

УДК 316.354:354

Є. О. Твердохлібов,  
аспірант кафедри політології та філософії ХарРІ НАДУ,  
м. Харків

## НАПРЯМИ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ І ГРОМАДЯНАМИ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

*Розглянуто можливості щодо налагодження взаємодії між органами публічного управління з громадськістю, що надає Інтернет. Визначено найбільш поширені у сучасних умовах інструменти комунікації, зокрема, за допомогою соціальних мереж і блогів, розвитку електронного урядування та електронної демократії, переходу до Інтернет-технологій Web 2.0 та Web 3.0 тощо. Узагальнено та показано кращий закордонний досвід щодо реалізації цих комунікативних інструментів.*

**Ключові слова:** влада, суспільство, громадяни, комунікація, комунікативна взаємодія, Інтернет, інформаційно-комунікативні технології, електронне урядування, електронна демократія

**Постановка проблеми.** Розглядаючи генезис взаємодії влади і суспільства в останні три століття, можна констатувати, що для ХІХ ст. характерними були відносини конфліктного типу, де влада намагалася домінувати, а громадяни захищати свої права та інтереси за допомогою радикальних виступів, мітингів і страйків. У ХХ ст. в зв'язку зі становленням демократичних принципів взаємодія перемістилася у правове поле, де ключовими способами комунікації стали вибори та формалізовані за часом і способом процедури. На початку ХХІ ст. є очевидним, що важливою тенденцією розвитку взаємодії в сучасному соціумі стає налагодження постійних (безперервних) комунікацій, які часто мають неформалізований характер і де громадяни виступають не тільки пасивними спостерігачами за діяльністю влади, а й активними учасниками процесу публічного управління. Неабияку роль у формуванні нових тенденцій відіграв активний розвиток Інтернету та сучасних інформаційно-комунікативних технологій. Саме тому нагальним стає питання визначення найбільш ефективних напрямів та способів взаємодії органів публічного управління та громадян в мережі Інтернет.

**Останні дослідження і публікації.** Варто зазначити, що проблемами організації комунікативної взаємодії між органами влади та громадськістю стала достатньо популярною серед українських науковців. Так, зокрема, її досліджували В. Алексєєв, О. Антонова, О. Бажинова, М. Бондаренко, М. Вавринчук, М. Гирик, А. Дегтяр, К. Доскаленко, Л. Ємець, О. Крутій, В. Ладиченко, М. Месюк, Н. Ничта, О. Петроє, О. Радченко, Є. Романенко, В. Солових, Ю. Сурмін та ін. Між тим налагодження комунікативної взаємодії в інтернеті поки що залишалося поза межами уваги більшості вітчизняних дослідників.

**Мета статті.** Таким чином метою статті стало визначення ключових напрямів організації комунікативної взаємодії між органами публічного управління та громадянами в інтернеті, які доцільно було б використовувати в Україні.

**Виклад основного матеріалу.** За своєю сутністю комунікативна взаємодія представляється різновидом раціональної соціальної взаємодії, яка заснована на довірі та взаємоповазі учасників комунікації і спрямована на забезпечення рівноправного діалогу і/або спільної взаємокорисної діяльності. Комунікативна взаємодія передбачає взаємну (суб'єкт-суб'єктну) орієнтацію партнерів, які прагнуть почути один одного, надаючи, гармонійний і водночас раціональний характер цього процесу. Говорячи про комунікативну взаємодію між органами публічного управління та громадськістю за допомогою інтернету, можна виділити декілька напрямів її організації.

*1) Взаємодія за допомогою соціальних мереж і блогів*

Оскільки влада в демократичному розумінні виступає від імені всього суспільства, то доступність інформації, моніторинг ситуації і можливість спільної участі в управлінському процесі є ключовими факторами формування її легітимності. Саме тому багато сучасних політиків, починаючи з середини першого десятиліття XXI ст., стали активно використовувати різноманітні засоби зворотного зв'язку з населенням. Сьогодні власні блоги активно ведуть канцлер Німеччини Ангела Меркель (<http://www.bundeskanzlerin.de>), президент

США Барак Обама ([www.barackobama.com](http://www.barackobama.com)), прем'єр-міністр Девід Кемерон ([davidcameronmp.com](http://davidcameronmp.com)) та багато інших світових політичних лідерів.

Для блогів характерні невеликі обсяги інформації тимчасової значущості, відсортовані у зворотному хронологічному порядку. Основна перевага блогів в порівнянні з традиційними Інтернет-сайтами полягає в тому, що існує можливість зворотного зв'язку, тобто відвідувач може залишати коментарі, задавати питання власнику блогу, голосувати в онлайн-опитуваннях тощо. Передача інформації в блогосфері поєднує в собі відкритість, доступність, емоційність, візуальність, гіпертекстуальність і що важливо моніторинг і вплив думок користувачів.

Публічно-управлінська функція блогу реалізується різноманітно:

1) як постійне відображення позиції автора, де розміщуються тези (статті) з оцінкою поточної ситуації в тій чи іншій сфері суспільного життя та перспектив її розвитку;

2) як відповідна реакція публічно неактивного індивіда на особливо значущі для нього вислови в інших блогах;

3) як ресурс, що дозволяє висловити соціальну солідарність.

У той же час доступність та ефективність спілкування у блогах створює ситуацію, коли кожен індивід стає потенційним публіцистом. У цих записах немає конкретного адресата, а блоги і форуми виступають майданчиком для залучення аполітичних осіб і груп тиску, що діють в своїх інтересах. Тим самим, з одного боку, блогосфера дозволяє висвітлити та актуалізувати широкий спектр питань, але, з іншого боку, систематичне відстеження та обробка інформації в мережі вимагає певного рівня знань, володіння предметом, об'єктивності, готовності до самостійного аналізу. Таким чином, моніторинг та аналіз інформації в Інтернеті стає не просто актуальним завданням для органів публічного управління, а переходить до категорії першочергових.

Поряд з блогами, які все ж таки більше підходять для окремих публічних діячів, одним з основних комунікативних майданчиків для окремих органів публічного управління стають соціальні мережі. Головною особливістю

соціальних мереж в порівнянні з сайтами (які сьогодні є у переважній більшості владних структур) і блогами є встановлення контактів між учасниками комунікації, використовуючи систему друзів і локальних соціальних об'єднань (груп). За допомогою технологій соціальної мережі кожен зареєстрований користувач створює свій акаунт (профіль). У профілі міститься віртуальний портрет особистості: персональні дані, робота, хобі, захоплення, фотоматеріали, улюблені цитати, уподобання тощо. На підставі цих даних можна формувати імідж організації в мережі, а також запускати механізми пошуку однодумців для організації відповідних віртуальних груп підтримки.

І якщо кілька років тому присутність публічної організації (її керівників) у соціальних мережах вважалося новаторством, сміливим кроком, і навіть деякою авантюрою, то зараз її відсутність вважається мало не ознакою ретроградства [2]. Звичайно, багато в чому, цьому сприяло становлення децентралізованих неієрархічних мережевих відносин. І тут неабияку роль відіграли соціальні мережі. Так, наймасштабніша соціальна мережа «Facebook» налічує більше 1,4 млрд користувачів, «Google+» – понад 400 млн користувачів, «Вконтакте» – понад 200 млн [16]. На думку німецького психолога К. Меллера, відсутність профілю в «Facebook» в сучасних умовах може бути первинною ознакою, яка дозволяє припустити асоціальний характер особистості людини [12].

Саме тому однією з загальносвітових тенденцій останнього часу є активна інтеграція політиків і адміністраторів різних рівнів, а також органів публічного управління, в цілому, в соціальні мережі. Наприклад, на сайті [www.gov2summit.com](http://www.gov2summit.com) кожен користувач може відстежувати діяльність уряду США. На сайті широко представлені способи зворотного зв'язку: телефон, електронна пошта, а головне можна стежити за діяльністю уряду через соціальні мережі – «Instagram», «Linkedin», «Facebook», «Twitter».

Важливо відзначити, що під час використання соціальних мереж необхідно враховувати, що у кожного джерела новин – свої закони поширення інформації, свої алгоритми, своя ступінь надійності. Крім того, не можна

нехтувати тим фактом, що у кожного повідомлення є своя ступінь «живучості», яка залежить від авторитетності джерела та актуальності інформації. Вищевказані онлайн-платформи володіють однією ключовою рисою: вони не є строго національними комунікаційними каналами і, отже, дозволяють створити майданчик для міжнародного обміну інформацією.

Очевидно, що надалі соціальні мережі будуть все активніше застосовуватися як владою, так і суспільством. І враховуючи, що з кожним роком кількість Інтернет-користувачів зростає з великою швидкістю [7, с. 15], до даного комунікативного каналу варто ставитися як до повноцінного ресурсу публічного управління.

## 2) *Впровадження в публічне управління інтернет-технологій Web 2.0 та Web 3.0*

Протягом останніх десяти років уряди багатьох розвинених країн реалізують стратегії зрощування процедури прийняття управлінських рішень з інтернет-технологією Web 2.0 [8, с. 168]. Особливістю Web 2.0 є принцип залучення користувачів до наповнення і перевірки інформаційних матеріалів. По суті, термін «Web 2.0» включає проекти і сервіси, які активно розвиваються і покращуються самими користувачами. Основна особливість Web 2.0 полягає в способі користування інтернетом. Він представляється не індивідуальним або колективним, а об'єднуючим обидва чинники. Французький дослідник К. Агітон називає Web 2.0 особливою культурою співпраці [1]. За допомогою Web 2.0 користувачі інтернету стають активними учасниками інформаційно-комунікаційного обміну. При цьому відзначимо, що зі становленням Web 2.0 відбулася трансформація співпраці учасників інтернет-комунікації: користувачі кооперуються між собою, домовляються, формують загальний протокол інтерфейсу без участі адміністраторів чи будь-яких інших зовнішніх суб'єктів. Відзначимо основні особливості «Web 2.0»:

- комунікації не через телефонні лінії, а через широкопasmовий доступ в інтернет;
- трансформація співробітництва учасників інтернет-комунікації;

- створення спільного протоколу інтерфейсу;
- перехід від сильної кооперації (кілька людей) до слабкої (об'єднання великої кількості користувачів для спільної справи).

Цікаво, що останнім часом дослідники, говорячи про удосконалення взаємодії з громадськістю, говорять про необхідність переходу в Інтернет-діяльності органів публічного управління до концепції «Web 3.0.» [3]. На основі платформи Web 3.0. передбачається здійснення переходу від «простого» спілкування до рекомендаційних сервісів. Web 3.0 – мережа користувацького самообслуговування, в якій люди залишають свої судження, а система здійснює автоматизований підбір однодумців. Самі рекомендації отримують форму рейтингу споживчих переваг.

Розглядаючи технології використання Web 2.0 і Web 3.0 стосовно до публічного управління, спостерігається наступна тенденція: Web 1.0 – це окремо існуючі сайти уряду, не взаємозалежні між собою, Web 2.0 – це єдиний управлінський простір, в той час як Web 3.0 – це розумний комунікаційний простір, простір активного соціального партнерства.

### *3) Впровадження електронного уряду (e-Governance)*

Під «електронним урядом» у науковій літературі, як правило, розуміється система управління, яка використовує на практиці досягнення сучасних інформаційно-комунікативних технологій для здійснення всього спектру публічно-управлінських функцій, націлених на забезпечення доступу громадян до достовірної офіційної інформації, на створення умов для взаємодії органів влади між собою, з населенням, бізнесом та інститутами громадянського суспільства, а також на підвищення ефективності та прозорості державного управління [3]. За методологією ООН електронний уряд – це такий уряд, який застосовує інформаційно-комунікативні технології з метою перетворення своїх внутрішніх і зовнішніх взаємин [16, с. 15]. Проте термін електронний уряд можливо вживати в більш вузькому значенні – для позначення реалізації публічно-управлінських функцій за допомогою Інтернет-ресурсів і технологій [7, с. 37].

Публічно-управлінська комунікація в рамках концепції електронного уряду має кілька важливих напрямків:

1. G2G («government-to-government») або обмін інформацією між різними державними службами, підрозділами та відомствами.
2. G2B («government-to-business»), тобто комунікація державних служб з комерційними та громадськими структурами.
3. G2C («government-to-citizen») – комунікації між державою та громадянами [9].

Впровадження електронного уряду передбачає автоматизацію взаємодії на цих напрямках. Загалом, в основу концепції е-уряду покладено три основних принципи:

1. Орієнтація ресурсів та послуг на пересічних громадян.
2. Висока ефективність проектів.
3. Постійне удосконалення відповідно до потреб громадян та змін середовища.

Таким чином головним завданням електронного уряду є трансформація традиційного публічного управління на основі застосування інформаційних технологій і комунікаційних мереж з метою покращання надання послуг населенню і бізнесу, а також розширення участі громадян у процесах публічного управління [6]. Крім цього е-уряд дозволяє підсилити контроль громадян за діяльністю органів влади. Таким чином, електронний уряд – це не тільки відкритість органів публічного управління з метою надання послуг своїм громадянам, але також і участь максимальної кількості громадян у публічно-управлінському процесі.

Відзначимо, що паралельно із впровадженням електронного урядування у розвинених країнах отримує поширення концепція «належного врядування» («Good Governance»), яка за методологією Економічної і соціальної комісії ООН для Азії і Тихого океану містить такі складові:

- участь і співробітництво в роботі громадян і влади («Participatory»);
- визнання верховенства права («Rule of Law»);

- прозорість прийняття рішень влади («Transparency»);
- оперативність реагування («Responsiveness»);
- орієнтація на консенсус («Consensus Oriented»);
- рівність і відсутність дискримінації («Equity and Inclusiveness»);
- ефективність і дієвість («Effectiveness and Efficiency»);
- підзвітність влади громадянам («Accountability») [18].

Нова модель публічного управління характеризується трансформацією способів використання інтернет-технологій, і головним чином переходом від так званої «онлайнової держави» (тобто уряд робить публічним тільки ті документи і процеси, які сприяють легітимності влади) до концепцій «e-Government» і «e-Governance», в основі яких – мінімізація абсентеїзму, контроль владних органів і публічність державної політики, що включає в себе активну участь, співробітництво, дискусії та консенсус влади з громадянами, відкриваючи вільний шлях до прямої демократії.

Таким чином, можна зробити висновок, що для успішного функціонування та розвитку електронного уряду необхідно застосовувати комплекс заходів:

1. Інформаційно-комунікативні технології необхідно включити в стратегію модернізації, пов'язаної з проведенням адміністративних реформ. Його координатори повинні використовувати такі технології як механізм, що дозволяє активізувати зміни, і не намагатися при цьому реструктуризувати абсолютно всі діючі технології.

2. Безперервне надання електронних послуг вимагає тісної співпраці різних організацій. Їхня взаємодія не може обмежуватися тільки технічною складовою, воно повинно включати більш глибоке поєднання на базі інтересів «загальних» споживачів. Оскільки послуги стають все більш складними і дорогими, співпраця здійснюватиметься також з урахуванням економічної ефективності. Координатори електронного уряду повинні передбачити гарантії в наданні послуг, фінансувати проекти «каталізатори», роз'яснювати заходи щодо спільного використання даних і вирішувати проблеми підзвітності.

3. Становлення електронного урядування все більше потребує професіоналів у сфері інформаційно-комунікативних технологій, що працюють в органах управління. Професійні якості, необхідні для розвитку е-уряду, відносяться не тільки до технічної сторони, оскільки загальний менеджмент передбачає також володіння навичками більш широкого профілю, що дозволяє приймати ефективні управлінські рішення. Необхідний професіоналізм включає як базову технічну компетентність, так і розуміння сутності нових концепцій управління та сучасних інформаційно-комунікативних технологій. При цьому необхідні додаткові знання в таких сферах, як перформанс-менеджмент, норми прозорості, взаємодії різних структур, державно-приватні види партнерства [15, с. 163].

4. Співпраця з приватним сектором – характерна особливість майже всіх напрямків діяльності електронного уряду. Державні органи зацікавлені у висококваліфікованих кадрах і доступі до продукції, зниженні ризиків, залученні приватного капіталу і об'єднання зусиль з приватним сектором у наданні послуг. Координатори електронного урядування спільно з адміністративними структурами і головними організаціями повинні розробити рамкові умови державно-приватного партнерства, необхідні для діяльності електронного уряду. В якості їх складової були б корисні аудиторський контроль і заходи щодо забезпечення прозорості партнерства у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

Отже, традиційне державне управління має змінюватися відповідно до інформаційної революції, розглядаючи її як один з множинних викликів сучасності, з якими доводиться стикатися. Коли вищезазначені заходи будуть успішно застосовані на практиці, мова піде не про електронну державну політику або «онлайнову» державу, а про становлення нової «мережевої політики», що будуватиметься на основі концепції «належного врядування».

#### *4) Впровадження електронної демократії*

Відзначимо, що термін «електронна демократія» вперше з'явився в США і Великій Британії і позначає можливість залучення громадян до більш активної

участі у справах суспільства за допомогою використання комп'ютерів і мереж телекомунікації [10].

Західні автори визначають електронну демократію як «використання інтернет-технологій урядом, політичними партіями і групами захисту інтересів населення для того, щоб надати інформацію, забезпечити комунікації, надати послуги або підвищити можливості для участі, що дозволяє здійснювати більш плідні обговорення серед громадян» [19]. По суті електронна демократія представляє собою особливу форму політичної та громадської участі громадян, яка заснована на використанні Інтернет-технологій. Проявами електронної демократії виступає електронне голосування, контроль та оцінка виконання публічно-управлінських та політичних рішень тощо.

Отже, розвиток Інтернету та Інтернет-спільнот демонополізує систему публічного управління, руйнує механізм індоктринації патерналізму, створює умови для формування плюралістичної культури, яка є необхідною умовою громадянського суспільства. Таким чином, завдяки розвитку електронної демократії Інтернет-спільноти формуються як суб'єкти публічно-управлінської модернізації, що володіють розвиненою громадянською самосвідомістю. Ядром таких спільнот є союз політично активних громадян і громадянських активістів мережевих Інтернет-спільнот.

#### *5) Розвиток електронного громадянського суспільства та підтримка громадських ініціатив*

Інтернет стає не тільки новим, але й основним комунікативним майданчиком громадянських ініціатив. З урахуванням істотних трансформацій, які вносить Інтернет в суспільні процеси, деякі фахівці вважають за доцільне ввести в науковий обіг термін «електронне громадянське суспільство» (ЕГС) [11; 13]. ЕГС виступає як сукупність і система недержавних та некомерційних громадських інститутів, об'єднань і окремих Інтернет-користувачів, що діють у віртуальному просторі на принципах самоорганізації і самоврядування. ЕГС не заперечує історично сформованих принципів громадянського суспільства, його цілей і функцій. З точки зору публічно-управлінського партнерства функціями

ЕГС залишаються традиційні функції громадянського суспільства: захист прав і свобод громадян від надмірного втручання держави, висунення пропозицій та вимог владі, контроль органів публічного управління тощо.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** «Інтернет» являє собою інформаційно-телекомунікаційну мережу, призначену для передачі, отримання та поширення будь-якої інформації між комп'ютерно-комунікаційними пристроями. Основними характеристиками Інтернету, що сприяють трансформації форм та інструментів взаємодії між органами публічного управління і громадськістю є: мультимедійність; інтерактивність; можливість реалізації декількох моделей комунікації; загальна доступність інформації; інтегрованість; внутрішньосистемний простір комунікації (наявність внутрішніх комунікаційних зв'язків і структурно-динамічна організація мережі); оперативність поширення інформації; створення архівів комунікації; незалежність.

У сучасному інформаційному суспільстві, зокрема, для посткомуністичного простору, Інтернет-комунікація стає об'єднуючим елементом, який за допомоги активістів значно прискорює формування громадянського суспільства, пов'язує користувачів один з одним, формує мережеві структури, дозволяє встановлювати інтерактивний зв'язок користувачів і їх мережевих об'єднань між собою і з інститутами публічної влади. Інтернет не тільки сприяє встановленню більш надійних і постійних контактів між традиційними акторами громадянського суспільства, а й формує його актив.

При цьому Інтернет-ресурси відкривають для органів публічного управління багато нових можливостей, серед яких можна виділити такі, як:

- створення майданчику для багатосторонньої комунікації, що включає в себе канали зворотного зв'язку;
- формування нелінійних (розгалужених) комунікаційних каналів;
- активне залучення громадян в процес публічного управління, як на національному, так і на регіональному рівнях.

Перспективними напрямками організації взаємодії між органами публічного управління в Україні та громадськістю, що реалізовуватимуться за допомогою Інтернету є:

- взаємодія за допомогою соціальних мереж і блогів;
- впровадження в публічне управління Інтернет-технологій Web 2.0 та Web 3.0;
- сприяння розвитку електронного громадянського суспільства та підтримка громадських ініціатив;
- розвиток електронного уряду та електронного урядування, що включає розвиток електронної демократії, електронних публічних послуг тощо.

Особливості розвитку електронної демократії та надання електронних публічних послуг в Україні стануть предметом подальших досліджень.

#### Список використаних джерел:

1. *Агитон К.* Сетевые сообщества и будущее Интернет-технологий. Web 2.0 [Електронний ресурс] / К. Агитон. – Режим доступу : <http://jarki.ru/wpress/2009/04/28/686/>
2. *Ботина Д. Н.* Международная практика создания электронного правительства [Електронний ресурс] / Д. Н. Ботина, О. Ю. Якимова. – Режим доступу : <http://www.rae.ru/forum2012/276/1686>.
3. *Бронников И.* Интернет как ресурс государства [Електронний ресурс] / И. Бронников // Социодинамики. – 2013. – № 8. – Режим доступу : [http://e-notabene.ru/pr/article\\_8999.html#8](http://e-notabene.ru/pr/article_8999.html#8).
4. *Бусыгина И. М.* Концептуальные основы европейского регионализма / И. М. Бусыгина // Регионы и регионализм в странах Запада и России / Ин-т всеобщей истории РАН ; отв. ред. Р. Ф. Иванов. – М., 2001. – С. 7–15.
5. *Вебер М.* Избранные произведения / М. Вебер ; пер. с нем. ; сост., общ. ред. и послесл. Ю. Н. Давыдова ; предисл. П. П. Гайденко. – М. : Прогресс, 1990. – 808 с.
6. *Дрожжинов В.* Концептуальные основы строительства электронного правительства [Електронний ресурс] / В. Дрожжинов, А. Штрик // PCWeek, 2002. – № 20. — Режим доступу : <http://www.pcweek.ru/themes/detail.php?ID=61779>.
7. *Дубов Д. В.* Основы электронного урядування : навч. посіб. / Д. В. Дубов, С. В. Дубова. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
8. *Землянова Л. М.* Гуманитарная миссия современной глобализующейся коммуникативистики / Л. М. Землянова. – М. : Изд-во МГУ, 2010. – 271 с.
9. *Клімушин П. С.* Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
10. *Кристалльній Б. В.* «Электронное правительство». Опыт США / Б. В. Кристалльній, Ю. В. Травкин. – М. : Эко-Трендз, 2003. – 224 с.
11. *Левин П.* Интернет и гражданское общество / П. Левин // Интернет в общественной жизни. – М. : Идея-Пресс, 2006. – С. 96–123.
12. *Мёллер К.* Новые исследования социальных сетей [Електронний ресурс] / К. Мёллер. – Режим доступу : <http://vivasoul.livejournal.com/4518.html>.

13. *Оруджев Р.* Электронное гражданское общество [Электронный ресурс] / Р. Оруджев. – Режим доступа : [http://www.socreklama.ru/analytics/list.php?ELEMENT\\_ID=5032&SECTION\\_ID=122&spphrase\\_id=19321](http://www.socreklama.ru/analytics/list.php?ELEMENT_ID=5032&SECTION_ID=122&spphrase_id=19321)<http://www.zerkalo.az/2014/elektronnoe-grazhdanskoe-obshhestvo/>
14. *Рассолов И. М.* Право и Интернет. Теоретические проблемы / И. М. Рассолов. – 2-е изд., доп. – М. : Норма, 2009. – 383 с.
15. *Романенко С. О.* Комунікативна політика держави: теоретико-методологічний аналіз : монографія / С. О. Романенко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К. : НАДУ, 2014. – 399 с.
16. *Ронки А.* Электронное правительство: эволюция или революция? Ч. 1 / А. Ронки // Информационное общество. – 2012. – № 3. – С. 10–22.
17. *Слабко Ю.* Рейтинг социальных сетей 2014 по количеству пользователей [Электронный ресурс] / Ю. Слабко. – Режим доступа : <http://www.seoros.ru/146-reyting-socialnyh-setey-2014-po-kolichestvu-polzovateley.html>.
18. *Чурсин В.* Корупція в Україні як перешкода впровадження належного врядування / В. Чурсин // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр». – 2010. – № 4.
19. *Brylcher H., Baumberger P.* (2003) Using Mobile Technology to Support e-Democracy // Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences. Track 5. Vol. 5. – Washington, DC : IEEE Computer Society. – P. 140–148.

***Tverdokhlibov Ye. O. Areas of Communicative Interaction between Public Authorities and Citizens via Internet.***

A possibility of establishing cooperation between public authorities and the public, provided by the Internet, has been explored. Communication tools most common in the current context have been identified, in particular social networks and blogs, e-government and e-democracy development, transition to Internet technologies of Web 2.0 and Web 3.0 etc. An overview and generalization of the best foreign practices of the communication tools implementation are made.

**Key words:** authority, society, citizens, communication, communicative interaction, Internet, information and communication technologies, e-government, e-democracy.

***Твердохлебов Е. О. Направления организации коммуникативного взаимодействия между органами публичного управления и гражданами в сети Интернет.***

Рассмотрены возможности по налаживанию взаимодействия между органами публичного управления и общественность в сети интернет. Определены наиболее распространенные в современных условиях инструменты коммуникации, в частности, с помощью социальных сетей и блогов, развития электронного управления и электронной демократии, перехода к интернет-технологиям Web 2.0 и Web 3.0 и т. Обобщены и показано лучший зарубежный опыт по реализации этих коммуникативных инструментов.

**Ключевые слова:** власть, общество, граждане, коммуникация, коммуникативное взаимодействие, интернет, информационно-коммуникативные технологии, электронное управление, электронная демократия.