

Лопатченко Іван Сергійович,
здобувач кафедри політології та філософії,
Харківський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України,
м. Харків
ORCID ID 0000-0003-2777-7189

УДК 35.316

doi: 10.34213/ap.20.02.14

ВИКОРИСТАННЯ НОВІТНІХ ІНСТРУМЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ І ГРОМАДСЬКОСТІ

Розглянуто важливість комунікації органів влади і громадськості, як елемент розвитку України як правової, демократичної і соціальної держави. Проаналізовано сучасний стан законодавчого регулювання комунікативних процесів органів влади і громадськості. З'ясовано основні типи, цінності, принципи та інструменти комунікації органів влади і громадськості. Встановлено, величезний потенціал використання новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості, а також його вплив на покращення якості публічного управління в Україні й значного прогресу у розрізі надання якісних державних послуг громадянам.

Ключові слова: публічне управління; комунікація; органи влади; громадськість; взаємодія.

Постановка проблеми. Ефективне впровадження трансформаційних змін вимагає налагодженої комунікації органів державної влади з громадськістю та ЗМІ. Адже, інформування про успішний перебіг реформ є передумовою збільшення кредиту довіри громадян до державних інституцій, що є істотним у контексті процесів розвитку в Україні. Виходячи з невеликої кількості наукових розробок у напрямку застосування новітніх інструментів комунікації у взаємодії органів влади і громадськості не використовується їх значний потенціал. Новітні інструменти взаємодії мають виступати як важливий елемент діалогу між органами влади і громадськості й виконувати основні цілі, принципи та задачі комунікації. Актуальність теми дослідження зумовлена багатьма причинами, по-перше, поглибленням наукового розуміння й дослідження новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості; по-друге, необхідністю розгляду цілей, принципів та задач комунікації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сформульовані в дослідженні теоретичні висновки й практичні рекомендації ґрунтуються на працях вітчизняних і зарубіжних вчених: Н. Дніпренко, В. Дрешпака, А. Кучабського, В. Різуна, Є. Романенка, С. Чукут та ін. [1; 2; 4; 6]. Однак використання новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості ще залишається недостатньо вивченим та потребує подальшої деталізації.

Метою статті є обґрунтування необхідності дослідження використання новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості.

Виклад основного матеріалу. Розбудова дієвої системи органів державної влади для забезпечення ефективності всієї системи публічного управління в Україні вимагає зваженого, відповідального та фахового підходу до вирішення питання якісної комунікації з громадськістю. Трансформаційні процеси, які протікають в державі вимагають активної співпраці різних гілок влади із суспільством і є надзвичайно важливими. Основною метою такого співробітництва має стати підвищення якості надання послуг населенню, розвитку територій та громад на основі спільних інтересів та цілей. На нинішньому етапі розвитку головними пріоритетом влади є не лише сприяти громадам у їхньому розвитку,

а їй допомогти їм впровадити якісні стандарти життя, дати їм інструменти швидкої та якісної реалізації проєктів, що є важливими для громадськості [1].

Питання взаємодії з громадськістю є одним із ключових в Угоді про асоціацію між Україною та Європейським Союзом, в якій зазначено, що взаємодія держави з громадянським суспільством на основі партнерства необхідна для розвитку України як правової, демократичної і соціальної держави. Модель ефективної взаємодії органів державної влади з громадянським суспільством повинна відповідати сучасним демократичним вимогам, забезпечувати зміцнення інституційної та політичної ролі громадянського суспільства, посилювати моніторинг та експертний компонент у діяльності неурядових організацій з тим, аби забезпечити їх активну участь у демократичних перетвореннях. Головним для публічного управління є налагодження механізмів зворотного зв'язку між державним та недержавними секторами, створення можливостей для вільного та об'єктивного висвітлення усіх соціально-політичних процесів засобами масової інформації, підтримання постійного діалогу з усіма соціальними групами громадян, що дасть змогу владі своєчасно реагувати на тенденції розвитку суспільних процесів, а отже – коригувати державну політику з урахуванням суспільних потреб, а населенню – проявляти громадянську ініціативу та розуміти значущість власної участі і спроможності впливати на процеси прийняття управлінських рішень [2].

Для побудови відповідальної і прозорої системи публічного управління вагомою складовою є впровадження нової управлінської культури, адже державні службовці мусять усвідомлювати власну відповідальність за забезпечення повноцінної участі громадян в управлінні державними справами. Важливим завданням є забезпечення комплексної координації комунікації з громадськістю як у межах одного органу державної влади, так і системи виконавчої влади в цілому, що уможливить адекватне та несуперечливе представлення дій влади населенню і сприятиме налагодження систематичного зворотного зв'язку. Таке завдання вимагає належної компетентності фахівців органів державної влади з питань налагодження взаємодії з громадськістю, зокрема щодо підготовки та проведення інформаційної кампанії з урахуванням інформаційних потреб суспільства, у тому числі з використанням новітніх технологій, налагодження внутрішньо організаційних комунікацій та контролю за офіційними інформаційними потоками, проведення консультацій з громадськістю у процесі проведення євроінтеграційних реформ.

На сьогодні питання комунікації органів державної влади, органів місцевого самоврядування, засобів масової комунікації, громадськості регулюються законами України “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”, а основні засади взаємодії визначаються Національною стратегією сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016–2020 роки. З переліку зрозуміло, що філософія комунікацій знаходиться лише в процесі входу в нормотворчу лексику й поки що не стала базовою концепцією для інформаційних обмінів у суспільстві, а отже, – засадничою в державній політиці. Законодавчі акти, що регулюють питання обміну інформацією між органами державної влади та громадськості, не враховують розвиток інформаційно-комунікаційних технологій. Водночас певні форми комунікацій між громадськістю та засобами масової комунікації визначаються рішеннями Кабінету Міністрів України, а тому поширюються тільки на виконавчу владу [2].

Ці технології не стосуються інших органів державної влади, в тому числі судової, законодавчої, органів місцевого самоврядування. Досі залишається не визначеним механізм здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та органів місцевого самоврядування, організації процесу роз'яснювальної роботи (аналогу європейського "стратегічного інформування"). Науковці наголошують, що варто розглянути питання про поширення інституту речників чи запровадження посад омбудсмена з громадянських прав при органах виконавчої влади. Відсутність загальних стандартів двостороннього інформаційного обміну між органами державної влади та місцевого самоврядування, громадськістю, засобами масової комунікації призводить до зниження якості рішень через неврахування інтересів усіх зацікавлених сторін [4].

Серед існуючих типів взаємодії органів влади і громадськості, основними науковці виділяють такі:

- інформування: прес-конференції, прес-релізи та роз'яснювальна робота у ЗМІ, буклети;

- консультування: громадські слухання, вивчення громадської думки, інші форми консультацій з громадськістю, громадські ради та дорадчі комітети;

- партнерство: соціальне замовлення, підтримка соціально значимих проєктів інститутів громадянського суспільства;

- делегування: передача владних повноважень у прийнятті рішень та впровадженні державної політики;

- контроль: громадський моніторинг та громадська експертиза діяльності органів влади.

Серед основних цінностей та принципів взаємодії органів влади з громадськістю виділяють такі:

- відкритість – механізм схвалення політики органів влади має передбачати доступ громадськості на етапі підготовки рішень;

- прозорість – безперешкодний доступ до інформації, яка виробляється та знаходиться в органах виконавчої влади, організація систематичного звітування щодо діяльності державних установ, роз'яснення суті політики органу влади;

- відповідальність – забезпечення громадськості своєчасною, повною та точною інформацією щодо подій та діяльності, до якої залучено орган виконавчої влади, моніторинг та оприлюднення інформації про розподіл і використання бюджетних коштів та досягнення встановлених цілей;

- компетентність – дотримання належних стандартів професіоналізму, глибоке знання галузевих питань та здатність приймати обґрунтовані раціональні рішення, які найкраще вирішують специфічні проблеми;

- професіоналізм – працівники інформаційно-комунікативних підрозділів органів влади повинні володіти здатністю, знаннями та вміннями, необхідними для виконання професійних обов'язків, а також навичками комунікаційної діяльності;

- неупередженість – толерантне ставлення до представників різних політичних поглядів, соціальних груп, демонстрація належної толерантної поведінки, націленої на уникнення конфліктів;

- підтримка двосторонньої комунікації – намагання розвивати діалог з різними групами суспільства;

- послідовність – планування взаємодії з орієнтацією на довготривалі стратегічні цілі, дотримання норм і узгоджених принципів та методів взаємодії;

– добросовісність – дотримання етичних норм і вимог законодавства; точність – забезпечення різних соціальних груп чіткою цільовою інформацією у зрозумілий спосіб, забезпечуючи найкращий результат у відповідь на запити заявників [2].

Стратегічно сформувавши ефективну комунікацію органів влади і громадськості можна визначивши, в першу чергу, об'єктивні цілі комунікації, виявлення цільової аудиторії, узгодження ключових повідомлень, обравши дієвий спосіб та форми подання інформації, а також механізмів зворотного зв'язку. В свою чергу, цілі комунікації – це надання інформації, підвищення поінформованості, заохочення до дій, досягнення консенсусу, зміна поведінки, заохочення участі громад, врегулювання конфліктів. Серед основних інструментів комунікації, які виділяють зазначимо наступні: комунікативні заходи, інформаційні бюлетені, медіа, у тому числі прес-конференції, передачі на телебаченні та радіо, офіційні веб-сайти, громадські слухання, соціальний моніторинг, робота консультативно-дорадчих органів, створення робочих та експертних груп, консультаційних порталів, інших платформ, а також новітні соціальні засоби комунікації, наприклад, YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, на які, на нашу особисту думку, потрібно приділити особливу увагу при застосуванні новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості [3].

На початку 2018 р. КМІС провело опитування, яке продемонструвало, що дві третини (67 %) дорослого населення України користувалися інтернетом. Частка користувачів серед людей 18–45 років в Україні сягнула 94 %. Як зазначають соціологи, кількість користувачів інтернету продовжує зростати більшими темпами, ніж це прогнозувалося. За період з лютого 2014 до лютого 2018 рр. кількість користувачів зросла на 12 %. Таким швидким темпам розвитку сприяє введення в дію у 2015 р. мобільних мереж доступу до інтернету у форматі 3G та введення в дію в 2018 р. мереж у форматі 4G, що дозволило охопити маленькі містечка, селища міського типу та навіть невеликі села [3].

Таке всеохоплююче проникнення Інтернету в сучасне життя створило величезний потенціал соціальних мереж. Вважаємо, що їх принагідно використовувати, як дієвий новітній інструмент комунікації у взаємодії органів влади і громадськості. Так, дослідження компанії “Gemius. Україна” демонструє, що зараз є зареєстрованими більше ніж 40 млн акаунтів у соціальних мережах, ця цифра порівняна з кількістю населення України. Важливість використання соціальних мереж засвідчує те, що серед державних інституцій майже всі мають аккаунти, сторінки та групи в найбільш використовуваних сайтів, таких, як YouTube, Facebook, Twitter, Instagram. Маючи велику кількість читачів та підписників, матеріали та публікації, які розміщуються у соціальних мережах державних інституцій отримують значне охоплення та розповсюдження. Важливо зазначити, що створення такого виду інформаційного контенту не потребує великих матеріальних вкладень, проте має дієвий вплив на свідомість громадськості [5].

Так, наприклад, кількість підписників на сторінку діючого Президента України у Facebook складає 1 млн 100 тис. користувачів, ще більшу аудиторію він має у мережі Instagram – 9,5 млн підписників. Завдяки прямій комунікації з користувачами прес-служба керівника держави розміщує важливі повідомлення, відео матеріали, новини, щодо внутрішніх та закордонних зустрічей

та багато іншого. Також важливим є приклад сторінки у мережі Twitter діючого Президента США Дональда Трампа, на яку підписано більше 83 млн користувачів. Цю сторінку Трамп почав розвивати ще у 2009 р., перебуваючи у статусі бізнесмена й поступово перетворюючи її у серйозну комунікаційну силу, яка мала величезний вплив на його передвиборну компанію на пост голови держави й після обрання Трампа Президентом перетворилась на механізм прямої передачі важливої інформації не лише для своїх співгромадян, але й для усієї світової спільноти. Вплив сторінки у мережі Twitter став настільки масштабним, що усі інформаційні агентства світу перед оприлюдненням інформації очікують твіту від Президента США й потім включають цю реакцію у свої матеріали [7].

Зараз настав такий момент, коли майже всі державні та регіональні органи влади мають власні заведені сторінки, проте тільки невелика кількість з них дійсно ведеться в цікавому та інформативному стилі, а не поверхнево, або примусово. Тому саме у напрямку розвитку використання новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості вбачаємо можливість суттєвого покращення якості публічного управління в Україні й значного прогресу у розрізі надання якісних державних послуг громадянам.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. При розбудові відповідальної системи публічного управління вагомою складовою є впровадження нової управлінської культури. Важливим завданням є забезпечення комплексної координації комунікації з громадськістю як у межах одного органу державної влади, так і системи виконавчої влади в цілому, що уможливить адекватне та несуперечливе предствалення дій влади населенню і сприятиме налагодження систематичного зворотного зв'язку. Саме тому у використанні новітніх інструментів комунікації органів влади і громадськості вбачаємо неабиякий потенціал для вирішення цього завдання. Проте застосування, як одного з основних, такого каналу комунікації у діяльності публічного управління, як соціальні мережі вимагає більш ґрунтовного теоретичного осмислення та подальшого наукового аналізу.

Список використаних джерел

1. Дрешпак В. М. Комунікативна діяльність державних службовців у світлі етичних принципів. *Публічне адміністрування: теорія та практика* : ел. збірник наук. пр. 2009. Вип. 1 (1). URL: <http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2009-01/DreshpakStat.pdf> (дата звернення: 01.10.2020).
2. Запровадження комунікацій у суспільстві / за заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна. Київ : ТОВ "Вістка", 2009. 56 с.
3. Карлов Т. В. Вдосконалення механізмів управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні: регіональний підхід. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2018. Вип. 3 (38). С. 69–74.
4. Кучабський А. Г., Бажинова О. А. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації. *Публічне управління: теорія та практика*. 2012. № 4 (12). С. 196–201.
5. Лопатченко І. М. Сучасні медіа комунікативні технології профілактики соціального сирітства. *Публічне управління XXI ст.: форсайтінг успіху* : зб. тез XVI Міжнародного наукового конгресу, 21 квіт. 2016. Харків : Вид-во ХарPI НАДУ "Magіstr", 2016. С. 443–446.
6. Романенко Є. О. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2014. Вип. 2 (21). С. 190–199.
7. Singer P. W., Brooking E. T. LikeWar. The Weaponization of Social Media. New York : Houghton Mifflin Harcourt, 2018. 416 p.

Lopatchenko I. S.,

Postgraduate Student of Political Science and Philosophy Department, KRI NAPA, Kharkiv
ORCID 0000-0003-2777-7189

USING THE LATEST COMMUNICATION TOOLS AUTHORITIES AND THE PUBLIC

The article considers the importance of communication between the authorities and the public as an element of Ukraine's development as a legal, democratic and social state. The current state of legislative regulation of communicative processes in the interaction of government and the public is analyzed. The main types, values, principles and tools of communication between the authorities and the public are clarified. The main tools of communication are identified: communication activities, newsletters, media, including press conferences, television and radio broadcasts, official websites, public hearings, social monitoring, work of advisory bodies, creation of working and expert groups, consultative portals, other platforms, as well as the latest social media, such as YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, which, in our personal opinion, need special attention when using the latest communication tools in the interaction of government and the public. It was found that two thirds (67 %) of the adult population of Ukraine used the Internet. The share of users among people aged 18–45 in Ukraine reached 94 %. The number of Internet users continues to grow faster than expected. Between February 2014 and February 2018, the number of users increased by 12 percent. Such a comprehensive penetration of the Internet into modern life has created a huge potential for social networks. We believe that they should be used as an effective new tool for communication between the authorities and the public. An important task is to ensure comprehensive coordination of communication with the public both within one public authority and the executive branch as a whole, which will allow adequate and consistent presentation of government actions to the public and facilitate systematic feedback. That is why we see considerable potential in using the latest tools of communication between the authorities and the public to solve this problem. However, the use, as one of the main, of such a channel of communication in the activities of public administration, as social networks requires a more thorough theoretical understanding and further scientific analysis.

Keywords: public administration; communication; authorities; public; interaction.

References

1. Dreshpak, V.M. (2009). Komunikatyvna diyalnist derzhavnykh sluzhbovtziv u svitli etychnykh pryntsyviv. *Publichne administruvannya: teoriya ta praktyka – Public administration: theory and practice*, 1 (1). URL: <http://www.dbuapa.dp.ua/zbirnik/2009-01/DreshpakStat.pdf> [in Ukrainian].
2. Zaprovdzhennya komunikatsiy u suspil'stvi [Introduction of communications in society]. (2009). N.K. Dniprenko, V.V. Rizun. (Eds.). Kyiv [in Ukrainian].
3. Karlov, T.V. (2018). Vdoskonalennya mekhanizmiv upravlinnya konfliktamy u vzayemodiyi orhaniv vlady ta hromadskosti v Ukrayini: rehionalny pidkhid. *Derzhavne upravlinnya ta mistseve samovryaduvannya – Public administration and local self-government*, 3 (38), 69–74 [in Ukrainian].
4. Kuchabskyj, A.H., Bazhynova, O.A. (2012). Mekhanizmy komunikatsiyi vlady ta hromadskosti v umovakh hlobalizatsiyi. *Publichne upravlinnya: teoriya ta praktyka – Theory and Practice of Public Administration*, 4 (12), 196–201 [in Ukrainian].
5. Lopatchenko, I.M. (2016). Suchasni media komunikatyvni tekhnolohiyi profilaktyky sotsialnoho syrit-stva. *Publichne upravlinnya XXI st.: forsaytynh uspihku. Proceedings of the XVIII International Congress*, 21 kvit. 2016 r. Kharkiv: Vyd-vo KRI NAPA "Mahistr", 443–446 [in Ukrainian].
6. Romanenko, Y. (2014). Komunikatyvna vzayemodiya orhaniv derzhavnoyi vlady ta hromadskosti: sutnist ta osoblyvosti nalahodzhennya. *Derzhavne upravlinnya ta mistseve samovryaduvannya – Public administration and local self-government*, 2 (21), 190–199 [in Ukrainian].
7. Singer, P.W., Brooking, E.T. (2018). *LikeWar. The Weaponization of Social Media*. New York: Houghton Mifflin Harcourt, 416.

Надійшла до редколегії 05.10.2020 р.