

УДК: 005.57:316.77:005.336.1

КОМУНІКАЦІЯ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ «ДОБРОГО ВРЯДУВАННЯ» («GOOD GOVERNANCE»)

І.Г. Шавкун, доктор філософських наук, професор, декан факультету менеджменту, Запорізький національний університет, м. Запоріжжя

Я. С. Дибчинська, кандидат філологічних наук, доцент, завідувач кафедри ділової комунікації, Запорізький національний університет, м. Запоріжжя

Сучасна соціально-економічна ситуація актуалізує необхідність дослідження та оптимізації комунікаційного процесу публічного управління. Предметом дослідження є теоретичні та прикладні аспекти організації, регулювання та управління публічними комунікаціями в умовах «доброго врядування».

Мета – визначити зміст, завдання, принципи комунікаційної взаємодії в публічному управлінні як ефективного засобу формування і відтворення владно-управлінських відносин та інститутів демократичного суспільства. За допомогою методів філософського та загальнонаукового рівнів у їхній взаємодоповнюваності проаналізовано значущість сучасних інформаційно-комунікаційних технологій щодо забезпечення інноваційності в діяльності органів публічного управління, охарактеризовано виклики, що пов'язані із реалізацією завдання встановлення постійних каналів комунікації між державою і суспільством; уточнено роль засобів масової інформації як каналу зв'язку, так і активного учасника процесу реформування публічного управління; обґрунтовано принципи взаємодії представників публічного сектора із засобами масової інформації.

Як висновок доводиться необхідність розбудови державної стратегічної програми комунікацій на засадах комплексного підходу, з урахуванням значущості комунікацій для оптимальної організації управління суспільним життям. Визначено проблеми імплементації та практичні рекомендації щодо комунікаційної взаємодії влади і суспільства.

Ключові слова: комунікація, публічна комунікація, публічне управління, «добре врядування» («good governance»), соціальна ефективність публічного управління, комунікаційна взаємодія держави і суспільства.

Постановка проблеми. Принципові зміни суспільного устрою в нашій країні зумовили трансформації соціальної структури з новими соціальними групами, організаціями та інститутами, формами адміністративного і політичного управлінського життя, ускладнення змісту і структури діяльності яких призводить до збільшення обсягу інформації (наукової, художньої, політичної, побутової тощо). Зростає важливість соціальної комунікації в процесах управління, що супроводжується суттєвими змінами не тільки технічної, а й соціальної, соціокультурної основи постіндустріального, інформаційного суспільства. На пріоритетні позиції в світі починають виходити країни, що спираються на новітні наукові і

технічні ідеї, реалізуючи їх у різноманітних потоках інформації та відповідних технічних засобах, що створюють та ефективно використовують комунікаційні системи і мережі в процесах публічного управління.

Одним з найважливіших показників оцінки соціальної ефективності державного управління є такі соціальні фактори, як задоволеність населення діяльністю органів влади та рівень соціальної напруженості. Саме вони передусім виступають вирішальними для виникнення комунікативних бар'єрів. Відтак, питання про відповідну цілям взаємодії комунікативну діяльність постає гостріше, ніж у інших сферах соціальної комунікації. У ході визначення критеріїв ефективності процесу комунікації в

публічному управлінні необхідно не лише усвідомлювати цілі в системі цілей соціального управління, але й мати уявлення про ефективність обміну інформацією, а також інформаційний вплив через взаємодію.

Глобальна трансформація індустріального суспільства в інформаційно-комунікативне суспільство супроводжується стрімким кількісним і якісним перетворенням інформаційної сфери та виникненням і розвитком суто нового типу комунікативних структур і процесів в усіх сферах життєдіяльності суспільства, актуалізує глибоке переосмислення комунікативної природи соціальної реальності, сучасних змін у соціально-комунікативній сфері, місця і ролі комунікацій у розвитку суспільства і забезпечення ефективного публічного управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. З огляду на міждисциплінарний характер проблема інформаційно-комунікативних процесів у суспільстві досліджувалася в роботах багатьох зарубіжних науковців, що належать до різних областей людського знання. На вивчення комунікацій орієнтовані такі представники різних філософських шкіл і напрямків, як Л. Вітгенштейн, Г. Гадамер, Ж.-П. Сартр, Д. Белл, М. МакЛюєн. Комунікації як предмет наукового вивчення досліджувалися в рамках соціальної психології, соціології, політології (У. Липпман, К. Роджерс, Ю.Московічі, Г. Штрамайер, В. Парсонс).

Найбільший внесок у розвиток уявлень про механізм і складові елементи політико-комунікативних процесів внесли, на наш погляд, представники таких методологічних підходів, як біхевіористський (Р. Ласуелл, П. Лазарсфельд), кібернетичний (Н. Вінер, К. Дойч), структурно-функціональний (Р. Алмонд, Дж. Коулман) та власне комунікативістський (Ю. Хабермас, Х. Арендт, М. Фуко) Серед вітчизняних дослідників різних комунікативних аспектів, включаючи комунікації в системі публічного управління, доцільно зазначити таких фахівців, як Г. Почепцов, В. Різун, О.

Холод, Т. Хлівнюк, С. Квіт, В. Бебик, Л. Нагорна та інших [3].

Доробки науковців щодо цієї проблеми свідчать, що наявний помітний відрив між теоретичним знанням і реально необхідним для ефективної практичної діяльності державних управлінців за нових соціально-економічних умов. Саме розуміння виникаючих колізій в умовах реального розвитку публічних комунікаційних процесів потребує подальшого уточнення соціальних закономірностей, принципів, функцій і методів комунікаційної взаємодії суспільства і влади в рамках концепції публічного управління, що визначається як «добре врядування».

Постановка завдання. Предметом дослідження є теоретичні та прикладні аспекти організації, регулювання та управління публічними комунікаціями в умовах «доброго врядування». Мета – визначити зміст, завдання, принципи комунікаційної взаємодії в публічному управлінні як ефективного засобу формування і відтворення владно-управлінських відносин та інститутів демократичного суспільства. Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких основних завдань: проаналізувати значущість сучасних інформаційно-комунікаційних технологій щодо забезпечення інноваційності в діяльності органів публічного управління, охарактеризувати виклики, що пов'язані із реалізацією завдання встановлення постійних каналів комунікації між державою і суспільством; окреслити роль засобів масової інформації як каналу зв'язку, так і активного учасника процесу реформування публічного управління; обґрунтувати принципи взаємодії представників публічного сектора із засобами масової інформації.

Виклад основних результатів. Як відомо, комунікація є базовим чинником сталості і розвитку структур і систем. Важливу інтегруючу роль комунікацій в управлінні одним з перших відзначив Р. Саймон, назвавши їх, поряд з ухваленням рішень і балансом цілей, найважливішим об'єднуючим процесом у організації. Пов-

ною мірою цей висновок стосується комунікацій у системі публічного управління, що передбачає комунікації як всередині системи публічного управління, так і систему взаємодії між владою та суспільством.

Сучасне інформаційне суспільство, піддаючи сумніву всі старі істини, створює нові способи і принципи управління, які можна позначити поняттям «добре врядування» («good governance»). По суті це - керівництво, регулювання, загальне управління, політичне управління. Державне управління втрачає колишню жорсткість, деталізованість і регламентованість. Натомість базовими стають швидше горизонтальні, ніж вертикальні зв'язки між урядовими органами, асоціаціями громадянського суспільства та бізнесом. Подібне управління відрізняється як від простого адміністрування (public administration), при якому джерелом політичних рішень виступає виключно політичне керівництво, так і від ринкової моделі з її акцентом на комерційній угоді (new public management), де кожен учасник намагається максимізувати свою вигоду [8].

Згідно «Програми розвитку» ООН «добре врядування» («good governance») - це концепція, згідно з якою ефективно державне управління розглядається як здійснення практики економічної, політичної та адміністративної влади з управління справами держави на всіх рівнях. Це поняття об'єднує механізми, процеси і інститути, через які громадяни і групи транслюють свої інтереси, реалізують свої законні права, виконують обов'язки і балансують між відмінностями [11]. Демократичний характер управління забезпечується завдяки принципам поділу влади, народовладдя, виборності і змінюваності вищих посадових осіб, підзвітності інститутів виконавчої влади, верховенства закону, політичного плюралізму, відкритості та транспарентності, партисипативності, незалежності засобів масової інформації [10].

Важливим напрямом у рамках досягнення підвищення ефективності публічного управління виступає підвищення якості і доступності державних послуг, задоволен-

ня запитів своїх споживачів – громадян та організацій. Водночас ефективність управління розуміється як досягнення цілей у визначені терміни і з мінімальними витратами суспільних ресурсів. Поєднання демократичності та ефективності взаємно передбачає і обумовлює один одного. Концепція «доброго врядування» реалізується, переважно, за допомогою комунікації між державними і недержавними структурами, зацікавленими в спільних зусиллях для досягнення взаємоприйняттого результату – ухвалення соціально значущих рішень та ефективного задоволення суспільних потреб.

Забезпечення ефективного демократичного розвитку неможливо без постійних комунікацій владно-урядових установ з громадянами країни, які мають право знати, що роблять ті чи інші органи сектора публічного управління і чому ухвалюються адміністративні рішення. Інформація, надана державними структурами, повинна бути достовірною і своєчасною. Для досягнення максимальної публічності влада повинна спиратися на мас-медіа, які фільтрують і аналізують інформацію, що надається суспільству в електронному або друкованому вигляді.

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології пропонують широкі можливості щодо включення громадян у інноваційну діяльність органів публічного управління і підприємств. Згідно з дослідженнями Європейської комісії більша частина інноваційних компаній пов'язує результат створення нового продукту з використанням інформаційних технологій [9].

Основною перевагою інформаційного суспільства є застосування нового типу комунікації, що забезпечує вільний обмін інформацією між громадянами, виробниками та органами публічного управління. Використання інформаційних технологій надає громадянам можливість не тільки пасивного спостереження і споживання державних послуг, але й активної участі в обговоренні та формуванні державної політики. Інформаційні технології в контексті Окінавської «Хартії глобального інформаційного суспільства» від 22.07.2000 р. повинні забезпе-

чити досягнення сталого економічного зростання, підвищення суспільного добробуту, стимулювання соціальної злагоди [2].

Безпрецедентний розвиток інформаційних технологій надав економіці та публічному управлінню нові інструментальні засоби - корпоративні інформаційні системи та телекомунікаційні мережі, що покращили якість управління, а також дозволили значно підвищити продуктивність праці та створення доданої вартості за рахунок нематеріальних ресурсів. Активно поширюються нові види професійних комунікацій з використанням інформаційних технологій та Інтернету. Їх звичайно узагальнюють у понятті електронного бізнесу, складовою частиною якого є електронний уряд. Сутність електронного уряду полягає в нових можливостях публічного управління завдяки застосуванню інформаційно-комунікаційних технологій у роботі державних органів на благо громадян і бізнесу, так само як і для власних потреб [6; 7].

Запровадження електронного уряду значно розширює можливості взаємодії держави та людини. По-перше, це стосується пошуку та отримання інформації. Зручна презентація в мережі Інтернет повної, точної і актуальної інформації про всі органи державної влади дозволяє суттєво спростити процес пошуку необхідної інформації, заощадити час чиновників, вимушених відповідати на запитання, а також зменшити кількість помилок. По-друге, функція взаємодії громадян та організацій з органом державної влади забезпечується низкою сервісів, що дозволяють громадянам і організаціям запитувати і отримувати з Інтернету необхідні довідки або дозволи і передавати в органи державного управління передбачену законом звітність з можливістю відстеження стану запитів. По-третє, принцип «єдиного вікна» передбачає наявність однієї точки входу для взаємодії з органами влади всіх рівнів. Для цього необхідна спеціалізована система, що дозволяє автоматично направляти запити і звітність в уповноважені органи державної влади. Система,

виступає єдиним «провайдером» державних послуг для громадян і бізнесу [4; 11].

Переваги від впровадження електронного уряду всебічні, оскільки зачіпають різні сфери публічного управління. Серед найбільш значущих: оптимізація тимчасових і трудових витрат від переведення державних послуг у електронний вигляд; поліпшення якості та доступності державних послуг шляхом впровадження інформаційних технологій; підвищення прозорості механізмів публічного управління, розширення доступу до державних інформаційних ресурсів; підвищення рівня демократії та зміцнення громадянського суспільства, а, відтак, і держави в цілому [5].

Серед найбільш ефективних каналів комунікації за критеріями охоплення аудиторії, швидкості зворотного зв'язку, співвідношення витрат - соціальні медіа. Участь органів публічного управління в соціальних мережах дозволяє не лише моніторити реакції користувачів на ту чи іншу дію органу влади, а й полегшує збір пропозицій та визначення ініціатив, які найбільшою мірою підтримуються суспільством [1].

Багатосторонній характер і багатоярусність глобальних комунікаційних процесів обумовлюють необхідність постійного вдосконалення системи публічного управління. Причому доцільно наголосити, що таке реформування має відбуватися паралельно з реформуванням розуміння відповідальності окремим громадянином.

Завдання встановлення постійних каналів комунікації з населенням з метою інформування не тільки про зміну функцій взаємовідносин між громадянами та адміністрацією, а й щодо очікуваних результатів від цих змін, вимагає від лідерів реформи публічного управління на всіх рівнях суспільства фундаментального визначення і розуміння: конкретних функцій різних органів державного управління; межі цих ролей; санкції, доступні для громадськості у разі невиконання цих обов'язків з боку державного сектору. Цей процес визначення і розуміння повинен починатися з політичних лідерів і державних службовців. Водночас,

важливо чітко розмежувати сферу відповідальності постійного корпусу державних службовців і посадовців, які або обираються, або призначаються.

Передусім, максимальні зусилля мають бути спрямовані на зміцнення довіри між органами державної адміністрації, громадськістю та засобами масової інформації. Кожний громадянин має розуміти не лише сутність послуг, що надаються адміністраціями, а і зміст нових стандартів підготовки та звітності з боку державних службовців. Це допоможе публічному сектору розвіяти міфи при одночасному нарощуванні зовнішньої поваги і підтримки для продовження процесу економічних і політичних перетворень.

Громадські групи з реформування управління державної служби в цілому повинні нарощувати власний потенціал для просування своїх програм, зокрема й шляхом додаткового навчання, що має подвійний характер. З одного боку, з метою досягнення консенсусу і підтримки адміністративної реформи державні службовці повинні опанувати основні способи комунікацій під час роботи із засобами масової інформації та іншими каналами комунікації. З іншого – медіа-менеджери в бізнес-секторі мають покращити своє розуміння ролі публічного сектора та проблеми реформування, а також оцінити потенційний інтерес своїх споживачів до його проблем.

Досягнення консенсусу в процесі реформування вимагає значних соціокультурних змін і передбачає програму двостороннього зв'язку з урахуванням конкретної аудиторії. Такими цільовими аудиторіями виступають, насамперед, широка громадськість і державні службовці, а їхні комунікації можуть здійснюватися за допомогою традиційних видань та електронної преси, реклами, прямої поштової розсилки, брифінгів, а також шляхом різноманітних освітніх програм. Для осіб, що формують громадську думку і які, безумовно, є цільовою аудиторією, повинна бути напрацьована дуже конкретна програма індивідуальних і спеціальних поглиблених брифінгів. До даної групи входять журналісти, промислові і ді-

лові кола, профспілки і торгові асоціації, представники наукових спільнот та неурядових організацій.

Засоби масової інформації виступають як канал зв'язку, так і активний учасник процесу реформування. Відмітимо, що останній відбувається незалежно від наявності такої програми урядового зв'язку та її позитивного або негативного характеру. Головний виклик для влади – це **як** донести своє повідомлення для мас-медіа, що набуває все більшого впливу в умовах демократії. Уряд і адміністрація повинні з толерантністю оцінювати та усвідомлювати роль незалежних мас-медіа в процесі реформ як найважливішого постачальника інформації і каналу зворотного зв'язку. Причому ефективність засобів масової інформації як каналу комунікації залежить від загальної ситуації в сфері медіа-реальності і сприйняття їхньої незалежності.

Взаємодія представників публічного сектора із засобами масової інформації спирається на низку принципів.

Передусім – це принцип досягнення консенсусу як основи для реалізації політики. Уряд і реформаторські групи повинні «лобіювати» підтримку своїх реформ з тим, щоб із самого початку програми, орієнтовані на різні групи прихильників зміни щодо розподілу ролей і обов'язків між публічним і приватним секторами, сприяли б підвищенню ефективності роботи нової державної політичної системи. Наприклад, перш, ніж змінювати правила обслуговування пацієнтів у лікувальних закладах, необхідно зустрітися з лікарями і обговорити проекти змін.

Наступний принцип – підтримка постійного і чіткого потоку інформації. Це зовсім не передбачає, що всі прес-брифінги і контакти повинні стати новинними подіями. Проте, важливо розвивати почуття «співучасті» з аудиторією як об'єктом впливу з метою відтворення відчуття, що з нею радяться, тримають у курсі того, що відбувається. Наприклад, неофіційна зустріч з журналістами може бути присвячена загальним параметрам оцінки заходів щодо припинення хабарництва в митній службі.

Значущим принципом комунікативної взаємодії влади і суспільства можна вважати випереджальне спілкування з чутливих або складних питань. Це особливо важливо в умовах неоднорідного медіа-простору, для якого характерна велика різноманітність і необмежена свобода. Заради створення свого власного авторитету деякі засоби масової інформації демонструють своє вміння критикувати все і всіх, проте – не завжди конструктивно. Наприклад, про наміри підвищення комунальних платежів у наступному році можна повідомити суспільство і розпочати роз'яснювальну роботу через мас-медіа задовго до 1 січня.

Надзвичайно важливим є принцип встановлення контактів з боку влади як з власної ініціативи, так і в критичних ситуаціях. Відсутність власної версії подій та фраза «без коментарів» неминуче призводить до обговорення іншими вашої проблеми і перекручування фактів. Наприклад, на питання про нецільове використання тією чи іншою владною установою коштів або транспортних засобів для особистих нужд потребує справжньої чесної відповіді в координації з іншими державними органами.

Принцип прозорості наданої інформації – невід'ємна умова зміцнення довіри до влади і її авторитету в засобах масової інформації та широкої громадськості. Хоча це не просто і вимагає комплексного методу управління, цей принцип має важливе значення для забезпечення консультативного стилю управління. Наприклад, текст нового нормативного акта про заборону продажу тютюнових виробів необхідно зробити зрозумілим і легко доступним без будь-яких перешкод.

Принцип чіткого виокремлення різних видів інформації передбачає, що інформацію, отриману від урядових органів і державних адміністрацій, можна ідентифікувати, як правило, за наступними категоріями: статистичні дані (трудові, фінансові, грошово-кредитні тощо); послуги громадянам (збір сміття, поліклініки, бібліотеки тощо); політика уряду (податки, військова реформа, приватизація тощо); політичні партії

(список кандидатів, передвиборча платформа тощо). Таке розмежування сприяє підтримці цілісності і нейтралітету, які звичайно характерні для інформації з боку державних органів. Наприклад, державні кошти не повинні витрачатися для інформування про призначення нового віце-голови правлячої коаліційної партії.

Нарешті конче важливим вбачається принцип подання інформації в контексті ухваленої активної і довгострокової комунікаційної стратегії. Наприклад, продаж великої фірми іноземній компанії пояснюється тим, що це – частина більш широкої програми приватизації за участю національних і міжнародних сторін, спрямованої на активізацію колишньої неринкової економіки тощо.

З урахуванням вищезазначеного, відсутність або недосконалість державної стратегічної програми комунікацій практично унеможлиблює важливий процес реформування державного управління, а її складність і багатосторонність потребує комплексного підходу до її розбудови.

Передусім, необхідно сформулювати переконливі і обґрунтовані економічні, політичні і соціальні аргументи на користь реформ. Цьому, як правило, передують: з одного боку, здійснення внутрішнього аудиту ресурсів навичок і умінь, кадрових потреб, внутрішніх і зовнішніх очікувань з метою кількісного і сутнісного обґрунтування реформаторських рекомендацій; з іншого – залучення представників адміністрації з початкових етапів реформування; вироблення критеріїв для контролю процесу реформ; на прикладі успішних досягнень – підтвердження того, як кожне поліпшення окремого департаменту публічного управління буде краще служити суспільству в цілому.

Важливо пояснити, чому необхідні різні базові навички, які будуть виконані нові завдання і надані послуги і які наслідки це буде мати, зокрема, для рівня зарплати чи працевлаштування. Водночас, задля підтвердження правильності обраного курсу розвитку, потрібно використовувати порівня-

льну інформацію і сторонні дані, наприклад: інформацію Організації Економічного Співробітництва і Розвитку, інших країн; статистику аналогічних адміністрацій (рівень освіти, зарплати, навички, необхідні в кожній адміністрації), аналітичних центрів та наукових експертів.

Державна стратегічна програма комунікацій не може бути успішною, якщо при її укладанні не застосовується підхід визначення групи підтримки (або опозиції) шляхом роботи з бізнес-асоціаціями, торговельно-промисловими палатами, науковими спільнотами, профспілками, споживчими групами та неурядовими організаціями тощо з метою формування альянсу на підтримку програми адміністративної реформи ще до початку безпосередньої комунікації. Нарешті, важливо усвідомити, що стратегію адміністративної реформи необхідно роз'яснювати чітко, часто і в контексті довгострокової стратегії. У такій спосіб демонструється як реформа вашої адміністрації вплине на можливості надання послуг, а також окреслюються цілі і стандарти для моніторингу реформ і регулярного спілкуватися з цього приводу.

Висновки. Імплементация концепції «доброго врядування», що відповідає вимогам відкритого, демократичного і справедливого суспільства, неможливо без розвитку публічності та збільшення інформаційної відкритості діяльності органів публічного управління з метою підвищення рівня довіри до діяльності владних структур.

Сучасні інформаційні технології і розвиток засобів комунікації створюють великі можливості для покращення інформаційного забезпечення та просування ідей державної політики. Забезпечення ухвалення соціально значущих рішень та ефективного задоволення суспільних потреб уможливується, зокрема, завдяки засобам масової інформації - одному з найбільш ефективних каналів публічної комунікації за критеріями охоплення аудиторії.

Комунікативні підходи, що знаходяться в розпорядженні органів державної влади, потребують зміни ставлення й активізації участі всіх учасників комунікаційної взає-

модії. Засоби масової інформації виступають як канал зв'язку, так і активний учасник процесу такого реформування. Ефективність засобів масової інформації як каналу комунікаційної взаємодії влади і суспільства забезпечується відповідністю певним принципам. Серед найбільш значущих – досягнення суспільного консенсусу; підтримка постійного і чіткого потоку інформації; випереджальна комунікація з чутливих або складних питань; прозорість наданої інформації; чітке виокремлення різних видів інформації; подання інформації в контексті ухваленної активної і довгострокової державної комунікаційної стратегії.

Список використаних джерел:

1. Галлін Д. Сучасні медіасистеми: три моделі відносин ЗМІ та політики / Д.Галлін, П.Манчіні; пер. з англ. О Насика. – К. : Наука, 2008. – 320 с.
2. Доступ до публічної інформації: найчастіші запитання та відповіді / За заг. ред. В. Андрусіва, Д. Котляра; Укр. незалеж. центр політ. дослідж. – К. : [Агентство «Україна»], 2012. – 64 с.
3. Квіт С. Масові комунікації / С.Квіт: Підручник. – К.: Вид. дім „Києво-Могилянська академія”, 2008. – 206 с.
4. Куспляк І. С. Основні теоретичні підходи до поняття "електронне урядування": порівняльний аналіз / І. С. Куспляк // Актуальні проблеми політики : зб. наук. пр. / редкол.: С. В. Ківалов (голов. ред.), Л. І. Кормич (заст. голов. ред.), Ю. П. Аленін [та ін.]; МОНмолодьспорт України, НУ ОЮА. – Одеса: Фенікс, 2010. – Вип. 40. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/1072/Kuspalyak.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
5. Литвинова Л. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. - / Л. В. Литвинова, Ю. В. Збираник // Державне управління: теорія та практика. – 2015. - № 2. – С. 4-11. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.e-patp.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf

6. Някина Е.С. Перспективы электронного правительства / Е. С. Някина, Е. А. Погодина // Государственное управление. Электронный вестник. – 2012. – № 31. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/31_2012nyakina_pogodina.htm (17.07.2015)

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

8. Guidebook on promoting good governance in public-private partnerships, [Online], available at: <http://www.unece.org/fileadmin/DAM/ceci/publications/ppp.pdf>,. (Accessed 11 April 2017).

9. ICT and e-Business for an Innovative and Sustainable Economy. 7th Synthesis Report of the Sectoral e-Business Watch / European Commission. 2010. - [Online], available at: <http://www.ebusiness-watch.org/>, (Accessed 11 April 2017).

10. UNDP. Good Governance and Sustainable Human Development (2002), Governance for Sustainable Human Development. A UNDP Policy Document, [Online], available at: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNPAN/UNPAN011842.pdf>, (Accessed 11 April 2017).

11. United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want (2014) / United Nations Department of Economic and Social Affairs. - New York: United Nations, [Online], available at: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf, (Accessed 11 April 2017).

REFERENCES:

1. Hallin, D. (2008), “Modern media systems: three models of interaction of Mass Media and politics”, Kyiv, Ukraine, (in Ukrainian).

2. “Access to public information: frequently asked questions and replies” (2012),

Ukrainian center for political studies, Kyiv, Ukraine, (in Ukrainian).

3. Kvit, S. (2006), “Mass communications”, Kyiv, Ukraine, (in Ukrainian).

4. Kusplyak, I. (2010), “The main theoretical approaches to the concept of e-government : a comparative analysis”, *Aktualni problemy polityky*, [Online], Vol 40, available at: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/1072/Kusplyak.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, (Accessed 11 April, 2017).

5. Litvinova, L. (2015) “Theoretical aspects of the development of communication in the organs of public administration in Ukraine, *Derzhavne upravlinya: teoriya ta praktika*, [Online], Vol 2, available at: http://www.e-patp.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf, (Accessed 11 April, 2017).

6. Nyakina, E. (2012), “Prospects of E-government”, *Gosudarstvennoye upravleniye. Elektronnyi vestnik*, [Online], Vol 31, available at: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/31_2012nyakina_pogodina.htm, (Accessed 11 April, 2017).

7. Potcheptsov, G. (2010), “Novi komunikativni mozhyvosti u sferi derzhavnogo upravlinya”, [Online], available at: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049>, (Accessed 11 April, 2017).

8. Guidebook on promoting good governance in public-private partnerships, [Online], available at: <http://www.unece.org/fileadmin/DAM/ceci/publications/ppp.pdf>, (Accessed 11 April 2017).

9. ICT and e-Business for an Innovative and Sustainable Economy. 7th Synthesis Report of the Sectoral e-Business Watch / European Commission. 2010. - [Online], available at: <http://www.ebusiness-watch.org/>, (Accessed 11 April 2017).

10. UNDP. Good Governance and Sustainable Human Development (2002), Governance for Sustainable Human Development. A UNDP Policy Document, [Online], available at: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/do>

cuments/UNPAN/UNPAN011842.pdf, (Accessed 11 April 2017).

11. United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want (2014) / United Nations Department of Economic and Social Affairs. - New York: United Nations, [Online], available at: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf, (Accessed 11 April 2017).

И. Г. Шавкун, доктор философских наук, профессор, декан факультета менеджмента, Запорожский национальный университет, г. Запорожье

Я.С. Дыбчинская, кандидат филологических наук, доцент, заведующая кафедрой деловой коммуникации, Запорожский национальный университет, г. Запорожье

КОММУНИКАЦИЯ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ХОРОШЕГО УПРАВЛЕНИЯ» («GOOD GOVERNANCE»)

Современная социально-экономическая ситуация актуализирует необходимость исследования и оптимизации коммуникационного процесса публичного управления. Предметом исследования являются теоретические и прикладные аспекты организации, регулирования и управления публичными коммуникациями в условиях «хорошего управления» («good governance»).

Цель – определить содержание, задачи, принципы коммуникационного взаимодействия в публичном управлении как эффективного средства формирования и воспроизводства властно-управленческих отношений и институтов демократического общества. С помощью методов философского и общенаучного уровней в их взаимодействии проанализирована значимость современных информационно-коммуникационных технологий по обеспечению инновационности в деятельности органов публичного управления, охарактеризованы вызовы, связанные с реализацией задачи обеспечения постоянных каналов коммуникации между государством и об-

ществом; уточнена роль средств массовой информации как канала связи, так и активного участника процесса реформирования публичного управления; обоснованы принципы взаимодействия представителей публичного сектора со средствами массовой информации.

Как вывод доказывается необходимость развития государственной стратегической программы коммуникаций на основе комплексного подхода, с учетом значимости коммуникаций для оптимальной организации управления общественной жизнью. Определены проблемы имплементации и практические рекомендации относительно коммуникационного взаимодействия между государством и обществом.

Ключевые слова: коммуникация, публичная коммуникация, публичное управление, «хорошее управление» («good governance»), социальная эффективность публичного управления, коммуникационное взаимодействие государства и общества.

I. SHAVKUN, Doctor of Philosophy, Professor, Dean of the Faculty of Management, Zaporizhzhia National University, Zaporizhzhia

Ya. DYBCHINSKA, PhD, Associate Professor, Head of the Chair of Business Communication, Zaporizhzhia National University, Zaporizhzhia

COMMUNICATION AS AN EFFECTIVE INSTRUMENT OF PROVIDING “GOOD GOVERNANCE”

Purpose. The current socio-economic situation actualizes the need to study and optimize the communication process of public administration. The subject of the research are theoretical and applied aspects of the organization, regulation and control of public communication in terms of good governance.

The aim is to determine the content, objectives, principles of communication in public administration as an effective means of forming and reproducing power-administrative relations and institutions of a democratic society.

Research limitations/implications. Using the methods of philosophical and general scientific levels in their complementarity it was analyzed the significance of modern information and communication technologies to provide innovation in the activities of public administration authorities.

Originality/value. The scientific importance of the work consists in describing the challenges associated with the implementation of the tasks to provide permanent channels of communication between government and society; in verifying the role of the media as both a communication channel and an active participant in the process of public administration reforming; in substantiating the principles of

the interaction between public sector and the media.

As a conclusion it was affirmed the necessity to develop the state strategic communications program on the basis of an integrated approach, taking into account the importance of communications for optimal public administration providing. The problems of the implementation and practical recommendations regarding the communication between state and society were identified.

Key words: communication, public communication, public administration, "good governance", social efficiency of public administration, communication interaction of state and society.