

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»

Факультет соціології і права

Кафедра теорії та практики управління

«На правах рукопису»

УДК 351.01/.08:659.3:005.57

До захисту допущено:

В. о. завідувача кафедри

_____ Ростислав ПАШОВ

« ____ » _____ 20 ____ р.

Магістерська дисертація

на здобуття ступеня магістра

за освітньо-професійною програмою «Публічне адміністрування
та електронне урядування»

зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

на тему «Удосконалення комунікативних механізмів діяльності органів
публічної влади»

Виконала:

студентка VI курсу, групи ПУ-з21мп

Омельчук Світлана Іванівна

Науковий керівник:

доцент кафедри теорії та практики управління,

к. наук з держ. упр., доцент, Бутник Олена Олександрівна

Рецензент:

доцент кафедри соціології, к. філос. н., доцент,

Коломієць Тетяна Володимирівна

Засвідчую, що у цій магістерській
дисертації немає запозичень з праць
інших авторів без відповідних посилань.
Студентка _____

Київ – 2023 року

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ГОЛОВНИХ СКЛАДОВИХ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ.....	9
1.1. Поняття та сутність комунікативної діяльності органів публічної влади.....	9
1.2. Особливості здійснення комунікативної діяльності в умовах цифрових трансформацій.....	19
1.3. Світовий досвід розвитку комунікативної діяльності органів публічної влади.....	26
Висновки до розділу	35
РОЗДІЛ 2. ПЕРЕДУМОВИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ.....	37
2.1 Нормативно-правові основи комунікативної діяльності в публічному управлінні в Україні.....	37
2.2. Вплив цифрових технологій на розвиток комунікативної сфери в публічному секторі.....	40
2.3. Цифрові форми та інструменти комунікативної діяльності органів публічної влади.....	48
Висновки до розділу 2.....	58
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ТА МЕТОДИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ.....	59

3.1. Напрями модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні.....	59
3.2. Розвиток комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю за допомогою цифрової демократії.....	66
3.3. Удосконалення комунікативних механізмів діяльності органів публічної влади з метою покращення іміджу органів публічної влади.....	73
Висновки до розділу 3.....	78
ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	82
ДОДАТКИ.....	92

ВСТУП

Актуальність теми. Процеси становлення та розвитку комунікативної діяльності органів публічної влади в Україні не втрачають своєї актуальності протягом останніх тридцяти років. Комунікативна діяльність зумовлює постійне удосконалення механізмів комунікацій, новітніх методів та інструментів впливу на розвиток сучасного суспільства. Розвиток інформаційних технологій впливає безпосередньо на всі сфери публічного управління, а тому виникає ряд питань та проблем щодо вдосконалення механізмів комунікації у сфері публічного управління та у сфері комунікації громадян із органами публічної влади. Особливо актуальними на сьогодні є питання та проблеми, що стосуються впливу цифрових технологій на розвиток комунікативної сфери в публічному управлінні. Вирішення цих питань сприяє підвищенню ефективності комунікативного діалогу влади та інститутів громадянського суспільства. Застосування сучасних механізмів у системі комунікацій у публічному управлінні є важливою складовою процесу підготовки та прийняття управлінських рішень. Для цього існують різні канали, якими здійснюється комунікація в системі публічного управління.

Тому існує гостра необхідність удосконалення системи комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадянами та бізнесом за допомогою сучасних технологій та розробка чіткої стратегії розвитку комунікативної сфери з її подальшим удосконаленням.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Кваліфікаційна робота виконана на кафедрі теорії та практики управління факультету соціології і права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» згідно з ініціативною темою «Цифрова трансформація державного управління та місцевого самоврядування: виклики та можливості для досягнення ЦСР» (Державний реєстраційний номер: 0123U101483), в межах якої автором

досліджено удосконалення механізмів комунікативної діяльності органів публічної влади в Україні.

Стан наукової розробки проблеми. У ході дослідження було проаналізовано низку науково-прикладних праць українських і зарубіжних авторів. При дослідженні механізмів удосконалення комунікативної діяльності автор дослідження спирається на роботи провідних фахівців (А. Букач, Н. Драгомирецької, О. Дрешпак, О. Кандагури, В. Куйбіди, О. Карпенко, В. Наместнік, М. Федоров, С. Чукут та ін.), які досліджували сучасні форми та інструменти комунікативної діяльності органів публічної влади.

Віддаючи належне авторам наукових доробків, варто відмітити, що через стрімкий розвиток цифрових технологій виникають питання забезпечення ефективного застосування нових цифрових інструментів, питання удосконалення комунікативної діяльності в публічному управлінні в умовах стрімких цифрових трансформацій, питання гармонійного та науково обґрунтованого використання сучасних технологій щодо модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні та питання впливу цифрових технологій на розвиток комунікативної діяльності. Незважаючи на велику кількість проведених досліджень, наукових робіт та спеціалізованих статей щодо стану комунікативним діяльності, проблемам механізмів та інструментів комунікативної діяльності на сьогодні приділено недостатньо уваги.

Варто зазначити, що у вітчизняній науці публічного управління, з огляду на стрімкий розвиток прогресивних інформаційних технологій, досі не визначені ефективні механізми удосконалення комунікативної діяльності в публічному управлінні.

Актуальність означених вище проблем насамперед зумовила вибір теми, визначила мету, завдання, структуру і зміст дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою магістерської роботи є обґрунтування теоретичних засад і розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів комунікативної діяльності органів публічної влади.

Відповідно до мети роботи і висунутої гіпотези дослідження визначено та вирішено наступні основні завдання:

- визначити поняття і сутність комунікативної діяльності органів публічної влади;
- дослідити та систематизувати теоретичні засади сутності комунікативної діяльності органів публічної влади;
- означити сучасний стан нормативно-правового забезпечення сфери комунікативної діяльності в публічному управлінні в Україні;
- розкрити передумови та особливості здійснення комунікативної діяльності органів публічної влади в умовах цифрових трансформацій;
- дослідити вплив цифрових технологій, цифрових форм та інструментів на розвиток комунікативної діяльності органів публічної влади;
- проаналізувати та адаптувати світовий досвід комунікативної діяльності органів публічної влади за допомогою цифрової демократії в контексті взаємодії органів публічної влади з громадськістю;
- визначити напрямки удосконалення механізмів комунікативної діяльності органів публічної влади;
- встановити особливості комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю із застосуванням інструментів цифрової демократії;
- визначити напрямки удосконалення комунікаційних механізмів діяльності органів публічної влади для покращення іміджу органів публічної влади та модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні.

Об’єкт дослідження – механізми комунікативної діяльності в публічному управлінні.

Предмет дослідження – комунікативна діяльність органів публічної влади.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети й виконання задач у кваліфікаційній магістерській роботі використано наступні загально-наукові методи, зокрема:

метод аналізу – при дослідженні понять «комунікація», «комунікативна діяльність органів публічної влади», «цифрова трансформація», «цифрові технології», «цифрове урядування» та синтезу – при формулюванні поняття «комунікативна діяльність»;

спостереження та узагальнення – при вивченні основних особливостей імплементації світового досвіду вдосконалення механізмів комунікативної діяльності органів публічної влади в Україні;

причинно-наслідковий – при дослідженні ролі й місця органів державного управління у процесі удосконалення комунікативних механізмів публічному управлінні та питаннях комунікативної взаємодії органів публічної влади між собою та з громадськістю за допомогою сучасних інструментів комунікації;

порівняння – при оцінюванні сучасного стану комунікативної взаємодії українських та європейських органів публічної влади з громадськістю;

метод наукового узагальнення – при формуванні висновків дослідження.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає у розробленні автором науково-методичних рекомендацій, спрямованих на вдосконалення механізмів комунікативної діяльності органів державної влади України. Основні результати, що були отримані в процесі вирішення поставлених завдань та становлять наукову новизну дослідження, полягають у тому, що:

1. Виявлено та узагальнено проблеми комунікативної діяльності органів державної влади України та обґрунтовано практичні рекомендації щодо удосконалення механізмів комунікаційної діяльності.

2. Надано пропозиції щодо розширення переліку та вдосконалення електронних послуг у сфері надання публічних послуг на підставі аналізу динаміки кількості користувачів Е-порталу на прикладі Державної служби України з лікарських засобів та контролю за наркотиками.

3. На підставі дослідження досвіду розвитку прогресивних механізмів комунікацій, які впроваджені у країнах ЄС, запропоновано вдосконалення комунікативних механізмів органів публічної влади, зокрема надано пропозиції щодо покращення діяльності веб-сайтів органів публічного управління України.

4. Надано пропозиції щодо удосконалення комунікативних механізмів діяльності органів публічної влади за допомогою впровадження цифрових технологій в комунікативній діяльності органів публічної влади з метою покращення діалогу між громадянами та владою та забезпечення доступності та швидкості взаємодії громадян та бізнесу з органами публічної влади.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що висновки та рекомендації, розроблені та запропоновані автором, мають як науково-теоретичну, так і практичну сферу застосування і використання, та можуть бути використані в роботі центральних органів виконавчої влади, обласних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, центрів надання адміністративних послуг для удосконалення механізмів комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю та бізнесом за допомогою новітніх технологій для покращення насамперед іміджу органів публічної влади.

Апробація результатів магістерської дисертації

Пройшла апробацію під час:

XII міжнародної Науково-практичної конференції «Сучасні проблеми управління: на шляху до сталого миру після війни: держава, бізнес, інновації» (24 листопада 2023 р., м. Київ); тези доповіді на тему «Комунікаційна діяльність органів публічної влади як складова управлінської діяльності».

Структура та обсяг кваліфікаційної магістерської роботи

Кваліфікаційна робота складається із завдання, анотації (двома мовами), змісту, вступу, трьох основних розділів, дев'яти підрозділів, висновків, списку літератури з 85 позицій, додатків з 6 позицій. Обсяг кваліфікаційної роботи становить 91 сторінка.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1. Поняття та сутність комунікативної діяльності органів публічної влади

Ефективна державна публічна адміністрація будується на належній системі внутрішніх і зовнішніх комунікацій, ефективному обміні інформацією. Успішність взаємодії влади і громадськості, насамперед залежать від становлення, функціонування та розвитку ефективної системи комунікацій між ними. Саме комунікативна діяльність органів державної влади забезпечує легітимність державної влади, сприяє підтримці і схваленню громадськістю управлінських рішень.

Важливість комунікації в галузі державного управління і місцевого самоврядування насамперед базується на тому, що вона є надійною і постійною постачальницею цінної та незамінної інформації, яка потім може використовуватися в управлінських процесах [50].

Діяльність органів публічної влади в сучасних умовах неможливо уявити без комунікації, яка є формою взаємодії між різними суб'єктами і об'єктами управління. З однієї сторони комунікація використовується для переконання та інформування громадськості, владних органів, інститутів громадянського суспільства та інших суб'єктів про різні аспекти діяльності та прийняття рішень; з іншої сторони у сучасному інформаційному суспільстві важливо підтримувати постійний та безперервний діалог між владою і громадськістю через різноманітні комунікаційні канали, включаючи медіа та онлайн-платформи. Узгоджена та ефективна комунікація є важливим елементом сучасного управління. Вона сприяє збалансованому та демократичному розвитку суспільства.

Значення комунікації у широкому розумінні передбачає обмін певними повідомлення між суб'єктами, що взаємодіють. Комунікація – явище

багатоманітне, тому і підходи до його трактування спираються на різноманітні наукові теорії, що зосереджуються на виокремленні різних його аспектів.

Термінологічне значення слова комунікація пов'язане з визначенням з латини «communicatio», що означає загальне або спільне.

У теорії і практиці публічного управління поняття «управління» і «комунікація» безпосередньо пов'язані з поняттям «інформація». Інформація є основним елементом будь-якої комунікації. Якісна інформація є ключовим фактором для розуміння, взаємодії та досягнення спільних цілей в процесі комунікації.

Згідно з українським законодавством інформацію розглядають, як чи то дані, чи то відомості, що зберігаються або в електронному вигляді або на технічних засобах, що є безпосередньо носіями » [38].

Визначення поняття «комунікація» в державі та суспільстві як певного процесу обміном інформацією (даними, відомостями, повідомленнями, фактами, ідеями та ін.), його адаптація до сучасних умов, трансформація та перспективи розвитку досліджувались такими вченими як, В. Вакуленко, А. Гаврилюк, В. Голуб, В. Гомольська, Н. Дацій, І. Дроб'язко, В. Козаков, В. Куйбіда та ін. Вітчизняний дослідник Чаплай І. спираючись на судження Ю. Аверіна, дає визначення поняття комунікації, в основу якого закладено зміст передачі інформації. На їх розуміння, комунікація розуміється як безпосередній обмін інформацією із застосуванням певної системи алгоритмів та символів. Два суб'єкти комунікації можуть застосовувати вербальні і невербальні засоби, залежно від конкретних обставин та поставленої мети обміну інформацією. Саме таким чином і досягається взаєморозуміння та розширення інформаційного поля для всіх учасників процесу комунікації, як джерела так і отримувача інформації [56].

Комунікативну діяльність органів публічної влади можна згрупувати за певними блоками за виконуваними функціями:

по-перше, комунікативна діяльність забезпечує прозорість, відповідальність та звітність за підготовку і виконання будь-яких управлінських

рішень; підвищує відповідальність суб'єктів владних повноважень за результати своєї діяльності; у процесі виконання своїх професійних обов'язків змушує їх бути політично нейтральними; створює прозору систему управління персоналом державної служби під час надання державних та адміністративних послуг;

по-друге, існують чіткі вимоги до комунікативної діяльності, що простежується у: визначених принципах, засадах взаємодії суб'єктів публічної влади та громадськості, які потребують об'єктивного інформування громадян щодо діяльності органів публічної влади; до процесів захисту персональних даних та конфіденційності інформації, отриманої в результаті виконання суб'єктами публічної влади посадових обов'язків; до рівня професіоналізму державних службовців у наданні відповідних послуг та підготовці управлінських рішень;

по-третє, ефективні комунікації сприяють підвищенню ефективності виконання суб'єктами публічної влади завдань і функцій, покладених на них; дозволяють проводити контент-аналіз засобів масової інформації (далі ЗМІ) та інтернет ресурсів щодо оцінки результативності діяльності органів публічної влади на постійній основі; дозволяють проводити систематичний моніторинг, оцінювання зі сторони громадянського суспільства якості та повноцінного виконання функціоналу певних органів влади; сприяють проведенню громадського оцінювання досягнень органів публічної влади, залучаючи для цього спеціальних експертів та проводячи опитування стейкхолдерів щодо задоволеності діями органів публічної влади; забезпечують контроль за дотриманням правил етичної поведінки суб'єктами публічної влади;

по-четверте, комунікативна діяльність забезпечує прозорість діяльності органів публічної влади, своєчасне інформування громадськості про актуальні події органів публічної влади; сприяє залученню широких верств населення для оцінки та громадського обговорення діяльності органів публічної влади; спрощує процедури звітування органів публічної влади про результати діяльності за певний період;

по-п'яте, комунікативна діяльність спонукає розвиток елементів професіоналізму органів публічної влади щодо комунікативних навичок та навичок ведення переговорів зі спільнотою;

по-шосте, активна комунікація сприяє виявленню проблем, що стосуються порядку надання громадянам державних та адміністративних послуг, виявленню проблем нормативного врегулювання та вдосконаленню вимог професійної етики державних службовців [53, с. 85–88].

Комунікативна діяльність органів публічної влади визначається як процес взаємодії та обміну інформацією між органами державної влади та різноманітними зацікавленими сторонами, такими як громадяни, підприємства, громадські організації та інші учасники суспільства. Ця діяльність має на меті ефективне спілкування, роз'яснення дій та рішень, а також врахування потреб та думок громадян.

Основні аспекти комунікативної діяльності органів публічної влади включають:

- інформаційна прозорість: органи влади повинні забезпечувати доступність та зрозумілість інформації про свою діяльність, рішення та публічні ініціативи;
- комунікаційні стратегії: розробка ефективних стратегій комунікації, включаючи вибір способів взаємодії з громадою, ЗМІ, а також використання соціальних мереж та інших каналів зв'язку;
- діалог із громадськістю: органи влади повинні стимулювати діалог із громадянами, враховуючи їхні думки, ініціативи та побажання. Це може включати організацію громадських слухань, консультації та зустрічей;
- реакція на запитання та скарги: швидка та ефективна відповідь на запитання та скарги громадян сприяє підвищенню рівня довіри до владних структур;
- використання різних каналів зв'язку: використання різноманітних каналів комунікації, таких як традиційні ЗМІ, веб-сайти, соціальні мережі, меседжери, електронна пошта та інші;

– освіта та інформаційна грамотність: здійснення заходів з підвищення рівня інформаційної грамотності серед громадян для кращого розуміння діяльності владних структур. Тобто налагодження взаємодії між певними владними структурами та громадянами значною мірою впливає на розуміння людьми та і критичне оцінювання інформації, яку вони зустрічають [4.с.100].

Загальна мета комунікативної діяльності – забезпечення взаєморозуміння та взаємодії між владою та громадянами, що сприяє покращенню якості управління та створює підґрунтя для розвитку відкритого та демократичного суспільства. Таке поняття терміну «комунікативної діяльності органів публічної влади» підтверджується у дослідженнях вітчизняними вченими (Г. Почепцов, Ю. Пігарєв, Т. Науменко та ін.), і також зарубіжними вченими (Н. Горгідзе, К. Бюлер, Н. Луман та ін.) [47].

В загальній структурі органів владних повноважень виділяють співіснування двох інформаційно- комунікативних систем за своєю направленістю: зовнішню (від центральних органів до місцевих) та внутрішню, яка забезпечує функціонування взаємозв'язків між окремими структурами та на різних рівнях управління з використанням електронних комунікаційних систем для обміну документами тощо [57].

В межах зовнішньої комунікації для реалізації важливих завдань державної політики важливу роль відіграє поняття «стратегічно значимої інформації». Під нею розуміється вся сукупність повідомлень, які впливають на загальний стан системи державного управління та безпосередньо на діяльність її інституційних структур. Не вся державно-управлінська інформація носить характер значимої, а саме тієї, яка зачіпає внутрішньополітичні національні та державні інтереси.

Існуючі на тепер теорії комунікацій та комунікативної діяльності, визначаються як характерні за признаками, зокрема:

– структурними та функціональними теоріями визначаються, принципи соціальних структур реальними та функціонуючими таким чином, що допускають спостереження за ними в режимі об'єктивної реальності;

- когнітивними та поведінковими теоріями, як правило, описують психологічні особливості окремих індивідумів;
- інтеракціоністськими теоріями або теоріями соціальної взаємодії, котрі на відміну від структурних теорій, пояснюють важливість процесів взаємодії між людьми у формуванні реальності сьогодення, спостерігаючи за суспільним життям в динаміці взаємовідносин;
- інтерпретаційними теоріями керуються, спираючись на розкриття свого власного практичного досвіду;
- критичними теоріями, пов'язаними з неминучими конфліктами інтересів у соціумів процесах взаємовідносин, пояснюють як домінує одна соціальна група над іншими;
- нормативними теоріями описують, що інформаційне поле формується першочергово в залежності від переважаючих течій в суспільстві. [7, стор 16].

Г. Почепцов розглядає комунікації виходячи з таких підходів, що пояснюють різні аспекти комунікаційних процесів саме як чинників соціальних трансформацій [29].

За традиційним підходом розглядаються процеси комунікацій у межах:

риторики – здатності певного суб'єкта правильним та чітким формулюванням донести основну суть до спільноти;

філософії та логіки – наук, які на основі моделей дійсного спілкування розвивають теоретичні основи для розуміння логічної структури аргументації;

теорії аргументації – відгалуження логіки, яке навчає, як переконувати людей, шукати переконливі аргументи та доводи для вираження власної думки чи спростування думки інших, як впливати на спільноту шляхом виголошування промов;

Загальнотеоретичним підходом, що базується на теоретичному підґрунті, а саме: на теоріях комунікації, теоріях масової комунікації, семіотиці, теорії міжнародних комунікацій характеризуються багато різновидів комунікаційної діяльності що стосуються виборчих процесів, агітації, урядових переговорів, спілкування з масами у випадках конфліктних та кризових ситуацій.

Психологічними і соціологічними підходами, що ґрунтуються на фундаментальних дослідженнях комунікації у площині психологічній та соціологічній, для того щоб розуміти вплив ментальності та особливостей певних соціальних груп, народностей та етносів.

Управлінський підхід, який частіше використовують управлінці різних структур, який спрямований на вивчення комунікації як інструмента управління суспільними процесами і спирається на певні результати досліджень у галузі державного управління та політології, вивчає першочергово цілеспрямований вплив держави на сучасний стан і розвиток суспільних та політичних процесів і відносин. Управлінський підхід вивчає суспільні та політичні процеси та явища, та їх застосування у практиці політичного управління.

Ці підходи доповнюють один одного, надаючи комплексне розуміння комунікації з різних точок зору та враховуючи її різноманітні аспекти [29].

Н. Драгомирецька дає визначення поняттю комунікативної діяльності, під якою розуміє динамічну систему, де зв'язки (особливо в побудові взаємин із громадськістю) можуть установлюватися однозначно і мати прогностичну спрямованість. З її точки зору комунікативна діяльність спрямована на багатоканальну систему взаємодії, яка має на меті максимальне охоплення аудиторії. Система потребує цілого комплексу професійних завдань стосовно засобів та механізмів комунікації у різних сферах спілкування, як між окремими особистостями, так і групового спілкування, а також цілого комплексу різнопланових ричагів впливу на спільноту, з метою викликати її активну реакцію та спонукати до дій [53, стор 19].

З точки зору Н. Драгомирецької, комунікації в публічному управлінні мають чотири основних напрямки: стратегічні комунікації, масові комунікації, кризові комунікації та міжособистісні комунікації.

Американський учений Норберт Вінер досліджуючи комунікаційні процеси, зазначив, що система зв'язку здатна з'єднати в одне ціле суспільну систему, при цьому найважливіша роль відводиться процесам зворотного зв'язку [67].

Найпопулярніше визначення основних проблем комунікацій дано на початку минулого століття американським вченим Гарольдом Д. Лассвелом: «Хто говорить – що – кому – по якому каналу – який досягнуто ефект?». Формулу запропоновану Лассвеллом, вважають класикою і ставлять у основу формулювання багатьох процесів з обміну та розповсюдження інформації. У цій моделі зазвичай фігурує ланцюг зі всіма п'ятьма компонентами комунікативного процесу: «Комунікатор – повідомлення (інформація) – канал передачі повідомлення – отримувач або отримувачі (адресати) – зворотний зв'язок» [14].

Дослідники з США В. Шрамм і Ч. Осгуд запропонували циркулярну (замкнуту), збалансовану модель комунікаційного процесу, в якій відправник і одержувач інформації виступають рівноправними партнерами» (рис. 1.1.) [14].



Рис. 1.1. Циркулярна модель комунікаційного процесу

Комунікативна діяльність органів публічної влади загалом – це сукупність інформаційних повідомлень, які мають різні форми втілення, способи і канали передачі інформації від суб'єкта до об'єкта з обов'язковою умовою наявності зворотного зв'язку.

Комунікаційні механізми діяльності органів публічної влади включають в себе різні способи взаємодії та обміну інформацією між органами влади та громадянами, іншими інституціями та суспільством загалом. Ось деякі з основних комунікаційних механізмів:

– офіційні заяви та прес-служба – органи влади випускають офіційні заяви, прес-релізи та інші комунікаційні матеріали через свої прес-служби. Це може включати інформацію про нові закони, рішення, ініціативи тощо;

– відкриті засідання та консультації: деякі органи влади можуть організовувати відкриті засідання, де обговорюються важливі питання, а також консультації з громадськістю. Це дозволяє громадянам висловлювати свої думки та побажання;

– соціальні мережі та інтернет-платформи – органи влади використовують соціальні мережі та інші інтернет-ресурси для спілкування з громадськістю. Це може включати в себе публікації новин, відеопрезентації, анкетування та інші форми взаємодії;

– інформаційні бюлетені та буклети – органи влади можуть створювати і розповсюджувати інформаційні матеріали, такі як буклети, брошури та бюлетені, для поширення ключової інформації серед громадськості;

– електронна пошта та листування – владні органи використовують поштові сервіси, насамперед електронну пошту для обміну інформацією з громадськістю, бізнесом та між собою;

– прямий контакт із громадянами – органи влади можуть організовувати прийоми громадян, консультації та інші форми безпосереднього взаємодії з громадою для вирішення конкретних питань та слухання їхніх проблем;

– засоби масової інформації – органи влади можуть використовувати ЗМІ для поширення важливих повідомлень та інформації серед широкого загалу [20].

Однак варто відмітити кризові ситуації останнього періоду, такі як пандемія COVID-19 та військова агресія проти України, які покладають особливі зобов'язання на органи державної влади та вимагають від них надзвичайної відкритості, прозорості, взаємодії та ефективності у сфері комунікації, зокрема:

– умови війни ставлять підвищені вимоги до інформаційної безпеки та контролю над інформацією, щоб запобігти дезінформації та зберегти національну безпеку;

– органи влади повинні володіти ефективними стратегіями кризової комунікації для ефективного інформування громадськості та координації дій в умовах повномасштабної війни;

- необхідне посилення взаємодії з міжнародними партнерами та забезпечення ефективної комунікації на міжнародному рівні, що є важливою складовою для збереження міжнародної підтримки та розуміння;

- виникає необхідність стежити за гуманітарними аспектами, активно комунікувати щодо потреб громадян, надання гуманітарної допомоги та координації зусиль щодо подолання наслідків руйнувань.

Найбільша проблема, яка назріла після початку збройної російської агресії проти нашої держави – це велика кількість внутрішньо-переміщених осіб, коли декілька мільйонів українських громадян втратили житло, втратили документи, вимушені були виїхати з домівок до інших регіонів. Для цих категорії громадян виникли додаткові труднощі з комунікаціями та з наданням електронних послуг, деякі стали частково недоступними. Також з початком війни виникли деякі проблеми у сфері комунікацій та надання електронних послуг через закриття електронних реєстрів та додаткових обмежень [54].

Наступною проблемою стало застосування технології інформаційного протистояння-боротьби (інформаційних війн). Сутність згаданої технології полягає в системному цілеспрямованому негативному впливі на об'єкт протистояння (як інформаційні викиди так і кібератаки з метою блокування комунікаційних ресурсів).

Ефективність системи публічного управління напряду залежить від наявності досконалих механізмів комунікацій органів державної влади, бізнесу. Така можливість вірогідна за умови вдалої інтерпретації та реалізації механізмів комунікативної політики за умови наявності цілісного комунікативного простору і наявності достатнього захисту каналів комунікацій.

Здійснення ефективних комунікаційних стратегій є важливим елементом для забезпечення відкритості, прозорості та довіри в діяльності органів публічної влади.

1.2. Особливості здійснення комунікативної діяльності в умовах цифрових трансформацій

Двадцять перше століття характеризується стрімким розвитком цифрових технологій і впровадженням їх у всі сфери суспільного життя. Зокрема, це стосується і комунікативної діяльності органів публічної влади, що має суттєвий вплив на характер комунікації між владою, інститутами громадянського суспільства громадянами та бізнесом. Сучасні цифрові технології безсумнівно мають значний вплив на комунікативні процеси, змінюючи стратегії та механізми управління. Загалом, цифрові технології відкривають нові можливості для покращення ефективності та доступності комунікації між органами влади та громадою, а також сприяють розвитку більш відкритого та інтерактивного управління.

Поняття «цифрова трансформація», «цифрові технології» виникли відносно нещодавно в контексті швидкого розвитку технологій та їхнього впливу на різні сфери життя, включаючи бізнес, управління, освіту, охорону здоров'я та суспільство в цілому.

Ці поняття стали важливими в контексті швидкого розвитку технологій і їхнього впливу на бізнес та суспільство. Цифрова трансформація стала стратегічною необхідністю для підприємств і організацій, які прагнуть адаптуватися до динамічного середовища та використовувати нові можливості, які пропонують цифрові технології. Насамперед появу нових можливостей пов'язують з такими соціально-економічними явищами як «Індустрія 4.0 та четверта індустріальна революція». Єдиного розуміння сутності поняття «цифрова трансформація» на теперішній час не сформовано, оскільки поняття «цифрова трансформація» може мати різні інтерпретації, тому що воно використовується в різних контекстах та сферах діяльності. Однак можна виділити кілька ключових аспектів, які взагалі визначають цифрову трансформацію.

По-перше, це використання цифрових технологій. Цифрова трансформація зазвичай передбачає використання сучасних цифрових технологій, таких як

штучний інтелект, Інтернет речей, обробка даних в реальному часі, хмарні обчислення та інші, для оптимізації бізнес-процесів та покращення результативності.

По-друге, неминуча трансформація бізнес-моделей. Цифрова трансформація насамперед включає перегляд та модернізацію бізнес-моделей для адаптації до нових вимог цифрової економіки та динамічних умов ринку.

По-третє, це зміна культури та підходів до корпоративної культури, впровадження нових методів провадження діяльності (наприклад, Agile – спосіб мислення і філософія, якій відповідає сукупність підходів (Scrum, Kanban, XP, Lean) і методів управління), акцентування уваги на інноваціях та гнучкості [61].

Компанія «I-Scoop» розглядає цифрову трансформацію як кардинальне моделювання ділових та організаційних спроможностей, компетенцій і процесів для забезпечення ефективних змін та можливостей шляхом комбінації цифрових технологій, що призводять стратегічного прискорення в суспільних процесів, враховуючи поточний стан на сьогодні та змодельований прогресивний розвиток [41].

Слово «диджиталізація» стало словом року в нашій державі в 2019 році (за версією Словника сучасної української мови). Це вказує на те, що цей термін став ключовим для опису процесів та трансформацій, пов'язаних із використанням цифрових технологій в різних сферах діяльності, включаючи урядові служби та публічний сектор.

Такий вибір свідчить про важливість цифрової трансформації для розвитку України та покращення якості життя громадян. Виділення терміну «диджиталізація» як слова року вказує на акцент на важливість цифрових ініціатив та реформ у країні, спрямованих на використання сучасних технологій для поліпшення різних аспектів суспільного життя [44].

Ефективність комунікаційної діяльності органів публічної влади посилюється завдяки відкритим та безперешкодним можливостям доступу до електронних інформаційних ресурсів. Стрімка зміна світу вимагає кардинальних змін у всіх сферах життя людини і ці зміни не оминули сферу публічного управління.

Цифровізація та зростання ролі цифрової трансформації в усіх видах життєдіяльності людини – сьогодні це основні тенденції розвитку людської цивілізації, які сприяють формуванню інклюзивного суспільства та кращих сучасних механізмів управління, підвищують якість надання державних послуг, розширюють способи співпраці влади та суспільства зокрема. Пандемія Covid-19 та військова агресія росії проти нашої держави довели важливість та необхідність цифрових технологій для забезпечення добробуту та безпеки населення, організації ефективної протидії агресії, розвитку економіки.

Цифрова трансформація в публічному управлінні охоплює ряд етапів та процесів, які спрямовані на впровадження цифрових технологій для покращення ефективності, доступності та взаємодії урядових органів з громадянами.

Розглянувши поняття цифрової трансформації в публічному управлінні можна виділити основні етапи цифровізації:

- стратегічне планування – визначення мети і стратегії цифрової трансформації. Розроблення чітких цілей та завдань, які мають бути досягнуті за допомогою впровадження цифрових технологій;
- оцінка потреб та визначення областей, де цифрові технології можуть призвести до найбільш значущих покращень. Вивчення потреб громадян, робота з даними та визначення ключових викликів;
- розвиток та впровадження необхідної інфраструктури та технологій, включаючи хмарні обчислення, системи управління даними, інтернет речей (IoT) та інші цифрові інструменти;
- електронне урядування (E-Government) – впровадження електронних послуг та інструментів, які дозволяють громадянам та підприємствам взаємодіяти з урядом онлайн, забезпечуючи простий та ефективний доступ до послуг;
- захист і кібербезпека – забезпечення безпеки цифрових систем, включно з заходами кібербезпеки та захист важливих даних від несанкціонованого доступу;

- навчання та розвиток кадрів – підготовка та розвиток кадрів для роботи з цифровими технологіями, вдосконалення навичок персоналу у сфері цифрової трансформації;

- взаємодія та звітність – забезпечення взаємодії між різними рівнями уряду та забезпечення прозорості та звітності в процесі впровадження цифрових ініціатив.

- постійне вдосконалення – постійне оновлення та вдосконалення цифрових стратегій та інфраструктури, враховуючи нові технологічні та соціальні тенденції [32, с. 409].

Сучасні технології комунікації охоплюють широкий спектр інструментів та платформ, які полегшують спілкування та обмін інформацією. Технології надання інформації, поширення інформації та обміну інформацією в рамках електронного урядування відіграють важливу роль у забезпеченні ефективної комунікації між органами публічної влади та громадянами.

Основні ключові аспекти цих технологій:

- технології надання інформації (веб-сайти/веб-сторінки): Вони надають зручний інтерфейс для доступу до різноманітної інформації. Важливим елементом є актуальність та постійне оновлення інформації, що розміщується на веб-сайтах. Це сприяє забезпеченню доступності актуальної інформації для громадян у будь-який час.

- технології поширення інформації (групи з актуальними новинами, розсилка інформації (громадяни можуть підписатися на отримання новин або інформації через електронні листи, що дозволяє персоналізувати спосіб отримання інформації); вони дозволяють ефективно та оперативно інформувати громадськість про актуальні події, новини та рішення органів влади, розсилка інформації може бути спрямована на конкретні групи, що полегшує налаштування комунікаційного процесу;

- технології обміну інформацією (відео- та аудіо конференції, чати, форуми): Забезпечують можливість взаємодії та обміну думками між учасниками. Відео- та аудіоконференції дозволяють вести віртуальні наради

та зустрічі, а чати та форуми створюють платформи для обговорення різних питань [37].

Протягом останніх років Україна в процесі цифрової трансформації вже здійснила значні кроки у напрямку цифрового урядування та діджиталізації з метою поліпшення надання публічних послуг та сприяння розвитку сучасного інформаційного суспільства:

- у 2017 прийнята «Концепція розвитку електронного урядування в Україні» [16];
- створений центральний орган виконавчої влади, який відповідає за цифрові трансформації Міністерство цифрової трансформації України;
- частково розроблене регуляторне забезпечення та інституційні структури для системи функціонування цифрового урядування;
- створені та функціонують спеціалізовані портали органів влади, єдиний портал, спеціалізовані додатки;
- проводиться формування та наповнення відповідних реєстрів для надання державних послуг;
- ведеться підготовка фахових, сучасних державних службовців в межах освітньо-професійних програм «Електронне урядування» першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності «Публічне управління та адміністрування» [35].

Варто відмітити, що цифрове урядування сприяє розвитку онлайн-платформ для взаємодії громадян з органами публічної влади. Ці платформи дозволяють громадянам звертатися за різними послугами, отримувати інформацію, подавати заяви, висловлювати свої думки та брати участь в прийнятті рішень. Одночасно органи публічного урядування мають можливість вдосконалення механізмів комунікацій безпосередньо впливаючи на технологічне оснащення цих платформ та наповнення їх відповідною інформацією [8].

Недаремно науковці зазначають, що «цифрове урядування» – це сервісно-орієнтована організація функціонування системи публічного урядування на основі цифрових технологій [58, с. 256].

Цифрове урядування, орієнтоване на принципи демократії, ставить

громадян на перше місце, сприяючи активній участі, доступності та врахуванню їхніх потреб.

Отже, з огляду на означене вище, можна узагальнити, що цифрове урядування – це спосіб організації комунікативної діяльності органів публічної влади та всіх стейкхолдерів (зацікавлених осіб) за допомогою цифрових технологій, основною метою якого є задоволення потреб на всіх рівнях взаємодії з владними структурами різних рівнів та повноважень через дистанційні форми взаємодії.

Сучасна комунікативна діяльність органів публічної влади включає в себе різноманітні стратегії та ініціативи, спрямовані на трансформацію традиційних механізмів взаємодії органів публічного управління зі стейкхолдерами, удосконалення процесів та культури, з метою досягнення більш ефективної взаємодії держави та суспільства та є основою цифрового урядування.

Тут важливі наступні аспекти діяльності:

- цифрова трансформація, тобто впровадження сучасних технологій, таких як штучний інтелект, аналітика даних, хмарні обчислення, для поліпшення процесів урядового управління, забезпечення доступу до електронних послуг та підвищення ефективності взаємодії з громадянами;
- стратегічне перепрофілювання, зміна стратегічних каналів взаємодії, враховуючи нові виклики і можливості, що виникають у сучасному світі;
- реформування організаційних структур та впровадження нових моделей комунікацій, створених на новій інноваційній культурі та гнучкій взаємодії;
- підвищення прозорості та участі громадськості: забезпечення відкритості та доступності інформації, а також активне залучення громадян до прийняття урядових рішень;
- оптимізація процесів та покращення рівня доступу до інформації.

Розширений доступ до цифрового урядування через мережі комунікації, зокрема здійснюється засобами мережі фіксованого зв'язку та мобільної мережі, обладнаних доступом до Інтернету та спеціальними додатками, що є сучасним способом взаємодії держави та громадянина. Цей підхід надає громадянам можливість взаємодії з урядовими службами та отримання різних сервісів

безпосередньо через свої мобільні пристрої або стаціонарні комп'ютери, або інші портативні технічні засоби і бездротову Інтернет-інфраструктуру і отримав назву «Мобільний уряд» [47, с.15].

Концепція «Держава у смартфоні» відноситься до ідеї використання сучасних технологій, зокрема мобільних додатків та сервісів, для полегшення взаємодії громадян з державними органами та отримання різних державних послуг. Основна мета цієї концепції полягає в забезпеченні громадянам зручного та швидкого доступу до різноманітних сервісів та інформації, що надається державними установами.

Основними її елементами є, зокрема:

- мобільні додатки для громадян – розробка спеціальних додатків для смартфонів, які дозволяють громадянам взаємодіяти з різними державними сервісами та отримувати доступ до різних функцій, таких як подання заяв, перегляд інформації про податки, отримання медичних послуг тощо;
- електронні ідентифікатори – застосування сучасних методів ідентифікації, таких як біометричні дані або електронні підписи, для підтвердження особи громадянина під час використання державних сервісів через мобільний телефон;
- електронні гроші та фінансові сервіси, тобто використання мобільних платіжних систем та електронних грошей для здійснення різних фінансових операцій та сплати державних податків та зборів;
- моніторинг та отримання інформації, надання громадянам можливості отримувати інформацію саме в реальному часі.

Отже, впровадження та розвиток цифрових технологій в комунікативній діяльності органів публічної влади є актуальним і важливим напрямком у сучасному світі. Це пов'язано з розширенням можливостей інформаційних технологій, які дозволяють забезпечити більш ефективний обмін інформацією між громадянами і владою, полегшити доступ до публічної інформації, покращити процеси управління та прийняття рішень. Завдяки успішному впровадженню цифрових технологій в комунікативній діяльності органів публічної влади, успішному впровадженні клієнторієнтованого підходу

та цифрових технологій в комунікативній діяльності державних органів ми спостерігаємо однозначно позитивні зміни: покращення діалогу між громадянами та владою; доступність і швидкість взаємодії громадян та бізнесу й владних органів; зменшення корупційних, організаційних та витратних складових. Це веде до значного підвищення рівня та якості надання публічних послуг населенню.

1.3. Світовий досвід розвитку комунікативної діяльності органів публічної влади

На сьогодні більшість із прогресивних демократичних держав мають у володінні значні напрацювання стосовно ефективної взаємодії органів державної влади з громадянами та бізнесом, вміло маніпулюють різноманітними сучасними технологіями та механізмами провадження комунікаційного процесу.

Зокрема, прогресивні демократичні країни світу вже досягли значного прогресу у певному рівні комунікативної діяльності для створення елементів тісної взаємодії між органами публічної влади та громадськості.

Напрями комунікативної діяльності демократичних країн Євросоюзу можна розглянути на прикладі комунікативної політики ЄС, тобто вирізнівши їх за чотири основні напрямки:

1. Взяти за мету дослідження базових вимог суспільства та спонукання громадян до участі в процесах комунікативної місцевої та державної політики, аби чітко розуміти їх потреби, пам'ятаючи про потреби в отриманні достовірної інформації за допомогою зручних каналів зв'язку, кінцевою метою чого є налагодження справжнього діалогу з громадою;

2. Необхідність чіткого та зрозумілого донесення до громадян інформації про всі аспекти провадження діяльності уряду;

3. Необхідність мотивації максимальної кількості громадян до активної участі у процесах формування комунікативної політики

4. Налагодження взаємообміну , ведення постійного діалогу «держава—громада». ЄС базує свою комунікативну політику на досягненні таких

показників, як відкритість та прозорість, єдина інформаційна складова має бути направлена на цільову аудиторію. Базисом цієї політики є формування інтегрованої системи взаємодії, котра впроваджена на диверсифікованих каналах зв'язку та взаємодії з громадянами ЄС. [12, с. 99–103].

Варто розглянути окремі практики комунікативної діяльності із зарубіжного досвіду для можливої їх адаптації в умовах нашої держави.

Процес цифровізації публічного управління є частиною стратегії, спрямованої на поліпшення доступу до товарів і послуг у всій Європі, як для громадян, так і для бізнесу. Удосконалення механізмів комунікативної діяльності спрямоване насамперед на першочергове використання потенціалу ІКТ – може суттєво сприяти інноваціям, стійкості, економічному зростанню та загальному прогресу.

Зараз Рада Європи впевнено просуває концепцію «цифрового громадянства», зокрема розроблено «Компетенції для культури демократії». Концепція «цифрового громадянства» визначається як спосіб регулювання відносин між громадянами та державою в цифровому середовищі.

Це включає в себе доступ громадян до інтернет-сервісів, захист їхніх прав та свобод у цифровому просторі, а також регулювання використання особистої інформації та даних.

Рада Європи взяла на себе завдання створення нормативних і правових засад для цифрового громадянства в рамках заходів з захисту прав людини в інтернеті. Основні принципи включають насамперед захист приватності, свободу слова в інтернеті, безпеку громадян в цифровому просторі та інші аспекти [66].

Цифрове громадянство – це концепція, яка визначає здатність громадянина використовувати інтернет і інші цифрові технології з позитивною, критичною та розумною перспективою. Це включає в себе розуміння і використання цифрових інструментів, усвідомлення етичних аспектів та здатність аналізувати та критично оцінювати інформацію в інтернеті [66].

Просування цифрового громадянства та прийняття моделі відкритого публічного управління відкривають безліч можливостей як для діяльності

органів публічної влади, так і для взаємовідносин між органами влади, громадянами та бізнесом.

«Цифрове громадянство» представляє собою набір прав та обов'язків, пов'язаних із цифровою сферою, має на меті спростити відносини між громадянами, бізнесом та публічним управлінням за допомогою цифрових технологій. Цифрове громадянство встановлює право громадян і бізнесу на доступ до всіх даних, документів і послуг, які їх цікавлять, в цифровому режимі, щоб гарантувати спрощення доступу до послуг [77].

Цифрове громадянство (також відоме як цифрова компетентність або цифрова грамотність) охоплює широкий спектр навичок, знань і вмінь, необхідних для успішної взаємодії людей з цифровим середовищем.

Основні елементи цифрового громадянства включають:

- цифровий доступ – для цифрового громадянства, тобто існує потреба підтримки вільного доступу до технологій;
- цифрові права та обов'язки – з однієї сторони стоять права громадян, пов'язані з конфіденційністю, обробкою персональних даних та свободою виявлення своїх поглядів, з іншої сторони існують обов'язки та відповідальність, що передбачають належне використання технології згідно діючого законодавства;
- цифрові навички – технології не стоять на місці, постійно розвиваються, і, як правило, виникає потреба вдосконалення інноваційних цифрових навичок;
- цифрове спілкування – завдяки прогресивним технологіям кожна особа має можливість для спілкування та взаємодії у дистанційному форматі з будь-ким, з будь-якого зручного місця та в будь-який зручний час;
- цифрова комерція – з розвитком цифрового ринку онлайн-покупки стають все більш розповсюдженим явищем, існує потреба законодавчо врегулювати норми для захисту цифрових споживачів;
- цифрове здоров'я та благополуччя – включає в себе використання цифрових технологій для підтримки фізичного та психічного здоров'я, а також підвищення загального благополуччя (Електронні медичні записи, а саме

електронна картка пацієнта або цифровий рецепт, мобільні додатки для здоров'я, телемедицина, ментальне здоров'я).

Ці елементи взаємодіють між собою, створюючи комплексний підхід до цифрового громадянства, необхідного для активної та безпечної участі в цифровому суспільстві.

Цифрове громадянство (також відоме як цифрова компетентність або цифрова грамотність) охоплює широкий спектр навичок, знань і вмінь, необхідних для успішної інтеракції людей з цифровим середовищем.

Для досягнення цифрового громадянства існує потреба у абсолютній комп'ютеризації органів публічного управління, яке називають цифровим або електронним урядом.

Рівень розвитку інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій в різних за статусом країнах світу щорічно оцінюють відповідні міжнародні організації та агенції на основі вираховування глобальних індексів розвитку. Зокрема це:

Індекс мережевої готовності (Networked Readiness Index) є комплексним показником для характеристики досягнутого рівня розвитку ІКТ в різних країнах світу, ще з 2002 року він щорічно розраховується Всесвітнім економічним форумом;

Індекс глобальних інновацій (Global Innovation Index (GII) є багатовимірним показником зростання, зумовленого впровадженням інновацій. Включає в себе 80 різноманітних показників у сфері інновацій;

GII перетворився на цінний інструмент бенчмаркінгу, який може спонукати до державно-приватного діалогу між політиками, бізнес-структурами та іншими зацікавленими сторонами, які однозначно можуть щорічно оцінювати інноваційний прогрес у окремо взятій країні та в цілому.

Також для оцінки цілеспрямованості державної політики урядів щодо стимулювання та підтримки інноваційної діяльності в своїй щорічно також визначається такі індекси як INSEAD та WIPO (ініціаторами є - Всесвітня організація інтелектуальної власності, міжнародна бізнес-школа Insead, Корнуельський університет). Рейтинг вираховують для 143 країн з 2007 року.

Інша організація - Всесвітній економічний форум (ВЕФ) вираховує рейтинги країн світу за показниками економічної конкурентоспроможності на світовому ринку за допомогою Індекса глобальної конкурентоспроможності (Global Competitiveness Index). До речі Україна у 2021 році посіла 54-те місце у світовому рейтингу (у 2022 році Україну не включали до рейтингу) [78].

Крім вище зазначених глобальних індексів, важливим джерелом інформації є Міжнародний індекс цифрової економіки та суспільства (I-DESI).

Світовий лідер у впровадженні цифрових технологій та можливостей глобальної мережі в усі сфери діяльності суспільства, за оцінками експертів і за результатами I-DESI, у 2020 році це Південна Корея. На думку експертів, в Південній Кореї ефективна політика уряду країни та невеликі розміри країни дозволили забезпечити максимальну і ефективну «підключеність» населення до глобальної мережі та інтегрувати цифрові технології в політику, в бізнесову і соціальну діяльність, досягти високого рівня комп'ютерної грамотності населення [75].

Зарубіжна практика розроблення державних комунікативних стратегії має багато загальних та відмінних рис.

Найбільш широке застосування у практиці зарубіжних органів публічного управління комунікативні стратегії отримали у перше десятиліття нашого століття і з метою побудови системи комунікацій з громадянами та налагодженням каналів для спілкування та залучення до співпраці. Зараз комунікативні стратегії зарубіжних держав в основному орієнтуються на побудову стратегічних взаємовідносин з суспільством в цілому, зокрема, у кожній країні існує своя характерна риса комунікативної стратегії.

Зараз можливо дослідити найкращі практики у сфері публічних комунікацій, багато з них походять із Сполученого Королівства Велика Британія та знайшли застосування в багатьох країнах, наприклад можемо розглянути застосування цих практик у Канаді [83].

Першим успішним прикладом реалізації комунікаційної стратегії є досвід розробки та запровадження комунікативної політики урядом Канади у 2004 році.

Це розробка Нормативно-правового акта «Комунікативна політика Канади», який мав на меті побудову ефективних шляхів і механізмів для налагодження ефективних комунікацій. Однією із його задач було підвищення рівня громадської участі і моделювання дієвого механізму державно-приватного партнерства. Особливістю даного документу є те, що він містить 31 вимогу до реалізації комунікативної політики в країні. [68].

Зокрема у документі приділена значна увага інформуванню громадськості щодо нових законів, нормативних актів, різних державних і громадських ініціатив та програм.

Також документ регламентував використання двох офіційних мов, котрі використовуються в Канаді, англійської та французької для проведення комунікативної взаємодії з метою мінімізації проявів соціальних та етнічних конфліктів.

Документ врахував, що культура у різних регіонах Канади дуже сильно відрізняється, тому реалізація загальнодержавної комунікативної політики має відбуватися з огляду на інтереси усіх представників регіонів.

Також уряд має відслідковувати реакцію суспільства на поширення тої чи іншої інформації, проводити дослідження суспільної думки. Тобто запроваджена політика двостороннього спілкування між владою та громадськістю.

Створений спеціальний портал під назвою Canada Site, який є інструментом надання громадського доступу до публічної інформації.

Подібне ноухау було прогресивним на той час але з часом потребувало удосконалення. Модернізація «Комунікативної політики уряду Канади» відбулася в 2016 році. До представлених вище вимог додалися нові завдання для розробки комунікаційних стратегій:

- один уряд, один голос – уряд та організації приватного сектору виступають за впорядкування комунікації, щоб створити ефективну комунікаційну систему, модель кодифікована в нещодавно оновленій політиці уряду Канади стосовно комунікацій і федеральної ідентифікації та прийнята урядами по всьому світу;

– концепція комунікацій, орієнтована насамперед на великі аудиторії, в умовах сьогодення закріпилася як найкраща практика, спрямована на забезпечення того, щоб механізм комунікації (тобто повідомлення і канал) був орієнтований саме на потреби споживача, а не організації. В контексті державного управління, це визначає комунікацію, орієнтовану саме на громадян, тобто модель, у якій громадянин може отримати доступ до інформації, під скеровану користувачем, тобто яка є актуальною на основі його потреб, наприклад, ресурсів для певних категорій людей або інформації для малого бізнесу;

– гнучкі комунікаційні команди (Agile Communications Teams) – за останні роки організаційний механізм комунікацій сильно змінився у сторону гнучкості комунікацій та максимальної інтеграції каналів. Традиційні самостійні команди, які оперують каналами комунікацій міняються на такі, які часто розгортаються спираючись на здібності і сферу інтересів гравців, а не жорсткої структури і ролей, що сприяє більш широкому залученню зацікавлених осіб;

– гнучкий підхід до методів і механізмів комунікацій, гостра потреба в якому існує постійно, тому що комунікації мають швидко розвиватись та йти в ногу зі зростанням очікувань стейкхолдерів. Це те, що Industry 4.0 описує як «мережу команд» з високим ступенем повноважень, стійкою комунікацією та швидким потоком інформації [47];

– принципи цифрового за замовчуванням та відкритого за замовчуванням уряду: а саме, уряд Канади впроваджує передовий досвід з планування стратегічних комунікацій, проведеної урядом Великобританії, базисом цієї комунікативної моделі стало впровадження комунікативних механізмів і підходів у мережі як спільного каналу, тобто спочатку - новинний реліз, потім його просування в Інтернет-просторі, потім розробка комунікаційних тактик розповсюдження соцмережах, меседжерах, та інших офлайнних каналах зв'язку інтегрованим способом;

– зосередженість на «цифровому за замовчуванням» уряді, який «відкритий за замовчуванням», тобто інформація має бути оприлюднена в інтересах прозорості державного управління;

– зосередженість на діалозі та взаємодії за рахунок зміни комунікаційних підходів серед установ публічного врядування. Традиційні застарілі моделі розповсюдження інформації мають бути трансформовані до інклюзивного підходу з більшою часткою участі, що сприяє продуктивному двосторонньому спілкуванню та взаємодії, що є результатом впливу соціальних медіа на зміну очікувань від спілкування. Визнання довіри як необхідної передумови ефективної комунікації вимагає абсолютно нових підходів до діалогу, взаємодії та відкритості. Органи публічної влади в Канаді (в тому числі адміністрації провінцій) переходять до застосування таких методів, як громадянська панель, Google Hangouts, тощо;

– керований сюжетними лініями – це одна з найбільш важливих тенденцій у сфері комунікацій в установах публічного сектору за рахунок застосування контент-стратегій. Тобто всі ідеї потім втілюються в життя через узгоджену комунікативну стратегію. Алгоритми створення розповідей на базі наборів виокремлених фактів стали основним трендом у механізмах публічних комунікаціях;

– доставка – зараз уряд впроваджує методологію «Доставка», щоб забезпечити ефективне та своєчасне виконання основних завдань. Придумана Майклом Барбером модель для державної служби «Доставка» має на меті впровадити гнучку систему управління продуктивністю, зокрема у державному управлінні [80]. Цей підхід був запроваджений спочатку у Великобританії а потім був впроваджений урядом Канади. В основу його лягло першочергове визначення пріоритетів діяльності, застосування стратегічних комунікацій, особливо для заходів швидкого реагування [48];

– на основі результатів – в основу сучасних державних рішень лягло управління, орієнтоване на результат. Починаючи з ООН до центральних органів влади та територіальних і муніципальних органів влади в Канаді, державне

управління за допомогою показників якості визначило стандарти оперативних комунікацій шляхом встановлення принципів та повідомлень про конкретні вимірювані цілі, обміну досвідом та досягненнями, а також створення систем і процесів для моніторингу щодо показників ефективності комунікацій публічного управління [70].

Варто розглянути приклад успішної реалізації комунікаційної стратегії також на прикладі Естонії, яка є яскравим прикладом ефективного впровадження нових комунікативних механізмів і зокрема ефективної комунікативної взаємодії органів публічного управління та громадян. Естонія вперше почала впроваджувати цифрові інструменти в далекому 1996 році. Громадяни Естонії ще отримали можливість користування цифровими сервісами та документами, голосування на виборах, взаємодії з органами влади онлайн. У 2014-му Естонія об'єдналась для розвитку технологій з Великою Британією, Південною Кореєю, Новою Зеландією та Ізраїлем для створення спільноти цифрових країн Digital 5 (D9) [1].

Таким чином Естонія суттєво змінила підхід до державотворення з ієрархічного на мережевий. Зараз державні рішення ухвалюються тільки за підтримки стейкхолдерів та суспільства. Мережева структура передбачає ефективний зворотний зв'язок між органами публічної влади та суспільством. Новації обговорюються публічно, щоб почути думку громадськості та представників бізнесу. Усі державні послуги в Естонії працюють у системі X-Road (на базі якої створена наша платформа «Трембіта»), в системі дані шифруються таким чином та передаються до різних відомств та громадян так, що інформацію неможливо перехопити. Несанкціонований доступ до інформації неможливий: ніхто не може відправити запит на дані, якщо не має відповідного рівня доступу, авторизації або певної причини. Естонці завжди отримують повідомлення, коли запитують дані щодо них. Таким чином система електронних комунікацій уряду з громадянами користується високим ступенем довіри у громадян Естонії.

Також варто розглянути діяльність Комунікаційного бюро уряду Естонії, яке гарантує отримання всебічної та повної інформації про діяльність органів влади, державну політики та цілі, особливо важливо це стосовно кризових комунікацій.

Ще однією особливістю комунікацій уряду в Естонії викладення у мережу всіх урядових рішень, окрім рішень з грифом «таємно», це також сприяє максимальній відкритості і прозорості уряду. Саме доступність інформації і прозоре управління викликають найбільший ступінь довіри у спільноти.

Величезне значення у побудові системи електронної взаємодії має децентралізований характер XRoad, тобто система керує всіма запитами між окремими відомчими інформаційними системами, має можливість їх адаптувати до необхідного формату, має майже необмежений ресурс, тобто її можна масштабувати до безкінечності та додавати нові й нові функції, саме тому система отримала своє друге життя і у світовому масштабі [1, 18].

Досвід країн з розвиненою демократією свідчить, що ключовими результатами успішної комунікативної діяльності органів публічної влади є забезпечення взаємодії органів публічної влади, громадян та бізнесу і досягнення високого ступеню довіри до влади у громадян.

Розглянувши прогресивну стратегію комунікативної діяльності органів публічної влади в Канаді, у якій використані попередні напрацювання уряду Великобританії та успішне впровадження е-взаємодії у Естонії ми можемо зробити висновки щодо можливості впровадження позитивного досвіду цих країн в Україні, тим більше що впровадження в Україні платформи «Трембіта», створеної за естонським проектом виявилось успішним.

Висновки до 1 розділу

У першому розділі на основі аналізу наукових та інформаційних публікацій визначено головні складові процесу комунікації в публічному управлінні досліджено сучасні теоретичні підходи щодо комунікативної

діяльності органів публічної влади та зроблено висновок, що комунікативна діяльність лежить в основі системи державного управління.

Широке впровадження та розвиток цифрових технологій в комунікативній діяльності органів публічної влади, використання цифрових технологій та інновацій для поліпшення процесів урядового управління значно покращують якість надання послуг громадянам та сприяють оптимізації взаємодії між громадянами і владою. Відповідно використання інформаційних технологій забезпечує більш ефективне та прозоре управління, покращує доступ до послуг та ресурсів для кожного громадянина, а також залучає громадян безпосередньо до участі у прийнятті рішень. З 2020 року діяльність органів публічної влади суттєво змінилася, особливо під впливом пандемії Covid-19 та війни. Гостра потреба змін та очікування громадян поставили перед державою вимоги щодо розвитку онлайн-сервісів та трансформації адміністративних та управлінських операцій, а також розробки нових комунікативних стратегій.

Проте залишається низка проблем в цій сфері. Зростання ролі цифрових технологій у публічному управлінні та адмініструванні передбачає необхідність забезпечення ефективного правового регулювання цих відносин. Саме тому що українське суспільство зацікавлене в інтеграції в європейський цифровий простір, то відповідно є всі передумови для імплементації європейського законодавства в Україні. Саме тоді варто очікувати великі інвестиційні надходження для успішного проведення реорганізації комунікативної сфери державного управління.

Зараз в Україні впроваджується багато ініціатив з імплементації зарубіжного досвіду впровадження електронної взаємодії влади, громадян та бізнесу. Розглянувши стратегію комунікативної діяльності органів публічної влади в Канаді та успішне впровадження е-комунікацій у Естонії ми можемо зробити висновки щодо можливості впровадження позитивного досвіду цих країн в Україні.

РОЗДІЛ 2.

ПЕРЕДУМОВИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

2.1. Нормативно-правові основи комунікативної діяльності в публічному управлінні в Україні

В контексті регулювання комунікативної діяльності владою та іншими суб'єктами існує ряд нормативно-правових актів. Ці акти можна класифікувати за різними критеріями та параметрами. Як правило застосовуються декілька можливих класифікацій:

1. За галуззю комунікативної діяльності:

- закони про свободу слова та інформаційні права (регулюють права та обов'язки у сфері свободи слова, інформаційної безпеки та доступу до інформації);
- закони про рекламу (визначають правила реклами, включаючи регулювання недостовірної реклами та права споживачів);
- закони про засоби масової інформації (регулюють функціонування ЗМІ, їх права та обов'язки).

2. За способом регулювання:

- основні закони (кодекси, конституції): встановлюють основні принципи та правові стандарти у сфері комунікативної діяльності.
- спеціальні закони (нормативно-правові акти, призначені для регулювання конкретних аспектів комунікативної сфери (наприклад, закони про рекламу);
- постанови, розпорядження, накази (конкретні акти, які видаються в межах виконання та реалізації законів вищого рівня).

3. За об'єктом регулювання:

- дані та приватність (закони, що регулюють збір, обробку та захист особистих даних);

- споживачі та права споживачів (акти, які визначають права споживачів у взаємодії з рекламою та іншими комунікаційними засобами);

4. За спрямуванням на вирішення проблем:

- антимонопольне законодавство (регулює концентрацію власності в ЗМІ та інших комунікативних структурах);
- законодавство про кібербезпеку (спрямоване на захист комунікаційної інфраструктури від різнопланових кіберзагроз).

5. За рівнем влади:

- національні закони (загальнодержавні акти, які визначають основоположні принципи регулювання комунікативної діяльності);
- місцеві нормативно-правові акти – положення та стандарти, прийняті на рівні місцевих громад чи органів влади.

Конституцією України визначені основні права, свободи людини та їх законодавчі гарантії, зокрема щодо вільного вираження власних переконань та поглядів, а також обумовлене право збирати, використовувати, зберігати і поширювати інформацію в будь-який спосіб.

Приближення нормативно-правових актів, що регламентують принципи здійснення комунікативної діяльності в публічному управлінні в Україні, з метою імплементації відповідних європейських стандартів в Україні фактично розпочалось з прийняттям у 2007 році Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки», введенням у дію з січня 2013 року Закону України «Про громадські об'єднання», а також успішної реалізації на практиці норм Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Тут також варто відмітити що в Україні рядом постанов врегульовано створення, діяльність та повноваження громадської ради при органах влади, процедури проведення інститутами громадянського суспільства процедур громадських експертиз діяльності органів публічної влади [40].

Такі норми потребують насамперед впровадження норм міжнародного права та його стандартів що стосуються забезпечення прав людини та здійснення

діяльності публічної влади, які були запроваджені у ЄС у 1948-1550 роках та багато інших. [3].

Розглядаючи документи , які регламентують комунікативну діяльність органів державної влади окремо варто відмітити документи, які містять стратегії розвитку інформаційної складової суспільства та цифрової трансформації в Україні ,зокрема, це Концепція розвитку електронної демократії в Україні, котра розкриває необхідність використання інструментів е-демократії задля того, щоб спростити та покращити комунікації громадян нашої держави та органів публічної влади у процесах державотворення [37, 41].

Впровадження цієї Концепції потребувало прийняття низки змін до законів України, зокрема до Закону України «Про звернення громадян» (наприклад, статтею 23 визначено, що е-петиція – певний вид звернення громадян до будь-яких органів публічної влади, за допомогою засобів електронного зв'язку та мережі Інтернет) [39], до Закону України «Про адміністративні послуги» (це відобразилося в наданні права громадянам на звернення щодо безкоштовного отримання інформації про порядок та надання адміністративних послуг та забезпечення права на доступ до Єдиного державного веб-порталу послуг в електронному форматі) [32].

Окремо варто відмітити, що комунікативна діяльність органів публічної влади в Україні, в певній мірі, також регулюється цілою низкою законів та інших нормативних документів:

- Законом України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»;
- Законом України «Про електронні довірчі послуги»;
- Законом України «Про адміністративні послуги»;
- Законом України «Про захист персональних даних»;
- Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»;
- Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності»;

- «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності»;
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»;
- Законом України «Про соціальні послуги»;
- Постановою КМУ від 17 березня 2022 р. № 300 «Деякі питання забезпечення безперебійного функціонування системи надання електронних довірчих послуг»;
- «Порядком надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»;
- Кодексом України про адміністративні правопорушення, та іншими нормативно-правовими актами, що врегульовують відносини у сфері надання адміністративних, соціальних та інших публічних послуг та ін.

Важливим аспектом Національною стратегії зі створення безбар'єрного простору стало надання рівних можливостей участі всіх громадян, їх об'єднань рівного доступу до всіх складових життя в соціумі, створення максимально сприятливого інклюзивного середовища для будь яких видів діяльності та самореалізації наших громадян з метою їх максимальної комунікації із суспільством [43].

Отже, комунікативна діяльність у публічному управлінні в Україні чітко регламентується законодавчими і нормативно-правовими актами з урахуванням європейських стандартів комунікацій.

2.2. Вплив цифрових технологій на розвиток комунікативної сфери в публічному секторі

Розвиток комунікативної діяльності публічного управління став можливим завдяки створенню розвиненої телекомунікаційної інфраструктури та наявності відповідного людського ресурсу, який вміє і може користуватися сучасними технологіями. Значне збільшення кількості стаціонарних та мобільних пристроїв, які дають доступ до Інтернету збільшило і відсоток громадян, які можуть користуватися різноманітними онлайн послугами, що, в свою чергу,

стало поштовхом до вдосконалення механізмів комунікативної взаємодії та переходу на істотно новий рівень комунікативної взаємодії органів публічної влади, громадян та бізнесу.

Повсякденне надання інформації, проведення консультацій та діалогу із зацікавленими сторонами є важливими аспектами розвитку комунікативної сфери в публічному секторі за допомогою цифрових технологій. Але лише двосторонній діалог між органами публічної влади та громадськістю має стати ключовим елементом розвитку відкритого та демократичного суспільства. Цей діалог може бути вибудований за допомогою цифрових технологій, щоб забезпечити більш ефективні комунікації між зацікавленими сторонами [82].

Цифровізація є сучасним трендом і представляє собою широкий спектр процесів та технологій, спрямованих на використання цифрових засобів для поліпшення ефективності, доступності та інновацій в різних сферах суспільства та найсуттєвішим фактором соціо-культурних та економічних трансформацій держави.

З огляду на основні тенденції світового розвитку, надзвичайно актуальним для України є удосконалення комунікативної діяльності шляхом інтенсивного впровадження новітніх технологій цифрового доступу. Цифрова трансформація України має на меті забезпечення кожному громадянину рівних можливостей доступу до платформ з надання послуг, освітніх платформ, інформаційних платформ та ін.

Враховуючи різні аспекти економічного, соціального та політичного життя для України існує два основних сценарії розвитку цифрових технологій: інерційний або еволюційний, оснований на інерційному продовженні застарілих моделей та тенденцій, не беручи за основу процеси технологізації та цифровізації економіки та інтенсивного використання людського потенціалу та інший, більш бажаний – цільовий або форсований сценарій, котрим передбачається перехід економіки у п'яти-десятирічний термін у стадію інтенсивного розвитку та досягнення показників цифрової економіки (до 65% валового внутрішнього

продукту), тобто зростання у 2030Е номінального валового внутрішнього продукту України 1 трлн дол. США.

У разі реалізації першого сценарію є ризик, що українська економіка залишиться неефективною, у 2030 році номінальний валовий внутрішній продукт України може скласти 290 млрд дол., Україна залишиться у аутсайдерах та стане сировинним придатком.

Другий – форсований сценарій представляє собою найбільш бажаний сценарій, так як здійснення цифрового стрибка завдяки стрімкому переходу від використання в державі застарілих технологій до інноваційних та найбільш досконалих зразків, стрибок відразу через декілька поколінь технологій, дозволить максимально швидко подолати технологічний розрив [63].

Тим більше є всі передумови для впровадження цього сценарію.

Україна піднялася на 34-те місце в Глобальному інноваційному індексі 2023 (Global Innovation Index) порівняно з 2022 роком – 57-ме місце, знаходиться на 3 місці серед 36 країн економічної групи країн з доходами нижче середнього рівня (lower-middle income) в рейтингу. Ці позитивні зрушення, незважаючи на складні обставини, що склалися через війну, свідчать про високий потенціал та готовність до запровадження новітніх технологій [72].

Розвиток інформаційних технологій значно впливає на можливості реалізації тих прав громадян, які безпосередньо пов'язані із засобами комунікації.

Серед факторів, які впливають безпосередньо на можливість реалізації цих прав, основоположним є відкритість. Цей фактор має шість складових: прозорість, доступність інформації, боротьба з корупцією, участь громадськості, відкритість даних, використання технологій.

Також варто відмітити, що щорічно, починаючи з 2015 року, Європейський портал даних проводить дослідження Open Data Maturity Report. У ньому оцінюється поточна ситуація розвитку відкритих даних, прогрес країн щодо відкриття даних та надаються рекомендації щодо покращення ситуації.

Україна зайняла 2 місце в рейтингу відкритих даних Open Data Maturity 2022 серед 35 країн (перше місце – Франція) і 3 місце у 2023 році. Рівень зрілості відкритих даних в Україні становить 96%. У той час як середній показник в Європі – 83%.

У 2021 році Україна була на шостому місці, а в 2020 році – на сімнадцятому (див. Додаток А) [81].

У країнах ЄС використання Індекса цифрової економіки та суспільства (DESI). Він використовується Європейською комісією для щорічного визначення цифрової конкурентоспроможності держав-членів з 2015 року. В тематичних розділах Звіту DESI представлено аналіз на європейському рівні широкосмугового підключення, цифрових навичок, використання Інтернету, цифровізації бізнесу, цифрових державних послуг, сектору ІТС та відповідних витрат на дослідження та розробки, а також використання державами-членами фінансування з програми Horizon 2020.

Зокрема у 2019 році країнами, які отримали найвищі бали у загальному європейському рейтингу стали Фінляндія, Швеція, Голландія та Данія, які опинилися в лідерах цифровізації, з цифрами понад 90% цифрових користувачів (від 16 до 74 років). За цими країнами розмістились Великобританія, Люксембург, Ірландія, Естонія та Бельгія. Найгірші показники отримали Болгарія, Румунія, Греція та Польща [74].

Включення України до DESI залежить від спроможності регулярно надавати Єврокомісії необхідні статистичні дані, які зібрані відповідно до вимог ЄС. Відповідно до стандартів DESI Кабінет міністрів України ухвалив розпорядження, яке затверджує перелік показників DESI в Україні, а також порядок збору та обміну даних щодо показників на основі Методології ЄС [51].

Запровадження цього індексу дозволить відстежувати рівень прогресу нашої держави у напрямі цифрової економіки, а також порівнювати ситуацію в Україні із цифровими економіками ЄС.

Рекомендації Ради з питань відкритого уряду (ОЕСР) стосовно комунікативної діяльності органів влади акцентують увагу на тому, що

ефективна комунікація може сприяти більшій прозорості та участі, що робить її основою успішних реформ публічного управління. ОЕСР характеризує публічну комунікацію як «будь-яку комунікативну діяльність або ініціативу, яку проводять публічні установи для суспільного блага».

Передумовою для ефективного застосування цифрових технологій в публічному управлінні є формування єдиної інформаційно-комунікативної системи, яка повинна забезпечити поєднання різних послуг сфери публічного управління на основі єдиних правил, організованого порядку їх використання та уніфікованого доступу до послуг.

Тобто держава має повністю перебудувати себе, систему внутрішнього управління, політичний уклад, внутрішній устрій таким чином, щоб все було на певний період часу замкнено в єдину інформаційно-комунікативну систему, побудовану суто на інноваційних рішеннях. Держава має стати лідером, який відповідає за реалізацію інноваційної стратегії перед своїми громадянами.

Інноваційною стратегією стала насамперед Цифрова адженда України – 2020, у якій присвячено увагу десяти основним стратегічним технологіям для розвитку сфери публічного управління: цифровому робочому місцю, багатоканальному інформуванню та громадській участі, відкритим даним, електронній ідентифікації, Інтернету речей (мережі розумних приладів), цифровим державним платформам, програмним архітектурним комплексам, блокчейну [63].

Також варто зазначити що майбутнє в перспективі за наступними цифровими технологіями: роботизацією та кібернетичними системами, штучним інтелектом, великими даними, без паперовими технологіями, адитивними технологіями 3D-друку, хмарними обчисленнями та туманні ресурсами, мобільними технологіями та безпілотними апаратами, біометричними, квантовими технологіями, технологіями багатоступеневої ідентифікації, тощо.

Споживачі цифрових технологій в перспективі це органи публічної влади, бізнесові структури, інститути громадянського суспільства та громадяни.

Для прогресивного розвитку в комунікативній сфері в публічному секторі варто використовувати різні цифрові технології чи комплексні цифрові рішення, звернути особливу увагу на мобільні додатки та соціальні медіа, що дозволяють налагодити взаємодію між державними органами та окремими громадянами для забезпечення повноправної участі у формуванні публічної політики. Застосування в комунікативній сфері новітніх технологій також має на меті розвиток сервісно-орієнтованого механізму надання інформації та публічних послуг.

Як показали останні дослідження комунікацій органів публічної влади з громадянами, існують деякі проблеми щодо їх розвитку та удосконалення в сучасних умовах.

Зокрема, це низька цифрова грамотність (недостатній рівень освіти для ефективного користування електронними сервісами), недостатня доступність до інтернету (у деяких регіонах країни може бути недостатній доступ до високошвидкісного Інтернету), проблеми із забезпеченням кібербезпеки (зростаюча кількість кіберзагроз та атак може ставити під загрозу конфіденційність та безпеку електронних сервісів), брак інтеперабельності: через наявність різноманітних інформаційних систем і платформ (в Україні електронні сервіси запроваджено на різних порталах органів виконавчої влади, з різними інтерфейсами, стандартами та засобами е-ідентифікації, що є вкрай незручним для пересічного громадянина), відсутність довіри до електронних послуг, нерівномірні соціальні та економічні ресурси користувачів, брак доступної та зрозумілої інформації про е-послуги для громадян тощо.

Крім того, не завжди проводиться належний реінжиніринг без даних та послуг при їх автоматизації та не забезпечується достатня зручність у їх використанні. Відсутній єдиний підхід до перелаштування баз даних та сервісів на основі інтенсивного використання у нових процесах електронних систем й запровадження електронних послуг, а також часто отримання інформації з урядових сайтів та деякі послуги є досі недоступними через смартфон.

А головне – це недостатнє фінансування, так як системи застарілі і потребують постійного та своєчасного оновлення. В сучасних умовах, які склалися в Україні, зокрема через пандемію COVID-19 та триваючу військову агресію російської федерації проти нашої держави, запровадження програм цифровізації потребує додаткових коштів від зовнішніх інвесторів.

Угодою про фінансування заходу електронного урядування та цифрової економіки в Україні від ЄС, яка була підписана у 2020 році, було передбачено допомогу у розмірі 25 млн євро. Ці кошти були спрямовані на подальший розвиток системи «Дія» та електронних адміністративних послуг, забезпечення інтероперабельності, вдосконалення системи державних реєстрів, розвиток кібербезпеки, інтернету, технологій електронної ідентифікації [59].

Наступний проєкт «Цифрова трансформація для України» (DT4UA), що підтримується ЄС, триває з листопада 2022 року до квітня 2025 року. Основна мета проєкту – підвищення ефективності та безпеки надання державних послуг та покращення доступу до них звичайних громадян і бізнесу в Україні відповідно до вимог ЄС, а також забезпечення швидкого реагування на гострі потреби, спричинені війною. Загальний бюджет цього унікального проєкту складає 17 мільйонів 400 тисяч євро. Виконавцем проєкту є Академія електронного урядування з Естонії (EGA).

За період з 2016 року Євросоюз надав підтримку Україні на впровадження процесів цифрової трансформації на загальну суму понад 51 мільйон євро [73].

Зокрема, під час засідання 3 листопада 2023 року Кабінет Міністрів України затвердив План заходів із реалізації Програми Організації економічного співробітництва та розвитку для України.

План включає 129 пунктів за різними сферами: від держрегулювання до розвитку науки й освіти.

Прем'єр-міністр Денис Шмигаль зазначив, що Організація економічного співробітництва та розвитку – це «клуб успішних країн», на який припадає понад 62% світового ВВП. А також один із найкращих майданчиків аналітики й обміну

досвідом у питаннях реформ та державних політик, сигнал для іноземних компаній, так як наша країна є перспективним місцем для інвестицій.

Напередодні, літом 2023 року вже була запущена Програма ОЕСР для України, яка відкриває шлях до вступу в Організацію економічного співробітництва та розвитку [27].

Станом на сьогодні Україна вже має успішний досвід використання цифрових технологій. Зокрема, це впровадження Міністерством цифрової трансформації проєкту «Дія», що представляє собою портал онлайн-сервісу публічних послуг та суміщений мобільний застосунок що містить електронні документами та дані про людину з реєстрів, портал з навчання на онлайн-курсах тощо.

Також, на базі проєкту «Дія» реалізовано ще один сумісний проєкт Міністерства цифрової трансформації України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Фонду «Східна Європа» та інших партнерів під назвою «ВзаємоДія», єдину онлайн-платформу <https://vzaemo.diia.gov.ua/> для взаємодії органів влади й інститутів громадянського суспільства шляхом створення цифрової платформи спілкування влади з громадянами з передбаченою можливістю впливу на обговорення та прийняття рішень, як національного так і місцевого рівнів. Основна мета «ВзаємоДії» – це формування двохсторонніх взаємовідносин між владою й громадянським суспільством на базі використання максимально спрощених та прогресивних механізмів та інструментів комунікації. Ця платформа має стати в перспективі частиною Відкритого Уряду в Україні, з можливістю кожного брати участь в громадських обговореннях рішень органів державної влади, подавати петиції та звернення до певних урядових структур, з можливістю взяти участь в конкурсах проєктів, обговореннях проєктів тощо [31].

Цифровізація змінює і механізми, і форми комунікацій. Сучасні цифрові технології актуалізували значення інформації як ресурсу інтелектуальних можливостей та розвитку спільноти.

Варто відмітити, що цифровий розвиток надає цілий ряд переваг в комунікаціях між органами публічної влади та громадою.

По-перше при використанні цифрових технологій у державному управлінні зменшується кількість безпосередніх контактів між державними службовцями і громадянами, що сприяє зменшенню ризиків корупції, підвищенню відкритості, прозорості та значно прискорює процес отримання інформації або відповідних послуг.

По-друге широке застосування сучасних цифрових технологій і рішень в процесах діяльності публічних службовців спонукає до автоматизації робочих процесів, економії ресурсів, підвищення продуктивності праці. Також це забезпечить безперервність та належну участь двох сторін у комунікативному процесі.

Протягом останніх років активізувалась модернізація різноманітних концептуальних підходів стосовно застосування інформаційно-комунікаційних технологій в публічному управлінні у декілька етапів: «інформатизація державного управління» – «електронне врядування» – «цифрове врядування». Зараз така стрімка трансформація підходів відбувається через все більше застосування цифрових пристроїв та можливостей різних цифрових технологій і програм у повсякденному житті людей.

Зростає відповідно і рівень вимог до комунікаційної діяльності структур публічного сектору, зокрема щодо встановлення максимальної взаємодії органів влади та громадян, надання більш якісних публічних послуг, можливостей залучення громадян до формування публічної політики, вирішення питань місцевого значення, зменшення рівня корупції, підвищення рівня прозорості та відкритості органів влади.

2.3. Цифрові форми та інструменти комунікативної діяльності органів публічної влади

На сучасному етапі відбувається активний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, пов'язаний з такими цифровими технологіями, як штучний інтелект, великі дані та віртуальна реальність. Розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) спрямований на спрощення

мережевої взаємодії з іншими технологіями та інтернет-сервісами, мобільністю, підвищенням адаптивності та різноманітності цифрових платформ та додатків. Соціальні мережі та месенджери стали невід'ємною частиною життєвого простору значної частини громадян.

На сучасному етапі ІКТ розвиваються дуже швидко і впливають на багато сфер нашого життя. Ці технології та інші взаємодіють, утворюючи екосистему цифрових інновацій, що формує майбутнє інформаційного суспільства.

Поява нових механізмів комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю обумовлена насамперед новими інформаційними засобами, що з'явилися разом з інтернетом, електронною поштою, та системою масової комунікації [24].

Комунікативна діяльність органів публічної влади передбачає використання різноманітних ефективних форм та інструментів взаємодії з громадськістю, що мають слугувати реалізації стратегічних цілей публічної політики в цілому та відповідному розвитку громадянського суспільства. Цифровий розвиток створює насамперед передумови для появи нових механізмів комунікації, які можуть бути застосовані органами публічної влади для здійснення ефективної комунікативної діяльності і налагодження взаємодії та співпраці з громадянами [60]

За умов розбудови в Україні сучасного інформаційного суспільства, що маж стати незмінною складовою глобального інформаційного простору, та поглиблення і структуризації комунікативної парадигми в публічному управлінні зокрема, актуальним постає питання доцільності своєчасного використання у діяльності органів публічної влади сучасних комунікативних механізмів та технологій і, розвитку і трансформації таких механізмів комунікативної діяльності, як:

- розширення кола суб'єктів комунікативної взаємодії органів публічної влади і громадськості та координація їх діяльності шляхом створення спеціальних експертних рад при відповідних органах публічної влади;
- тісне співробітництво зі ЗМІ;

- взаємодія з прес-службами центральних органів виконавчої влади, регіональних, та місцевого самоврядування;
- обов’язковий та першочерговий моніторинг ЗМІ і громадської реакції на ситуації в країні;
- аналіз цих ситуацій в окремо взятих регіонах і в країні в цілому, формування прогнозів щодо розв’язання конфліктів, загальних тенденцій прогресу громадянського суспільства за певними критеріями;
- підвищення кваліфікації співробітників публічних органів влади у питаннях комунікативних технологій;
- конструювання та побудова моделі ефективної інформаційно-комунікаційної взаємодії органів влади на всіх рівнях, за різними напрямками і задачами.

Цифровізація сприяє виникненню нових соціальних медіа-ресурсів, які базуються на технологіях Web 2.0, потенціал яких ще до кінця не задіяний в публічному секторі. Технології Web 2.0 перетворили інформаційно-комунікаційні технології з ізольованих індивідуальних інструментів інформаційної діяльності в інструменти колективної командної роботи. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій спрямований на покращення мережових зв’язків з іншими технологіями, інтернет-сервісами, мобільними пристроями (планшетними комп’ютерами та смартфонами) та адаптивністю до користувачів, а також розширення різноманітності цифрових платформ і додатків. [21].

Завдяки проникненню ІКТ у наше життя всі сфери публічного життя цифровізуються. Нині громадяни можуть брати активну участь в житті суспільства за допомогою різноманітних онлайн-інструментів.

Аналізуючи досвід країн з впровадженими передовими технологіями можна спостерігати, що використання сервісів Web 2.0 сприяє розширенню взаємодії публічного управління та громадян та служить підвищенню результативності взаємодії влади та громади, сприяє залученню громадян до обговорення державної політики. У наш час досягнення повноцінних

комунікацій без інтенсивного та всеохоплюючого застосування соціальних медіа та месенджерів неможливе, вони надають реальну можливість спостерігати за формуванням та реалізацією державної політики, можливість активної участі на всіх етапах [21].

Прогресивні зміни, які соціальні медіа можуть запровадити в органах публічного управління, є дуже важливими для їх діяльності. Соціальні медіа дають можливість інформувати суспільство, таким чином формувати його думку та впливати на суспільні процеси. Враховуючи значимість соціальних медіа, важливо зробити моніторинг, як органи публічного управління використовують ці технології для зв'язку зі своєю аудиторією і як використовують його для висвітлення основних моментів своєї діяльності. Соціальні медіа стимулюють осучаснення організації взаємодії зі своїми користувачами і тому органи публічного управління не можуть залишитися в стороні.

За останні роки збільшилась кількість користувачів мобільного інтернету. Мобільні додатки вже використовуються у багатьох сферах, в тому числі органами публічного управління, і користуються все більшою популярністю у споживачів. Таким чином, месенджери можуть стати найперспективнішим каналом комунікації органів влади з громадянами. Такі месенджери як WhatsApp, Telegram, Messenger, Viber та інші набирають все більшої популярності, і саме тому можуть усунути певні обмеження в комунікаціях та зменшити витрати на обмін повідомленнями між органами влади, бізнесовими структурами та громадянами (див. додаток Б) [48].

Громадяни, спілкуючись з органами публічного управління, хочуть швидкого вирішення своїх проблем. За допомогою електронних публічних послуг громадяни можуть приймати участь у реалізації державної політики шляхом обговорення, подання петицій, онлайн-голосування та зворотного зв'язку. Органи публічної влади можуть залучати громадян та громадські організації до обговорення приватних ініціатив, ініціатив місцевого самоврядування та державних ініціатив.

Ефективна діяльність комунікативних підрозділів органів публічного управління з громадськістю починається з формування комунікативної стратегії, тобто визначення конкретних цілей, які мають бути досягнені в процесі комунікативної діяльності, виявлення розширеної цільової аудиторії, формулювання основних ключових повідомлень, визначення способу та форми донесення інформації до споживача, вибір швидких та ефективних механізмів зворотного зв'язку з суб'єктами комунікацій.

Цілями такої комунікації є надання інформації, підвищення поінформованості про установу і популяризація продукту, послуги, заохочення до конкретних дій, досягнення взаєморозуміння, зміна поведінки, заохочення участі громадян у врегулюванні конфліктів.

Основними інструментами взаємодії комунікативних підрозділів з громадськістю є проведення різноманітних заходів та всебічне використання цифрових платформ для спілкування зі стрейкхолдерами.

Для прикладу варто розглянути основні комунікаційні платформи уряду:

1. Найбільший комунікаційний канал держави із громадянами – Урядовий контактний центр (єдиний багатоканальний номер), створений для прийняття звернень громадян через засоби телефонного зв'язку, адресатами можуть бути різні державні органи. Також подача звернень можлива через веб-сервіс Національного контактного центру, або через відповідний мобільний додаток для якого прописана уніфікована електронна форма для оформлення звернень. Урядовий контактний центр був створений в рамках виконання Плану заходів щодо поліпшення комунікацій влади з громадянами, керуючись законодавством України [45].

Відповідно Урядовий контактний центр сортує та надсилає електронні звернення громадян до певних державних органів та органів місцевого самоврядування за належністю відповідно до їх повноважень через задіяння модуля автоматизованої маршрутизації звернень, посередництвом якого забезпечується доступ відповідних державних структур до звернень, що безпосередньо їм адресовані, створює автоматизовані інтерактивну консультаційну та інформаційну бази даних з подальшим розміщенням на веб-сайті Національного контактного центру (див. рис.2.2) [22].



Рис. 2.2 Схема роботи Урядового контактного центру

2. Програма «Дія» (скорочення від «Держава і я») – зараз це і веб-портал і в той же час мобільний додаток, котрі функціонують як частина державного проекту «держава в смартфоні» профільного Міністерства цифрової трансформації України. З 1 січня 2020 року – Єдиний державний веб-портал електронних послуг, виконує також функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Він створений для того, щоб у українців існувала можливість отримання інформації та послуг від держави в режимі онлайн за допомогою пристроїв з доступом до Інтернету. А саме: отримання різноманітних даних та документів від різних державних установ і реєстрів. Стало можливим онлайн подання пакетів документів для відкриття бізнесу, отримання ліцензій, відкриття/закриття ФОП, оформлення е-допомоги тощо. Завдяки «Дія» процеси надання цих послуг значно спростилися та пришвидшилися, стали прозорими

і позбавити людей від лишньої бюрократії. В «Дія» також зберігаються електронні Вони зараз – це повноправні копії пластикових та паперових оригіналів документів.

Згідно з даними, ще довоєнного дослідження компанії Kantar (в Україні представлена компанією ТОВ «Тейлор Нельсон Софрез Україна») у нашій державі за вересень 2021 року 54% користувачів мобільних пристроїв з програмою Android у віці 16-55 років користувалися застосунком «Дія» [48]. Стрімкий ріст кількості користувачів цього сервісу відбувся з січня по квітень 2022 року з 73,2% до 83,7% українців. Нині застосунком користується понад 19 млн українців. Це свідчить, в першу чергу, про зручність цього сервісу для громадян, зокрема через уникнення багатьох бюрократичних процедур та значну економію часу [67]. Через застосунок «Дія» зараз можливо отримати 25 послуг порівняно з 12 послугами у 2021 році, що представляють собою 25 цифрових документів, зокрема перший у світі офіційний цифровий паспорт [5].

Для того щоб відслідкувати динаміку кількості користувачів Е-порталу, на прикладі окремої організації, було досліджено кількість заяв, які подаються до Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками (Держліксслужби) для видачі, переоформлення та анулювання ліцензій на провадження господарської діяльності з оптової та роздрібної торгівлі лікарськими засобами (можливість подачі заяв у електронній формі через портал з'явилась у 2020 році) (див. рис.2.3 та рис. 2.4).

Рік	Всього поданих заяв, кількість	Кількість поданих заяв через е-портал	Середня кількість за місяць заяв	середня кількість за місяць, заяв через е-портал	Відсоток заяв через е-портал щомісячно
2020	3876	737	323,00	61,42	19%
2021	5848	1200	487,33	100,00	21%
2022	3249	284	270,75	23,67	9,1%
2023	1536*	267	307,20	53,40	17%

*цифри за перше півріччя 2023

Рис. 2.3 Статистика заяв поданих до Держліксслужби через Е-портал

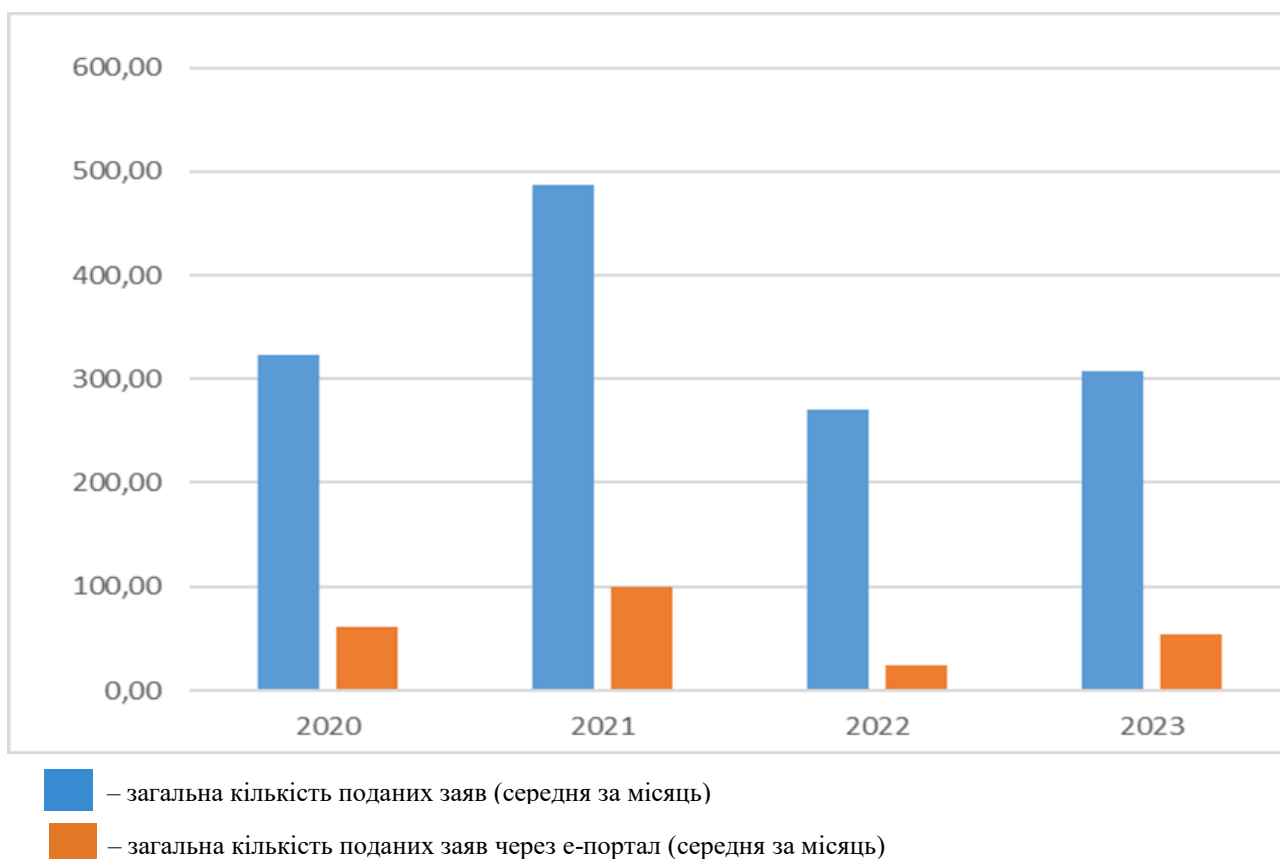


Рис. 2.4 Діаграма кількості заяв поданих до Держлікслужби через Е-портал (середнє за місяць)

З моменту розширення можливостей сервісу, кількість заяв, поданих через Е-портал, почала зростати, однією із причин, ймовірно стала пандемія коронавірусу, та пов'язані з нею карантинні обмеження. Споживачі послуг (юридичні та фізичні особи) активно почали користуватися Е-порталом. Хоча в динаміці приріст е-заяв був значно меншим, ніж приріст загальної кількості заяв, але динаміка була позитивна до початку війни, тобто зростав відсоток заяв поданих через Е-портал, що свідчить про зростаючу популярність сервісу зокрема.

З початком війни відбулося стрімке падіння кількості заяв, поданих шляхом е-комунікацій у 2022 році, на що в значною мірою могли впливати, зокрема, обмеження доступу до інтернету на окремих територіях, блекаути та нестабільний інтернет-зв'язок.

Варто відмітити, що спостерігається період стагнації у 2023 році. Але результати 2023 року (за 6 місяців 2023 року), наразі ми можемо розглянути лише як прогнозовані, так як рік ще не закінчився і динаміка буде залежати від розвитку ситуації в країні. Тому розрахунок кількості поданих заяв проведений помісячно, враховані середні показники.

При цьому варто відмітити, що повільний перехід до електронної форми документів напряду пов'язаний з недовірою щодо захищеності баз даних та перебоями в роботі інтернет мереж.

3. Електронна система публічних закупівель Prozorro, створена в Україні у 2016 році, з метою зробити прозорими тендери, які проводяться державними організаціями, установами, підприємствами, та звести до мінімуму можливості для недобросовісного використання коштів і корупції. Зараз в електронній системі закупівель відбувається тестування автоматичних індикаторів ризику, розроблених за сприяння Світового банку. Поки що, до імплементації норм європейського законодавства в Україні, ризик-індикатори відображаються інформативно [10].

Варто відмітити, що окрім виведення процесів державних закупівель з тіні, зменшення корупційних ризиків, система проводить роботу з широкою аудиторією, з медіа, з суспільством. «Prozorro» ставить за мету зробити публічні закупівлі максимально цікавими для громади. Кожен громадянин має бути зацікавленим знати, як держава витрачає кошти платників податків, мати можливість повпливати на процес закупівлі, особливо у часи повномасштабної війни [10].

При цьому, розвиток та сумісність зазначених комунікаційних платформ відбувся завдяки запровадженню платформи «Трембіта», запущеної в експлуатацію 6 грудня 2017 року як аналога естонської інтегрованої системи обміну даних X-Road, котра стала фундаментом естонського цифрового суспільства [58, с. 57-68].

«Трембіта» – сучасне організаційно-технічне рішення, яке дозволяє будувати безпечні інформаційні міжвідомчі взаємодії державним органам та органам місцевого самоврядування через інтернет шляхом обміну електронними повідомленнями між їх інформаційними системами.

Зараз система «Трембіта» виконує функцію ключової ланки інфраструктури комунікації держави громадян та бізнесу, та надає зручний уніфікований доступ до баз даних та державних реєстрів [52].

Одним з пріоритетних напрямів удосконалення комунікативних механізмів публічного управління в Україні є розвиток сфери надання доступу до публічної інформації та публічних послуг з урахуванням запровадження статусу «сервісної держави». Використання новітніх технологій сприяє популяризації електронних сервісів та стимулює їх використання населенням, а також дозволяє розвивати існуючі та створювати нові сервіси.

Одним з каналів, що розвивається в Україні найбільш динамічно і має значний потенціал щодо зайняття основної ніші комунікаційних шляхів, є мобільний доступ до публічних послуг. Використання мобільного каналу для комунікацій та надання послуг в рамках впровадження електронного урядування отримало назву «Мобільний уряд».

Яскравим прикладом мобільного уряду може служити, описана вище ефективна українська онлайн-система «Дія», як було сказано, що сьогодні також існує у вигляді мобільного додатку і перебуває у стані постійної модифікації.

Концепція «Держава у смартфоні» вперше була анонсована Президентом України під час ІТ-форуму за участі представниками Міжнародного фонду Євразія (проект TAPAS), Фонду Східна Європа (проект EGAP), Академії е-урядування Естонії (проект EGOV4Ukraine), Офісу реформ адміністративних послуг, Американської торговельної палати та Державного агентства з питань електронного урядування, що відбувався у травні 2019 року. Пріоритетністю Концепції було створення Міністерства цифрової трансформації України та обрання на посаду віце-прем'єр-міністра – міністра цифрової трансформації. М. Федоров, міністр цифрової трансформації України, зазначив, що до 2024 року в Україні буде переведено до 90% всіх державних послуг в режим онлайн, цим самим втричі зменшиться безпосередня взаємодія влади з громадянами і бізнесом. Результатом має стати досягнення нульового рівня корупції у цій сфері [30].

Розвиток інформаційних баз та розширення спектра електронних послуг у сфері надання публічних послуг за рахунок використання новітніх технологій

надає низку суттєвих переваг, таких як: скорочення витрат на надання послуг, значно ширше охоплення аудиторії, можливість надання послуг незалежно від місцезнаходження споживача послуги, в будь-який зручний час, а також прості, зручні та зрозумілі для споживача способи надання інформації та надання послуг.

Висновки до розділу 2

Здійснивши аналіз нормативно-правової бази, варто відзначити, що в Україні існує відповідна нормативно-правова база, що сприяє розвитку ефективної комунікації між органами публічної влади і громадськістю з урахуванням європейських стандартів комунікацій, зокрема Закони України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні» тощо.

Дослідження передумов комунікативної діяльності органів публічної влади під впливом процесів цифрових трансформацій дозволило виділити основні напрямки та тенденції розвитку комунікативної діяльності, на основі яких можна зробити низку висновків.

З огляду на стрімку світову цифровізацію та її багатогранний вплив на розвиток різних суспільних сфер життєдіяльності суспільства вкрай необхідною в Україні є удосконалення комунікативної діяльності шляхом впровадження ІКТ технологій сучасного покоління, заснованих на сучасних цифрових платформах. Розвиток цифрових технологій та впровадження їх у діяльність органів публічної влади є головним пріоритетом державної політики у сфері комунікацій в Україні на найближчі роки. Аналіз ситуацій в цій сфері дозволяє зробити висновок про значні успіхи України завдяки впровадженню сучасних прогресивних комунікаційних технологій та механізмів та прискоренню розвитку цифрових технологій.

РОЗДІЛ 3.

НАПРЯМИ ТА МЕТОДИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

3.1. Напрями модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні

Взаємодія органів публічної влади і громадянського суспільства в сучасному цифровому суспільстві є складним багатofакторним процесом, тому що реалізується поетапно і застосовуються різноманітні механізми комунікативної діяльності органів публічної влади – як традиційні так і новітні інноваційні.

Якщо розглянути традиційні механізми комунікативної діяльності органів публічної влади, то варто відмітити, стосовно розповсюдження інформації про діяльність органів публічно управління найбільш поширеними і доступними на всіх рівнях є такі форми:

- випуск і розповсюдження інформаційних бюлетенів, різноманітних оглядів, прес-релізів, фотозвітів та відеоматеріалів, довідково-інформаційних збірників, експрес-бюлетенів з набором інформації;
- проведення різноманітних публічних заходів з обміну інформаційними даними, ініціація ЗМІ до проведення інтерв'ю з посадовими особами та керівниками органів державної влади;
- підготовка і проведення телеефірів та радіопередач, публікацій (виступів) у ЗМІ керівників або інших відповідальних працівників органів публічної влади;
- створення інформаційних баз та архівів про діяльність органів державного управління;
- розміщення сторінок органів публічної влади у мережі Інтернет про орган влади та його діяльність;
- різноманітні індивідуальні заходи [42].

Основою нової економіки, яка з'явилася як результат інформаційної революції, що захопила всі сторони життя суспільства, стали інформаційно-комунікаційні технології та їх найбільш яскравий прояв – Інтернет.

Інноваційними формами комунікації є просування органів публічної влади в соціальних мережах. Вкрай необхідно звернути особливу увагу на використання соціальних мереж, які в зайняли певну нішу в інформаційному просторі та комунікаціях, саме як специфічний інструмент комунікації спрямований на досягнення максимальної взаємодії зацікавлених сторін. Впровадження цих засобів у комунікаційній політиці має покращити взаємодію органів публічного управління зі стейкхолдерами, особливо на периферії (регіональний та місцевий рівні) [4, с. 99-100].

Соціальні мережі володіють значним потенціалом для вибудови «діалогового» відкритого спілкування, яке дає старт новим можливостям комунікацій для органів публічної влади. Особливостями комунікативних механізмів та громадських зв'язків із застосуванням засобів інтернет-маркетингу є в першу чергу застосування спеціалізованих інформаційно-довідкових ресурсів та набуття певного статусу передовика в каталогах інтернет-ресурсів і пошукових системах. Необхідно також активно залучати відомі інтернет-ресурси та брати посильну участь у окремих публічних проектах. Створення тематичних спеціалізованих контент-ресурсів, створення служби тематичних поштових розсилок, публікації прес-релізів на вітчизняних та закордонних ресурсах, розвиток корпоративних порталів також мають зіграти суттєву роль у розвитку системи комунікацій.

Впровадження механізмів комунікацій органів публічної влади через інтернет дає цілий ряд переваг для споживачів інформації (громадяни, громадські організації, бізнес), тобто забезпечує оперативність, повноту, зручність, швидкий пошук інформації за заданими критеріями. Інтернет дає користувачам головне – можливість швидкого отримання інформації. Громадяни у процесі взаємодії з владою мають можливість бути почутими та мають змогу

поділитися корисною інформацією, можуть підтримувати зв'язок з іншими громадянами та організаціями.

Комунікації через глобальну мережу є різноспрямованими по суті та мають синергітичний характер, тому що за створенням, розповсюдженням та використанням інформації часто стоять самі користувачі мережі. Відслідковуючи, що відбувається в інтернет-мережах, в режимі реального часу, органи публічного управління можуть моментально дізнаватися про те, які відгуки отримала їх діяльність і почути критику та побажання.

Сучасні інтернет-технології, за умови набагато нижчої вартості ніж інші традиційні канали комунікацій, дозволяють значно розширити масштаби нових способів задіяння цільових аудиторій та шляхом візуалізації інформації можуть швидко розширювати вплив на зацікавлених осіб.

Прогресивні комунікаційні технології при наданні публічної інформації та публічних послуг громадянам та бізнесу можуть насамперед сприяти зміцненню довіри громадян до органів публічної влади, отже розвиток та вдосконалення механізмів комунікацій є важливими, так як вони сприяють прогресивному розвитку суспільства як в соціальному так і економічному плані.

Спочатку потрібно залучити фахових спеціалістів для удосконалення комунікаційної діяльності органів влади, для того щоб представити орган влади в мережі Інтернет та налагодити комунікації у мережі.

Ефективне та інноваційне публічне управління має забезпечити швидко та якісну комунікацію з громадянами. Це означає надання, наскільки це можливо, громадянському суспільству вільного доступу до відкритих даних та державних послуг. Використання кваліфікованих електронних підписів, цифрове оприлюднення документів та інформації чи електронне виставлення рахунків (як у державному, так і в приватному секторі) більше не є новиною. Зараз громадяни можуть активно брати участь у житті суспільства за допомогою різноманітних онлайн-інструментів (електронні петиції, голосування тощо), що свідчить про цифрову трансформацію суспільства.

Але як показує практика, ще одним інструментом є просвітницька робота, як серед розпорядників, так і серед споживачів інформації. Тому інформаційна кампанія, спрямована на навчання та виховання і громадян, і державних службовців – вкрай важлива; суспільство та влада мають одночасно досягнути високого рівня володіння цифровим інструментарієм.

Однією з основних тенденцій у розвитку сучасної демократії є втілення принципів відкритості й прозорості в діяльності органів державної влади. Негативний вплив резонансних корупційних скандалів, фігурантами яких дуже часто стають високопосадовці органів державної влади, засвідчили, що діяльність публічної влади потребує насамперед дотримання принципів відкритості й прозорості. В першу чергу це унеможлиблює різноманітні зловживання, маніпуляції і порушення в діяльності органів публічної влади. Недостатня відкритість і прозорість діяльності органів державної влади викликає значний ступінь недовіри у суспільства.

Поняття «прозорість» та «відкритість» посідає центральне місце у стратегії вдосконалення публічного управління. Здатність влади забезпечити прозорість та відкритість у всіх сферах суспільного життя є необхідною передумовою для формування стратегії ефективного публічного управління та побудови довіри громадян до владних структур – це лише частина аспектів, де прозорість та відкритість відіграють визначальні ролі.

У законодавстві України сформульовано принцип прозорості влади, зокрема як відкритість та загальну доступність будь якої інформації про діяльність державного службовця та діяльність органів публічної влади в цілому.

Ґрунтується на принципі публічності та прозорості і бюджетна система України, що означає інформування громадськості з питань бюджетної політики, на всіх етапах впровадження державного бюджету та місцевих бюджетів, а також передбачає наявність громадського контролю за їх виконанням.

Відкритість – це оприлюднення розпорядниками всієї публічної інформації у форматах відкритих даних, яка перебуває в їх володінні, крім інформації, віднесеної до інформації службової або з обмеженим доступом, а також яка не

підлягає оприлюдненню.

Принцип відкритості – забезпечення вільного доступу громадян до інформації, яка визначає державну або регіональну політику і наявна в даний момент у розпорядженні органів державної влади всіх рівнів, органів місцевого самоврядування.

«Прозорий бюджет» передбачає впровадження кращих міжнародних рекомендацій Світового банку, МВФ та Міжнародного бюджетного партнерства (ІБР) [38;40;41].

Зокрема, використання відкритих даних може покращити доступність інформації, забезпечити більшу прозорість та сприяти ефективній взаємодії громадськості, влади та бізнесу. Відкриті дані можуть використовуватися для створення інструментів візуалізації, аналізу та розуміння складних суспільних проблем.

Щоб забезпечити прозорість органів публічного управління, варто створити та/або вдосконалити комплексні багатофункціональні комунікаційні платформи центральних органів публічної влади та органів місцевого самоврядування.

Варто відмітити, що основні віртуальні комплексними комунікаційні платформи органів публічного управління, які мають нести максимальне інформаційне навантаження, це в першу чергу, веб-сайти органів публічної влади.

12 червня 2019 року Уряд ухвалив постанову КМУ, яка внесла суттєві зміни щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади. Цією Постановою врегульовано такі зміни:

- покращено доступ до відвідування офіційного сайту й максимально спрощено алгоритм пошуку інформації на ньому, що забезпечило якість та доступність цифрового інструменту;
- створені умови для реалізації принципу єдиного вікна;
- створені умови пошуку необхідної інформації для людей з інвалідністю;
- встановлено конкретні вимоги до захисту інформації [33].

При розробці офіційних веб-сайтів органів державної влади варто враховувати, що впровадження єдиного для всіх дизайну оптимізує витрати державного бюджету та економію часу і людських ресурсів.

Станом на сьогодні в Україні кожен орган публічного управління має власний уніфікований веб-сайт та базовий набір інструментів комунікацій, що забезпечують функціонування зв'язків з громадськістю.

Тобто, веб-сайт органу публічного управління має бути повноцінною комплексною комунікативною платформою, проте не завжди ці можливості використовуються достатньою мірою [8, с. 149].

Як вдалий приклад реалізації комплексної комунікативної платформи органу публічного управління на регіональному рівні, на якому реалізовані передові комунікативні технології для забезпечення відкритості і прозорості діяльності органів публічної влади регіонального рівня на той момент, можна назвати створення у 2011 році у Дніпропетровській області інформаційно-ресурсного центру «Відкрита влада». Центр створений для дебюрократизації адмінпослуг та розширення сфери взаємодії обласної влади з громадськістю.

Центр об'єднав у собі функціонал як центру прийому громадян та опрацювання скарг та звернень, надісланих з державної установи «Урядовий контактний центр» так і офісу з надання адміністративних послуг з веб-порталом «Відкрита влада», робочі місця для ознайомлення споживачів зі змістом документів, що містять публічну інформацію, обласного контактного центру, напряду пов'язаного з виконавчими органами влади та комунальними установами [6].

На жаль не всі виконавчі органи влади України вдало застосовують передові комунікаційні технології.

Для того щоб оцінити загальний стан розвитку веб-сайтів органів місцевого самоврядування варто порівняти його зі світовою практикою, на прикладі сусідніх країн.

Проведене дослідження передового досвіду використання веб-сайтів органів публічної влади деяких органів місцевого самоврядування Польщі

дозволили запропонувати ряд рекомендацій щодо вдосконалення сайтів для органів публічного управління України (Додаток В):

- веб-сайт потрібно розробляти та використовувати як комплексний маркетинговий інструмент, а не звичайна «візитівка»;
- веб-сайт має бути орієнтований більш широку аудиторію а не тільки місцевих жителів;
- на веб-сайті має бути представлена більша кількість сервісів та інформації;
- бажана інтеграція послуг та баз даних (створених на основі спеціалізованих загальнонаціональних порталів) на місцевому веб-сайті [9, 18].

Для того щоб постійно здійснювати моніторинг досягнення конкретних цілей комунікативної діяльності та відстежувати на різних етапах необхідно застосовувати сучасні аналітичні інструменти. Варто зауважити, що за допомогою традиційних інструментів веб-аналітики, як наприклад Google Analytics, органи публічної влади можуть продивлятися відвідуваність сайту, фіксувати поведінку користувачів та їх дії, перевірити трафік сайту та його джерела, знайти згадки про свій ресурс в мережі, складати теплові карти кліків, відслідковувати дзвінки з сайту, аналізувати контент, проводити моніторинг соцмереж тощо.

Тобто всі напрями та методи удосконалення комунікативної діяльності органів публічної влади мають бути направлені на досягнення максимального ступеню прозорості та відкритості публічного управління, які є ключовим фактором у відновленні довіри українців до влади. Сучасні комунікаційні технології при наданні інформаційних та публічних послуг громадянам та бізнесу мають на меті насамперед забезпечити доступ до інформації про діяльність державних органів, розподіл бюджетних коштів, відкритість в ухваленні рішень, забезпечити якісне надання державних послуг, сприяти посиленню довіри громадян до органів публічного управління, дозволити громадянам приймати участь у управлінні та бачити, що їхні інтереси завжди на першому місці.

3.2. Розвиток комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю за допомогою цифрової демократії

Цифрова демократія – це концепція, яка поєднує принципи демократії з використанням сучасних інформаційних технологій для поліпшення участі громадян у прийнятті рішень та забезпечення відкритості та прозорості в управлінні. Основними складовими цифрової демократії можна назвати:

- електронне урядування (E-Government): застосування інформаційних технологій для поліпшення ефективності та доступності державних послуг, а також для спрощення комунікації між урядом і громадянами;
- електронна участь (E-Participation): використання інтернет-технологій для залучення громадян до участі у прийнятті рішень, голосуванні, обговоренні політичних питань та здійснення контролю за діяльністю уряду;
- відкриті дані (Open Data) – розміщення інформації та даних у відкритому доступі для громадян, дослідників та інших зацікавлених сторін для забезпечення прозорості та стимулювання інновацій;
- кібербезпека – забезпечення захисту інформації та систем влади від кіберзагроз, щоб гарантувати надійність електронних систем урядування;
- інтернет-свобода та цифрові права – захист прав громадян у цифровому просторі, таких як свобода слова, конфіденційність даних та інші права, що стосуються цифрового середовища;
- цифрова грамотність – забезпечення того, щоб громадяни мали достатні навички та знання для користування інформаційними технологіями та активної участі в цифровому суспільстві;
- цифровий розподіл влади – забезпечення рівного доступу до інформаційних технологій та забезпечення того, щоб цифровий розвиток призводив до зменшення соціальних інтервалів, а не до збільшення їх.

Поняття «цифрова демократія» (е-демократія) за класичним визначенням включає три провідні сектори: е-парламент, е-законодавство, е-правосуддя, а також інструменти, зокрема: е-посередництво, е-ініціативу, е-вибори, е-

референдум, е-голосування, е-консультації, е-звернення, е-агітацію, е-підрахунок голосів та е-опитування. Цифрова демократія широко використовує такі інструменти взаємодії як переваги онлайн дискусії, онлайн тренінги, форуми, конференції, наради тощо

Інша теорія вказує що базові функції уряду лягли в основу основних вимірів (компонент) е-уряду, які поділено за чотирма функціями [79, с.158–173]:

1. Е-адміністрація (e-administration) дотична до здебільшого всіх адміністративних та функціональних процесів уряду, де використовуються ІКТ, в тому числі стосовно планування роботи, організації процесів, наймання кваліфікованого персоналу, керівництва та контролю. Е-адміністрацію процеси тісно пов'язують з е-управлінням (e-management), що застосовує використання ІТ для поліпшення управління урядом, від спрощення ділових процесів до прискорення руху та інтеграції використовуваної інформації [69].

2. Е-послуги (e-services) включають в себе забезпечення адмінпослугами громадян, бізнесу та інших цільових аудиторій, використовуючи ІКТ. Е-послуги складаються з інформаційних, комунікаційних і транзакційних послуг, що держава надає користувачам в різних сферах суспільної та бізнесової діяльності.

3. Е-управління (e-governance), це форма управління, що реалізується на базі ІКТ технологій для ефективного використання внутрішніх і зовнішніх ресурсів для виконання завдань та досягнення основних цілей державної політики.

4. Е-демократія (e-democracy) характеризується використанням сучасних інформаційно- комунікаційних технологій для збільшення відкритості, прозорості, демократичного прийняття рішень, залученості та участі громадян [65. с.22–49.].

Наприклад, можна оцінити інформаційно- комунікаційні технології, котрі використовуються як інструменти е-демократії за тим як вони застосовуються у відносинах політичного попиту і пропозиції, як запропоновано Томковою Й. та Хутким Д. (див. рис. 3.2) [55].



Рис. 3.2. Комунікації органів влади з бізнесом та громадянами за участі мас-медіа

Найпоширенішими та найефективнішими інструментами вітчизняної цифрової демократії (е-демократії) залишаються: е-петиція; е-звернення; е-консультації; громадський бюджет (бюджет участі).

Щоб оцінити ефективність комунікаційної діяльності органів місцевої влади спрямовану на досягнення показників відкритості та прозорості урядування необхідно проводити постійно моніторинг та оцінювання.

Так, наприклад, щороку проводять рейтингування 100 міських рад найбільших міст України, де робота органів місцевого самоврядування оцінюється за показниками відкритості та прозорості у сферах: «Інформація про роботу органу місцевого самоврядування»; «Доступ та участь»; «Закупівлі»;

«Житлова політика»; «Фінансова та матеріальна допомога, гранти»; «Соціальні послуги»; «Кадрові питання»; «Антикорупційна політика та професійна етика»; «Землекористування та будівельна політика»; «Комунальні підприємства»; «Комунальне майно»; «Освіта», «Інвестиції та економічний розвиток. Водночас через війну у 2022 році рейтингування 100 міст не проводилось. Програма «Transparent cities/Прозорі міста» (Transparency International Ukraine) презентувала результати дослідження стану прозорості 70 міст України в умовах дії воєнного стану. Однак оцінити показники прозорості за 2022 рік є складним завданням через ряд факторів. Низький рівень прозорості окремих міст є результатом цілого ряду факторів та чинників, пов'язаних з наявністю обмежень воєнного часу, недостатньою комунікаційною активністю органів влади, а не свідченням недоброчинності деяких чиновників чи наявності корупційних ризиків [49].

Для того щоб оцінити органи місцевого самоврядування за таким показником як «Відкритість» необхідно, щоб на сайтах органів місцевого самоврядування була розміщена наступна інформація: мапа звернень, петиції, громадський бюджет, Чат-бот, онлайн-опитування, онлайн-звернення тощо.

Проте, якщо серед представленого інструментарію та матеріалу на сайті не вистачатиме зворотнього зв'язку з громадськістю, зокрема моніторингу реалізації електронних петицій, інформації щодо подальшої долі петицій, які набрали достатню кількість голосів, які рішення органи місцевого самоврядування приймають та який їх відсоток був реалізований та ін., то органи місцевого самоврядування однозначно не можуть претендувати на високу оцінку за таким показником як «Відкритість».

Якщо всі зазначені інструменти цифрової демократії не набули широкого поширення в громаді, і громада має низький рівень показника електронної участі у легітимізації процесів прийняття рішень органів місцевої влади, прозорості та ефективності то, відповідно, громада знаходиться на низькому рівні ефективного впровадження інструментів цифрової участі у сфері комунікацій.

На практичному етапі впровадження цифрових інструментів демократії реалізується через деякі програми на платформах IOS та Android у месенджерах, які інтегруються із соціальними мережами та офіційними веб-сторінками органів влади). Процеси діджиталізації активно асимілюються в комунікаційний простір публічного управління за рахунок чого значно спрощуються процеси обробки великих об'ємів інформації, моніторингу стану комунікаційної платформи та спрощується сам механізм комунікативної діяльності.

Варто зазначити, що чинним законодавством передбачено фінансове забезпечення комунікаційної діяльності та надання адміністративних послуг державних органів та органів місцевого самоврядування повністю забезпечуються за рахунок коштів Державного бюджету України та відповідних місцевих бюджетів. Надання міжнародної технічної допомоги у сфері комунікацій органів державної влади допускається опосередковано через бюджет. Це, зокрема, унеможливорює використання механізмів державно-приватного партнерства з метою додаткового фінансування розвитку е-комунікацій, зараз це особливо помітно на місцевому рівні, де громадяни дуже часто фіксують низький рівень надання інформації щодо діяльності органів влади та щодо надання послуг через погане матеріально-технічне забезпечення та неможливість кваліфікацію державних службовців, які безпосередньо комунікують з громадянами. Тобто розвиток комунікаційної системи потребує першочергових змін до чинного законодавства щодо фінансового забезпечення процесів комунікацій.

Також необхідно проводити інформаційну роз'яснювальну роботу зі споживачами послуг з метою підвищення довіри до онлайн-послуг, з метою максимально перевести надання послуг в електронний формат.

Також існує ще одна проблема яка потребує вирішення, це кваліфікований електронний підпис. Станом на сьогодні для використання у межах України електронні підписи створюються та перевіряються згідно ДСТУ 4145-2002, котрий затверджений наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28 грудня 2002 р. № 31. На поточний

момент чинний документ не дозволяє зберігання підписаного користувачем файлу у зручному для нього форматі. Після створення кваліфікованого електронного підпису, цей підписаний файл має зберігатися лише в архіві, у єдиному форматі *.p7s. Для перегляду змісту підписаного документа виникає потреба проведення процедури перевірки підпису лише з використанням спеціального програмного забезпечення (можна через через сайт центрального засвідчувального органу Міністерства цифрової трансформації але у зв'язку з частими обмеженнями доступу до мережі інтернет користувач позбавляється цієї можливості [62].

Для України зараз надважливими є питання реформування е-комунікацій з метою покращення доступу громадян до цифрової інфраструктури, що запропоновані Європейським Союзом.

Через повномасштабну війну та значні зовнішні загрози, влада поставила за мету підвищити стійкість та захищеність електронних комунікаційних мереж та недопущення проникнення в них, та втрат даних в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану. Профільним Комітетом Верховної Ради України в жовтні поточного року рекомендовано внести зміни до статті 115 Закону України «Про електронні комунікації» [36].

Таким чином держава зацікавлена в стимулюванні розвитку високошвидкісних мереж електронного зв'язку, для стабільного та безперебійного функціонування електронних комунікаційних мереж та резервного доступу до цифрових систем з потужною функціональністю [64]

Під час повномасштабної війни держава має реалізувати передовий європейський досвід у сфері цифрових трансформаційних рішень для територіальних громад, запропонувати, за підтримки зарубіжних партнерів, до реалізації проєкти стійкості цифрових рішень, шляхом створення систем електронного документообігу, надання публічних послуг в електронному форматі. Окрім цього потрібно вирішити питання щодо створення загальнодоступних платформ для навчання, пошуку діджитал-рішень для додаткового залучення інвестицій.

Для того щоб сформулювати запити на залучення інвестицій для розвитку комунікативної сфери зараз, спочатку треба налаштувати комунікативну діяльність органів публічного управління зі ЗМІ з метою висвітлення інформаційної кампанії з даного питання.

Саме тому комунікаційні підрозділи органів публічного управління повинні мати певний набір кваліфікованих спеціалістів що вміють працювати з журналістами в інформаційному середовищі із метою забезпечення інформаційної підтримки ними певного напрямку діяльності органу публічного управління.

Комунікаційний підрозділ мусить мати інформаційну базу, володіти відомостями про той чи інший ЗМІ та мати інформацію щодо цільових аудиторій певних ЗМІ. В інформаційну базу необхідно помістити максимум інформації щодо зовнішніх інформаційних мереж та ресурсів та скласти детальну карту інформаційної інфраструктури навколишніх комунікативних мереж відомства [8].

Отже, вдосконалення комунікативної діяльності органів публічного управління має бути орієнтована на те, щоб спрямувати діяльність органів публічної влади із реагування на сформовані конкретні запити стосовно якихось фактів на гру з упередження, тобто на максимальне розширення представленої у вільному доступі з можливістю для самостійного отримання громадянами публічної інформації з наданої у відкритий доступ, у тому числі в електронному форматі. Для швидкого доступу до публічної інформації у формі відкритих даних особливу роль відіграє рівноцінний доступ до інформації всіх громадян.

Органам публічного управління варто вдосконалювати свою комунікативну діяльність з громадянами, громадськими організаціями, ЗМІ задля забезпечення максимального доступу до публічної інформації. У період повного переходу до цифрового уряду з метою удосконалення механізмів комунікаційної діяльності органів публічної влади, зокрема спрощення доступу

до публічної інформації необхідне створення та розширення баз даних за певними алгоритмами.

Завдяки цьому буде прискориться та спроститься швидкий пошук потрібного документа шляхом спрощення безпосереднього доступу до нього. У такому випадку для запитувачів публічної інформації – відповідно не потрібно робити окремі запити на інформацію а можна буде отримати потрібні дані самостійно.

Подальші напрями удосконалення комунікативної діяльності органів публічної влади визначатимуться новими тенденціями та течіями у комунікативній сфері публічного управління та розвитком ІКТ (див. додаток Г).

Удосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю за допомогою цифрової демократії однозначно сприятиме зростанню показника електронної участі у легітимізації процесів прийняття рішень органів місцевої влади, прозорості та ефективності.

3.3. Удосконалення комунікативних механізмів діяльності органів публічної влади з метою покращення іміджу органів публічної влади

Термін «іміжд» («*imago*») (англ. Image – образ) – штучний образ, цілеспрямовано створюваний у суспільній чи індивідуальній свідомості та підсвідомості засобами масової комунікації і психологічного впливу [11].

Формування позитивного іміджу органів публічної влади займає особливе місце в загальній системі пріоритетів державної влади. Для цього існує ряд об'єктивних причин: по-перше, через стрімкий розвиток інформаційно-комунікативних технологій та розширення меж іміджевого впливу органів публічної влади; по-друге, через зростання іміджевої складової органів публічної влади. Тому варто звернути увагу наскільки зважена іміджева політика органів державної влади впливає на забезпечення ефективної державної політики та реалізації національних інтересів [23].

Удосконалення комунікативних механізмів діяльності органів публічної влади задля покращення іміджу органів публічної влади є важливим завданням

з огляду на важливість формування позитивного іміджу саме як інструменту довіри до держслужбовця та публічної влади в цілому.

В Україні останнім часом спостерігається значний рівень зниження довіри до держслужбовців та і до влади в цілому. І на це варто звернути особливу увагу, тому що недовіра до органів публічної влади призводить до зростання дистанціювання громадян як від центральних органів влади (законодавчої, виконавчої та судової) так і від органів місцевого самоврядування, внаслідок чого виникає апатія та пасивність громадян щодо участі у процесах державного управління.

Зниження рівня довіри до публічних службовців може бути результатом різних факторів і обставин.

До однієї з основних причин недовіри до органів публічного управління можна віднести корупцію – якщо громадяни відчують або спостерігають корупційні дії серед деяких державних службовців, то це може призвести до втрати довіри до публічної служби взагалі. Останнім часом у ЗМІ регулярно обговорювалися резонансні корупційні скандали за участю різних посадових осіб, особливо голосні скандали стосувалися посадових осіб Міністерства оборони України. Саме активна позиція громадськості та міжнародних організацій змусила владу до кардинальних дій щодо зміни керівництва Міноборони.

Якщо оцінювати ситуацію з довірою органам влади, то з огляду на результати соціологічного дослідження «Сприйняття населенням основних проблем (крім війни) та хто має докладати зусиль для боротьби з корупцією: результати телефонного опитування, проведеного 30 вересня – 11 жовтня 2023 року» Київським міжнародним інститутом соціології (КМІС) можна сказати, що більше 60% населення України сприймає корупцію, як головну проблему (див. Додаток Е).

Також варто відмітити неефективність і бюрократію, тобто повільне прийняття рішень, недостатня ефективність апарату публічної служби, які не відповідають вимогам сьогодення. В Україні звичайно впроваджуються

принципи належного врядування, але надто повільно. В частині державних послуг Україна сильно просунулась, послуги переходять в онлайн і доступ громадян до послуг покращується та пришвидшується. Для здолання бюрократії, як негативної складової в діяльності органів публічного управління, насамперед потрібно запроваджувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології, які мають мінімізувати відсоток бюрократичних процедур та пришвидшити надання послуг.

Ускладнює ситуацію з довірою органам влади і така проблема, як недостатня відкритість і прозорість дії публічної влади, наявність сумнівів у громадян щодо окремих дій влади. Дуже сильно на прозорість вплинуло закриття багатьох державних реєстрів, декларацій чиновників та ін., через введення режиму воєнного стану. Важливим кроком щодо зняття напруги стало те, що 12 жовтня 2023 року відповідно до Закону України відновлено декларування.

Причиною недовіри до влади може також стати надмірна політизація державних органів, коли громадяни відчують, що державні органи використовуються в політичних цілях, що протирічить принципам демократії. Відповідно до Закону «Про державну службу», державна служба все ж таки має бути політично неупередженою. Але порушення принципу політичного нейтралітету професійної діяльності державних службовців призводять до вироблення неузгодженої та непередбачуваної державної політики, постійних кадрових змін у державній службі. Політизація негативно впливає також на процес встановлення єдиних стандартів публічної управлінської діяльності.

Негативно впливає на імідж органів публічного управління наявність скандалів та випадків порушення етики, що сприяє негативному сприйняттю громадянами діяльності органів публічної влади.

Наступною проблемою стало застосування проти України технології інформаційного протистояння-боротьби (інформаційних війн) зі сторони агресора. Тобто зі сторони росії йде системний цілеспрямований негативний

вплив на українське суспільство, одним із факторів якого є формування негативного іміджу української влади.

Варто врахувати, що росія застосовує проти України весь спектр інформаційного впливу. Для поширення фейків, дезінформації та маніпулятивних матеріалів використовуються всі інформаційні ресурси – від державних ЗМІ до анонімних платформ і акаунтів.

Тому перед владою постають нові цілі комунікативної політики: з однієї сторони це підвищення компетенції державних службовців для забезпечення ефективних комунікацій у кризові часи, формування системи знань для виявлення дезінформаційних, фейкових повідомлень, уміння налагоджувати комунікативну взаємодію в умовах війни, формування власної інформаційної політики та завоювання інформаційного простору з метою запобігання розповсюдження дезінформації та фейків, а з іншої сторони забезпечити навчання громадян щодо інформаційної безпеки та виховання громадянської свідомості суспільства.

Для вирішення проблем іміджу органів публічного управління першочергово мають бути впроваджені заходи, спрямовані на удосконалення комунікативних механізмів діяльності органів публічної влади з метою досягнення прозорості та відкритості публічного управління. Потрібна ефективна комунікація влади з громадянами, громадськими організаціями для створення ефективної системи управління, побудованої на довірі.

Також з метою підвищення довіри до публічної влади в Україні варто звернути увагу на взаємодію органів публічної влади із тими непублічними соціальними інституціями, які користуються найбільшою довірою суспільства та володіють великим кредитом довіри (волонтерськими організаціями, церквою, громадськими організаціями тощо), та висвітлення цієї взаємодії шляхом використання засобів масової інформації та мережі Інтернет.

У системі публічного управління функціонування механізмів комунікації органів публічної влади з громадськістю має в першу чергу спиратися на мережу Інтернет, спрямовуватися на інформаційне наповнення віртуального

простору відомостями про основні дії влади. Наявність цього електронного каналу взаємодії, який може забезпечити функцію двохстороннього спілкування, забезпечення ефективного діалогу між владою та громадянами поки що не врахована повністю.

Також варто врахувати необхідність постійного інтерактивного спілкування через офіційні веб-сайти органів державної влади за умови наявності досконалої функції зворотного зв'язку.

Але проведення веб-конференцій, веб-форумів, діалогів представників влади і громадськості в режимі онлайн поки що перебуває на недостатньому рівні саме через відсутність зворотного зв'язку, що не дає можливості повноцінного функціонування механізмів комунікації органів публічної влади з громадськістю, тому що взаємодія з використанням електронних систем, через мережу Інтернет, не повинна обмежуватися лише представленням інформації про результати діяльності органів публічної влади [17. с. 88].

При розробці інформаційно-комунікативної стратегії необхідним є застосування аналітики Google Trends для відслідковування та збору статистичних даних щодо відвідувань сайту та відслідковування зворотного зв'язку на офіційних веб-сайтах органів публічної влади.

Європейська Комісія, у свій час розробила цікавий механізм та разом із своїми представниками реалізувала напрацювання у Білу книгу комунікаційної політики ЄС, яка визначила та взяла за основу базові принципи іміджевої стратегії [85] та виділила три основні цілі застосування комунікативних механізмів іміджевої стратегії органів публічної влади, серед яких можна виокремити:

- модернізація цифрової освіти громадян;
- розширення меж спілкування з громадянами через застосування цифрових інструментів та підвищення іміджу органів публічного управління;
- підвищення рівня взаємодії громадян і владних інституцій [85].

Отже, можна зробити висновок, що застосування нових прогресивних комунікативних механізмів та впровадження інформаційно-комунікативної

стратегії для покращення іміджу органів публічної влади є дуже актуальним в умовах збройної агресії російської федерації проти України.

Висновки до розділу 3

Підсумовуючи вищевикладене, можна зробити висновки, що удосконалення комунікативної діяльності органів публічного управління насамперед потребує першочергового вирішення соціальних, економічних та технологічних проблем. Впровадження ефективних механізмів комунікації між органами публічної влади та громадянами потребує впровадження ефективної інформаційно-комунікаційної стратегії. Поступове вдосконалення комунікативної діяльності органів влади неможливе без впровадження досягнень технологічного прогресу та передових інформаційних технологій у комунікативній діяльності органів публічної влади.

Для того, щоб досягнути показників максимального залучення громадян до процесів прийняття управлінських рішень, необхідно, щоб відбулося підвищення прозорості процесів прийняття управлінських рішень через запровадження нових прогресивних та ефективних механізмів комунікації на державному рівні та на рівні місцевого самоврядування, що буде сприяти значному підвищенню довіри громадян до суб'єктів владних повноважень. Заохочення громадян до активної участі у прийнятті рішень та розвитку їхньої місцевої спільноти є головним завданням суб'єктів владних повноважень в умовах демократичного суспільства.

Також варто звернути увагу на навчання громадян, державних службовців щодо володіння сучасними цифровими інструментами, так як саме високий рівень володіння цифровим інструментарієм принесе найкращий результат в комунікації влади та громадян.

Застосування нових прогресивних комунікативних механізмів дає можливість органам публічної влади розвивати напрямки інформаційної комунікації зі стейкхолдерами переважно у онлайн форматі, збільшуючи таким чином коло взаємодії. Застосування ефективних каналів комунікації дасть

можливість одночасного вирішення декількох задач, зокрема: формування позитивного іміджу органу публічної влади; підвищення показників відкритості та прозорості органів публічної влади; налагодженню нових комунікативних каналів розповсюдження інформації та розширення кола споживачів інформації.

Застосування нових комунікативних каналів для покращення іміджу органів публічної влади є особливо актуальним в умовах збройної агресії російської федерації проти України з метою протидії дезінформації та інформаційно-психологічним операціям (ІПСО), так як відсутність інформації від органів публічного управління сприяє заповненню інформаційного простору дезінформацією, плітками тощо.

Тому активна робота комунікаційних підрозділів органів публічної влади зі ЗМІ, телебаченням та в мережі Інтернет сьогодні є основним інструментарієм побудови комунікативного простору при формуванні іміджу органів публічної влади.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Досліджено два основних напрями діяльності органів публічної влади щодо розвитку методів та механізмів комунікацій, які зараз працюють у країнах ЄС: розробка стандартів, які мають врегулювати процес запровадження цифрової комунікативної політики органів державної влади, налагодження роботи принципово нових комунікаційних підрозділів або окремих конструктивних механізмів управління комунікативною діяльністю органів публічної влади, так як некоординована політика може нести в собі ризик повторних дій, низьку якість надання державних послуг, перепони у досягненні цілей комунікативної політики а також перевитрати бюджетних коштів і часу.

Описано сучасний стан комунікативної діяльності органів публічної влади в Україні та запропоновано напрями її удосконалення. Є чітка впевненість, що удосконалення комунікативної діяльності органів публічної влади в Україні не лише спростить діяльність державних службовців, бізнесу та

окремих громадян, але й зменшить часові затрати, прискорить процеси європейської та євроатлантичної інтеграції.

Визначено основні напрями та методи вдосконалення комунікативної діяльності органів публічної влади щодо розвитку прогресивних механізмів комунікацій, які впроваджені у країнах ЄС.

Проаналізувавши міжнародний досвід, на прикладі комунікативних стратегій ЄС та розвинених демократичних країн можна зробити висновок, що тільки впровадження новітніх цифрових технологій в комунікативній діяльності органів публічної влади не достатньо для побудови якісної взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Окрім того мають бути чітко розмежовані функції учасників всього комунікативного процесу.

Процес удосконалення технологічного та організаційного забезпечення комунікативної діяльності органів влади потребує в першу чергу надходження додаткового фінансування для заміни технологічного обладнання, а разом з тим здійснення перетворень безпосередньо у організаційних структурах органів публічного управління та корегування основного функціоналу з метою підвищення результативності інформаційних підрозділів державних органів, впровадження маркетингових стратегій; застосування у діяльності органів публічної влади сучасних технічних новинок; втілення у дію нових ідей щодо механізмів комунікації, втілення актуальних змін до усіх задіяних структур органів публічного управління тощо.

Встановлено, що використання сучасних ІКТ дає можливість органам публічної влади у онлайн режимі ефективно взаємодіяти із громадськістю та значно розширити коло осіб, які матимуть можливість прийняти участь в обговоренні важливих рішень владних органів та висловити свою думку. Разом також значно зросте доступність державних послуг.

Відповідно це сприятиме формуванню позитивного іміджу органів публічної влади, значно вплине на показники прозорості та відкритості публічного управління і забезпечить високоякісну комунікацію із громадянами.

Проаналізувавши досягнутий на сьогодні рівень застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в комунікативній діяльності органів публічної влади, встановлено, що застосування прогресивних технологій сприяє посиленню взаємодій владних структур та громадян, а також забезпечить рівні можливості участі у суспільному середовищі, забезпечить рівні можливості участі всіх громадян нашої держави, громадських об'єднань та окремих спільнот як у масштабі місцевих громад так і нашої держави в цілому, а також їх участі у різноманітних проявах суспільного життя та громадської активності на національному, регіональному і місцевому рівнях.

Удосконалення механізмів комунікації за допомогою впровадження цифрових технологій в комунікативній діяльності органів публічної влади значно покращить діалог між громадянами та владою; забезпечить доступність та швидкість взаємодії громадян та бізнесу з органами публічної влади, а також відчутно зменшить корупційні ризики, організаційні та витратні складові, сприятиме налагодженню гармонійних внутрішніх комунікацій, формуванню громадянського суспільства, встановленню і підтримці взаємовідносин з громадськістю, створенню позитивної репутації органів влади, максимальному залученню населення до соціальних перетворень

Водночас паралельно варто приділяти значну увагу просвітницькій роботі з метою формування належного середовища обміну інформацією. Тому що саме інформаційна складова інформаційно-комунікаційної стратегії, спрямована на виховання як громадян, так і розпорядників (органів влади, підприємств, громадських організацій), може відігравати важливу роль у формуванні свідомого та відповідального суспільства.

Результатом успішного удосконалення механізмів комунікативної діяльності органів публічної влади має стати створення цілісного комунікативного середовища, сформованого із застосуванням передових інформаційно-комунікаційних технологій, яке забезпечить інформування громадськості про діяльність органів державної влади, отримання об'єктивних даних щодо громадської думки стосовно діяльності владних структур, дасть

можливість врахування громадської думки та підвищить громадянську активність населення щодо прийняття важливих рішень як на рівні держави, так і на місцевому рівні.

Список використаних джерел

1. Близнюк М. Цифрова безпека освітнього процесу: європейський поступ Естонії та перспективи України. Url: <https://pedagogy.bdpu.org.ua/wp-content/uploads/2022/08/8.pdf> (дата звернення 01.11.2023).
2. Відкриті дані міст в умовах війни: результати дослідження. Url: <https://ti-ukraine.org/research/vidkryti-dani-mist-v-umovah-vijny-rezultaty-doslidzhennya/> (дата звернення 01.11.2023).
3. Волошин В. Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади: Дисертація. Хмельницький, 2017. 246 с.
4. Дегтярьова І. О. Інтернет-сайти як ефективні інструменти забезпечення регіонального розвитку // Дні інформаційного суспільства – 2013: Матеріали щорічної науково-практичної конференції за міжнародною участю (м. Київ, 20–21 травня 2013 р.). К.: НАДУ, 2013.
5. «Дія». Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення 12.10.2023).
6. Дніпровська міська рада: URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk> (дата звернення 01.11.2023).
7. Драгомирецька Н.М. Мистецтво ділового спілкування: Навчальний посібник. ОНМА, 2005. – 156 с.
8. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні : навчальний посібник. ДРІДУ НАДУ . 2015. 168 с.
9. Дрешпак В. Структура веб-сайтів повітових міст Польщі (на прикладі міст Поморського воєводства) / Валерій Дрешпак // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали III наук.-практ. семінару, 30 берез. – 30 квіт. 2015 р.

ДРІДУ НАДУ, 2015. URL: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202015/index.html (дата звернення 17.10.2023).

10. Електронна система публічних закупівель Prozorro: Онлайн-платформа. URL: <https://prozorro.gov.ua/tender/UA-2020-01-15-003381-c> (дата звернення 01.11.2023).

11. Енциклопедія сучасної України. Режим доступу: <https://esu.com.ua/article-13264> (дата звернення 05.10.2023).

12. Збираник Ю.В. Принципи і особливості розвитку комунікаційної політики Європейського Союзу. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 6. С. 99–103. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/6_2018/23.pdf (дата звернення 01.11.2023).

13. Калініченко Т. С. Безгін К. С., Аналіз особливостей моделей комунікаційних процесів. URL: <https://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/11306> (дата звернення 06.11.2023).

14. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві, Харків Видавництво ХНАДУ «Магістр» 2016.

15. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС). Веб-сайт. <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&page=1&y=2023&m=0> (дата звернення 05.11.2023).

16. Концепція розвитку електронного урядування в Україні (2017). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (дата звернення 05.11.2023).

17. Малаш С.М. Аналіз взаємодії з громадськістю органів виконавчої влади. Інвестиції: практика та досвід. 2017. № 19. С. 87–89.

18. Місцеве самоврядування в країнах Скандинавії та Балтії: Огляд 2020. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/720/Ukrainian_finalver_bluebook_compressed.pdf (дата звернення 01.11.2023).

19. Могильний С.А. Інноваційні технології формування позитивного іміджу посадових осіб органів місцевого самоврядування. URL:

<http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/apdu/2011-2/doc/5/02.pdf> (дата звернення 24.11.2023).

20. Основні форми та напрями взаємодії органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в Україні на регіональному рівні: інформаційний ресурс <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/gromadyanske-suspilstvo/osnovni-formi-ta-napryami-vzaemodii-organiv-derzhavnoi-vladi> (дата звернення 01.11.2023).

21. Офіційний веб-портал Міністерства цифрової трансформації України. Веб-сайт. URL: <https://thedigital.gov.ua/saving> (дата звернення 04.10.2023).

22. Офіційний веб-портал Урядового контактного центру. URL: https://ukc.gov.ua/wp-content/uploads/2018/10/RP_20062018_2.pdf (дата звернення 04.10.2023).

23. Пантелейчук І. В. Формування позитивного іміджу органів державної влади: теорія, методологія, практика. монографія / І. В. Пантелейчук. – К. : Альтерпрес, 2011. – 316 с

24. Пашов Р.І., Похожалова А.І. Цифровізація комунікативної складової в діяльності органів публічної влади в Україні. https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2022/4_2022/13.pdf (дата звернення 01.11.2023).

25. Перетворення нашого світу: порядок денний у сфері сталого розвитку до 2030 року», Резолюція, прийнята Генеральною Асамблеєю ООН 25 вересня 2015 року. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications> (дата звернення 01.11.2023)].

26. Підстави для класифікації нормативно-правових актів Н.В. Заросило, Наука і правоохорона №1, 2014. URL: https://naukaipravooohorona.com/journal/ukr/2014_1/7.pdf (дата звернення 01.11.2023).

27. План заходів з реалізації Програми ОЕСР для України: Урядовий портал. інтернет-ресурс. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/premier-ministr-uriad-zatverdyyv-plan-zakhodiv-z-realizatsii-prohramy-oesr-dlia-ukrainy> (дата звернення 01.11.2023).

28. Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України 04.12.2019 р. № 1137, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення 29.05.2023).

29. Почепцов Г. Г. Теорія комунікацій: Видавничий центр «Київський університет ім. Тараса Шевченка» 1999. – 301 с.

30. Президент України Володимир Зеленський: Офіційне інтернет-представництво. URL: <https://www.president.gov.ua/news/radnik-prezidenta-ukrayini-mihajlo-fedorov-obgovoriv-iz-pred-55621> (дата звернення 01.11.2023).

31. Проект «ВзаємоДія». Веб-сайт. URL: <https://vzaemo.diia.gov.ua/> (дата звернення 29.05.2023).

32. Про адміністративні послуги» Закон України від 06.09.2012. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text47> (дата звернення 01.11.2023).

33. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади: Кабінет Міністрів України. Постанова від 12 червня 2019 р. №493. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 12.11.2023)..

34. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06 2010 р. № 2297-VI, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 12.11.2023).

35. Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року:Указ Президента України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/722/2019#Text> (дата звернення 12.11.2023).

36. Про внесення змін до статті 115 Закону України «Про електронні комунікації» (щодо сприяння у забезпеченні сталого функціонування електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг, а також заборони демонтажу електронних комунікаційних мереж в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану): Проект закону від 09.08.2023 № 9593. URL: <https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/4244656> (дата звернення 26.11.2023).

37. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронної демократії в Україні на 2019-2020 роки: розпорядження Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 року № 405-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/405-2019-%D1%80#Text>] (дата звернення 12.11.2023).

38. Про інформацію: Закон України від 02 жовтня 1992 р. № 2657– XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 12.11.2023).

39. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 12.11.2023).

40. Про стан розвитку громадянського суспільства в Україні: Загальні тенденції, регіональні особливості. Аналітична доповідь: Національний інститут стратегічних досліджень, URL: https://niss.gov.ua/sites/default/files/2014-04/grom_susp-bdf01.pdf 21 (дата звернення 18.11.2023).

41. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.11.2017 р. № 797-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80#Text> – 4 (дата звернення 12.11.2023).

42. Про медіа. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 14.11.2023).

43. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (дата звернення 02.11.2023).

44. Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери: розпорядження Кабінету Міністрів України 28.10.2020 р. № 1353-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text>. (дата звернення 02.11.2023).

45. Про схвалення Концепції створення Національного контактного центру. Кабінет Міністрів України: Розпорядження від 2 грудня 2015 р. № 1269-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1269-2015-%D1%80#n8> (дата звернення 12.11.2023).

46. Рада Європи. Компетентності для культури демократії. Живемо разом як рівноправні громадяни в культурно багатоманітному демократичному суспільстві. URL: <https://book.coe.int/en/human-rights-democratic-citizenship-aninterculturalism/7736-competencies-for-democratic-culture-living-together-as-equals-in-culturally-diverse-democratic-societies.html> (дата звернення 12.11.2023).

47. Рачинська О.А. Механізми реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління: Дисертація. Київ, 2019. URL: <https://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2019/06/Dis-Rachynska-OA.pdf> (дата звернення 02.10.2023).

48. Рейтинг мобільних додатків за квітень 2022. URL: https://www.kantar.com/ua/inspiration/advertising-media/mobile-app-ranking_april-2022 (дата звернення 17.10.2023).

49. Рейтинг прозорості 100 міст України. Веб-сайт. URL: <https://transparentcities.in.ua/data> (дата звернення 17.10.2023).

50. Різун В. В. Теорія масової комунікації: Підручник для студентів галузі 0303 журналістика та інформація. URL: https://filelibsnu.at.ua/navchalnometod/jurnalistika/Teoriya_mas_com.pdf (дата звернення 12.11.2023).

51. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2023 р. № 774-р «Про затвердження переліку показників Індексу цифрової економіки та суспільства» (DESI). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/774-2023-%D1%80#Text> (дата звернення 12.11.2023).

52. Система ТРЕМБІТА. Веб-сайт. URL: <https://trembita.gov.ua/ua> (дата звернення 12.10.2023).

53. Тарасенко С. М. Теоретичні моделі міжособистісного спілкування у формуванні комунікативної культури особистості. Вісник Житомирського державного університету ім. І. Франка. 2009. Вип. 49.

54. Ткачова Н.М., Іваницька О.М., Похожалова А.І. Стратегія розвитку комунікацій держави та суспільства під час дії правового режиму воєнного стану. URL: <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/299/261> (дата звернення 18.11.2023).

55. Томкова Й. Аналітичні записки з ефективного е-урядування. Випуск №2: Втілення е-демократії: Спектр інструментів та варіанти вибору / Й. Томкова, Д. Хуткий. – К., 2017. 10 с. URL: <http://egap.in.ua/natsionalna-polityka> (дата звернення 18.11.2023).

56. Чаплай І. В. Комунікація в державі та суспільстві: термінознавчі аспекти: Міжрегіональна академія управління персоналом. м. Київ. URL <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1109> (дата звернення 06.10.2023).

57. Чукут С.А, Джига Т.В. Комунікативна політика в органах державної влади. Національна академія державного управління при Президентові України. URL: https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Opornij-konspekt_Komunikativna-politika-v-organah-derzhavnoyi-vladi.pdf (дата звернення 06.10.2023).

58. Чукут С.А, Загвойська О.В., Цимбаленко Я.Ю. Основи електронного урядування. Навч. Посібник. – К. 2022. – 268 с. URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/48921/1/E-governance_Manual_KPI.pdf (дата звернення 06.10.2023).

59. Угода про фінансування заходу «Підтримка ЄС для електронного урядування та цифрової економіки в Україні» від 11.02.2020: База даних «Законодавство України». Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/984_001-20. URL: (дата звернення: 01.11.2023)

60. Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою. Український інститут майбутнього (2018). URL: <https://strategy.uifuture.org/>

anal%D1%96z-sv%D1%96tovix-trend%D1%96v-do-2030e.html (дата звернення: 17.10.2023)

61. Управління проектами в умовах дігіталізації суспільства. Матеріали XVII міжнародної конференції «Управління проектами у розвитку суспільства», URL: https://eprints.kname.edu.ua/58526/1/%D0%A2%D0%B5%D0%B7%D0%B8PMKyiv_20.pdf (дата звернення 25.10.2023).

62. Центральний засвідчувальний орган, Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://czo.gov.ua/>: (дата звернення: 01.11.2023)

63. Цифрова адженда України – 2020 («Цифровий порядок денний» – 2020): Концептуальні засади (версія 1.0). Першочергові сфери, ініціативи, проекти «цифровізації» України до 2020 року: Проект. URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> : (дата звернення: 01.11.2023).

64. Цифрова трансформація економіки України в умовах війни. Жовтень 2023 року URL: <https://niss.gov.ua/en/node/5110> (дата звернення: 01.11.2023).

65. Annttiroiko A.-V. Introduction to Democratic e-Governance /A.-V. Annttiroiko // eTransformation in Governance. – Hershey : Idea Group Publishing, 2004. –Р. 375.

66. Council of Europe. (2019). Digital Citizenship and Digital Citizenship Education. URL: <https://www.coe.int/en/web/digital-citizenship-education/digital-citizenship-and-digital-citizenshipeducation> c.15 (дата звернення 01.10.2023).

67. Cybernetics: Or Control and Communication in the Animal and the Machine. Paris, (Hermann & Cie) & Camb. Mass. (MIT Press) ISBN 978-0-262-73009-9; 1948, 2nd revised ed. 1961 (дата звернення 01.11.2023).

68. CAID (2006), "Communications Policy of the Government of Canada", available at: <http://caid.ca/ComPolFedGov2006.pdf> (дата звернення 01.11.2023).

69. Gil-Garcia J. R. Understanding the evolution of e-government: The influence of systems of rules on public sector dynamics / J. R. Gil-Garcia, I. J. Martinez-Moyano / Government Information Quarterly. – 2007. – № 24 (2).

70. Government of Canada (2019), "Policy on Communications and Federal Identity", available at: URL: <https://www.tbssct.gc.ca/pol/doceng.aspx?id=30683>(дата звернення 30.10.2023).

71. Global Competitiveness Index. URL: <https://info.ceicdata.com/> (дата звернення 01.10.2023).

72. Global Innovation Index. URL: <https://www.wipo.int/publications/en/details> (дата звернення 01.10.2023).

73. Delegation of the European Union to Ukraine. URL: <https://www.eeas.europa.eu/delegations/ukraine> (дата звернення 17.10.2023).

74. Digital Economy and Society Index (DESI) 2020. URL: <https://eufordigital.eu/uk/library/digital-economy-and-society-index-desi-2020> (дата звернення 01.10.2023).

75. International Digital Economy and Society Index (I-DESI) 2022. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/funding/international-digital-economy-and-society-index-i-desi-2022> (дата звернення 01.10.2023).

76. Industry 4.0 engages customers. The digital manufacturing enterprise powers the customer life cycle. URL: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/industry-4-0/customer-engagement-strategies-digital-manufacturing-enterprise> (дата звернення 01.10.2023).

77. Innovation and digitalisation of public administration. URL: <https://www.joeducation.eu/innovation-and-digitalisation-of-public-administration/> (дата звернення 01.11.2023).

78. ES CEIC Data bytes/ URL: Sub Heading <https://info.ceicdata.com/>(дата звернення 01.10.2023).

79. Klamo L. Successfully implementing e-government: fundamental issues and a case study in the USA / L. Klamo, W. W. Huang, K. L. Wang, T. Le // Electronic Government, an International Journal. 2006. № 3 (2).

80. Maikl Barber. How to Run a Government: So that Citizens Benefit and Taxpayers Don't Go Crazy. Як керувати урядом. На користь громадян і для спокою платників податків. 2019.

81. Open Data Maturity Report, Режим доступу <https://data.europa.eu/en/publications/open-data-maturity> (дата звернення 02.11.2023).

82. The OECD Recommendation of the Council on Open Government, OECD Legal Instruments, Paris, URL: <https://legalinstruments.oecd.org/public/doc/359/d5392da9-6aa6-4647-b266-2e37694c497f.htm>, 41 стор Industry 4.0 engages customers (дата звернення 01.10.2023).

83. The digital manufacturing enterprise powers the customer life cycle. URL: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/industry-4-0/customer-engagement-strategies-digital-manufacturing-enterprise> (дата звернення 01.10.2023).

84. The role of public communication in supporting the needs assessment process at the subnational level in Jordan. URL: https://www.oecd-ilibrary.org/sites/c3bddbcben/1/3/4/index.html?itemId=/content/publication/c3bddbcben&_csp_=e254f96140e07dc560d946a8db503541&itemIGO=oecd&itemContentType=book (дата звернення 01.10.2023).

85. White Paper on a European Communication Policy: COM (2006) 35 final, 1 February 2006. URL: https://europa.eu/documents/comm/white_papers/pdf/com2006_35_en.pdf (дата звернення 07.10.2023).

ДОДАТОК А

Глобальний інноваційний індекс
Global Innovation Index 2023 Report

GII rank	Economy	Score	Income group rank	Region rank	GII rank	Economy	Score	Income group rank	Region rank
1	Switzerland	67.6	1	1	67	Bahrain	29.1	46	9
2	Sweden	64.2	2	2	68	Mongolia	28.8	7	13
3	United States	63.5	3	1	69	Oman	28.4	47	10
4	United Kingdom	62.4	4	3	70	Morocco	28.4	8	11
5	Singapore	61.5	5	1	71	Jordan	28.2	16	12
6	Finland	61.2	6	4	72	Armenia	28.0	17	13
7	Netherlands (Kingdom of the)	60.4	7	5	73	Argentina	28.0	18	6
8	Germany	58.8	8	6	74	Costa Rica	27.9	19	7
9	Denmark	58.7	9	7	75	Montenegro	27.8	20	36
10	Republic of Korea	58.6	10	2	76	Peru	27.7	21	8
11	France	56.0	11	8	77	Bosnia and Herzegovina	27.1	22	37
12	China	55.3	1	3	78	Jamaica	27.1	23	9
13	Japan	54.6	12	4	79	Tunisia	26.9	9	14
14	Israel	54.3	13	1	80	Belarus	26.8	24	38
15	Canada	53.8	14	2	81	Kazakhstan	26.7	25	3
16	Estonia	53.4	15	9	82	Uzbekistan	26.2	10	4
17	Hong Kong, China	53.3	16	5	83	Albania	25.4	26	39
18	Austria	53.2	17	10	84	Panama	25.3	48	10
19	Norway	50.7	18	11	85	Botswana	24.6	27	3
20	Iceland	50.7	19	12	86	Egypt	24.2	11	15
21	Luxembourg	50.6	20	13	87	Brunei Darussalam	23.5	49	14
22	Ireland	50.4	21	14	88	Pakistan	23.3	12	5
23	Belgium	49.9	22	15	89	Azerbaijan	23.3	28	16
24	Australia	49.7	23	6	90	Sri Lanka	23.3	13	6
25	Malta	49.1	24	16	91	Cabo Verde	23.3	14	4
26	Italy	46.6	25	17	92	Lebanon	23.2	15	17
27	New Zealand	46.6	26	7	93	Senegal	22.5	16	5
28	Cyprus	46.3	27	2	94	Dominican Republic	22.4	29	11
29	Spain	45.9	28	18	95	El Salvador	21.8	17	12
30	Portugal	44.9	29	19	96	Namibia	21.8	30	6
31	Czech Republic	44.8	30	20	97	Bolivia (Plurinational State of)	21.4	18	13
32	United Arab Emirates	43.2	31	3	98	Paraguay	21.4	31	14
33	Slovenia	42.2	32	21	99	Ghana	21.3	19	7
34	Lithuania	42.0	33	22	100	Kenya	21.2	20	8
35	Hungary	41.3	34	23	101	Cambodia	20.8	21	15
36	Malaysia	40.9	2	8	102	Trinidad and Tobago	20.7	50	15
37	Latvia	39.7	35	24	103	Rwanda	20.6	1	9
38	Bulgaria	39.0	3	25	104	Ecuador	20.5	32	16
39	Turkiye	38.6	4	4	105	Bangladesh	20.2	22	7
40	India	38.1	1	1	106	Kyrgyzstan	20.2	23	8
41	Poland	37.7	36	26	107	Madagascar	19.1	2	10
42	Greece	37.5	37	27	108	Nepal	18.8	24	9
43	Thailand	37.1	5	9	109	Nigeria	18.4	25	11
44	Croatia	37.1	38	28	110	Lao People's Democratic Republic	18.3	26	16
45	Slovakia	36.2	39	29	111	Tajikistan	18.3	27	10
46	Viet Nam	36.0	2	10	112	Côte d'Ivoire	18.2	28	12
47	Romania	34.7	40	30	113	United Republic of Tanzania	17.4	29	13
48	Saudi Arabia	34.5	41	5	114	Togo	16.9	3	14
49	Brazil	33.6	6	1	115	Nicaragua	16.9	30	17
50	Qatar	33.4	42	6	116	Honduras	16.7	31	18
51	Russian Federation	33.3	7	31	117	Zimbabwe	16.5	32	15
52	Chile	33.3	43	2	118	Zambia	16.4	4	16
53	Serbia	33.1	8	32	119	Algeria	16.1	33	18
54	North Macedonia	33.0	9	33	120	Benin	16.0	34	17
55	Ukraine	32.8	3	34	121	Uganda	16.0	5	18
56	Philippines	32.2	4	11	122	Guatemala	15.8	33	19
57	Mauritius	32.1	10	1	123	Cameroon	15.3	35	19
58	Mexico	31.0	11	3	124	Burkina Faso	14.5	6	20
59	South Africa	30.4	12	2	125	Ethiopia	14.3	7	21
60	Republic of Moldova	30.3	13	35	126	Mozambique	13.6	8	22
61	Indonesia	30.3	5	12	127	Mauritania	13.5	36	23
62	Iran (Islamic Republic of)	30.1	6	2	128	Guinea	13.3	9	24
63	Uruguay	30.0	44	4	129	Mali	12.9	10	25
64	Kuwait	29.9	45	7	130	Burundi	12.5	11	26
65	Georgia	29.9	14	8	131	Niger	12.4	12	27
66	Colombia	29.4	15	5	132	Angola	10.3	37	28

Source: Global Innovation Index Database, WIPO, 2023.

Note: For an explanation of classifications, see Economy profiles, endnote 1.

High-income
Upper middle-income
Lower middle-income
Low-income

Europe
Northern America
Latin America and the Caribbean

South East Asia, East Asia, and Oceania
Northern Africa and Western Asia
Sub-Saharan Africa
Central and Southern Asia

Джерело:[8]

Рейтинг мобільних додатків Квітень 2022



KANTAR

CMeter Mobile: охоплення в %, мобільні користувачі смартфонів Android 16-55 років, міста 50K+, n=1500. Січень 2022, Квітень 2022

Джерело: [67]

ДОДАТОК В

Порівняльні характеристики веб-сайтів місцевих органів самоврядування Польщі та України

Польща	Україна
Офіційним міським інтернет-сервісом громади є веб-сайт	Офіційним міським інтернет-сервісом є веб-сайт
Веб-сайтів міст структуровані за основними тематичними блоками для різних груп користувачів: для мешканців міста, туристів та бізнесу	Так як частина громад є новоствореними, то структура їх веб-сайтів у переважній більшості ТГ, містить базові вкладки, на яких інформація або відсутня або застаріла
Наповнення за змістом тематичних блоків призначена саме для мешканців міста, охоплює всі аспекти життя в місті (загальні відомості про місто, актуальні події, детальна інформація про міську владу, такі галузі як освіта, культура, охорона здоров'я та соціальна допомога, міські комунікації, спорт, відпочинок, забезпечення громадського порядку, тощо)	Наповнення за змістом тематичних блоків призначене саме для мешканців міста, охоплює всі аспекти життя в місті (загальні відомості про місто, актуальні події, детальна інформація про міську владу, такі галузі як освіта, культура, охорона здоров'я та соціальна допомога, міські комунікації, спорт, відпочинок, забезпечення громадського порядку, тощо)
Веб-сайт польського міста розроблений та застосовується як маркетинговий інструмент в умовах міжмуніципальної конкуренції, застосовані відповідні маркетингові рішення в оформленні сайту, назви сформульовані відповідним чином, сайт «сам себе продає»	Веб-сайт органу місцевого самоврядування застосовується лише як комунікативна платформа, яка пов'язує органи місцевої влади та місцевого самоврядування з громадою
Так іноді сама назва сайту являє собою слоган міста або містить такий слоган безпосередньо на головній сторінці	У основній масі веб-сайт має формальну назву

Джерело: систематизовано та доповнено автором на основі [31]

ДОДАТОК Г

Удосконалення механізмів та технологій доступу до публічної інформації

№ з/п	Напрями удосконалення доступу до публічної інформації	Заходи з реалізації напрямів удосконалення
1	Створення та постійне наповнення баз публічної інформації, розпорядником якої є орган публічного управління та його структурні підрозділи, відкритої для загального доступу	- створення електронної бази публічної інформації. Для цього попередньо кожен документ одразу після його ухвалення та реєстрації потрібно вносити до електронних баз у двох формах: до закритої бази – у повному обсязі та до відкритої бази – спрощений варіант з урахуванням вимог щодо захисту інформації з обмеженим доступом. Передача документів до відкритої частини бази має супроводжуватися юридичною експертизою, що у подальшому зніме необхідність додаткового погодження питань захисту інформації з обмеженим доступом в документах, які надаються для ознайомлення у вільний доступ; – постійне наповнення бази публічної інформації довідковою інформацією про виконання бюджетів, стан галузей економіки, діяльність органів публічної влади та ін., тому що інформація такого змісту також є затребуваною. Така база даних має містити, наприклад, розширену базу інформації щодо проектів і програм, спрямованих на розвиток країни, окремих галузей, регіону, населеного пункту. Доступ громадськості до такої інформації дозволяє громадянам та бізнесовим структурам точніше оцінити дії органів влади, їх посадових осіб, а також швидко реагувати та обґрунтовано впливати на роботу центральних органів публічного управління та місцевого самоврядування.
2	Забезпечення умов для прискорення пошуку та обробки публічної інформації, отримання її зацікавленими суб'єктами.	- інтегрування систем обліку публічної інформації, які створюються органами публічного управління, з базами даних цієї інформації. Завдяки цьому буде створена можливість не лише пошуку необхідного документа, але й безпосереднього доступу до нього. У такий спосіб для зацікавлених

ДОДАТОК Г (продовження)

		в отриманні публічної інформації суб'єктів знімається необхідність робити окремий запит на інформацію; - інтегрування баз документів органу публічного управління та його структурних підрозділів із системою електронного документообігу. У результаті доступ до публічної інформації буде або повністю автоматизовано, або ж він здійснюватиметься за запитами, але з однієї точки доступу, наприклад, через загальний відділ. У такий спосіб буде, зокрема, знято необхідність зайвих внутрішніх документообмінів.
3	Розширення доступу зацікавлених суб'єктів до публічної інформації з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних систем і технологій	- створення «електронних кабінетів» відповідальних осіб із забезпечення доступу до публічної інформації. Подальша розробка та розміщення на веб-сайті органу публічного управління списків цих осіб, через які відвідувачі веб-сайту матимуть можливість безпосереднього відвідування їх «електронні кабінети», що забезпечить: швидке оформлення запиту на інформацію, відстеження етапів роботи із запитом, за необхідності – листування із запитувачем для уточнення суті запиту, оперативне надання запитуваного документа; - подальший розвиток регіонального сегмента системи електронного урядування, що забезпечить розширений доступ громадян до баз публічної інформації. У перехідний період важливим є створення колективних точок доступу до системи електронного урядування, наприклад, приміщеннях виконавчих комітетів місцевих рад у бібліотеках, закладах освіти тощо; - впровадження елементів електронної демократії та Інтернет- комунікацій. Це дасть змогу серед іншого: досягти високого ступеня відкритості та прозорості діяльності органів публічної влади, більш детально аналізувати потоки однотипних запитів, які збігаються за предметом і змістом, з тим, щоб поліпшувати доступ до таких документів.

Джерело: систематизовано та доповнено автором на основі [31]

ПРОЗОРИСТЬ МІСТ В УМОВАХ ВІЙНИ

ПРОЗОРЕ МІСТО

● Дніпро

● Львів

● Мукачево

ЧАСТКОВО ПРОЗОРЕ

● Вінниця
● Київ
● Ужгород

● Володимир
● Кропивницький
● Чернівці

● Житомир
● Луцьк

● Кам'янське
● Тернопіль

НЕПРОЗОРЕ

● Бердичів
● Боярка
● Вишневе
● Дунаївці
● Івано-Франківськ
● Кам'янець-Подільський
● Коростень
● Нетішин
● Одеса
● Подільськ
● Ромни
● Сміла
● Умань
● Черкаси
● Шостка

● Біла Церква
● Бровари
● Горішні Плавні
● Жмеринка
● Ізмаїл
● Ковель
● Кременчук
● Ніжин
● Олександрія
● Полтава
● Самбір
● Старокостянтинів
● Фастів
● Чернігів

● Білгород-Дністровський
● Вараш
● Дрогобич
● Жовті Води
● Ірпінь
● Коломия
● Лубни
● Нововолинськ
● Охтирка
● Прилуки
● Світловодськ
● Стрий
● Хмельницький
● Чорноморськ

● Бориспіль
● Васильків
● Дубно
● Звягель
● Калуш
● Конотоп
● Миргород
● Новомосковськ
● Павлоград
● Рівне
● Славути
● Суми
● Червоноград
● Шепетівка



Джерело: [22]

Додаток Е

Таблиця 1. Топ-проблеми в регіональному вимірі

% у стовпчику	Захід	Центр	Південь	Схід
Корупція	64	66	62	51
Низькі зарплати та пенсії	47	46	48	38
Високі комунальні тарифи	19	23	28	32
Демографічна проблема, ризики неповернення наших біженців з-за кордону	26	20	20	21
Безробіття	18	17	19	36
Відсутність запрошення до вступу до НАТО і можлива відсутність прогресу у цьому питанні й надалі	19	15	14	11
Ризик згорання демократії і загроза авторитаризму після війни	9	11	7	9
Ризик, що перемовини про вступ до ЄС не почнуться вчасно і не завершаться успішно	11	9	5	9
Повільна відбудова зруйнованих чи пошкоджених територій	6	8	8	19
Скорочення бюджетів місцевих громад на користь Уряду і можливе послаблення децентралізації	8	6	8	6
Недостатня допомога внутрішньо переміщеним особам	5	5	5	6
Втрата темпів дорожнього будівництва	3	3	3	2
Інше	5	7	7	4
Важко сказати	2	2	2	3
Відмова відповідати	0	0	0	1

Джерело [15].