

В результаті вищевикладеного виникають наступні пропозиції, які необхідно реалізувати для успішного управління освітою: збільшення охоплення освітою населення; посилення ролі держави в забезпеченні справедливості в освіті; ефективно та ефективно використання витрат на освіту; гуманізація та демократизація освіти; своєчасне оновлення змісту, форм, методів і засобів навчання; підвищення професійної компетентності вчителів; поширення інформації про якість освітніх послуг (прозорість систем освіти); розвиток державно-громадського управління освітою.

Список використаних джерел

1. Про освіту : Закон України від 18.12.2018 № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> (дата звернення 10.04.2023).
2. Про повну загальну середню освіту від 13.07.2020 № 463-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/463-20#Text> (дата звернення 10.04.2023).
3. Королюк С.В. Громадсько-державне управління школою: особливості впровадження : *Вісник Київського обласного інституту післядипломної освіти*. 2017. Вип. 7. С. 13–17.
4. Онаць О. М., Калініна Л. М. Концептуальні засади організаційних механізмів і технологій громадсько-державного управління : посіб. Київ : Видавничий дім САМ, 2017.
5. Супрун В.В. Механізми формування ефективної системи управління в освіті України на основі Європейського досвіду : *Вісник післядипломної освіти*. 2020. № 12(41). С. 183–218.
6. Zablotskyi V., Zablotska N., Hutsol A. Improving the System of State Management of Educational Establishments at the Regional Level in Ukraine in The Process of Adaptation of European Experience. Romania. 2020. Pp.405–415.

Робота виконана під науковим керівництвом канд. екон. наук, доцента ГОЛОВНИ Ю. І.

КОМУНІКАТИВНА ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА

ТЕНЧА Н., 1 курс ФЕМП ДТЕУ,
спеціальність «Публічне управління та адміністрування»

У статті розглянуто сучасний характер комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Досліджено комунікативну політику як управлінську діяльність суб'єкта владних відносин. Визначено сучасні інформаційно-комунікаційні технології взаємодії органів державної влади та суспільства. Доведено необхідність інплементції нових технічних рішень, зокрема з цифровізації комунікаційної взаємодії, у сферу державних технологій на прикладі Урядового контактного центру. Здійснено пошук та наукове обґрунтування форм та методів інституційної взаємодії між самоврядними організаціями та державними органами.

The article examines the modern nature of the communicative interaction of public authorities with the public. The communicative policy as a managerial activity of the subject of power relations was studied. Modern information and communication technologies of interaction between state authorities and society are defined. The necessity of implementation of new technical solutions, in particular of digitalization of communication interaction, in the sphere of state technologies is proved, using the example of the Government Contact Center. The search and scientific substantiation of the forms and methods of institutional interaction between self-governing organizations and state bodies was carried out.

Актуальність теми полягає в тому, що зовнішня комунікація в публічному управлінні спрямована на справляння впливу на громадянське суспільство або отримання рекомендацій чи узгодження позицій із представниками суспільства, внутрішня комунікація поєднує всю систему публічного управління зсередини та є першорядною рушійною силою у сфері прийняття управлінських рішень.

Метою статті є аналіз сучасного стану розвитку комунікативної взаємодії органів публічної влади та суспільства з метою оцінки її ефективності та пошуку шляхів удосконалення з урахуванням сучасних умов та викликів процесу євроінтеграції.

Об'єктом дослідження є процес комунікативної взаємодії органів публічної влади та суспільства.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні основи формування ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Теоретичні аспекти вдосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади та суспільства були досліджені різними вітчизняними науковцями, серед яких Літвінова Н.М., Літвінов О.В., Тимошук В.П., Бригілевич І. Проблені моменти комунікаційних процесів були розкриті у дослідженнях Буханевича О.М., Коліушка І.Б., Добрянської Н.Л.

Теперішній суспільний розвиток передбачає комунікацію, яка перетворює знання на інформацію, та має специфічні особливості, що формулюються рухом чи трансформацією в інформаційні потоки. Всесвіт давно вже визначився у тенденціях, які невимушено впливають на його прогрес, і які є панівними у тій чи іншій сфері.

З переходом до цифрового суспільства технологічні умови процесу комунікації значно покращилися; цифрові технології практично прибрали комунікаційні бар'єри, які раніше існували з огляду на рівень технологічного розвитку суспільства. Прикладами такого прогресу є нові визначення науки державного управління, такі як електронний уряд, який визначає технологічну сутність нового етапу розвитку державного управління.

Досягнення з цифровізації комунікативної взаємодії та застосування сучасних комунікаційних і інформаційних пристроїв у сучасному світі створили нові форми управлінської взаємодії в органах публічної влади, завдяки чому підвищена точність, швидкість, якість та прозорість, а також зменшено витрати часу. Розглядаючи, як цифрові технології та інновації впливають на державний сектор та змінюють повсякденне життя людей, можна з впевненістю стверджувати, що цифровізація органів публічної влади має далекосяжний потенціал для країн: вдосконалення інституційних та робочих процесів для більшої ефективності надання адміністративних послуг, а також забезпечення включення, участі та підзвітності.

Комунікативна політика як постійна управлінська діяльність суб'єкта владних відносин з розподілу комунікативних ресурсів (інформація, умови, чинники, сукупність методів і засоби її поширення) для підвищення ефективності функціонування установи необхідна для створення цілісного бачення комунікативної діяльності, і, відповідно, більш об'єктивного уявлення про значення і застосування окремих її засобів [3, с. 21]. На жаль, у нашій державі погано сформована комунікативна система, яка, до того ж, погано фінансується, що не дає їй змоги розвиватися потрібними темпами. Розвиток гальмує також відсутність кваліфікованих кадрів, слабкий розвиток відповідної правової та рекомендаційної бази, відсутність чітких завдань і методів. Розв'язання окреслених проблем допоможе створити ефективну комунікативну систему і досягти головної мети PR-служб органів влади - підвищення довіри громадян до державного апарату і його співробітників.

На теперішньому етапі розвитку суспільних методів господарювання та державно-управлінської діяльності, в Україні активно починає поставати питання щодо запровадження ефективних стратегій розвитку державотворчих процесів та пошуку інноваційних моделей управління державою.

У цьому контексті доцільним буде покращувати взаємодію органів державної влади та суспільства з впровадженням та використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (рис. 1).

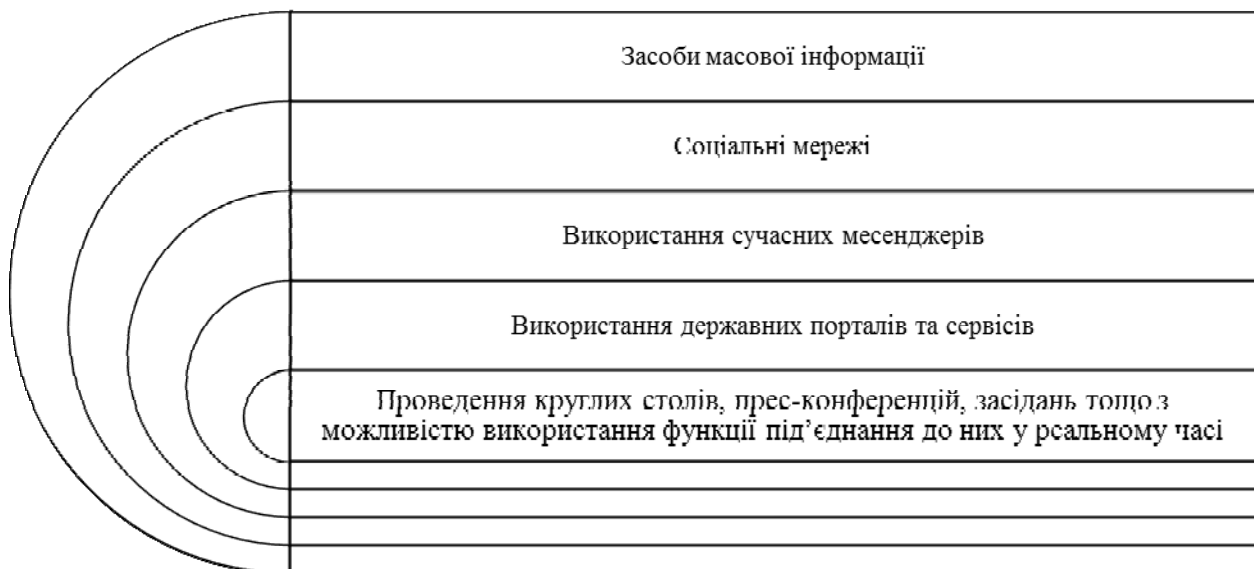


Рис. 1. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології взаємодії органів державної влади та суспільства

Джерело: [1]

Для ефективного впровадження цифровізації в органах публічної влади останні мають визначитися із структурою комунікативних взаємозв'язків, та будувати цифрову інфраструктуру таким чином, щоб забезпечити належне представлення всіх рівнів органів публічної влади; бути інклюзивними та доступними для всіх без винятку громадян, оскільки вони є носіями звернень, а отже і безпосереднім каналом, який забезпечує зворотній зв'язок. В частині публічного управління та адміністрування присутність каналів комунікації може розглядатися як координація діяльності, яка є переконливою та забезпечує взаємну зацікавленість різних органів публічної влади в узгодженні впливів на громадян, і, оскільки поняття є широким, доцільно аналізувати його на конкретних прикладах.

На нашу думку, комунікаційна діяльність в публічному управлінні не ідентична політичній комунікації, яка є односторонньою та маніпулятивною. Ми розглядаємо публічну комунікацію, особливо місцевої влади, як інструмент побудови відносин з громадянами, які мають довгострокові наслідки, а не ситуативну політичну прихильність, засновану на високому рівні довіри до влади. Ця модель публічної комунікації орієнтована на довготривалий прозорий діалог, публічність дискусій, дискусійний характер обговорення суперечностей, що комплексно реалізує механізм участі громадян в управлінні місцевими справами, незалежну, адаптовану до реалій, суспільно-орієнтовану систему комунікативної взаємодії. Комунікація в органах публічної влади може не мати чітко визначеного законодавством механізму.

Розглядаючи приклади сучасної практики, можна простежити відмінність комунікативної структури в контексті розробки проекту нормативно-правового акту, що має на меті врегулювання питань, дотичних до галузей впливу декількох органів влади. Зі складу їхніх представників створюють окрему робочу групу, яка спільно працює над тим чи іншим зверненням. Це породжує середовище, де спілкування учасників значною мірою є безпосереднім, «живим», також має епістолярну форму (у частині письмових обговорень та синтезу спільних напрацювань у письмовому вигляді). Обрання каналу комунікації залежить від домовленостей всередині групи, за умови, що законодавством не встановлено окремі вимоги.

Особливої уваги потребує процес побудови комунікаційної взаємодії органів влади із самоврядними організаціями. Самоврядні організації – досить структуроване явище, різноманітність проявів якого дає підстави для висновку, що їх можна класифікувати. Незважаючи на таку різноманітність, самоврядні організації, як автономні суб'єкти, здатні

бути суб'єктами політичної взаємодії, залучатися до процесів державного управління та протидіяти владі. Таке залучення до політичних та управлінських процесів дозволяє зробити висновок, що їх спілкування з владою є умовним. Дослідницький інтерес до проблем комунікативної взаємодії держави та самоврядних організацій обґрунтований перспективами розвитку децентралізованих форм демократичної політики.

Розгляд теперішніх комунікаційних процесів на рівні структурних елементів – неперервний процес: технічні рішення щодня стають більш прогресивними, формуються нові і нові підходи до розв'язання. Галузь взаємодії суб'єктів є складовою як особистих, так і глобальних процесів, що вимагають інтелектуальних інвестицій у форматі технічних рішень певного спрямування. Завдання з дослідження імплементації таких рішень у галузь державних технологій було виконано на прикладі Урядового контактного центру, як найбільшого комунікаційного зв'язку держави із громадянами, сформовано перелік першорядних досягнень та назрілих напрямів роботи.

Програмне рішення, що надає громадянам відповіді на типові запитання, у випадку Урядового контактного центру може «знімати» з консультантів до 20 % навантаження. Згідно даних, опублікованих Урядовим контактним центром, протягом 2021 р. було опрацьовано 1780462 дзвінків, тож очікуване зменшення навантаження з урахуванням фактору похибки можна оцінити у 300–350 тис. з'єднань за рік, при середньому значенні тривалості розмови 5 хвилин економія в часовому вимірі може сягати близько 25 000 годин.

Зважаючи на всі чинники ризику реалізації нових рішень і те, що Урядовий контактний центр є максимальним в державі некомерційним колцентром, що унеможливорює варіант користування релевантним досвідом аналогічної організації, генерувати вирішальне рішення щодо оцінки ефективності цифрової трансформації залежить не тільки від технологій, але також потребує комплексного підходу, який забезпечить громадянам доступні, швидкі, надійні та персоналізовані послуги. Громадський сектор в Україні погано підготовлений до цієї трансформації.

Ми вважаємо, що перспективами подальших досліджень у цій сфері можуть бути пошук та наукове обґрунтування форм та методів інституційної взаємодії між самокерованими організаціями та державними органами, вивчення та узагальнення досвіду їх участі у прийнятті рішень з державного управління процесами. Світовий досвід побудови моделей такої комунікативної взаємодії можна адаптувати до умов демократії зі своїми пострадянськими рудиментами і специфічними правовими системами. Вибір таких моделей є гарною практикою належного управління як філософії сучасного державного управління.

Цифровізація комунікаційної взаємодії може бути ключем для вирішення конкретних потреб та адаптації до певної аудиторії, адміністрації, бізнесу чи громадянина.

В Україні вже розпочато підготовку етичних і правових рамок для розвитку інформаційного суспільства. Важливо експлікувати нові технології в конкретні соціальні ситуації та забезпечити належне регулювання, щоб вони мали позитивний вплив на суспільство. Органи влади, які впровадили систему управління якістю, повинні постійно проводити моніторинг та оцінювання якості надання таких послуг на відповідність діяльності органу влади визначеним стандартам.

Невисокий рівень готовності до цифровізації комунікаційної взаємодії обумовлюється тим, що окремі органи публічної влади на сьогодні мають офіційні веб-портали, в архітектурі яких або взагалі не передбачена комунікація, або ж вона має низький рівень та низьку якість. Таким чином, покращити дану ситуацію можна тільки піднявши рівень поінформованості населення в наявності та функціонуванні належних платформ та долання цифрової нерівності, яку тепер реально побороти шляхом підняття комп'ютерної грамотності населення та часткової модернізації технічної інфраструктури адміністративних установ. У всьому світі тема цифровізації як глобального процесу є досить назрілою, в сфері публічного управління та адміністрування її потрібно розбирати у першу чергу в контексті оптимізації комунікаційної взаємодії органів публічної влади та громадськості.

Отже, можна констатувати, що використання системи комунікацій у публічному управлінні є важливою складовою процесу підготовки та прийняття управлінських рішень.

Важливо зазначити, що існують багатоманітні канали, якими відбувається комунікація в системі публічного управління, і досить важко визначити, який з них є найважливішим і необхідним. Поза всяким сумнівом, офіційні засоби для комунікації в публічних організаціях, несуть більше конкретики та перевірених даних, ніж неофіційні. Варто наголосити, що комунікація не може існувати у відриві від держави і суспільства, а суспільство не може розвиватися без грамотно налагодженої комунікації.

Проте без взаємної довіри, зворотного зв'язку та своєчасної інформації, комунікація публічних інститутів та суспільства не буде ефективною та продуктивною. У зв'язку із цим керівники публічних організацій та управлінці різного рівня повинні шукати шляхи, підходи вдосконалення комунікації, встановлення неформальних, більш оперативних каналів передачі, нарощувати власний потенціал через спілкування з підлеглими, іншими керівниками, постійного навчання та особистісного зростання.

Таким чином, сьогодні стає зрозумілим, що розвиток цифровізації комунікативної взаємодії дає багато перспектив в епоху швидкого технологічного розвитку. Успішний розвиток цифровізації публічного управління та адміністрування можливий лише за умови, що всі його компоненти будуть розвиватися рівномірно та одночасно, такі як: розвиток інформаційної культури, яка ґрунтується на знаннях та інноваціях; забезпечення сталого розвитку суспільства та отримання соціальної вигоди від єдиного цифрового ресурсу комунікативної взаємодії, який базується на швидких та надшвидких інтерфейсах та сумісних програмах; відкриття доступу до урядової інформації; полегшення онлайн-комунікації; забезпечення цифрової впевненості; забезпечення надання повсякчасних телекомунікаційних послуг по всій країні; підняття цифрової грамотності, вміння та включення громадян до прийняття суспільно вагомих урядових рішень.

Актуальність взаємодії між органами публічного управління та громадськими об'єднаннями полягає в тому, що через таку взаємодію здійснюється внутрішнє управління елементами державно-громадської системи, визначається роль громадських організацій у цій системі та їх вплив на ефективність діяльності всієї державно-суспільної системи [2]. Зазначена інформація підтверджується й тим, що однією з головних умов побудови «відкритої» та демократичної держави є право суспільства на доступ до інформації та інформаційна прозорість діяльності органів державної влади.

Цікавим є й те, що із точки зору міжнародної практики забезпечення прозорості дій уряду на всіх управлінських рівнях, використання ресурсів мережі Інтернет та інформаційно-комунікаційних технологій суттєво знизили витрати на збір, розповсюдження та забезпечення доступу до публічної інформації [3].

Іншим аспектом даного питання виступає те, що конфлікти й розбіжності є невід'ємною рисою процесів діалогу й обговорень між владою та громадськістю, тому важливе стратегічне завдання держави – забезпечити демократизацію цього процесу [4].

За умови розбудови в Україні сучасного інформаційного суспільства як органічного сегмента глобального інформаційного простору та відповідно посилення комунікативної парадигми в публічному управлінні актуалізується усвідомленням у керівництва певного органу влади доцільності використання у своїй діяльності сучасних комунікативних технологій і, відповідно, розвитку таких напрямів діяльності, як:

- розширення кола суб'єктів комунікативної взаємодії публічної влади і інститутів громадянського суспільства та координація їх діяльності через створення спеціальних експертних рад при відповідних органах публічної влади;
- вузьке співробітництво зі ЗМІ;
- співпраця з прес-службами органів публічної влади різних рівнів;
- моніторинг громадської реакції і ЗМІ;
- розбір ситуації в регіоні і країні, прогнозування тенденцій розвитку громадянського суспільства за певними сегментами;

- підняття кваліфікації співробітників органів публічної влади у питаннях комунікативних технологій;
- опрацювання й побудова моделі ефективної інформаційної взаємодії органів влади всіх рівнів за різними напрямками і групами.

Таким чином, на нашу думку, побудова ефективної комунікації можлива лише при наявності сприятливих чинників для зростання здорового комунікативного простору, побудова яких відбувається лише за наявності довіри з боку громадян до влади, що в свою чергу можливо завдяки належним діям з боку влади, що відповідають інтересам сучасного суспільства.

Список використаних джерел

1. Наумик А. С., Сидоренко Н. С. Деякі аспекти проектного управління в органах державної влади. Матеріали конференцій МЦНД. Київ. 2023. С. 88–89. URL: <https://archive.mcmd.org.ua/index.php/conference-proceeding/article/view/423> (дата звернення 05.04.2023).
2. Сидоренко Н. С. Взаємодія органів публічного управління та громадськості як чинник подолання проявів насильства в сім'ї. *Bulletin of the national university of civil protection of ukraine. Series: public administration*. 2022. Issue 2(17)2022. URL: <https://doi.org/10.52363/2414-5866-2022-2-21> (дата звернення 10.04.2023).
3. Міністерство цифрової трансформації. Оприлюднення та оновлення відкритих даних розпорядниками інформації у 2020 році. Аналітичний звіт. URL: https://tapas.org.ua/wp-content/uploads/2021/10/Opryludnennia-ta-onovlenniavidkrytykh-danykh_Zvit.pdf (дата звернення 11.04.2023).
4. Буханевич О., Івановська А. Конституційний контроль як вид державного контролю: змістовно-функціональна характеристика. *Публічне право*. 2019. № 4 (36). С. 9-18. URL: <https://doi.org/10.37374/2019-36-01> (дата звернення 10.04.2023).
5. Дрешпак В. М. Комунікації в державному управлінні: навч. посіб. / ДРІДУ НАДУ. Дніпро. 2015. 168 с.
6. Каретна О., Милосердна І., Ігнат'єва І. Роль та особливості інформаційно-комунікативних технологій у взаємодії органів державної влади з громадянським суспільством. *Науковий журнал «Політикус». Політичні інститути та процеси*. 2020. Вип. 5. С. 62–68.
7. Карлова В. Впровадження концепції відкритого урядування в Україні як інструмент демократизації державного управління. *Відкриті очі*. 2017. URL: <http://www.vidkryti-ochi.org.ua/2017/03/blog-post.html> (дата звернення 11.04.2023).
8. Буханевич О., Івановська А. Конституційний контроль як вид державного контролю: змістовно-функціональна характеристика. *Публічне право*. 2019. № 4 (36). С. 9-18. URL: <https://doi.org/10.37374/2019-36-01> (дата звернення 12.04.2023).
9. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг: практичний посібник. Київ, 2017. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik_CNAP.pdf (дата звернення 15.04.2023).
10. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2020 © European Union, 2020. Directorate General for Communications Networks, Content and Technology Unit G.1 Data Policy and Innovation. URL: <https://data.europa.eu/en/dashboard/2021> (дата звернення 10.04.2023).

Робота виконана під науковим керівництвом канд. держ. упр., доцента РОЗМЕТОВОЇ О.Г.