні; відповідати умовам та вимогам розвитку інформаційного суспільства [4]. Варіант 2: інституційне забезпечення державної комунікативної політики на центральному рівні реалізується за моделями: 1) єдина структура, відповідальна за інформаційну та комунікаційну політику з підпорядкуванням прем'єр-міністру або першому віцепрем'єр-міністру. До компетенції має належати зокрема: а) координування комунікативних підрозділів центральних органів виконавчої влади; б) постійний моніторинг інформації, що охоплює як відкриті, так і конфіденційні джерела; в) проведення досліджень громадської думки та забезпечення її врахування у процесі підготовки проєктів рішень; г) комунікативний супровід реалізації державної політики загалом; 2) єдина професійна мережа спеціалістів з питань комунікації, що створена з метою їх фахової підтримки та розвитку; 3) механізм спільних комунікаційних заходів різних органів влади.

На сьогоднішній день в Україні з'явилась потреба у спеціалістах інформаційно-комунікаційної сфери, які мають здійснювати процес комунікації та розробляти спільний "словник взаємодії" між тими, хто обробляє дані, та тими, хто представляє потреби замовника (державна, місцеве самоврядування, інститути громадянського суспільства, організації тощо), формувати запити даних та комплекс їх відповідної інтеграції в систему замовника, формувати та втілювати стратегію роботи з даними. Виникає також потреба в експертах, які здатні вдало координувати публічно-партнерську взаємодію та розробляти прості рішення для складних задач, оптимізувати організаційні та інтелектуальні процеси, скорочуючи та вилучаючи зайві кроки та елементи системи.

Стратегічно важливою інституційною формою оптимізації інформаційно-комунікативної взаємодії в Україні має стати реальне запровадження технологій електронного врядування, які б гарантували високий рівень автоматизації всієї сукупності державно-управлінських процесів, тим самим забезпечуючи суттєве підвищення ефективності системи державного управління. Особливо варто акцентувати увагу на тому, що сьогодні електронне врядування має забезпечити побудову загальнодержавної, розподільної системи соціального управління, яка б вирішувала повний спектр завдань пов'язаних з управлінням документами та процесами їх обробки. Електронне врядування в Україні має забезпечити прискорення процесів інформаційного обміну у різних сферах суспільного життя, відкрити нові форми для більш мобільної взаємодії органів державної влади й громадськості та в межах своїх власних інституційних структур.

Принципово чіткого розуміння потребує сама методологія з'ясування того чи можна забезпечити ефективність функціонування системи державного управління ігноруючи інформаційно-комунікативну взаємодію органів державної влади із громадськістю, а з іншого боку, рівень такої взаємодії має виступати критерієм її ефективності загалом. Система державного управління не може бути ефективною у жодному із випадків, якщо вона не включає оптимізованої взаємодії з громадськістю. Саме тому сьогодні інституційною формою оптимізації державної комунікативної політики в Україні має стати Стратегія інформаційно-комунікативного розвитку системи органів державної влади яка б забезпечувала реалізацію новітніх інноваційно-комунікативних методів, методик та технологій як в межах системи державного управління, так і на рівні взаємодії з громадськістю.

У модернізованій моделі комунікативної політики органи публічної влади мають зосередитися на поширенні офіційної інформації, формуванні її позитивного сприйняття через різні комунікативні канали, які використовуються для налагодження зворотного зв'язку. Здійснювати ефективну комунікацію більше можливостей мають регіональні органи публічної влади. Це пов'язано зі значною кількістю зобов'язань перед людьми, постійним контактом із населенням громад на місцях та регулюванням суспільних процесів. Тому важливий розвиток, вдосконалення та гнучкість комунікативних моделей на різних рівнях органами публічної влади у парадигмі комунікативних відносин між суспільством, бізнесом та державою.

Органи публічної влади регіонального рівня насамперед зацікавлені в комунікації з аудиторією щодо власної діяльності, при цьому мають враховувати інтереси громад під час прийняття публічних рішень шляхом налагодження зворотного зв'язку. Додатково у полі їх інтересу має бути регулювання суспільних процесів у відповідних регіонах. Саме це зумовлено таким фактором змін у комунікативній політиці як процес децентралізації. У суспільному контексті децентралізація означає перехід багатьох владних повноважень на місцевий рівень, що тягне за собою відповідальність місцевих органів влади перед громадами.

Такі зміни потребують більш ефективного використання наявних ресурсів. Ці ресурси мають бути спрямовані на забезпечення комунікативних процесів у сфері надання публічних послуг, управління суспільними процесами та на забезпечення функціонування підрозділів і фахівців, які би здійснювали комунікативні функції на більш високому професійному рівні. Процес децентралізації відповідно змінює функції, методи та завдання органів публічної влади, а відповідно спонукає до модернізації моделі комунікативної політики.

Найбільш поширеним ресурсом такої взаємодії є використання електронної пошти. Використання електронної пошти в державних структурах значною мірою спрощує взаємодію з зовнішнім середовищем організації та її взаємодію з клієнтами [1]. Це, в свою чергу, значною мірою актуалізує необхідність специфічних підходів до використання в їхній діяльності електронної пошти.

В різних державних структурах є різні вимоги до використання електронної пошти. Для більшості достатньо функцій реалізованих в загальнодоступних безкоштовних поштових сервісах. Проте, для забезпечення ефективної системи управління зв'язками з зовнішнім середовищем постає необхідність реалізації специфічних вимог до функціонування електронної пошти. Дієвим рішенням для підтримки специфічних функцій електронною поштою є реалізація корпоративної пошти на базі конкретної публічної установи.

Використання корпоративної електронної пошти надасть такі переваги: підтримку позамережевого режиму роботи з електронною поштою; можливість використання різноманітних фільтрів при роботі з поштою, що значно спрощує обробку інформації та виділення важливих електронних листів в автоматичному режимі ще на етапі прийому електронних листів; використання гнучкої системи сортування інформації в автоматичному режимі ще на етапі прийому листів; реалізація розширеного пошуку з використанням специфічних вимог користувача; формування власного імені електронної пошти, що є важливим елементом для системи маркетингу організації [2].

З іншого боку використання працівниками індивідуальних поштових сервісів несе в собі ряд загроз для ефективного функціонування системи комунікації структурного підрозділу. Відсутність корпоративної пошти є причиною використання працівниками особистих адрес, прив'язуючи клієнтів до себе особисто, а не до державної установи; загроза втрати інформації. За умови використання працівником індивідуальної поштової адреси, при його звільненні як правило втрачається все його листування; висока ймовірність бути відміченим у спам-фільтрах при використанні безкоштовних поштових сервісів і, відповідно, загроза пошкодження ефективного каналу спілкування.

Відтак, всеохоплююче проникнення Інтернету в сучасне життя створило величезний потенціал соціальних мереж. Вважаємо, що їх варто використовувати, як дієвий новітній ресурс комунікації у взаємодії органів публічної влади і громадськості. Важливість використання соціальних мереж засвідчує те, що серед державних інституцій майже всі мають аккаунти, сторінки та групи в найбільш використовуваних сайтах. Маючи велику кількість читачів та підписників, матеріали та публікації, які розміщуються у соціальних мережах державних інституцій отримують значне охоплення та розповсюдження. Важливо зазначити, що створення такого виду інформаційного контенту не потребує великих матеріальних вкладень, проте має дієвий вплив на свідомість громадськості [3].

Варто зауважити, що майже всі державні та регіональні органи влади мають власні заведені сторінки, проте тільки невелика кількість з них дійсно ведеться в цікавому та інформативному стилі, а не поверхнево, або примусово. Тому саме у напрямку розвитку використання новітніх інструментів комунікації органів публічної влади і громадськості вбачаємо можливість суттєвого покращення якості публічного управління в Україні й значного прогресу у розрізі надання якісних державних послуг громадянам.

Прес-служба повинна більше уваги приділяти комунікаційній взаємодії з молоддю, тому що саме дана соціальна група в найближчій перспективі повинна стати головною соціальною опорою демократичної політичної системи країни, основним інтелектуальним, творчим і моральним капіталом нашої держави. Як відомо, основним джерелом інформації для студентської молоді є Інтернет. Відповідно, виділяючи молодь в якості одного з головних сегментів інформаційно-комунікативного впливу, прес-службі необхідно змістити акцент на використання мережі Інтернет з метою оптимізації зворотного зв'язку, що дозволить поліпшити імідж владних структур в сприйнятті даної соціальної групи.

Оскільки, сайт вважається одним із важливих інструментів застосування інформаційно-комунікативних технологій в роботі органів публічної влади та зростання довіри місцевих жителів до їх діяльності, то його ефективність залежить від наявності зворотного зв'язку від місцевих жителів, від швидкості акумулювання їхніх ідей та бачень розвитку громади, а також співпраці з іншими суб'єктами

влади. Тому, пропонуємо удосконалити офіційні веб-сторінки шляхом додавання одного або декількох складових зворотного зв'язку: електронної системи збору пропозицій; системи звернень (опція "звернутися із запитом у громаду"); системи опитувань у громаді. Форма зворотного зв'язку може бути призначена для збору пропозицій від мешканців в електронній формі. Розробкою та моніторингом функціонування форми може займатися адміністратор сайту. В обов'язки адміністратора сайту щодо роботи із зворотнім зв'язком має входити з'ясування того, як він працює і чи надсилаються відповіді мешканцям громади, як часто і їхня кількість.

На офіційних веб-сторінках органів публічної влади доцільно створити також електронну форму системи звернень, яка активуватиметься опцією "звернутися із запитом у громаду". Створюючи форму електронного звернення потрібно керуватися законодавчими актами, наприклад Законом України "Про звернення громадян". У такій формі, на нашу думку, мають бути створені поля "Прізвище, ім'я, по-батькові", контакти особи, яка звертається — номер телефону, електронна пошта, адреса проживання, "Текст звернення". Якщо звернення публічного характеру, то продумати опцію "Публічне звернення", яке відображатиметься на сайті.

В обов'язки адміністратора сайту щодо роботи із електронним зверненнями входитиме перевірка наскільки ефективно працює така форма, аналізування динаміки запитів за категоріями (наприклад, особисті, публічні), регулярний моніторинг громадської думки.

Також, на офіційні веб-сторінки органів публічної влади варто додати опцію "Електронна система опитувань у громаді", де розміщувати анкети опитування і отримувати дані у цифровому форматі. Опитувальні листи можна зробити двох категорій — для мешканців громади та підприємців громади. За допомогою такого опитування можна враховувати думку громадськості при визначенні пріоритетних завдань та шляхів розвитку громади, при розробці стратегії та тактичних завдань у громаді, при дослідженні якості наданих послуг у громаді, при ставленні громадськості до тих чи інших подій, заходів у громаді тощо.

В обов'язки адміністратора сайту щодо роботи із електронною системою опитувань має входити розроблення електронної форми анкети, вибір сервісів для проведення онлайн-опитування, розміщення анкет-опитувань на веб-сторінці, оформлення звіту за результатами опитування і надсилання його керівництву громади.

Цифровий формат зворотного зв'язку зручний тим, що дозволить заощадити кошти та час на збір даних, гарантує швидкість та прозорість збору та опрацювання інформації в громаді.

Доведено, що важливим напрямом діяльності органів публічної влади у сфері взаємодії з громадськістю є модернізація механізму консультацій за рахунок використання інструментів інтерактивної взаємодії з метою підвищення динаміки окремих етапів процесу консультацій та залучення до участі у ньому цільових груп. Аргументовано, що головним завданням уряду в даному напрямку має бути розвиток культури демократії участі, яка спирається на адекватне застосування інструментів ефективного врядування, узгодження та імплементацію європейського досвіду до планування, проведення та моніторингу результатів публічних консультацій.

Задля розширення участі громадян у вирішенні суспільно значущих справ на державному, регіональному рівнях передбачено доцільність впровадження європейського досвіду планування, проведення, моніторингу результатів публічних консультацій, кращих практик українських міст і підтримки регіональних ініціатив.

ВИСНОВКИ

Отже, в процесі формування державної комунікативної політики комплексне вирішення проблем її нормативно-правового та інституційного забезпечення має передувати заходам ситуативного реагування. У сучасних умовах суспільно-політичного розвитку належне інституційне забезпечення інформаційно-комунікативної взаємодії стає чинником забезпечення безпеки держави.

Постає цілком логічне запитання про можливість побудови нової системи взаємодії органів публічної влади із зовнішнім середовищем. Серед напрямів побудови такої системи — освоєння інтернет-технологій органами публічного управління за рахунок простого і недорогого інструменту — з вебінарів, веб-конференцій у віртуальних кабінетах, організованих за допомогою спеціалізованих веб-сервісів, яким є і сайт. Це реальний спосіб для державного закладу впровадити нову комунікаційну технологію вже сьогодні, економлячи витрати на організацію та проведення деяких реальних заходів, семінарів, конференцій, тощо. Крім того, запроваджуючи таку технологію, співпраця органів державної влади з громадськістю на практиці може уникнути абсолютно формальних зібрань, де в кращому випадку представники влади доводять до відома громадських організацій що власне цією владою зроблено і які існують подальші плани. Тому що замість формальних протоколів цих зібрань будуть існувати відеозаписи проведених зустрічей.

Література:

1. Бажинова О. А. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю як чинник демократизації державного управління. *Державне будівництво*. 2020. № 2. С. 58—63.
2. Войтович Р. В. Механізми реалізації зв'язків з громадськістю в державному управлінні. К. Вид-во НАДУ, 2017. 72 с.
3. Дрешпак В. М., Липовська Н. А. Забезпечення діалогу органів публічної влади з територіальною громадою: теоретичні та прикладні аспекти. *Аспекти публічного управління*. 2019. № 5—6 (19-20). С. 57—65.
4. Колосовська І. Комунікативна складова в контексті модернізації управлінських підходів і механізмів. *Ефективність державного управління*. 2016. Вип. 4 (49). Ч. 1. С. 120—135.
5. Крутий О. М. Діалогова взаємодія органів державної влади та громадськості. Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ "Магістр", 2018. 302 с.

References:

1. Bazhinova, O. (2020), "Interaction of public authorities with the public as a factor in the democratization of public administration", *Derzhavne budivnytstvo*, vol. 2, pp. 58—63.
2. Voytovych, R. (2017) *Mekhanizmy realizatsii zviazkiv z hromadskistiu v derzhavnomu upravlinni* [Mechanisms of implementation of relations with the public in public administration], NADU, Kyiv, Ukraine.
3. Dreshpak, V. (2019) "Ensuring dialogue between public authorities and the territorial community: theoretical and applied aspects", *Aspekty publichnogo upravlinnia*, vol. 5_6 (19—20), pp. 57—65.
4. Kolosovska, I. (2016), "Communicative component in the context of modernization of management approaches and mechanisms", *Efektivnist derzhavnoho upravlinnia*, vol. 4 (49), no. 1, pp. 120—135.
5. Krutiy, O. (2018) *Dialohova vzaiemodiia orhaniv derzhanoi vlady ta hromadskosti* [Dialogic interaction of state authorities and the public], KharRI NADU "Mahistr", Kharkiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 09.11.2023 р.