

V. 50. – 17 December 2007. – Access mode : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2007:306:FULL&from=EN>.

4. Wallace H. Policy-making in the European Union / H. Wallance. – Oxford, 2000. – P. 30–36.

5. White Paper on European Governance / European Commission. – Brussels. – July 2001. – Access mode : http://ec.europa.eu/governance/white_paper/index_en.htm.

Khashiyeva L. V., Eghiozaryan A. G. Evolution of governance methods and development of issue political networks in the European Union.

The article is devoted to the study of evolution of the governance methods at the European Union level. The analysis of development of political network as one of the governance modes is done. The role of issue political networks in the EU political system is considered.

Key words: European Union, governance, issue political networks, Community method, shared competence, supporting competence.

Надійшла до редколегії 10.09.2015 р.

УДК 316.354:354

Є. О. Твердохлібов,

*аспірант кафедри політології та філософії ХарPI НАДУ,
м. Харків*

СУЧАСНІ ЗАКОРДОННІ ПРАКТИКИ НАЛАГОДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ І ГРОМАДСЬКІСТЮ

Розглянуто закордонний досвід організації комунікативного процесу між органами публічного управління та громадськістю. Визначено кілька основних механізмів налагодження такої взаємодії, зокрема правовий (легалізація взаємодії), організаційний (створення спеціальних інститутів, що підтримують взаємодію) та інформаційно-технологічний (розвиток електронного урядування).

Ключові слова: влада, суспільство, громадяни, комунікація, комунікативна взаємодія, Інтернет, електронне урядування, електронна демократія, громадянське суспільство.

Соціально-економічні й соціально-політичні трансформації, що відбуваються в Україні протягом останнього року, актуалізували цілу низку суперечностей у системі державного та регіонального управління, які негативно відбиваються на ефективності публічного управління в цілому. Вони стали особливо помітними на тлі великих соціальних очікувань, які суспільство поклало на нову владу після революційних подій початку 2014 р. та які значною мірою досі не справдилися. Однією з таких показових суперечностей є відсутність налагодженої взаємодії між владними структурами та громадськістю на всіх рівнях публічного управління, нездатність багатьох посадовців налагодити діалог з мешканцями відповідних територій попри наявність відповідних вимог Уряду та цілої низки нормативно-правових актів, спрямованих на покращання комунікативного процесу. Зазначена ситуація зумовлює необхідність вивчення та узагальнення практик розвинених країн, які протягом останніх 20-30 років нагромадили неабиякий позитивний досвід у цій сфері.

Проблема налагодження комунікативної взаємодії між органами публічного управління та громадськістю у XXI ст. стала достатньо популярною серед українських

фахівців у сфері державного управління. Зокрема, у тому чи іншому аспекті її досліджували В. Алексєєв, О. Антонова, О. Бажинова, В. Бакуменко, Н. Балабанова, Т. Бутирська, М. Вавринчук, М. Гирик, А. Дегтяр, Н. Діденко, К. Доскаленко, Л. Ємець, О. Крутій, В. Ладиченко, М. Месюк, В. Олуйко, О. Петрос, О. Радченко, Є. Романенко, В. Солових, Ю. Сурмін, С. Хаджирадєва, І. Ходжило, П. Шевчук, В. Якимець та ін. Між тим питання узагальнення кращого світового досвіду та інноваційних практик комунікативної взаємодії в розвинених країнах світу поки що залишалося поза увагою більшості вітчизняних науковців.

Отже, метою статті стало узагальнення та визначення основних механізмів та інструментів комунікативної взаємодії між органами публічного управління та громадськістю в розвинених країнах.

Комунікативна взаємодія сприймається як різновид раціональної соціальної взаємодії, заснованої на довірі та взаємоповазі учасників комунікації та спрямованої на забезпечення рівноправного діалогу та/або спільної взаємокорисної діяльності. Комунікативна взаємодія передбачає взаємну (суб'єкт-суб'єктну) орієнтацію партнерів, які прагнуть почути один одного, надаючи гармонійного і, водночас, раціонального характеру цьому процесу. У ХХІ ст. комунікативна взаємодія стає основою розвитку більшості систем публічного управління розвинених країн. Налагодження такої взаємодії відбувається завдяки реалізації низки взаємопов'язаних заходів.

Перший – формалізація та інституціоналізація взаємодії. На формальне підтвердження значущості комунікативного аспекту в своїй діяльності уряди багатьох європейських країн ухвалюють спеціальні документи, що легалізують та інституціоналізують таку взаємодію [5, 7, 9]. У цих документах відбито дві основні мети, а саме їхню спрямованість: на активізацію участі громадян у соціально-політичних процесах та громадському житті; на створення механізмів співпраці, які б частково звільняли державу від надання деяких послуг населенню.

З цією метою в зазначених документах проголошено принципи співпраці між державним та недержавним секторами, визначено базову структуру майбутнього партнерства, викладено загальні наміри і конкретні кроки з боку держави щодо реалізації принципів співпраці у вигляді практичних механізмів.

Зазвичай, такі документи є результатом спільних зусиль і переговорів усіх зацікавлених сторін: органів державної влади, місцевого самоврядування, громадських організацій, бізнесу тощо. Вони можуть бути різні за формою: від двосторонніх офіційних угод (наприклад, договори, укладені між державою і громадянським суспільством Великобританії), до угод “де-факто”, прийнятих у вигляді державних програм урядом (Хорватська програма співпраці) або парламентом (Концепція розвитку громадянського суспільства Естонії).

Користь від таких документів є обоюдною як для органів публічного управління, так і для громадян та їхніх об'єднань. З одного боку, нормативні закріплені угоди, договори, програми тощо дають можливість різним громадським об'єднанням отримати більш значну підтримку своєї діяльності та, відповідно, розширити сфери своєї діяльності в інтересах суспільства. З іншого – коли держава включає в свою політику діалог і партнерство з громадянським суспільством, останнє за допомогою такого партнерства може успішніше виконувати свої завдання. Ключ до успішної комунікативної взаємодії – це гарантії дотримання взаємних інтересів, повага і довіра до цілей та інтересів одне одного.

Слід, однак, відзначити, що недостатньо лише скласти політичний документ про співпрацю – саме по собі це не можна вважати “успішним результатом процесу взаємодії”.

У п. 15 англійської угоди її називають “вихідною точкою”, підкреслюючи той факт, що ефективність взаємодії визначається багатьма кількісними та якісними показниками, серед яких виділяються такі, як частота контактів, конструктивність діалогу, готовність до компромісів, рівень вирішення проблеми тощо [17, с. 26]. Ідеальним варіантом, що формалізує комунікативну взаємодію, є документ, який мав би силу закону і вказував чіткі терміни виконання певних зобов’язань, але навіть сам процес зустрічей, обговорень, переговорів щодо його ухвалення може принести більше, ніж від нього очікували, якщо результатом його буде відпрацювання конкретних кроків щодо подальшої взаємодії.

Загальним орієнтиром для ухвалення таких документів в Європейському Союзі виступає “Біла книга з питань публічного управління в Європі”, прийнята Європейською Комісією (ЄК) 25 липня 2001 р. [16]. “Біла книга” – це політичний документ, у якому проголошується п’ять основоположних принципів взаємодії влади з громадянами (відкритість, участь, підзвітність, ефективність і координація) і майбутні заходи, засновані на цих принципах, включаючи діалог, консультації та формування партнерств, які є віддзеркаленням зобов’язань ЄК на майбутнє. При цьому ЄК також узяла на себе зобов’язання прийняти низку конкретних заходів щодо поліпшення й роз’яснення європейського законодавства, опублікувати рекомендації, розробити стандарти і критерії, організувати громадські дебати і розробити етичний кодекс з організації взаємодії.

На основі “Білої книги” у більшості західноєвропейських країн прийнято аналогічні політичні документи. При цьому існує два основних підходи до формування змісту документа: або накреслити загальну основу майбутньої співпраці, а деталі розробити у процесі реалізації (як у Великобританії та Данії), або прийняти текст, у якому детально розписано різні аспекти майбутньої співпраці та перебігу реалізації (як Естонська концепція розвитку громадянського суспільства) [6]. Між тим, як показує досвід, успіх реалізації комунікативної взаємодії не залежить від того, який підхід було обрано. Швидше, він залежить від законодавчих і політичних механізмів, що забезпечують виконання договірних зобов’язань. При цьому спільним для всіх таких документів є такі розділи:

1. Принципи взаємодії, серед яких спільними є: обов’язкова участь громадськості у прийнятті публічно-управлінських рішень, гнучкість інструментів державного управління, підзвітність, відкритість, пропаганда ненасильства і рівності людей, координація, прозорість і відповідальність за використання державних ресурсів.

2. Загальний огляд напрямів комунікативної взаємодії: надання послуг, законотворчість та інші процеси прийняття рішень, доступ до інформації, формування національної та регіональної політики в різних сферах, децентралізація, розвиток соціального підприємництва, а також конкретні інструменти співробітництва, включаючи публічні дебати, консультації, спільні консультативні органи та органи прийняття рішень, партнерські угоди про спільне надання послуг, обмін інформацією, право на ініціативу тощо.

3. Питання фінансування інституціональних структур взаємодії: опис різних механізмів фінансування (довгострокові, короткострокові програми фінансування), зобов’язання зі створення системи оподаткування, що містить прямі й непрямі стимули для налагодження взаємодії, зобов’язання з розроблення законодавства, що сприяє залученню додаткових коштів у мережі, реалізацію програм тощо. Зазвичай, документи не встановлюють конкретних правил фінансування, замість цього вони передбачають розроблення політики фінансування, відповідних механізмів, стандартів або моделей, покликаних забезпечити розвиток комунікативної взаємодії.

4. Реалізація: у цьому розділі відбито терміни і рівень реальної готовності органів публічного управління дотримуватися принципів і цінностей, викладених у політичному документі. Сюди включаються короткострокові й довгострокові завдання, розподіл обов'язків між різними державними установами, які братимуть участь у процесі виконання угод. Також тут може бути запропоновано інструмент моніторингу та оцінювання, положення про перевірку виконання та перегляд документа тощо. Для успішної реалізації політичного документа важливо, наскільки конкретними є ці положення. Загальний характер документа не завжди дозволяє включити в нього конкретні терміни, але, щоб угода виконувалася, зміст даного розділу необхідно зробити максимально конкретним, а також передбачати механізм координації дій. Наприклад, у Хорватській програмі співпраці передбачено, що її будуть щорічно аналізувати і переглядати на нараді уряду з представниками третього сектора, а результати кожної такої наради будуть опубліковані й передані до парламенту [3]. Договір Великобританії дає повноваження спеціально створеній групі представників міністерств здійснювати нагляд за виконанням Договору та “сприяти його прийняттю іншими органами публічної влади” і розвивати ефективне спілкування між сторонами [17].

Конкретний зміст політичного документа про взаємодію може бути різним залежно від правової природи цього документа, рівня співпраці, що існує, законодавчих, політичних і громадських традицій даної країни, а також від державного органу, що прийняв документ.

У більшості випадків процес реалізації таких політичних документів показав, що до участі в ньому слід залучати всі сторони – усі задіяні публічні структури, широке коло організацій громадянського суспільства та громадськість у цілому. При цьому необхідно: забезпечити участь експертів на етапах складання та обговорення документа; приділити увагу контролю, моніторингу та звітності про перебіг та результати виконання зобов'язань; включити в документ план або загальну схему майбутніх дій із зазначенням відповідальних; не пропустити початковий імпульс, не дати згаснути готовності виконати задумане; поширювати інформацію та підвищувати обізнаність про документ і процес його реалізації (а також про ту користь, яку він дає всім сторонам).

Також важливо підкреслити, що національні угоди, програми, договори мають обов'язково розвиватися та конкретизуватися в регіональних та місцевих документах. Між тим існує два основних підходи щодо організаційного забезпечення цього процесу. “Традиційний” підхід передбачає перенесення центрального договору на місцевий рівень, як це зроблено у Великобританії. “Локалізація договору” може послугувати критерієм оцінювання успіху національної (центральної) стратегії чи політичного документа. Заяви, принципи та цілі національного документа на місцевому рівні навіть легше тлумачити і застосовувати, оскільки партнери краще знають один одного і, зазвичай, більш тісно взаємодіють між собою; проблеми на місцях більш очевидні та легше піддаються вирішенню, а переговори і “договори” здебільшого мають більш практичний і менш політичний (концептуальний) характер, ніж на національному рівні.

При цьому в Англії в липні 2001 р. було опубліковано спеціальне Керівництво зі складання місцевих договорів, покликане допомогти соціальним партнерам на місцевому рівні в їхніх переговорах [14].

Інший підхід до оформлення партнерства демонструє приклад Польщі, де процес інституціоналізації комунікативної взаємодії розпочався на місцевому рівні в умовах відсутності рамкового документа на національному.

Проте і за першого, і за другого підходу результатом процесу стало формування чітких механізмів організації й налагодження комунікативної взаємодії для всіх органів публічного управління.

Загальні місцеві форми співпраці, зазвичай, є віддзеркаленням форм і практики співпраці на національному рівні. Іноді при місцевій раді існує комітет чи підкомітет, який займається організацією та налагодженням узаємодії; іноді за цю роботу відповідає спеціальний відділ мерії або один працівник у відділі зі зв'язків із громадськістю. Є й інші варіанти.

Наприклад, у Великобританії функціонує Бюро консультацій для громадян (БКГ), яке надає безкоштовні, конфіденційні, об'єктивні та незалежні консультації громадянам через неурядові організації з будь-якого питання, що стосується різних аспектів їхнього життя [1, с. 16]. Кожне таке бюро є незалежною благодійною організацією, що одержує фінансування від держави у вигляді грантів від місцевих органів влади та бізнес-структур, а також від благодійних фондів та приватних жертводавців. БКГ щорічно допомагають вирішити тисячі нагальних проблем громадян, включаючи погашення кредитів, отримання пільг, житлові питання, проблеми зайнятості та імміграції. Консультанти допомагають заповнювати форми, писати листи, вести переговори з позикодавцем, а також представляють клієнтів у суді.

Виявилось, що ця модель може бути адаптована для країн Центральної та Східної Європи. Бюро консультацій для громадян, побудовані за британською моделлю, діють у Чеській Республіці, Польщі та Литві.

Цікавою формою, що сприяє покращенню якості комунікативної взаємодії, є створення “гонгів”, або “квазі-НУО”, – громадських об'єднань, створених або фінансованих державою. Відмінною рисою таких організацій є те, що, попри “приналежність” державі, вони незалежні від політичного істеблшменту з точки зору керівництва організацією та з професійної точки зору. Вони можуть приймати різноманітні форми і відігравати різні ролі – від фондів, що займаються збором коштів і видачею грантів (наприклад, державні фонди в Угорщині та Франції), до просування певних суспільних інтересів та надання послуг (наприклад, асоціації муніципалітетів) або некомерційної проектної діяльності (наприклад, суспільно корисні компанії в Угорщині).

У діяльності “гонг” поєднуються функції та інституційні форми держави та громадських об'єднань. Ключовим фактором, що визначає їхню здатність сприяти соціальному розвитку та співробітництву між двома секторами, є ступінь їхньої реальної незалежності від політичного впливу.

Прикладом “гонг” у Данії є Центр волонтерства, створений у 1992 р [3, с. 47]. Він був заснований як самокерована незалежна структура з власною наглядовою радою при міністерстві з соціальних питань. Центр волонтерства надає послуги громадським соціальним організаціям та асоціаціям у формі, наприклад, консультацій, навчання та розробки методології. Крім надання послуг організаціям, на Центр покладено обов'язок з передачі знань і досвіду міністерству з соціальних питань та іншим державним органам та партнерам.

Ще однією нетрадиційною формою організації взаємодії є створення «телекотеждів», які допомагають зв'язати ізольовані сільські громади з рештою світу. Завдяки цій ініціативі до невеликих громад приходять інформаційні технології, що створюють можливості для спілкування та особистого розвитку людям, які ізольовані від світу в своєму повсякденному житті. Перший телекотеждж відкрився в 1985 р. в Швеції, у Вемдалені – селі на півночі країни неподалік від кордону з Норвегією [12]. Метою першого телекотеджа було створення робочих місць, умов для професійної

підготовки і надання послуг жителям цієї віддаленої частині Швеції шляхом надання комп'ютерного та телекомунікаційного обладнання всім, хто був готовий присвятити свій час і сили тому, щоб навчитися користуватися цією технікою. Менш ніж через чотири роки в Скандинавських країнах створювалося вже близько 40 телекотежджів. Для сприяння співробітництву було створено Асоціацію північних телекотежджів. Відзначимо, що дуже скоро ця ідея отримала своє поширення в усьому світі. На сьогодні 75 країн вже вступили у всесвітню організацію – Міжнародний союз телекотежджів.

Другий захід – налагодження неформальних комунікацій. Особливо варто звернути увагу на особливості прийняття публічно-управлінських рішень у розвинених європейських країнах, які передбачають широкий спектр форм формалізованих і неформальних комунікацій. Неформальні консультації – одна з найпоширеніших форм взаємодії між європейськими чиновниками та представниками громадськості. Часто такі консультації мають форму зустрічей “тут і зараз” (“ad hoc meetings”), які не мають формальних рамок. Дуже часто вони відбуваються в Інтернеті за допомогою соціальних мереж, на спеціальних форумах, сайтах, блогах тощо. Інколи таке спілкування відбувається за допомогою телефона.

Водночас в Європейському Союзі представників громадськості включено в діяльність багатьох консультативних комітетів (“advisory committees”) як експертів. Прикладом діяльності таких дорадчих органів може послугувати Дорадча група з загальної сільськогосподарської політики (Advisory Group on Common Agricultural Policy), яка включає представників комерційного сектора й таких громадських організацій, як Європейське екологічне бюро (European Environmental Bureau), Єврогрупа із захисту тварин (Eurogroup for Animal Welfare) та ін. Основна функція таких структур – експертна, що дозволяє ЄК приймати зважені рішення з урахуванням думки фахівців.

Регулярні зустрічі широкого кола громадськості з чиновниками з Єврокомісії стали можливими, тільки-но було створено європейські асоціації, що включають значну кількість громадських об'єднань національного масштабу: Вісімка Зелених (Green Group of Eight), Європейський альянс за громадське здоров'я (European Public Health Alliance або ЕРНА), Соціальна платформа (Social Platform), Європейський молодіжний форум (European Youth Forum) та ін. [11].

Третій захід – активний розвиток електронного урядування. Принципи електронного урядування активно упроваджуються і у правовий простір розвинених країн. Наприклад, у США в 1996 р. було прийнято закон “Про свободу інформації”, у якому детально розписано обов'язки державних установ щодо надання громадянам інформації з використанням Інтернету [8]. З тих пір уряди багатьох країн стали активно розвивати електронне урядування. Лідерами у сфері електронного урядування у світі є Південна Корея і Сінгапур [13]. Наприклад, у 2012 р. урядовий портал Південної Кореї став одним із найбільш відвідуваних (за кількістю звернень відповідно до кількості громадян) завдяки численним мобільним додаткам для пристроїв “iPhone” і “Android” та суцільному покриттю країни 3G-інтернетом. При цьому урядовий портал Кореї зібрав в одній точці 87 % усіх національних і місцевих послуг – це найкращий світовий результат. Також у Південній Кореї реалізується програма “Уряд для громадян” (G4C), що спрямована на спрощення та мінімізацію контактів органів публічного управління з громадянами та юридичними особами.

У Сінгапурі на одному інтернет-порталі зібрано 150 державних служб. У 1999 р. в Сінгапурі було створено державне агентство IDA (“Infocommunication Development Agency”), що отримало широкі повноваження стосовно здійснення бюджетних витрат, консалтингу, контролю та моніторингу процесів електронного урядування в країні [2].

ІДА впливає на галузеві міністерства країни з метою дотримуватись термінів реалізації проектів електронного урядування, прописаних у стратегічному плані розвитку електронного урядування в країні. Відзначимо, що державний комітет з розроблення стратегії електронного урядування очолює прем'єр-міністр, який говорить про пріоритетність даної сфери діяльності для влади.

У Великобританії, наприклад, уряд ще в 2005 р. поставив завдання забезпечення максимально ефективного, дешевого і зручного зв'язку між державним апаратом, бізнес-співтовариством і громадськістю. З цією метою в Британії було створено спеціальний підрозділ секретаріату кабінету міністрів “e-Government Unit” [15]. На нього було покладено відповідальність за розроблення інформаційних технологій, що пронизують усі урядові структури, а також за забезпечення онлайн-ових служб для зв'язку органів публічного управління з населенням.

Також відзначимо, що на більшості порталів розвинених країн є онлайн-ові форуми, за допомогою яких громадяни можуть розміщувати питання, пропозиції, запити на послуги для специфічних груп користувачів, зокрема іноземних громадян. Водночас, крім традиційних каналів доступу, таких як комп'ютер та Інтернет, у низці країн доступ до порталів можливий і альтернативними каналами. Наприклад, доступ до порталу публічних послуг громадян у Великобританії можливий із використанням каналів цифрового телебачення, мобільних телефонів.

У деяких країнах реалізовано додаткові елементи інфраструктури для обміну електронними документами та поштовими повідомленнями між громадянами, юридичними особами та органами влади. Зокрема, таку систему реалізовано в Голландії (GTP – Government Transaction Portal) [10].

Отже, як показує європейський досвід, створення ясних, чітко прописаних, прозорих, ефективних відносин між державою та громадськістю веде до активного залучення населення у процес створення й розвитку громадянського суспільства, участі населення в розробленні та реалізації публічно-управлінських рішень, зокрема на місцевому рівні, вибудовування більш тісних контактів між органами влади та населенням.

Протягом останніх двадцяти років у розвинених країнах світу сформувалася достатньо ефективна система комунікативної взаємодії між органами публічного управління й громадськістю, що заснована на кількох засадах:

- формалізація взаємодії, тобто закріплення її засад у законах або спеціальних договорах, актах, угодах, стратегіях, що мають законну силу;
- інституціоналізація взаємодії, що передбачає створення при кожному органі публічного управління інститутів або підрозділів, що відповідальні за зв'язки з громадянами та їхніми об'єднаннями або виступають спеціальними комунікативними майданчиками;
- підтримка громадських ініціатив та об'єднань, зокрема завдяки створенню “гонгів” (громадських об'єднань, створених або фінансованих державою);
- створення телекотеджів, що сприяють розвитку інформаційно-комунікативних технологій у сільській місцевості;
- упровадження нової системи надання публічних послуг, заснованої на інтерактивності, доступності, швидкості, оцінюванні якості послуг та упровадженні конкуренції;
- розвитку неформальних комунікацій (проведення регулярних зустрічей, спілкування в соціальних мережах тощо);
- упровадження електронного урядування.

Можливості запровадження цього досвіду в Україні будуть розглянуті нами в подальших дослідженнях.

Література:

1. Баровська А. Інституційне забезпечення державної комунікативної політики: досвід країн Європи : аналіт. доп. – К. : НІСД, 2014. – 40 с.
2. Ботина Д. Н. Международная практика создания электронного правительства / Д. Н. Ботина, О. Ю. Якимова. – Режим доступа : <http://www.rae.ru/forum2012/276/1686>.
3. Государство и гражданское общество: практика эффективного взаимодействия. Международный опыт : сб. ст. и докл. / [сост. Е. Б. Тонкачева, Г. Б. Черепок]. – Минск : ФУАинформ, – 2009. – 266 с.
4. Социальная реклама как основа развития современной общественной жизни / Евсина Н., Нефедова А., Панова Е., Яблочкина С. – Режим доступа : http://www.socrekлама.ru/analytics/list.php?ELEMENT_ID=5032&SECTION_ID=122&spphrase_id=19321.
5. Ємець Л. О. Публічне управління неполітичними об'єднаннями громадян (адміністративно-правове дослідження) : монографія / Ємець Леонід Олександрович, Негодченко Олександр Володимирович ; ВНПЗ “Дніпропетр. гуманітар. ун-т”. – Дніпропетровськ : Середняк Т. К. ; Дніпропетр. гуманітар. ун-т, 2015. – 202 с.
6. Концепция развития гражданского общества Эстонии. – Режим доступа : <http://or.acb.ee/концепция-развития-гражданского-общ/>.
7. Крещенко Н. Соціальний діалог з позиції країн ЄС / Н. Крещенко. – Режим доступу : <http://www.viche.info/journal/2197/>.
8. Кристальный Б. В. “Электронное правительство”. Опыт США / Б. В. Кристальный, Ю. В. Травкин. – М. : Эко-Трендз, 2003. – 224 с.
9. Ладиченко В. В. Організаційно-правові механізми взаємодії особистості, громадянського суспільства та державної влади : монографія / В. В. Ладиченко ; Кабінет Міністрів України ; Нац. ун-т біоресурсів і природокористування України. – Дніпропетровськ : ЛІРА, 2012. – 431 с.
10. Лукашевич А. Нидерланды: е-государство в королевском стиле / А. Лукашевич. – Режим доступа : <http://e-gov.by/themes/stroitelstvo-e-gov/niderlandy-e-gosudarstvo-v-korolevskom-stile>.
11. Лучшие практики гражданского участия в России и Европе. Участие общественности в процессах государственного и местного управления. – Режим доступа : http://grany-center.org/sites/default/files/files/page/luchshie_praktiki_grazhdanskogo_uchastiya_v_rossii_i_evrope_otchet-bulleten.pdf.
12. Морозов Д. Телеработники в организации: факты, аргументы, обобщения / Д. Морозов, В. Лозенко // Секретарское дело. – 2007. – № 8. – С. 12–21.
13. Рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства “The United Nations E-Government Survey 2014”. – Режим доступа : <http://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info>.
14. Семенова Е. И. Социальное партнерство – мировой опыт / Е. И. Семенова // Уровень жизни населения регионов России. – 2003. – № 1. – С. 39–50.
15. Сморгунов Л. В. От электронного государства к электронному правлению. Смена парадигмы / Л. В. Сморгунов // Электронное государство и демократия в начале XXI века. Политическая наука : сб. науч. тр. – М. : ИНИОН, 2007. – № 4. – С. 20–49.
16. European Governance : A White Paper. – Brussels, 2001, COM (2001) 428. – P. 17.
17. Naidoo K., Tandon R. The Promise of Civil Society // Civil Society at the Millennium / contributors, Marcus Akuhata-Brown, et al., published in cooperation with CIVICUS. L., 1999. – 184 p.

Tverdokhlibov Ye. O. Current Foreign Practices of Establishing Communicative Interaction between Public Authorities and Public.

Foreign experience of the communicative process between public administration and the public has been considered. A number of key mechanisms for arranging the interaction have been defined, in particular legal (interaction legalization), institutional (establishment of special institutions that support interaction), and information-technology (development of e-government).

Key words: authorities, society, citizens, communication, communicative interaction, Internet, e-governance, e-democracy, civil society.

Надійшла до редколегії 08.09.2015 р.