УДК 351.072:659.3/.4:005.591.1

О. А. Рачинська[1],
завідувач сектору координації TAIEX відділу управління проектами,
Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу

DOI: 10.32702/2306-6814.2019.4.158

ОПТИМІЗАЦІЯ МЕХАНІЗМІВ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

O. Rachynska,
Head of the TAIEX Coordination Sector, Project Management Department,
Center for Adaptation the Civil Service to the Standards of the European Union

OPTIMIZATION OF MECHANISMS OF COMMUNICATIVE INTERACTION IN THE PUBLIC ADMINISTRATION SPHERE

Встановлено, що невід'ємною складовою діяльності та функціонування владних інституцій у сучасних демократичних суспільствах є активізація інформаційно-комунікативної політики. Фаховий підхід до формування й реалізації інформаційної 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.

Проаналізовано механізми вдосконалення діяльності органів державної влади у сфері публічного управління шляхом оптимізації комунікативної взаємодії держави та громадськості та на цій основі — виокремлено інструментів комунікативної взаємодії. До спеціальних принципів реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління віднесено: гарантованості прав на інформацію; відкритості, доступності інформації та свободи її поширення; об'єктивності, вірогідності інформації; повноти і точності інформації; законності одержання, використання, поширення та зберігання інформації. Доведено, що механізм комунікативної взаємодії доцільно розглядати як послідовну реалізацію комплексу правових та організаційних дій, що базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації та використанні відповідних методів управління, спрямованих на задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення і організації діяльності органів влади.

Процес комунікативної взаємодії визначено як систему послідовних методологічних, методичних і організаційно-технічних процедур у межах окремих складових механізмів, пов'язаних між собою єдиною метою: отримати достовірні дані про досліджуване явище чи процес для їх подальшого використання задля підвищення ефективності комунікативного діалогу влади та інститутів громадянського суспільства.

The problem statement. It was established that the activation of information and communication policy is an integral part of the activity and functioning of government institutions in modern

[1] ORCID: 0000-0003-0974-0534

democratic societies. Professional approach to the formation and implementation of information strategy is a condition for the effectiveness and efficiency of the functioning of government authorities, ensuring the stability of the political system as well as establishing the state as a full-fledged subject of international relations and information interactions in the global information space.

The purpose of the article is the analysis of mechanisms for improving the activities of government authorities in the public administration sphere by optimizing the communicative interaction between the state and the public, and the isolation of the tools of communicative interaction on this basis.

The main content of the article. It was proved that the mechanism of communicative interaction should be considered as a consistent realization of a complex of legal and organizational actions based on the fundamental principles, the target orientation as well as the use of appropriate management methods aimed at satisfying the information and communication needs of the population and the organization of the activities of the authorities. Special principles of the implementation of communicative interaction in the public administration sphere include the guarantee of rights to information; openness, accessibility of information and freedom to disseminate it; objectivity and probability of information; completeness and accuracy of information; legality of obtaining, using, distributing and storing information. It is expected to improve the activities of government authorities in the public administration sphere by optimizing the communicative interaction between the state and the public as a result. Forms, methods and communication technologies should be selected in accordance with the principles of communicative activities as well as tools of communicative interaction should be singled out.

Conclusions. The process of communicative interaction is defined as a system of consistent methodological, organizational and technical procedures within individual components of the mechanisms associated with one purpose: to obtain reliable data on the phenomenon under investigation or the process for their further use in order to increase the effectiveness of the communicative dialogue between the government authorities and civil society institutions.

Ключові слова: інформаційно-комунікативна політика, демократичних інформаційна стратегі, механізми, принципи, інструменти, діалог, інститути громадянського суспільства.

Key words: informational and communicative policy, democratic information strategy, mechanisms, principles, tools, dialogue, civil society institutions.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Глибокі системно-структурні зміни, що відбуваються в українському суспільстві, пов'язані в першу чергу з реформаційним розвитком політичних і соціально-економічних процесів, поширення їх на сферу політико-владних відносин вимагає адекватної та своєчасної оцінки ситуації у всіх без винятку сферах діяльності. Така об'єктивна оцінка неминуче корелюється з суспільною свідомістю, новими парадигмами і мотивами поведінки різних соціальних груп населення. Відповідно до нових завдань у суспільстві і у владних структурах держави все більш гостро відчувається необхідність в осмисленні логіки, тенденцій і динаміки соціально-економічних, політичних і суспільних трансформацій.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ, В ЯКИХ ЗАПОЧАТКОВАНО РОЗВ'ЯЗАННЯ ЦІЄЇ ПРОБЛЕМИ І НА ЯКІ СПИРАЄТЬСЯ АВТОР

Інформаційно-аналітичне забезпечення органів державної влади, нові канали надання адміністративних послуг, питання функціонування механізмів державного управління в системі електронного уряду та реформування державного управління за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та електронного врядування було висвітлено у роботах О. Ємельяненко, П. Клімушина, І. Клименко, І. Коліушко, К. Линьова, В. Лисицького, А. Семенченко, О. Шевчука, Т. Вороніної, С. Здіорука, О. Мельник та ін.

Правова проблематика інформаційного суспільства, електронного урядування є предметом дослідження вітчизняних науковців: О. Баранова, В. Брижко, А. Но-

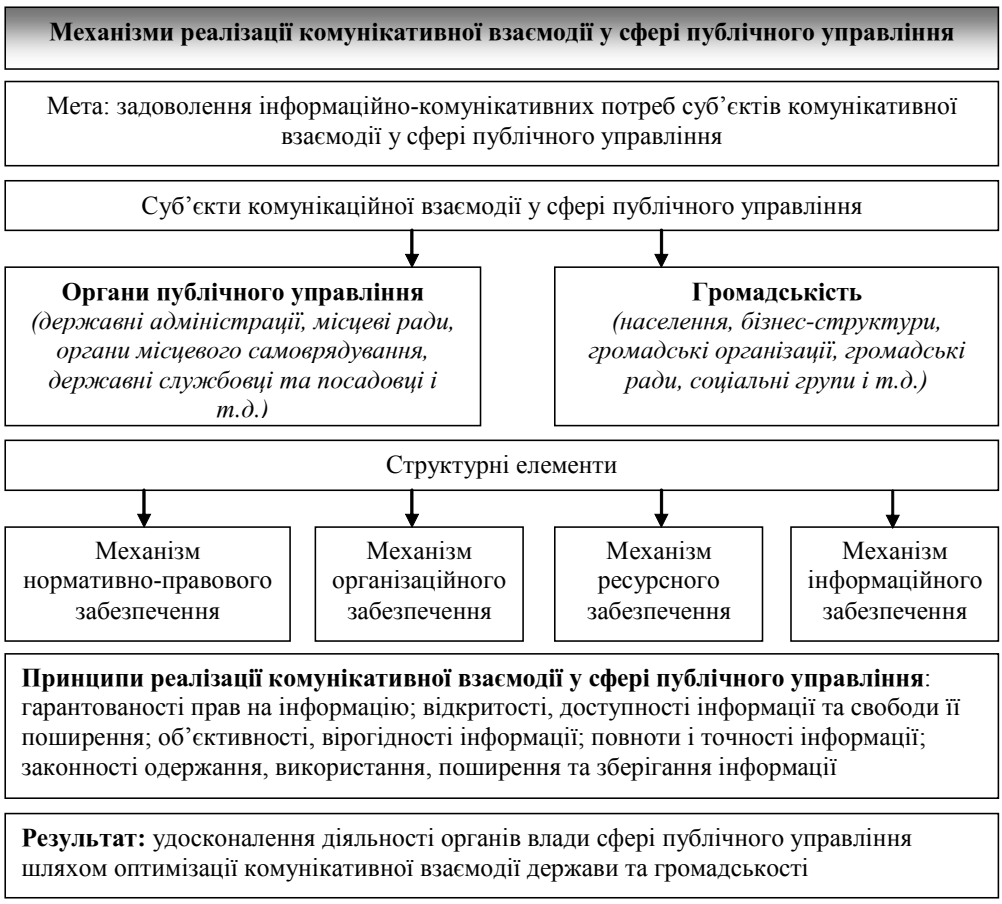

Рис. 1. Механізми реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління

Джерело: власна розробка.

вицького, В. Цимбалюка та ін. Окремо слід виділити наукові роботи І. Арістової, М. Кузнєцової, О. Радченко, А. Серенок та ін.

Окремо слід зазначити, що предметом досліджень особливостей комунікативної взаємодії у сфері публічного управління виступають наукові праці з проблем формування нових підходів до комунікації в публічному просторі державного управління М. Лашкіної [2]; забезпечення ефективності інформаційно-комунікативних процесів в сучасних суспільствах, пошуку нових комунікативних можливостей у сфері державного управління, Г. Почепцова [5—6].

ВИДІЛЕННЯ НЕ ВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ ОЗНАЧЕНА СТАТТЯ

Україна як демократична, правова держава, що активно реалізує 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 політики.

Водночас, як зазначається науковцями, саме фаховий підхід до формування й реалізації інформаційної 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 [12, с. 530].

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Метою статті є здійснення аналізу інформаційно-комунікаційного аспекту сучасних системних підходів в організації державного управління особлива роль й особливостей реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ З ПОВНИМ ОБГРУНТУВАННЯМ ОТРИМАНИХ НАУКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

Характерними рисами офіційного семантичного коду процесу комунікації в сфері публічного життя, на думку дослідників, є:

— пошук істини шляхом дискусії замінило декретоване гасло про історичну місію побудови нового і досконалого суспільства;

— значення складових елементів семантичного коду не є стабільними і залежать від кон'юнктури, поточних політичних потреб правлячої еліти;

— незалежні від офіційного коду інформації та оцінки подій публічного життя не могли бути трансльовані за допомогою інститутів, контрольованих правлячою елітою, і поширювалися лише через неформальні контакти (самвидав);

— події та думки, які обходили офіційний код, немовби не існували для правлячої еліти, отже, створювалася так звана "ідеологічна дійсність";

— офіційний семантичний код було вбудовано символіку обов'язкової підтримки існуючих владних структур, яка доки центр панував над правом і був досить сильним, успішно виконувала функцію підтримки існуючого суспільного ладу;

— дійсна громадська думка через відсутність плюралізму в сфері обміну інформацією та оцінками була заблокована; намагання порушити кордони семантичного коду публічним висловленням думок або інформацій про факти, що не містилися в офіційному коді, тлумачили як девіантну поведінку, соціальну патологію, взагалі, як державний злочин [4, с. 46].

Найважливішим фактором усвідомленої узгодженості комунікативних дій виступають індивідуальні орієнтації. Індивідуальні орієнтації, що лежать в основі ціннісних установок, обумовлюються і формуються у кожного індивіда, виходячи з цілого ряду ознак і обставин. До них відносяться: особистісні — фізичні та психологічні особливості (включаючи вагу, зріст, вік і соціальний статус); культурні; освітні; сімейні; релігійні; соціально-класові; національні, расові. Врахування цих характерних ознак і обставин допомагає суб'єкту управління цілеспрямовано і адресно впливати на формування установок.

Всі установки можна розділити на три категорії: позитивні, негативні, нейтральні (відсутність установки). У своєму ставленні до певної проблеми більшість людей, як правило, залишаються нейтральними і пасивними. Їх називають "мовчазною більшістю". Однак саме вони тримають у своїх руках результат ціннісного вибору багатьох. Індивіди не виявляють інтересу до інформації, які повністю не відповідає їх власній точці зору або дисонує з нею, і в той же час схильні шукати додаткову інформацію, яка відповідає їх власним установкам або співзвучну з ними. Подібна типізація особливостей формування громадської думки з урахуванням індивідуальних орієнтацій його безпосередніх виразників корисна перш за все тим структурам управління, які пов'язані з виборчим процесом. У такому процесі сходяться дуже багато з розглянутих елементів. Головним аспектом виступає прагнення влади взаємодіяти з громадською думкою, допомагати громадськості будь-якими способами форсувати електоральні переваги, в яких вона сама зацікавлена.

Механізм комунікативної взаємодії доцільно розглядати як послідовну реалізацію комплексу правових та організаційних дій, що базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації та використанні відповідних методів управління, спрямованих на задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення і організації діяльності органів влади.

На рисунку 1 представлено механізми реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

У структурі механізму комунікативної взаємодії можна виділити чотири основних елементи: механізм нормативно-правового забезпечення, механізм організаційного забезпечення, механізм ресурсного забезпечення, механізм інформаційного забезпечення.

Таким чином, мета реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління полягає у задоволенні інформаційно-комунікативних потреб суб'єктів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

1. Механізм нормативно-правового забезпечення. Правове забезпечення комунікативної взаємодії передбачає: всебічне використання засобів і форм юридичного впливу на об'єкт управління з метою підвищення ефективності комунікації (зокрема опрацювання нормативних актів, що регулюють функціональні і правові відносини у процесі задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення і самих органів влади, сукупність правових норм, втілених у внутрішні документи); державне регулювання і державну підтримку комунікативної взаємодії [14].

Забезпечення принципів відкритості та прозорості у державному управлінні передбачає закріплення цього принципу на законодавчому рівні та обов'язкову нормативно-правову регламентацію механізмів реалізації. В Україні забезпечення відкритості суб'єктів владних повноважень регламентується законами України "Про інформацію" від 02.10.1992 (з змінами і доповненнями) [10]; "Про доступ до публічної інформації" від 13.01.2011, який набув чинності 9 травня 2011 [8]; "Про центральні органи виконавчої влади" від 17.03.2011 [11].

Одним із ефективних механізмів забезпечення принципу відкритості у державному управлінні є електронне урядування, концепція розвитку якого схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2-017 [1]. Розглядаючи питання щодо реалізації права на доступ до інформації, слід відмітити закони України "Про звернення громадян" [9] та "Про доступ до публічної інформації" [7].

Основними недоліками чинних нормативно-правових актів, що мають забезпечувати ефективну взаємодію органів державної влади з громадськістю, є фрагментарність і несистемний підхід в реалізації відповідних заходів. Значним недоліком комунікаційної сфери України є високий рівень утаємниченості й прихованості інформації щодо діяльності її як державних, так і недержавних суб'єктів.

2. Механізм організаційного забезпечення включає упорядкування, формування організаційної структури підрозділів органів влади з інформаційно-комунікативної діяльності, безпосереднє внутрішньо-організаційне управління шляхом реалізації функцій прогнозування, планування, організації, мотивації, контролю, координації.

Необхідною складовою взаємодії суспільства та влади є їх двосторонній, збалансований зв'язок, який включає участь громадськості в управлінні державою, що супроводжується систематичним її залученням до вирішення соціально значущих проблем. На практиці така участь реалізується шляхом включення неурядових організацій та громадян у процеси прийняття рішень органами державної влади та місцевого самоврядування, що згідно з методологією ОЕСР передбачає два основні напрями, а саме: консультування і активну

участь. Серед методів проведення консультацій на постійній основі можна виділити такі важливі інструменти [13]:

1. Громадські приймальні. Цей метод пропонує громадянам постійну можливість за попереднім записом у певний час очно розмовляти з відповідальними посадовими особами, висловлюючи їм зауваження і пропозиції з питань державного управління.

2. Internet-чати. Проведення діалогу через Internet у режимі реального часу між працівниками органів влади, які виступають ведучими обговорення, і громадянами в стислі строки, зазвичай протягом 1—2 годин. Обмін думками проходить таким чином, що надруковане одним учасником повідомлення одразу з'являється на екранах інших учасників. Іноді організатори обмежують число учасників до 12—15 для більш інтенсивного групового спілкування.

3. Громадські комітети. Відносно новий метод, що передбачає формування постійних груп громадян за їх згодою на основі представницької вибірки з усього населення або цільової аудиторії, наприклад, молоді. Ці групи регулярно консультують уряд шляхом висловлювання своїх поглядів на різні проблеми за допомогою поштових або телефонних опитувань, інтерв'ю тощо.

Розрізняють два різновиди зворотного зв'язку від громадськості, а саме:

— добровільний зворотний зв'язок — збір думок, які громадяни добровільно надають органам влади щодо певних проблем;

— зворотний зв'язок за запитом — звернення органів влади до громадян із запрошенням висловлювати свої думки щодо певних проблем.

Розглянемо деякі сучасні методи одержання добровільного зворотного зв'язку, які доцільно використовувати у контексті реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління:

1. Поштові скриньки. Встановлення точок постійного збору скарг і пропозицій, що традиційно використовується у багатьох країнах і дозволяє збирати важливі дані: пропозиції можуть містити корисні управлінські ідеї, а скарги — вказати на необхідні зміни в урядовій політиці. З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій набули поширення електронні поштові скриньки — адреси електронної пошти, на які громадяни можуть абсолютно вільно надсилати коментарі з певних проблем, проектів, політик тощо.

2. Електронні звернення. Робота із зверненнями громадян з вимогами, пропозиціями і скаргами до органів влади за допомогою засобів Internet. Електронна система подання звернень має бути розміщена на спеціальному web-сайті та має такі основні можливості: оприлюднення текстів звернень в Internet; показ додаткової інформації про висвітлені у зверненнях проблеми; додавання реквізитів і електронної адреси подавачів звернень; ведення Internetфоруму з обговоренням кожного електронного звернення всіма бажаючими громадянами.

3. Використання переліків питань, що часто повторюються (Frequently asked questions — FAQ). Списки FAQ, що зібрані з певної тематики, обробляються і аналізуються за допомогою спеціальних комп'ютерних програм, що допомагає органам влади точніше визначати потреби громадян та відслідковувати типові запитання від них. Розроблені деякі комерційні програми управління списками FAQ, які автоматично формують такі списки і дають змогу їх оновлювати.

4. Механізм ресурсного забезпечення включає кадрове, технічне забезпечення та науково-методичне забезпечення, форми, методи, технології взаємодії з оточуючими, добір, розстановку, просування кадрів, їх професійне навчання, фінансування програм розвитку комунікації, інформаційні ресурси (засоби, програми, технології).

Новим інструментом підтримки взаємодії влади та громадськості стають обласні цільові програми сприяння розвитку громадянського суспільства та співпраці органів влади й інститутів суспільства. Завданнями таких програм є створення умов для розвитку громадянського суспільства, налагодження співпраці влади та інститутів суспільства, фінансова підтримка ініціатив для спільного вирішення завдань регіональної політики. У межах програм передбачаються фінансові ресурси для проведення публічних консультацій із громадськістю, вивчення громадської думки, проведення конкурсів соціальних проектів серед громадських організацій, створення ресурсних центрів громадських ініціатив, навчання державних службовців та представників громадських організацій використанню інструментів громадської участі, проведення форумів соціальних інвестицій тощо [13].

5. Механізм інформаційного забезпечення. До елементів механізму інформаційного забезпечення можуть бути віднесені: одержання, використання, поширення, зберігання інформації.

Програма моніторингового дослідження зазвичай включає в себе два взаємопов'язаних розділи: методологічний і процедурний. Методологія дослідження базується на наступних обов'язкових структурних елементах:

1. Актуалізація, визначення проблеми, об'єкта і предмета дослідження.

2. Визначення мети і завдання дослідження.

3. Попередній аналіз об'єкту дослідження.

4. Інтерпретація основних понять і категорій.

5. Розробка робочих гіпотез дослідження.

6. Визначення моделі дослідження і / або опису сценарію дослідження.

Процедурний розділ програми включає в себе два основних компоненти:

1. Принциповий план дослідження.

2. Методи, інструментарій, процедуру збору і аналізу первинних даних.

У процесі реалізації цілей і завдань моніторингу дослідник, як випливає з загальновизнаних канонів, покликаний спиратися на диверсифікований ряд теоретичних і емпіричних методів, широко використовуваних в практиці пізнання соціальних процесів, явищ, інститутів. Виділимо найбільш значущі і затребувані методи.

У групі теоретичних ми вважаємо найбільш ефективними: типологічний, системний, структурно-функціональний, логіко-аналітичний та фактографічний методи. З числа емпіричних методів в якості опорних виділяються такі: опитування (анкетування, інтерв'ювання), спостереження, вивчення документальних джерел, ме-

тод експертних оцінок, фокус-груп, а також дискурс-аналіз та контент аналіз інформаційних продуктів масмедіа (центральних, регіональних, місцевих).

У комплексі емпіричних методів, що застосовуються в процесі моніторингових досліджень громадської думки, провідним, як правило, є метод опитування, що представляє собою уніфікований і оптимальний спосіб збору соціальної інформації про об'єкт в ході безпосереднього (інтерв'ю) чи опосередкованого (анкетування) соціально-психологічного спілкування соціолога (інтерв'юера) і опитуваного (респондента) шляхом реєстрації відповідей на питання, задані кореспондентом. Основне призначення опитування — в тому, щоб отримати максимально повну і достовірну інформацію про стан суспільної свідомості (групового, індивідуального), а також засновану на відображенні в свідомості опитуваних інформацію про соціальні факти, події, явища, прямо або побічно пов'язані з їх діяльністю. Особливо зростає значення цього методу в дослідженні соціальних явищ і процесів, які малодоступні для безпосереднього спостереження, а також у тих випадках, коли досліджувана сфера мало забезпечена документальної інформацією.

Іншою важливою умовою достовірності результатів дослідження є коректність вибірки, що представляє собою відібрану групу одиниць опитування, думку яких хоче дізнатися дослідник. Вибірковий метод покликаний підвищити якість і надійність процедури збору і обробки інформації, що дозволить комплексно і глибоко вивчити соціальні об'єкти.

До спеціальних принципів реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління мають бути віднесені принципи: гарантованості прав на інформацію; відкритості, доступності інформації та свободи її поширення; об'єктивності, вірогідності інформації; повноти і точності інформації; законності одержання, використання, поширення та зберігання інформації.

Як результат, очікується удосконалення діяльності органів влади сфері публічного управління шляхом оптимізації комунікативної взаємодії держави та громадськості.

Відповідно до принципів комунікативної діяльності мають бути відібрані і форми, методи і технології комунікації. Варто виділити такі інструменти комунікативної взаємодії:

— випуск і поширення інформаційних бюлетенів, прес-релізів, оглядів, фото-відеоматеріалів, інформаційних збірників, експрес-інформації;

— проведення прес-конференцій, брифінгів, політичних діалогів, телевізійних дебатів, "круглих столів", прес-клубів, інтерв'ю з керівниками органів державної влади;

— підготовка і проведення теле- і радіопередач; забезпечення публікацій (виступів) у ЗМІ керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади;

— створення архівів інформації про діяльність органів державного управління;

— розміщення WEB-сторінок в мережі Інтернет про орган влади та його діяльність;

— інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать чинному законодавству [3].

На нашу думку, специфіка комунікативної взаємодії у сфері публічного управління полягає у такому:

— комунікації органів влади у більшості випадків носять обов'язковий характер і процеси їх здійснення визначаються впливом внутрішніх, зовнішніх факторів та нормативними актами чи розпорядженнями вищих організацій;

— комунікативні процеси на місцях споживання публічних послуг виступають складовими елементами процедури використання цих послуг (управлінських/адміністративних, громадських, соціальних та ін.);

— через налагодження комунікативних процесів органи влади здійснюють оперативний контроль за дієвістю свого впливу на вирішення суспільних проблем;

— органи влади мають задовольняти не лише власні інформаційно-комунікативні потреби, зумовлені завданнями та необхідністю прийняття ефективних управлінських рішень, а й потреби фізичних, юридичних осіб та центральних органів державної виконавчої влади.

Поряд з цим, ще однією обов'язковою вимогою до комунікативної взаємодії є врахування специфіки місцевості — галузевої структури виробництва, пріоритетних напрямів розвитку території, наявності ресурсів, інфраструктури економіки та забезпечення її розвитку, демографічних, міграційних особливостей регіону тощо.

ВИСНОВКИ З ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ЦЬОМУ НАПРЯМІ

Таким чином, процес комунікативної взаємодії визначено нами як систему послідовних методологічних, методичних і організаційно-технічних процедур у межах окремих складових механізмів, пов'язаних між собою єдиною метою: отримати достовірні дані про досліджуване явище чи процес для їх подальшого використання задля підвищення ефективності комунікативного діалогу влади та інститутів громадянського суспільства.

Визначаючи перспективи подальших розвідок у цьому напрямі варто зазначити на необхідності більш детального аналізу процесів, пов'язаних із послідовним і системним вивченням громадської думки та пошуком комунікативного діалогу за допомогою громадської думки у співвідношенні з тенденціями розвитку публічного управління.

Література:

1. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/250287124

2. Лашкіна М. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління [Електронний ресурс] / М. Лашкіна // Публічне управління: теорія та практика — № 1 (13) 12013. — Режим доступу: http://kbuapa.kharkov.ua/e-book/putp/2013-1/doc/1/02.pdf3) / 2013

3. Малиновський В.Я. Державне управління: навч. посіб / В.Я. Малиновський. — Луцьк: Волин. держ. ун-т ім. Лесі Українки, 2000. — 558 с.

4. Осовський В. Проблема ідентифікації громадської думки // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. — 1998. — №1—2. — С. 36—52.

5. Почепцов Г. Інформаційно-комунікативні процеси в сучасних суспільствах [Електронний ресурс] / Г. Почепцов. — Режим доступу: http:// osvita.mediasapiens.ua/material/13544

6. Почепцов Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління [Електронний ресурс] / Г. Почепцов. — Режим доступу: http:// osvita.mediasapiens.ua/material/8049

7. Про доступ до публічної інформації. Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI (поточна редакція від 01.05.2015, підстава — 319-VIII) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17

8. Про доступ до публічної інформації. Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI (чинна редакція № 319-VIII від 09.04.2015) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/319-19#n21

9. Про звернення громадян. Закон України від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр

10. Про інформацію. Закон України від 2 жовтня 1992 року N 2657-XII (поточна редакція від 01.01.2017, підстава — 1774-VIII) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12.

11. Про центральні органи виконавчої влади. Закон України 17 березня 2011 року № 3166-VI (поточна редакція від 01.01.2019, підстава — 2629-VIII) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3166-17

12. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / За заг. ред. Сергія Чернова, Валентини Воронкової, Віктора Банаха, Олександра Сосніна, Пранаса Жукаускаса, Йоліти Ввайнхардт, Регіни Андрюкайтене; Запоріз. держ. інж. акад. — Запоріжжя: ЗДІА, 2016. — 606 с.

13. Суспільство та влада: механізми взаємодії: навч.-метод. матеріали для слухачів дисципліни "Механізми взаємодії суспільства і влади" / А.М. Михненко, С.О. Кравченко, І.В. Пантелейчук та ін. — К.: НАДУ, 2013. — 80 с.

14. Терещенко Д.А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади: дис.... канд наук з державного управління: 25.00.02 / Д.А. Терещенко; Харківський РІДУ. — Харків, 2009. — 207 с.

References:

1. Government Portal (2017), "Concept of e-Governance Development in Ukraine: Regulation of the Cabinet of Ministers of Ukraine as of 20 September 2017 No 649-r", available at: https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/250287124 (Accessed 01 February 2019).

2. Lashkina, M. (2013), "New approaches to communication in the public sphere of public administration", Publichne upravlinnia: teoriia ta praktyka, vol. 1, pp. 10—18.

3. Malynovskyi, V.Ya. (2000), Derzhavne upravlinnia : navchalnyi posibnyk [Public administration: a training manual], Lesya Ukrainka Volyn State University, Lutsk, Ukraine.

4. Osovskyi, V. (1998), "Problem of identification of public opinion", Sotsiolohiia: teoriia, metody, marketynh, vol. 1—2, pp. 36—52.

5. Pocheptsov, G. (2012), "Information and communication processes in modern societies", available at: https://ms.detector.media/ethics/manipulation/informatsiynokomunikativni_protsesi_v_suchasnikh_suspilstvakh/ (Accessed 01 February 2019).

6. Pocheptsov, G. (2012), "New communicative opportunities in the public administration sphere", available at: https://ms.detector.media/ethics/manipulation/novi_komunikativni_mozhlivosti_u_sferi_derzhavnogo_upravlinnya/ (Accessed 01 February 2019).

7. Verkhovna Rada of Ukraine (2015), Law of Ukraine "On Access to Public Information", available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/319-19#n21 (Accessed 01 February 2019).

8. Verkhovna Rada of Ukraine (2015), Law of Ukraine "On Access to Public Information", available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17 (Accessed 01 February 2019).

9. Verkhovna Rada of Ukraine (2018), Law of Ukraine "On the Appeals of Citizens", available at: https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр (Accessed 01 February 2019).

10. Verkhovna Rada of Ukraine (2017), Law of Ukraine "On Information", available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12 (Accessed 01 February 2019).

11. Verkhovna Rada of Ukraine (2011), Law of Ukraine "On Central Executive Authorities", available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3166-17 (Accessed 01 February 2019).

12. Chernov, S. Voronkova, V. Banakh, V. Sosnin, O. Zukauskas, P. Vveinhardt, J. and Andriukaitiene, R. (2016), Publichne upravlinnia ta administruvannia v umovakh informatsiinoho suspilstva: vitchyznianyi i zarubizhnyi dosvidu: monohrafiia [Public administration and management in the conditions of the information society: domestic and foreign experience: a monograph], Zaporizhzhia State Engineering Academy, Zaporizhzhia, Ukraine.

13. Mykhnenko, A.M. Kravchenko, S.O. and Panteleichuk, I.V. (2013), Suspilstvo ta vlada: mekhanizmy vzaiemodii: navchalno-metodychni materialy dlia slukhachiv dystsypliny "Mekhanizmy vzaiemodii suspilstva i vlady" [Society and power: mechanisms of interaction: educational and methodical materials for the students of discipline "Mechanisms of Interaction of Society and Power"], National Academy for Public Administration under the President of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

14. Tereshchenko, D.A. (2009), "Organizational and legal support of communicative activity of local authorities", Ph.D. Thesis, Public Administration, Kharkiv Regional Institute for Public Administration of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine, Kharkiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 04.02.2019 р.