

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет юридичних наук

(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

кафедра публічного управління та адміністрування

(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

«Допущено до захисту»

В.о. завідувача кафедри
публічного управління та адміністрування

В. М. Ємельянов

“ _____ ” _____ 20__ року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти

магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему:

КОМУНІКАЦІЯ ЯК ВАЖЛИВИЙ ІНСТРУМЕНТ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ

Керівник: кандидат наук з державного управління,
доцент

Штирьов Олександр Миколайович

(вчене звання, науковий ступінь, П.І.Б.)

Рецензент: доктор наук з державного управління,
професор

Ємельянов Володимир Михайлович

(посада, вчене звання, науковий ступінь, П.І.Б.)

Виконав: студентка VI курсу групи 635мз

Дубогрій Юлія Валеріївна

(П.І.Б.)

Спеціальності: 281 «Публічне управління та
адміністрування»

(шифр і назва спеціальності)

ОПП: «Державна служба»

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ.....	7
1.1. Концептуальні засади розвитку громадянського суспільства.....	7
1.2. Роль комунікації у системі функціонування публічних органів влади.....	17
РОЗДІЛ 2. СТАН РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ.....	26
2.1. Специфіка процесу комунікації публічної влади з громадянами.....	26
2.2. .Форми, види та функції комунікації у взаємодії публічної влади з громадянами.....	40
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ.....	64
3.1. Оптимізація процесу комунікації як інструменту взаємодії публічної влади з громадянами.....	64
3.2. Світовий досвід реалізації моделей комунікації публічної влади з громадянами.....	72
ВИСНОВКИ.....	88
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	93

ВСТУП

Актуальність теми кваліфікаційної роботи детермінована комплексом сучасних викликів, пов'язаних із глобальними процесами демократизації суспільного життя, поглибленням глобалізації та євроінтеграції, стрімкою діджиталізацією, а також об'єктивним зростанням вимог суспільства до прозорості та підзвітності органів публічної влади.

В умовах стрімкого розвитку інформаційного суспільства та динамічного становлення електронного врядування, особливої стратегічної ваги набуває питання забезпечення ефективної двосторонньої комунікації між владою та громадянами.

Необхідність ґрунтовного дослідження комунікації як інструменту взаємодії між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства обумовлена тим, що саме завдяки належно налагодженим комунікативним процесам забезпечується безпосередня реалізація фундаментальних принципів відкритості, прозорості та підзвітності державних інституцій.

Громадянське суспільство, у свою чергу, є наріжним каменем і фундаментом для побудови України як справді демократичної, соціальної та правової держави.

Варто зазначити що дієва комунікація виступає одним із ключових та визначальних чинників сучасного публічного управління, тому що вона забезпечує можливість своєчасного та повного інформування громадян, суттєво сприяє підвищенню їхньої правової культури, створює інституційні умови для реальної участі у процесі ухвалення управлінських рішень, формує надійний зворотний зв'язок між органами публічної влади та громадянами.

На сьогодні рівень комунікаційної взаємодії між органами публічної влади та громадянським суспільством в Україні характеризується низкою проблемних аспектів. Серед основних недоліків можна виокремити

недостатню прозорість діяльності органів влади, обмежене використання цифрових технологій, слабо розвинений зворотний зв'язок і низький рівень залучення громадян до процесу ухвалення рішень. Такі чинники негативно позначаються на рівні довіри населення до органів влади та знижують ефективність реалізації державної політики.

Світовий досвід переконливо свідчить, що ефективна комунікація ґрунтується на впровадженні інноваційних підходів, створенні інтерактивних платформ, розширенні можливостей громадської участі та формуванні партнерських відносин між владними структурами й громадянським суспільством. Отже, удосконалення комунікаційної компоненти в Україні є важливою передумовою зростання результативності публічного управління та зміцнення демократичних засад як у країні, так і в суспільстві в цілому.

В умовах глобальної дестабілізації та повномасштабної збройної агресії РФ проти України питання ефективної комунікації органів публічної влади з громадянським суспільством набуває статусу ключової проблематики та посідає одне з центральних місць у сфері публічного управління.

Особливого, навіть критичного значення набуває здатність органів публічної влади не лише ефективно передавати інформацію, але й розробляти та імплементувати дієві механізми зворотного зв'язку. Це передбачає проактивне залучення громадян до процесів прийняття рішень, які безпосередньо впливають на забезпечення національної безпеки та обороноздатності держави.

У контексті військового часу комунікація органів публічної влади з громадянським суспільством кардинально трансформується з технічного ресурсу в стратегічний інструмент національної стійкості, консолідації та ефективного спротиву зовнішнім загрозам.

Кваліфікаційна робота скерована на аналіз теоретичних аспектів, моделей та інструментів комунікації органів публічної влади з громадянами, аналіз розвитку та стану комунікації на сучасному етапі в Україні, а також

розробку пропозицій стосовно її вдосконалення.

Вагомий внесок у розвиток теоретичних і практичних напрацювань щодо комунікації органів публічної влади та громадянського суспільства зробили наступні вчені: Н. Драгомирецька, В. Дрешпак, Л. Литвинова, К. Майстренко, А. Миколаєць, Г. Почепцов, С. Романенко та інші.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження процесу комунікації як інструменту взаємодії публічної влади із громадянами урахуванням в умовах змін.

Для досягнення поставленої мети в кваліфікаційній роботі сформульовано для розв'язання наступні **завдання**:

- проаналізувати концептуальні засади громадянського суспільства;
- дослідити роль комунікації у системі функціонування публічних органів влади;
- обґрунтувати специфіку процесу комунікації публічної влади з громадянами;
- охарактеризувати форми, види та функції комунікації у взаємодії публічної влади з громадянами;
- обґрунтувати напрями оптимізації процесу комунікації як інструменту взаємодії публічної влади з громадянами;
- проаналізувати світовий досвід реалізації моделей комунікації публічної влади з громадянами.

Об'єктом кваліфікаційної роботи є інструменти взаємодії публічної влади з громадянами.

Предметом кваліфікаційної роботи є комунікація як інструмент взаємодії публічної влади з громадянами.

Методи дослідження. В процесі написання роботи застосовано систему методологічних принципів, підходів і методів, що забезпечили обґрунтованість та логічну послідовність викладених положень і висновків. Зокрема системний підхід дав змогу всебічно проаналізувати структурні

компоненти комунікаційних процесів в системі публічної влади та їхню взаємодію; герменевтичний підхід сприяв з'ясуванню змісту й інтерпретації комунікаційної складової у діяльності публічної влади; міждисциплінарний підхід уможливив комплексний розгляд ключових аспектів громадянського суспільства та комунікаційних практик у сфері публічного управління. Порівняльно-правовий метод використано з метою аналізу та порівняння ключових напрямів удосконалення комунікації між органами публічної влади й громадянським суспільством у вибраних зарубіжних юрисдикціях, що дозволяє обґрунтувати можливості адаптації відповідних практик в Україні.

Практичне значення одержаних результатів результати одержані під час виконання роботи можуть стати корисними фахівцям для формування практичних рекомендацій щодо покращення комунікаційної складової в діяльності публічних органів влади .

Структура та обсяг роботи. обумовлені метою, завданнями та предметом дослідження. Кваліфікаційна робота містить вступ, три розділи, шість підрозділів, висновки та список використаної літератури що нараховує 75 найменувань. Загальний обсяг роботи складає 105 сторінок, із них основний текст – 91 сторінка.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ

1.1. Концептуальні засади розвитку громадянського суспільства

На сучасному етапі глобальної трансформації соціально-політичних систем концепція громадянського суспільства набуває особливої актуальності та значущості як у теоретичному, так і в практичному вимірі. Комплексне дослідження політико-правових засад його функціонування є необхідною передумовою для розуміння механізмів демократичного розвитку, утвердження верховенства права та забезпечення ефективної взаємодії між державними і недержавними інституціями.

Громадянське суспільство виступає одним із базових елементів демократичного ладу, що забезпечує баланс інтересів між державою та суспільством. Воно відіграє ключову роль у процесах демократизації, захисту прав і свобод людини, підтримання соціальної справедливості та розбудови правової держави. У сучасних умовах громадянське суспільство постає як динамічний, багатовимірний феномен що охоплює систему громадських об'єднань, організацій, рухів, ініціатив та інститутів, які діють автономно від держави й спрямовують свою діяльність на задоволення суспільних потреб та інтересів.

Необхідність дослідження сучасних політико-правових концепцій громадянського суспільства зумовлюється глобальними трансформаціями у сфері політики, економіки та права. Зростання ролі громадських організацій, цифрових платформ і мережевих ініціатив актуалізує потребу в переосмисленні традиційних теоретичних підходів і розробленні нових моделей суспільної взаємодії, що відповідають викликам інформаційної

епохи. Водночас, у контексті посилення авторитарних тенденцій та обмеження свободи слова в окремих країнах, громадянське суспільство виступає ключовим гарантом прозорості влади, інструментом контролю за її діяльністю та механізмом забезпечення сталого діалогу між державою і громадянами.

Одним із найважливіших завдань демократичного, цивілізованого та прогресивного суспільства є формування розвиненого громадянського суспільства, яке виступає ключовим чинником стабільності, правопорядку та сталого розвитку держави.

Відповідно до визначення, поданого у «Великій українській юридичній енциклопедії», громадянське суспільство — це «сукупність рівноправних індивідів і недержавних об'єднань, специфічна суспільна сфера, відповідальна за вироблення загального (публічного) інтересу; сфера реалізації згуртованих і взаємопов'язаних інтересів людей, історичний тип якісного розвитку людського суспільства, простір реалізації прав особи, форма суспільної організації, побудована на ціннісному ставленні до прав людини; сфера поєднання та здійснення приватних інтересів власників прав, які об'єднуються в інституційні структури, здатні забезпечувати контроль за діяльністю держави й здійснювати громадський вплив на неї; сукупність добровільно створених і самоврядних об'єднань, через які індивіди реалізують свої права» [9].

На думку Філик Н. В., громадянське суспільство слід розуміти як «систему розвинутих економічних, політичних, духовних, ідеологічних відносин і зв'язків, а також незалежних від держави правових інститутів, що функціонують на засадах демократії та права, взаємодіють із державою, надаючи суб'єктам громадянського суспільства можливість вільного самовираження в умовах рівних можливостей» [63].

Таким чином, громадянське суспільство постає як складно структурована соціальна система, що характеризується високим рівнем

внутрішньої консолідації, самоорганізацією та здатністю до колективного захисту спільних інтересів. Його ключовими ознаками є соціальна згуртованість, розвинена мережа недержавних інституцій, а також високий потенціал громадської ініціативи та саморегуляції.

Визначальною особливістю громадянського суспільства є наявність інституту приватної власності та розвинутого механізму інституційного захисту прав і законних інтересів громадян. Крім того, громадянське суспільство володіє здатністю не лише взаємодіяти з державою, але й за необхідності створювати противагу надмірному державному впливу, забезпечуючи баланс між владними структурами та суспільством.

Принципово значущим є те, що громадянське суспільство виступає первинною передумовою формування демократичної, соціальної та правової держави. Без його становлення та активного функціонування побудова такої держави є неможливою. Саме громадянське суспільство є фундаментальним джерелом демократичних трансформацій, гарантом збереження прав і свобод особистості та чинником зміцнення соціальної стабільності.

Як слушно зазначають дослідники, «діалектика становлення громадянського суспільства свідчить, що воно базується на засадах самовиникнення, самодостатності, саморегуляції та власного розвитку, і має прагнути до обмеження надмірного впливу держави на внутрішні процеси та інститути. Водночас на початкових етапах формування його засад, принципів, структур і інститутів, держава повинна сприяти їх становленню, інакше процес розвитку громадянського суспільства буде тривалим і складним» [17].

У процесі розбудови громадянського суспільства ключову роль відіграє процедура формування інститутів громадянської самоорганізації, що відбувається за активної участі політичних лідерів, партій, соціальних груп та громадських об'єднань. Визначальним чинником цього процесу є розвиток механізмів внутрішньої консолідації та солідарності, які не передбачають

уніфікації поглядів чи нівелювання відмінностей між учасниками соціальної взаємодії.

Навпаки, справжня сутність громадянського суспільства виявляється у здатності до конструктивного діалогу та поєднання різноманітних інтересів задля досягнення спільних цілей. Плюралізм думок і різноманітність позицій виступають не перешкодою, а ресурсом розвитку, інноваційності та взаємозбагачення соціальних практик.

Світовий досвід переконливо свідчить, що сформоване громадянське суспільство демонструє високу спроможність оптимізувати механізми реалізації суспільних і державних функцій. Найбільшої ефективності такі механізми досягають через поєднання соціальних та правових регуляторів, що забезпечують гнучкість, адаптивність і стабільність суспільних взаємодій.

На думку В. Гошовської, громадянське суспільство постає як складна системна організація, що має логічно побудовану внутрішню конструкцію та виконує окреслені функціональні завдання. З точки зору системного підходу його структура відбиває сукупність взаємопов'язаних елементів і підсистем, які забезпечують цілісність, стабільність і динамічний розвиток соціальних процесів [33].

На відміну від ієрархічно вибудованої, вертикально організованої державної системи, громадянське суспільство характеризується горизонтальною мережею соціальних комунікацій. Його структура ґрунтується на горизонтальних зв'язках між громадянами, їхніми добровільними об'єднаннями, асоціаціями та спільнотами, що забезпечує вищий рівень свободи, самоорганізації та взаємної відповідальності.

Визначальною рисою таких горизонтальних утворень є автономність та здатність до саморегуляції, що дозволяє їм реалізовувати як індивідуальні, так і колективні права через механізми вільної соціальної взаємодії. Саме така структурна організація надає громадянському суспільству гнучкості та

адаптивності у реагуванні на суспільні трансформації та соціальні виклики [32].

Наукові погляди В. Гошовської репрезентують глибоке теоретичне осмислення громадянського суспільства як багатоаспектної системної структури. Дослідниця переконливо обґрунтовує методологічний підхід, що розкриває внутрішню логіку організації громадянського суспільства крізь призму його горизонтальної архітекτονіки.

Концепція В. Гошовської принципово відрізняється від традиційного державоцентричного підходу, оскільки акцентує увагу на мережевій природі соціальних взаємодій. Учена підкреслює, що громадянське суспільство є складною самоорганізованою системою, у межах якої горизонтальні зв'язки забезпечують високий рівень гнучкості, адаптивності та динамізму соціальних комунікацій.

Запропонована нею інтерпретація не лише розширює теоретичне розуміння структури громадянського суспільства, а й актуалізує його роль як ключового чинника соціальної динаміки, демократичних трансформацій та розвитку публічного управління [33].

Необхідно зауважити, що поняття громадянського суспільства охоплює не лише політичні, а й неполітичні сфери суспільних відносин – духовні, моральні, релігійні, економічні та національні. У цьому контексті громадянське суспільство постає як багатовимірна соціальна система, яка інтегрує широкий спектр соціальних зв'язків і взаємодій, що виходять за межі вузько політичного виміру.

Унікальність громадянського суспільства полягає у його здатності комплексно відображати багатогранність суспільного життя, поєднуючи різні соціальні виміри в єдину систему. Його концептуальна сутність полягає в узгодженні різноманітних соціальних компонентів — економічних процесів, духовно-культурних практик, релігійних традицій і етнонаціональних

особливостей, що формують цілісну мозаїку соціальних взаємозв'язків і визначають глибинну динаміку суспільного розвитку.

Багатоплановість громадянського суспільства забезпечує всебічне розуміння соціальних процесів, у межах яких кожен структурний елемент відіграє важливу роль у формуванні соціальної реальності. Саме ця інтегративна властивість надає підстави розглядати громадянське суспільство як складну, проте цілісну систему соціальних комунікацій та взаємодій, що сприяє гармонізації інтересів особи, держави та суспільства.

У науковій літературі представлено численні спроби теоретичної систематизації концептуальних підходів до дослідження феномену громадянського суспільства. На сьогодні дослідники виокремлюють від трьох до семи основних підходів до інтерпретації цього поняття.

За результатами комплексного аналізу наявних наукових парадигм, у сучасній теорії громадянського суспільства найчастіше виділяють три концептуальні підходи до його розуміння: широкий, дихотомічний і вузький.

Широкий підхід ототожнює поняття «громадянське суспільство» із поняттям «суспільство» у цілому. У межах цього підходу вважається, що суспільство набуває ознак громадянського за певних умов свого розвитку, при цьому держава не виключається зі структури суспільства, а виступає його політичним компонентом або елементом надбудови. Відповідно, термін «громадянське суспільство» позначає певний тип суспільного устрою, який характеризується визначеним рівнем соціального, економічного, політичного, культурного та правового розвитку.

Дослідники, що є прибічниками цього підходу, наголошують, що держава є інтегральною складовою громадянського суспільства, що принципово змінює традиційне бачення їхніх взаємовідносин і заперечує спрощену дихотомічну модель розмежування цих утворень. Визначальним є те, що держава постає лише одним із регулятивних механізмів у складній системі громадянського суспільства: вона функціонує на засадах

економічної, політичної та духовної свободи особистості, а не домінує над ним.

У запропонованій інтерпретації правова держава мислиться як внутрішній інститут громадянського суспільства, а не зовнішня, відчужена сила. Відповідно, громадянське суспільство розглядається як більш складна соціальна система вищого рівня організації, у межах якої держава посідає специфічне, але підпорядковане місце. Метафорично кажучи, держава формує зовнішню політико-правову оболонку, тоді як суспільство становить соціальне середовище, у якому ця держава функціонує та розбудовується.

Прибічники дихотомічного підходу чітко розмежовують державу та громадянське суспільство. У цій оптиці концептуальна модель громадянського суспільства охоплює сукупність суспільних підсистем, що функціонують поза рамками прямого державного управління. До його структурних компонентів належать політична, економічна, релігійна соціокультурна, та інші сфери суспільної життєдіяльності.

Науковці зауважують, що у структурному вимірі громадянське суспільство можна уявити як діалектичну єдність чотирьох основних сфер:

1. політичної — відносини, що постають у процесі задоволення політичних інтересів і свобод шляхом участі громадян у партіях, рухах, громадських справах, асоціаціях;

2. економічної — система економічних відносин, передусім відносин власності;

3. соціальної — простір утвердження та відтворення середнього класу;

4. духовної — відображення процесів функціонування і розвитку громадянського суспільства в суспільній та індивідуальній свідомості (у вигляді наукових теорій, концепцій, а також повсякденних уявлень, життєвого досвіду, традицій) [48].

Також варто наголосити, що громадянське суспільство не існує поза межами держави, оскільки між ними завжди існує взаємозалежність і

взаємовплив. Держава постійно впливає на громадянське суспільство, виконуючи організуючу функцію, яка полягає у формуванні певного суспільного порядку в межах як суспільства, так і самої держави, що, зрештою, відповідає її власним інтересам.

Водночас держава зобов'язана представляти загальні інтереси громадянського суспільства, регулювати та охороняти суспільні відносини, забезпечувати розвиток суспільства в інтересах народу, створювати умови для саморозвитку громадянських інституцій і нести відповідальність перед громадянами. Вона має враховувати інтереси більшості, не ігноруючи при цьому права меншості, та прагнути досягнення балансу між різними соціальними групами.

У свою чергу, громадянське суспільство покликане сприяти розвитку держави, захищати її суверенітет, територіальну цілісність, недоторканність, а також зміцнювати економічну, інформаційну та інші види безпеки. Таким чином, між державою та громадянським суспільством існує взаємна відповідальність і партнерська взаємодія, що становить основу демократичного розвитку.

Погоджуємося з фаховою позицією, що «громадянське суспільство це не «абсолютний гарант» демократії, однак воно залишається актуальним і концептуально важливим інструментом її осмислення. На початковому етапі демократичних змін в Україні застосування концепту громадянського суспільства в політичній теорії та практиці не може бути механістичним; воно має ґрунтуватися на усвідомленому, стратегічно вивіреному підході. При цьому необхідно враховувати як сильні, так і слабкі сторони громадянського суспільства, що розвивається в конкретних суспільно-політичних умовах» [1].

Слушною є думка А. Миколайця, який зазначає, що «формування громадянського суспільства в умовах демократизації суспільного життя в Україні набуває особливої соціальної значущості, оскільки саме воно здатне

виконувати посередницьку функцію між правлячою елітою та населенням, сприяючи розбудові інтеграційних зв'язків у системі «держава – громадянин». Без належної суспільної підтримки держава не може в повній мірі реалізовувати політичні та економічні реформи, навіть якщо їх метою є лібералізація політичних інститутів і розширення сфери ринкових відносин [43].

У межах державної політики, спрямованої на підтримку розвитку громадянського суспільства, доцільно виокремити два ключові аспекти. По-перше, це необхідність розроблення оптимальної, а можливо, й унікальної моделі демократії, яка б відповідала сучасним соціально-політичним умовам і національним особливостям. По-друге, важливим завданням є визнання та посилення сильних сторін громадянського суспільства, створення сприятливих умов для їх подальшого розвитку й інституційного зміцнення

Крім того, першочергово важливим є подолання упередженого ставлення до ґрунтовної критики концепції громадянського суспільства, зокрема, що стосується глибинного аналізу його внутрішніх дисфункцій та слабких сторін. Такий свідомий аналітичний підхід жодним чином не повинен слугувати підставою для повного відторгнення або відмови від підтримки окремих інститутів громадянського суспільства, навіть якщо вони перебувають на початковій (ембріональній) стадії свого становлення. Навпаки, глибоке та всебічне вивчення недоліків цього суспільного феномену може стати надійною основою для кардинального переосмислення його окремих категоріальних аспектів, суттєвого зміцнення ціннісних орієнтирів та розробки ефективної стратегії, яка мінімізує потенційні негативні впливи на належне функціонування демократичної системи.

Слушна думка про те що «країнське громадянське суспільство сьогодні виступає важливим чинником демократичного розвитку держави, сприяючи формуванню відповідальної та підзвітної влади, а також забезпеченню реалізації прав і свобод громадян. Подальший розвиток цієї

ідеї передбачає збереження активної громадянської позиції, зміцнення інституцій громадянського суспільства та розширення їх участі в управлінні державними справами, що є запорукою сталого розвитку демократичних процесів в Україні» [55].

Поділяємо думку про те, що «процес становлення громадянського суспільства є складним, тривалим і суперечливим явищем, який не можна вважати завершеним у жодній країні світу. Формування громадянського суспільства є однією з ключових передумов поступу України на шляху економічних, політичних і правових реформ, а також становлення правової держави»

Поняття «громадянське суспільство» показує якісний стан суспільства з позицій його самоорганізації, рівня розвитку демократії та ступеня реалізації прав і свобод людини як громадянина. Воно також відображає усвідомлення громадянами себе як носіїв суверенітету, джерела влади та активних суб'єктів політичної діяльності, відповідальних за наслідки власних дій і майбутнє своєї держави та глобальної спільноти загалом [18].

Аналіз сучасних політико-правових концепцій щодо громадянського суспільства свідчить, що цей феномен виступає ключовим елементом демократичного устрою та правової держави. В той же час громадянське суспільство позиціонується як простор здійснення прав та свобод громадян, формування громадської думки, здійснення суспільного контролю за діяльністю органів державної влади, а також забезпечення соціальної солідарності та інтеграції.

Аналіз основних теоретичних підходів демонструє багатоваріантність трактувань поняття громадянського суспільства. Так, ліберальна концепція акцентує увагу на захисті прав і свобод індивіда, комунітарна — на цінності соціальної взаємодії та колективної відповідальності, марксистська — на класових суперечностях як рушійній силі суспільного розвитку, тоді як концепція відкритого суспільства підкреслює необхідність демократичної

прозорості, критичного мислення та плюралізму. У сукупності ці підходи формують багатовимірне розуміння громадянського суспільства, яке відповідає викликам сучасної глобалізованої епохи.

Водночас, сучасний стан розвитку громадянського суспільства супроводжується низкою системних викликів, серед яких — посилення авторитарних тенденцій, зростання цифрового контролю, політичний популізм і загроза соціальної поляризації. У цьому контексті важливим завданням є не лише підтримка його інституційної спроможності, але й критичний аналіз внутрішніх обмежень і вразливостей, що дасть змогу виробити ефективні стратегії для їх подолання.

Отже, громадянське суспільство постає не лише теоретичною, а й практичною категорією, яка потребує постійного переосмислення, оновлення та вдосконалення. Його успішний розвиток можливий лише за умови партнерської взаємодії між державою та суспільством, дотримання принципів верховенства права, поваги до прав і свобод людини, а також активного залучення громадян до процесів прийняття управлінських рішень.

1.2. Роль комунікація у системі функціонування публічних органів влади

У сучасних умовах кардинальної трансформації публічного управління комунікаційна складова набуває визначального, стратегічного значення для належного та ефективного функціонування органів публічної влади. Динамічні зміни та демократизація що стрімко спричинила розвиток інформаційного суспільства та масштабне запровадження інновацій у сфері комунікативних технологій потребують принципово нових та покращених вимог до комунікативної адаптації та відкритості державних установ.

З огляду на це, комплексний науковий аналіз комунікаційних механізмів у системі публічного управління стає критично важливим

інструментом для забезпечення системної прозорості, відповідності та підвищення загальної ефективності державної політики. Комунікація у системі органів публічної влади істотно трансформується з пасивного, формального інформування в інтерактивну та проактивну систему суспільної взаємодії, яка вимагає як глибокого теоретичного осмислення, так і безперервного практичного покращення.

Ефективне та стає функціонування державного управління неможливе без створення цілісної та багаторівневої системи комунікацій, яка виступає головною формою взаємодії між суб'єктами і об'єктами у сфері управління. Крім того, комунікація забезпечує не лише оперативне інформування громадян, органів публічної влади та її інститутів, але й слугує вагомим засобом переконання, особливо у контексті прийняття та легітимізації нормативно-правових актів і законодавчих рішень. В контексті інформаційного суспільства особливої значущості отримав безперервний діалог у форматі влада – громадськість, який є необхідною та імперативною умовою для формування прозорості, якісного зворотного зв'язку та стратегічно ефективного управління.

Поняття «комунікація», «управління» та «інформація» у державному управлінні є взаємозалежними. Як слушно зауважує В. Мазур, «жодна сфера людської діяльності не може функціонувати без комунікації, а комунікація, своєю чергою, неможлива без інформації. Розглядувана як процес, комунікація передбачає передавання певного змісту, яким і виступає інформація. Відтак осягнення змісту комунікаційної діяльності є неможливим без чіткого визначення поняття «інформація» [39].

У процесі становлення інформаційного суспільства інформація посідає визначальне місце в системі суспільних відносин. Водночас і досі не сформовано єдиного, універсально прийнятого трактування цього поняття: його зміст варіюється залежно від галузі наукового знання та специфіки поставлених дослідницьких завдань.

Отже, інформація відіграє не лише функціональну роль в діяльності органів публічної влади, забезпечуючи реалізацію управлінських процесів, а й виступає інструментом адаптації публічного управління до змін у зовнішньому середовищі. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню результативності виконання владних повноважень та управлінських функцій. Її універсальність, системний зв'язок із діяльністю суб'єктів управління та здатність до динамічної трансформації засвідчують ключову роль належної організації та ефективного управління інформаційними потоками в державному секторі.

У контексті управління соціальними системами особливої уваги набуває визначення терміну «інформація» яка на думку науковців виявляється у тому що «під час управління соціальними системами інформація розглядається як сукупність відомостей про події, процеси та явища, що відбуваються у суспільстві та державі. Ці відомості виступають основою для прийняття управлінських рішень і активно використовуються у процесі функціонування системи управління, забезпечуючи її адаптивність, ефективність і здатність реагувати на зміни у соціальному середовищі» [21].

Слід підкреслити, що подібна, сутнісно аналогічна дефініція терміну «інформація» закріплена у Законі України «Про інформацію». Зокрема, стаття 1 цього Закону визначає: «інформація – це документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі» [42].

Таким чином, у системі публічного управління інформація виступає стратегічним ресурсом, легалізованим та використовуваним для забезпечення обґрунтованості та ефективності управлінських рішень.

Озираючись на наведені дефініції, слід підкреслити: інформація є фундаментом управлінського процесу, а її належна структуризація здатна вивести систему на якісно новий рівень. У діяльності органів публічної влади комунікація не завжди виокремлюється як самостійний напрям; натомість

увага концентрується на комунікативних зв'язках, що утворюються в межах системи. Також вартим уваги є думка проте що «поняття «комунікація», «повідомлення», «інформація», «відомості» розглядаються як синоніми й розуміються як процеси. Акцент робиться переважно на формі категорій, а не на їхніх розбіжностях і змісті. Можемо спостерігати наділення інформації важливою функцією та очікування від неї результату. Також у недостатній мірі розставляються акценти на ролі комунікацій як формувального чинника впливу на суспільство в процесі запровадження політики держави» [42].

Визначення терміна «комунікації» у науці фіксується вже на початку ХХ ст.: у словнику подано таке тлумачення — «комунікації: спілкування, передавання інформації від людини до людини» [58].

В Енциклопедії державного управління комунікація визначається як «шлях спілкування, зв'язок одного місця з іншим», а також як «спілкування, передача інформації від людини до людини — специфічна форма взаємодії людей у процесах їхньої пізнавальної та трудової діяльності, що здійснюється переважно за допомогою мови (рідше — через інші знакові системи)» [23].

В той же час з філософської точки зору комунікація розглядається як певне повідомлення, тобто «спілкування, обмін ідеями, інформацією тощо; передача певного змісту від однієї формації (індивідуальної чи колективної) до іншої через знаки, закріплені на матеріальних носіях». У цьому контексті як наукове, так і повсякденне або культурне спілкування є соціальним процесом, що відтворює суспільну структуру та виконує в ній об'єднувальну функцію» [23].

Комунікація є одним із фундаментальних соціокультурних явищ, що зафіксовано у різноманітних формах відповідно до критеріїв кількості учасників, поставленої мети, обраної тактики, стратегії та використаного інструментарію. Саме ця багатогранність та критична важливість феномену зумовлює велику кількість емпіричних досліджень, концептуальних моделей

та різних теорій, які є предметом безперервного наукового інтересу з боку фахівців із різних галузей знання.

Особливе значення мають класичні дефініції. Наприклад, В. Шрамм надає наступне, антропоцентричне, визначення: «комунікація – це те, що реалізується людьми. Сама по собі, без людей, вона не існує. Щоб зрозуміти процес людської комунікації, потрібно зрозуміти, як люди спілкуються між собою» [73].

У той час як вчений Г. Саймон визначає комунікацію у контексті організаційного управління як: «процес передачі передумов рішення від одного члена організації до іншого. Очевидно, без комунікації не може бути й організації, оскільки відтак група не має змоги вплинути на поведінку індивіда» [56]. А вчений Г. Почепцов узагальнюючи, вважає, що «комунікація – це процес прискорення обміну інформацією» [50].

Доречним буде навести підходи які розглядають комунікацію в соціальному контексті:

1. Традиційний підхід інтерпретує комунікацію у світлі класичних гуманітарних дисциплін. Він розкриває комунікацію як феномен, інтегрований у риторику – мистецтво переконливого мовлення та науку про цілеспрямований вплив на індивідів засобами вербальної комунікації. Філософію та логіку – наукові дисципліни, які створили необхідні передумови для розробки адекватних моделей реального людського спілкування. Сюди ж органічно інтегрується теорія аргументації, яка належить до сфери логіки та слугує інструментом для знаходження переконливих доказів з метою формування консенсусу, переконання аудиторії у власній точці зору або ефективного спростування позиції опонента» [51].

2. Загальнотеоретичний підхід формується на основі синтезу таких важливих напрямків, як «теорія спілкування – наукова галузь, що зосереджується на теоретичних концепціях та загальних питаннях людської

взаємодії, та теорія масової комунікації – дисципліна, яка досліджує специфічні особливості спілкування з широкою та гетерогенною (масовою) аудиторією» [49].

3. Філологічний підхід базується на методології лінгвістики, основне завдання якої полягає у докладному поясненні мовних форм та структур, за допомогою яких здійснюється безпосередній процес комунікації [38].

4. Соціологічний та психологічний підходи ці емпіричні підходи які «базуються на результатах глибинних досліджень комунікації, що проводяться у межах психології, яка є наукою, що вивчає закономірності поведінки окремої особистості, групи людей або суспільства в цілому відповідно до їхнього когнітивного рівня та менталітету, а також соціології, яка зосереджується на аналізі взаємозв'язків між соціальними структурами та інститутами, що впливають на комунікаційні процеси» [38].

Потребує уваги й підхід, окреслений Г. Почепцовим, у межах якого комунікація розглядається як інструмент управління соціальними процесами. Він спирається на напрацювання кількох галузей знань, зокрема: державного управління, що концентрується на цілеспрямованому впливі держави на втілення соціальних процесів і суспільних відносин; політології, яка досліджує політичні процеси, явища та практики у сфері політичного управління [51].

Дослідження ролі комунікацій у публічному управлінні крізь призму інформаційного та кібернетичного підходів дістало класичне відображення у роботах К. Шеннона та В. Вівера «Математична теорія комунікації». У межах цього підходу комунікація розглядається як системоутворювальний елемент, що забезпечує функціонування управлінських процесів завдяки механізмам зворотного зв'язку [75].

Кібернетичний підхід пояснює комунікацію як фундаментальну складову будь-якої складної системи (зокрема політичної), управління якою

вибудовується на принципах позитивного та негативного зворотного зв'язку. Відповідно, ефективність публічного управління зумовлюється якістю інформаційних потоків і коректністю налаштування контурів зворотного зв'язку, що забезпечують корекцію рішень і адаптацію системи до змін зовнішнього середовища.

Підтримуючі наукові доробки попередників щодо сутності та багатогранності комунікації, В. Мазур слушно зазначає, що «вона виконує ключову об'єднувальну функцію, інтегруючи органи публічного управління та суспільство в єдину, цілісну систему. Ефективна комунікація володіє важливою перевагою: вона суттєво зміцнює зворотний зв'язок між адміністративним структурами, управлінськими органами, суспільством, територіальними громадами, а також виступає визначальним чинником у процесах демократизації суспільства» [39].

Комунікативна діяльність органів публічної влади створює умови для безперервної реалізації інформаційного обміну, який стратегічно скерований на реалізацію основних управлінських функцій і, відповідно, гарантує стійке функціонування комунікативної підсистеми публічного управління.

У сфері діяльності органів публічної влади «комунікація» постає передусім як ключовий інструмент зв'язку з громадськістю та як механізм взаємодії між органами влади, інститутами громадянського суспільства й іншими суб'єктами управлінського процесу. Її розглядають як багатоетапний процес, що охоплює отримання, перцепцію (сприйняття), когнітивне опрацювання, засвоєння й цілеспрямоване поширення інформації. Більшість дослідників емпірично підтверджують: комунікація не лише забезпечує організацію ефективної спільної діяльності індивідів і груп, а й опосередковано формує як конструктивні (конкурентні), так і деструктивні (конфліктні) взаємини в суспільно-політичному середовищі.

Вагомий внесок у розуміння суті та взаємозалежності понять «інформація» і «комунікація» зробили ті вчені, які чітко зазначали, що

отримання, змістовний аналіз, цілеспрямована передача та ефективне використання інформації є головними елементами діяльності органів публічної влади. Вони переконливо довели, що в державному управлінні це, передусім, безпосередня реалізація управлінських рішень, які базуються на результативному використанні сучасних інформаційних і комунікаційних технологій (ІКТ).

Підсумовуючи, державне управління пов'язується не лише з комунікативними процесами як такими, а передусім із управлінням та оптимізацією технологічних платформ, що забезпечують їхню стійкість і результативність. Аналіз наукових підходів до трактування поняття «комунікація» демонструє велику множинність інтерпретацій. Втім, попри різноманіття дефініцій, чітко простежується інтегрувальна ознака — зосередженість на процесі обміну повідомленнями (інформацією). З методологічного погляду важливо, що одні дослідники розглядають комунікацію як самостійний елемент системи, тоді як інші — як невід'ємну складову управлінського впливу. При цьому принциповим є розуміння комунікації як двостороннього обміну інформацією, а не односторонньої, директивної передачі.

Комунікація у сфері діяльності органів публічної влади виступає ключовим інструментом для успішного формування демократичного суспільства та є невід'ємним елементом реалізації публічної політики.

Відкритість і прозорість публічного середовища вимагають впровадження ефективних механізмів інформаційно-комунікаційних технологій, які обов'язково мають бути засновані на принципі двостороннього зворотного зв'язку. Зважаючи на великі обсяги даних, якими оперує держава в сучасних умовах, критично виникає потреба в оптимізованому та ефективному управлінні цими інформаційними ресурсами.

Ефективна комунікація є одним із базових чинників результативності

органів публічної влади: вона забезпечує прозорість і підзвітність діяльності інституцій, сприяє конструктивній взаємодії влади з громадянами та, як наслідок, підвищує рівень суспільної довіри.

Комунікаційна складова у сфері органів публічної влади інтегрує в собі різноманітні канали та інструменти для цілеспрямованого донесення інформації, налагодження якісного зворотного зв'язку, а також встановлення конструктивного діалогу між владою та громадськістю.

До основних, ключових елементів цієї комунікаційної складової можемо віднести: офіційні веб-сайти (як базові платформи), соціальні мережі, публічні виступи, прес-конференції, інформаційні та просвітницькі кампанії тощо.

Ефективна комунікація в органах публічної влади істотно сприяє глибшому розумінню громадянами сутності та змісту діяльності й рішень владних структур, підвищує рівень поінформованості населення та їхнє реальне залучення до процесу прийняття рішень. Це, у свою чергу, прямо корелює з підвищенням рівня легітимності, суспільної довіри та підтримки влади з боку громадськості.

Органи публічної влади мають приділяти пріоритетну увагу системному вдосконаленню комунікаційної складової своєї діяльності. Стратегічно цей процес передбачає реалізацію комплексу узгоджених заходів, зокрема упровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ); розроблення чіткої та верифікованої комунікаційної стратегії; професійне навчання персоналу ключових комуникативних навичок; налагодження постійного, конструктивного діалогу з громадськістю.

Комунікаційна складова є одним із ключових чинників ефективного функціонування органів публічної влади. Вона забезпечує інституційну відкритість, підвищує рівень підзвітності, а в кінцевому підсумку сприяє зміцненню суспільної довіри до державних інституцій.

РОЗДІЛ 2

СТАН РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ

2.1 Специфіка процесу комунікації публічної влади з громадянами

На сучасному етапі розвитку суспільства комунікація між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства виступає ключовим механізмом забезпечення ефективного врядування, зокрема на принципах прозорості та підзвітності. Трансформаційні процеси, що нині реалізуються в Україні, як то впровадження європейських стандартів публічного управління, формують нові вимоги до взаємодії державних інституцій і громадян, орієнтовані на партнерські принципи, відкритість і довіру. Необхідність даного дослідження зумовлена потребою удосконалення комунікативних стратегій у публічному управлінні, спрямованих на налагодження конструктивного діалогу між владою та суспільством, підвищення рівня довіри громадян до державних інституцій і забезпечення реальної участі громадян у процесі прийняття управлінських рішень.

Комунікативний процес є центральним елементом системи комунікації, оскільки саме він забезпечує передачу інформації, ідей, емоцій і смислів між суб'єктами взаємодії. Його ефективність виступає фундаментом побудови соціальних, професійних і міжособистісних відносин у публічному секторі. У науковому дискурсі комунікація розглядається як комплексне, багатовимірне явище, а комунікативний процес — як її динамічний аспект, що охоплює всі етапи інформаційного обміну — від формулювання повідомлення до його інтерпретації та сприйняття.

Окреслемо на рис 2.1 основні ознаки комунікативного процесу:

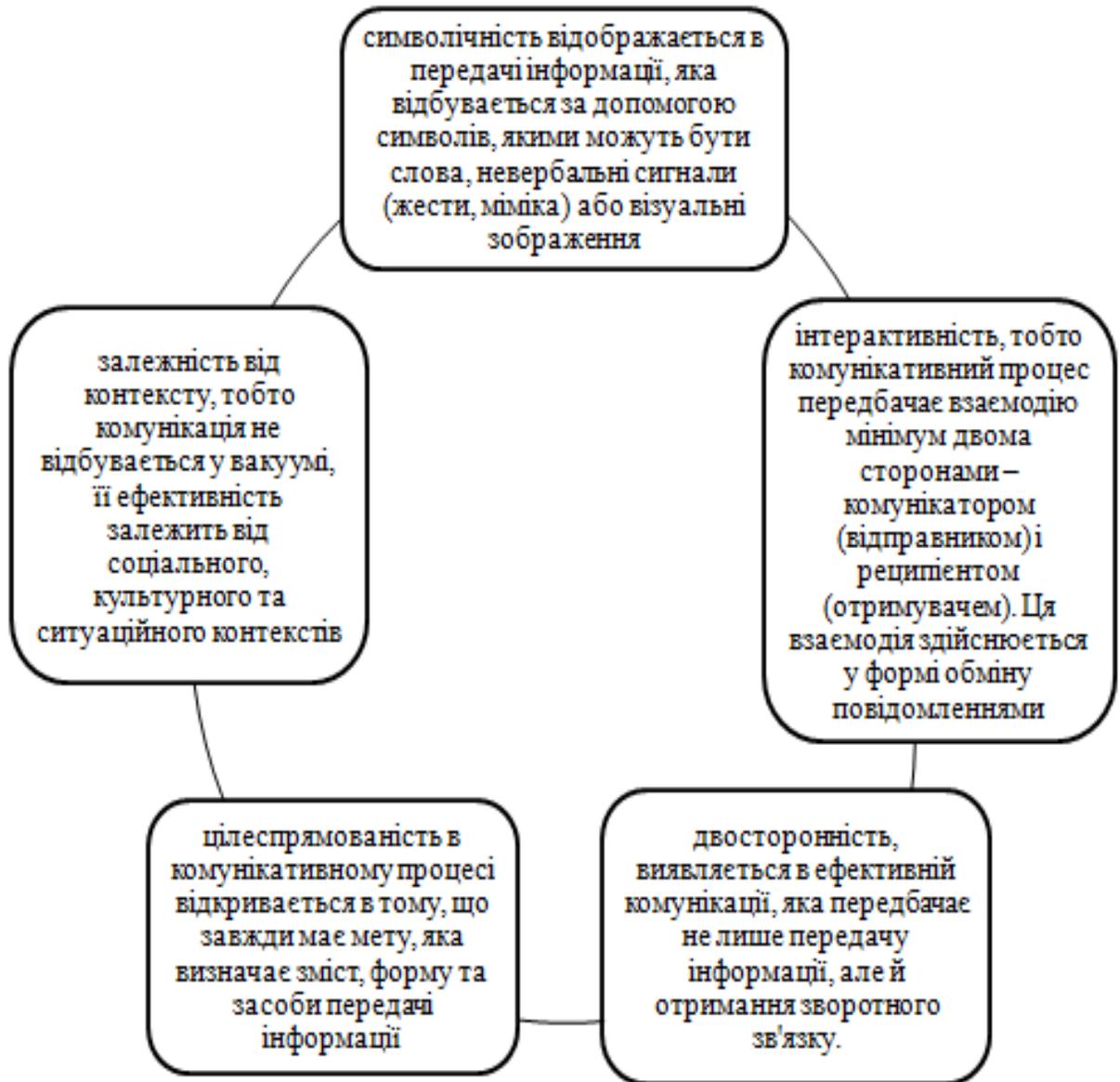


Рис. 2.1. Основні ознаки комунікативного процесу

Водночас, для забезпечення ефективного комунікативного процесу необхідно чітко визначити низку ключових питань, відповіді на які дозволяють оптимізувати обмін інформацією між сторонами комунікації:

- ✓ Хто є одержувачем інформації?
- ✓ Яку саме інформацію прагне отримати одержувач?
- ✓ Яку інформацію необхідно надати для задоволення цього запиту?
- ✓ Яким каналам або методам комунікації надає перевагу одержувач?

✓ Яких результатів очікується досягти внаслідок надання інформації одержувачу? [7].

Аналіз наукових джерел засвідчує, що комунікація у сфері державного управління розглядається як процес руху інформації та інструмент взаємодії між учасниками управлінського процесу, а також як невід’ємна складова механізму взаємодії органів влади та громадянського суспільства [4].

На думку дослідників до основних елементів комунікативного процесу можемо віднести наступні:

1. Відправник (адресант) — це суб’єкт комунікації (особа, група, організація, державна установа тощо), який генерує ідеї або збирає інформацію з метою її передачі конкретному чи невизначеному одержувачу [49]. Відправник самостійно визначає зміст інформації, що має бути предметом комунікативного обміну, а також, за необхідності чи можливості, окреслює цільову аудиторію та добирає методи й канали комунікації, через які інформація буде передана.

2. Кодування — це процес перетворення ідей або інформації у знаки й символи (зображення, звуки, мову, жести тощо) у форму, придатну для передавання певними каналами зв’язку (наприклад, відеозвернення голови територіальної громади, записане українською мовою за допомогою відеокамери) [49]. Кодування є ключовим етапом комунікативного процесу між органами публічної влади та громадянським суспільством, оскільки воно забезпечує перетворення змісту повідомлення у форму, зрозумілу цільовій аудиторії. Для ефективного комунікативного обміну важливо, щоб закодовані знаки й символи були адекватно сприйняті та правильно інтерпретовані реципієнтом.

3. Повідомлення — це ідея або інформація, закодована певним набором знаків і символів, підготовлена до передачі одержувачу. Для

стороннього спостерігача, який не має доступу до системи декодування, таке повідомлення сприймається лише як сигнал [49].

4. Канали зв'язку — це природні або штучні засоби комунікації, через які сигнал надходить від відправника до одержувача [49]. Вибір оптимального каналу залежить від мети комунікації; при цьому можливе використання кількох каналів одночасно. Наприклад, відеофайл може бути поширений через телебачення, вебсайт або соціальні мережі. Водночас кожен тип сигналу може бути переданий лише відповідним каналом зв'язку. Так, щоб опублікувати відеозвернення голови громади у друкованих ЗМІ, його необхідно перекодувати у текстовий формат, що частково може змінити зміст повідомлення, оскільки письмовий текст не відображає невербальні елементи — емоції, інтонації чи жести промовця.

5. Одержувач (адресат) — це особа або аудиторія, яка отримує повідомлення та інтерпретує його зміст [49]. Одержувач може бути як цільовим, так і випадковим. Якщо реакція або відповідь не передбачена, комунікативний процес завершується на етапі сприйняття.

6. Зворотний зв'язок — це етап комунікативного процесу, що забезпечує передачу повідомлення-відповіді від одержувача до відправника [49]. Його метою є підтвердження отримання інформації, уточнення її змісту або інформування про реакцію реципієнта. Зворотний зв'язок може реалізовуватися тими самими каналами, що й первинне повідомлення, або іншими. Наприклад, він може відбуватися через трансляцію інтерв'ю з громадянами на місцевому телеканалі, отримання листів від населення чи публікацію відповідей на звернення у соціальних мережах.

Подальший аналіз наукових джерел засвідчив, що структура комунікативного процесу охоплює чотири основні елементи: відправник тобто особа, яка ініціює комунікацію, генерує ідею або збирає та передає інформацію, повідомлення (інформація) зміст комунікації, що кодується у певну систему символів для подальшої передачі, канали та засоби

комунікації як шляхи й інструменти, через які інформація передається від відправника до одержувача, та одержувач особа або група осіб, для яких призначено інформацію та які здійснюють її інтерпретацію [5].

Будь-який орган публічної влади є соціальною організацією, яку можна розглядати крізь призму теорії соціальної взаємодії. Зазначена взаємодія забезпечується та реалізується через систему відповідних засобів (рис.2.2) комунікації та координації, серед яких:

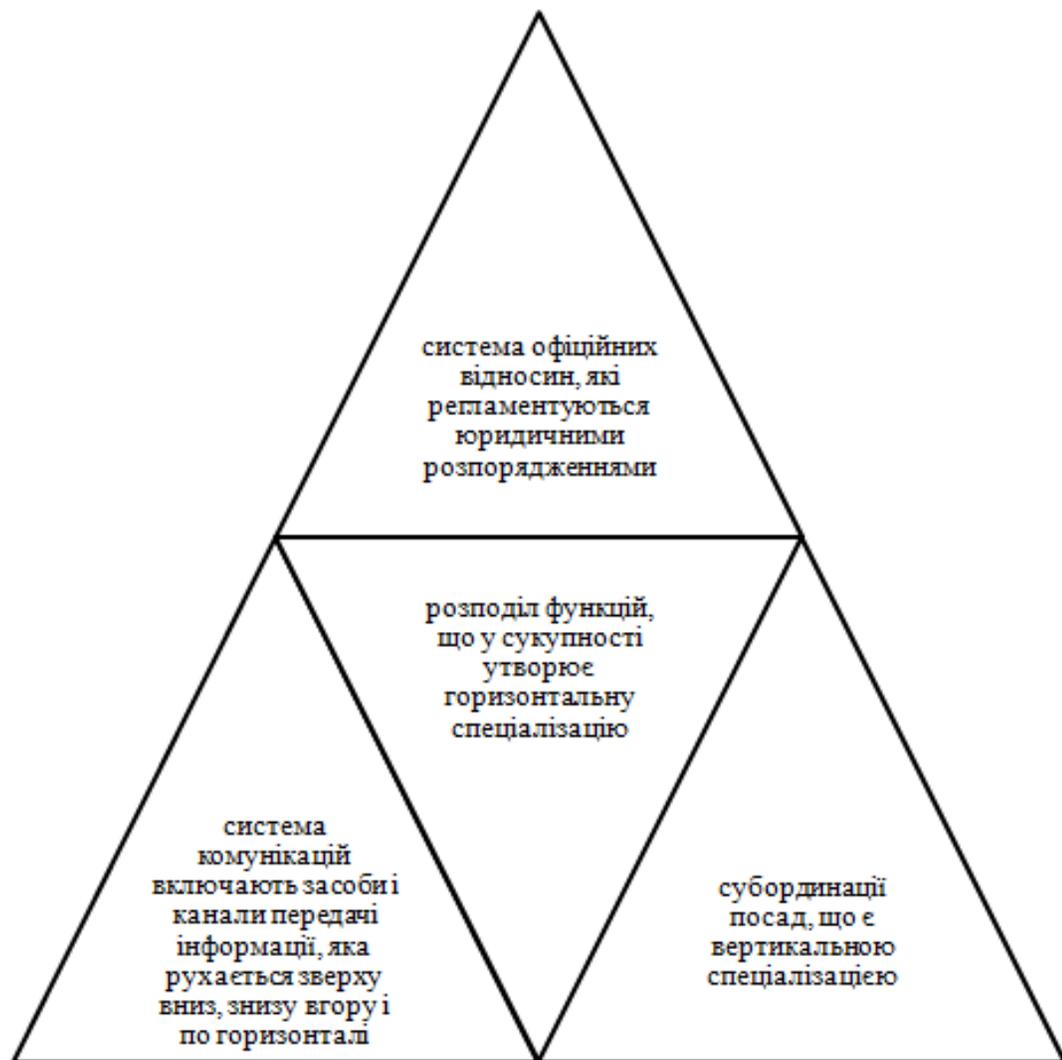


Рис. 2.2. Система відповідних засобів комунікації та координації.

Комуникативний процес у сфері публічного управління має надзвичайно важливе значення, незалежно від форми та засобів комунікації.

Ефективна управлінська діяльність неможлива без налагодженого інформаційного обміну, оскільки керівники органів публічної влади потребують достовірної, своєчасної та повної інформації для ухвалення управлінських рішень.

До основних особливостей комунікативного процесу у публічному управлінні можна віднести: етапність як комунікативний процес що складається з кількох послідовних етапів: кодування, передача, декодування повідомлення та зворотний зв'язок. Множинність засобів комунікації що являє собою сучасний комунікативний процес охоплює широкий спектр каналів передавання інформації, включаючи усну та письмову мову, цифрові технології, візуальні матеріали та невербальні сигнали. Емоційний компонент який окрім раціонального змісту, комунікація містить емоційну складову, що впливає на ставлення учасників до повідомлення, рівень його сприйняття та подальшу реакцію. Бар'єри комунікації оскільки у процесі передачі інформації можуть виникати різні перешкоди: мовні, культурні, психологічні чи технічні, які ускладнюють або спотворюють зміст повідомлення.

Отже, комунікативний процес є невід'ємною складовою ефективною взаємодії в системі публічного управління. Його результативність залежить від здатності учасників подолати комунікативні бар'єри, враховувати соціальний і культурний контекст, а також забезпечувати точне розуміння змісту переданих повідомлень.

У сучасних умовах, коли швидкість і якість передачі інформації мають вирішальне значення, дослідження закономірностей і механізмів комунікативного процесу набуває особливої актуальності для різних галузей знань — від соціології, психології та лінгвістики до інформаційних технологій. Водночас, у сфері публічного управління воно виступає ключовим чинником ефективного функціонування державних інституцій.

Комунікація у системі публічного управління відіграє ключову роль у взаємодії між органами державної влади та інститутами громадянського

суспільства, незалежно від її форми чи змісту. Ефективне управління передбачає безперервний обмін інформацією, що забезпечує прийняття обґрунтованих управлінських рішень на всіх рівнях державної системи.

Якісне наповнення інформаційних потоків має вирішальне значення для розуміння специфіки комунікативного процесу та формування ефективних механізмів комунікації в публічному управлінні. Відтак, комунікаційна діяльність органів публічної влади виступає важливим інструментом забезпечення прозорості, підзвітності та зворотного зв'язку з громадськістю.

Важливим аспектом аналізу сутності комунікації у сфері державного управління є визначення поняття публічної інформації. Прийняття у 2011 році Закону України «Про доступ до публічної інформації» стало визначним кроком у розвитку принципів відкритості та прозорості діяльності державних інституцій. Завдяки цьому нормативно-правовому акту громадяни, журналісти, громадські об'єднання та правозахисники отримали законодавчо гарантований інструмент доступу до інформації про діяльність органів влади.

На сьогодні цей механізм активно використовується у сфері журналістських розслідувань, громадського моніторингу та правозахисної діяльності, що сприяє підвищенню рівня підзвітності влади, розширенню громадського контролю та зміцненню демократичних засад управління.

Відповідно до положень Закону України «Про доступ до публічної інформації», «публічна інформація — це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом» [24].

У контексті діяльності органів публічної влади, під публічною інформацією вважаємо будь-яка інформацію, що перебуває у володінні цих

органів — зокрема документи, офіційні листи, фотографії, аудіо- та відеоматеріали, статистичні дані тощо. Водночас, це не означає, що доступ до всієї такої інформації є необмеженим.

Публічна інформація, відповідно до положень чинного законодавства, може також класифікуватися за різними критеріями, вона має важливе практичне значення, оскільки дозволяє забезпечити раціональне управління інформаційними потоками, оптимізувати комунікацію між владою та громадськістю, а також дотримання принципів прозорості, підзвітності та інформаційної безпеки. Законодавство України передбачає, що доступ до публічної інформації може бути відкритим або обмеженим, залежно від її змісту та правових підстав. Зокрема, обмеження доступу встановлюються щодо конфіденційної, таємної та службової інформації, яка підлягає спеціальним режимам захисту. Такий підхід дозволяє забезпечити баланс між принципом прозорості діяльності органів влади та необхідністю захисту національних інтересів, прав громадян і безпеки держави.

Публічна інформація відіграє ключову, системоутворювальну роль у процесі комунікації між органами публічної влади та суспільством. Вона є не просто змістовим наповненням комунікаційних потоків, а передумовою їх прозорості, відкритості та довіри. Саме завдяки доступу до публічної інформації громадяни та інститути громадянського суспільства отримують можливість усвідомлено сприймати рішення органів влади, оцінювати їх обґрунтованість, законність та ефективність, формувати власну позицію і трансформувати її у зворотний зв'язок.

Таким чином, публічна інформація виступає основою для формування довіри до публічної влади, інструментом реалізації принципів прозорості, підзвітності та участі, а також невід'ємним елементом демократичної комунікаційної моделі, у якій громадянин є не пасивним об'єктом впливу, а активним учасником публічного діалогу.

До процесу комунікації який включає різні елементи (рис. 2.3.),

притаманні для будь-якого акту комунікації, варто також віднести нижче наведені:

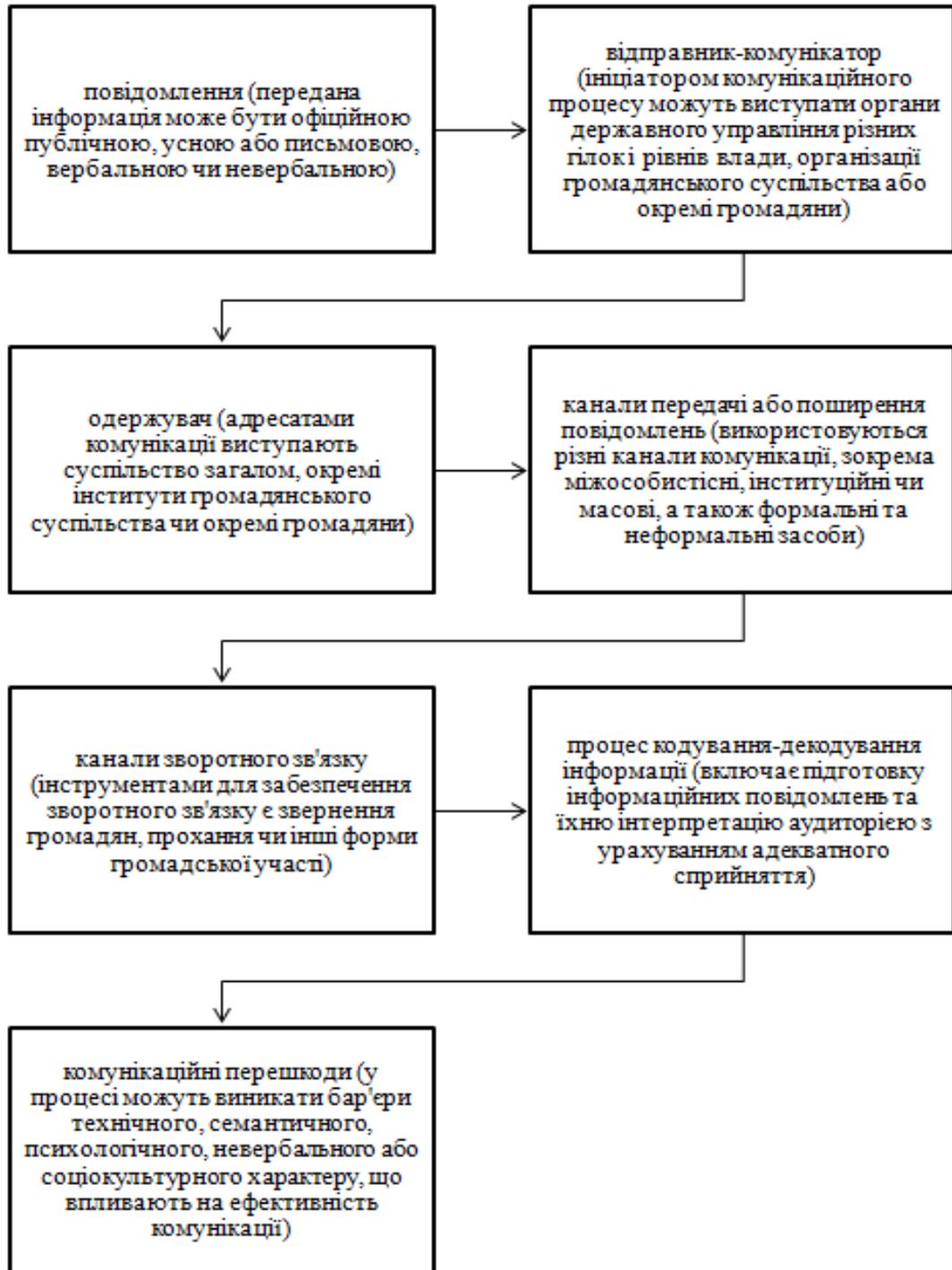


Рис. 2.3. Перелік елементів що складають акт комунікації

Таким чином, комунікація у сфері публічного управління є складним, багаторівневим і динамічним процесом, ефективність якого безпосередньо

залежить від узгодженості та результативності кожного з його структурних компонентів.

У процесі двостороннього обміну інформацією між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства здійснюється управління двома взаємопов'язаними, але спрямованими у протилежні сторони інформаційними потоками. Перший із них формується у сфері державного та публічного управління і відображає офіційну позицію, рішення та дії органів влади. Другий — генерується в межах громадянського суспільства та виражає суспільні очікування, потреби, ініціативи й реакції громадськості на діяльність держави.

Залежно від характеру взаємодії цих потоків, кількості учасників, цілей сторін, а також використаних комунікаційних каналів, засобів і стратегій, формується певна система управлінської комунікації.

Як смисловий компонент соціальної взаємодії та універсальна характеристика будь-якої діяльності, комунікація у сфері публічного управління спрямована на обмін думками, інформацією та знаннями з метою досягнення взаєморозуміння, узгодженості дій і спільного прийняття рішень. Саме ефективна комунікація виступає фундаментальною передумовою прозорого врядування, формування довіри громадян до влади та підвищення результативності управлінських процесів.

Для того щоб комунікація між органами публічної влади та громадянами була якісною, ефективною та сприяла зміцненню демократичного врядування, необхідна активна позиція обох сторін комунікативного процесу.

1. Забезпечення інформаційної прозорості з боку органів публічної влади передбачає своєчасне, достовірне та повне інформування громадськості про процеси підготовки та ухвалення суспільно важливих рішень. Це включає публікацію відкритих даних, доступ до публічної інформації, регулярне висвітлення діяльності органів влади через офіційні

вебресурси та медіа. Важливим аспектом є також стимулювання громадян до дій відповідно до інформаційного повідомлення, а також формування індивідуальної та колективної свідомості, орієнтованої на відповідальну участь у суспільно-політичному житті [37].

2. Формування ефективної системи «зворотного зв'язку» передбачає активне залучення механізмів громадського контролю, незалежної експертизи, моніторингів та консультацій із громадськістю з питань, що мають пріоритетне суспільне значення. До таких інструментів належать проведення публічних обговорень та консультацій щодо проєктів нормативно-правових актів, оцінювання ефективності дотримання законодавства та раціонального використання бюджетних коштів, моніторинг і громадська експертиза рішень органів влади у сфері регуляторної політики, контроль за реалізацією державних, регіональних і місцевих програм розвитку, стратегічних документів та галузевих планів [68].

Наявність постійного та якісного зворотного зв'язку між владою та громадськістю забезпечує підзвітність органів влади, зміцнення громадської довіри та підвищення легітимності управлінських рішень, що є необхідною умовою ефективного функціонування демократичної системи врядування.

На думку науковців, результатом ефективного розв'язання завдань у сфері публічної комунікації може стати формування єдиної системи інформування громадськості про діяльність органів публічної влади. Така система має забезпечувати регулярне отримання об'єктивних і достовірних даних, зокрема в динаміці, що відображають громадську думку щодо різних аспектів функціонування владних структур.

Крім того, важливим результатом упровадження такої системи є створення умов для повноцінного врахування позиції громадян у процесі прийняття управлінських рішень, підвищення громадянської активності,

залучення населення до вирішення питань місцевого значення, а також до громадського обговорення проєктів нормативно-правових актів.

Реалізація цих заходів сприятиме подоланню або послабленню комунікативних бар'єрів, зменшенню відчуження у відносинах між владою та громадськістю, зниженню рівня недовіри та необґрунтованих претензій до влади, а також мінімізації патерналістських настроїв у суспільстві [64].

Ефективна комунікація в органах публічної влади потребує врахування теоретико-методологічних засад комунікативних процесів, оскільки вона є невід'ємною складовою ухвалення управлінських рішень на всіх рівнях влади. Комунікація забезпечує взаємодію між органами публічної влади, громадянським суспільством та іншими стейкхолдерами, виступаючи важливим інструментом підвищення якості, прозорості та результативності управлінської діяльності.

Таким чином, орган публічної влади можна розглядати як соціальну організацію, яка, з позицій теорії соціальної взаємодії, є формою колективної діяльності людей, спрямованої на виконання суспільно значущих функцій та забезпечення публічного інтересу.

У цьому сенсі публічна інформація виконує кілька базових функцій у комунікаційному процесі:

- ✓ інформаційно-просвітницьку – забезпечує поінформованість громадян про діяльність органів влади, зміст політик, програм і рішень;
- ✓ контрольну – створює умови для громадського контролю, моніторингу використання бюджетних ресурсів, запобігання зловживанням і корупційним практикам;
- ✓ комунікативно-мобілізаційну – дає змогу залучати громадян до обговорення, співучасті в ухваленні рішень, громадських консультаціях, що посилює горизонтальні зв'язки між владою та суспільством;

✓ зворотного зв'язку – забезпечує інформованість органів влади про очікування, потреби й реакції громадян, що дозволяє коригувати політики та управлінські рішення.

Основними умовами ефективної взаємодії публічної влади з громадянами є (рис. 2.4.):

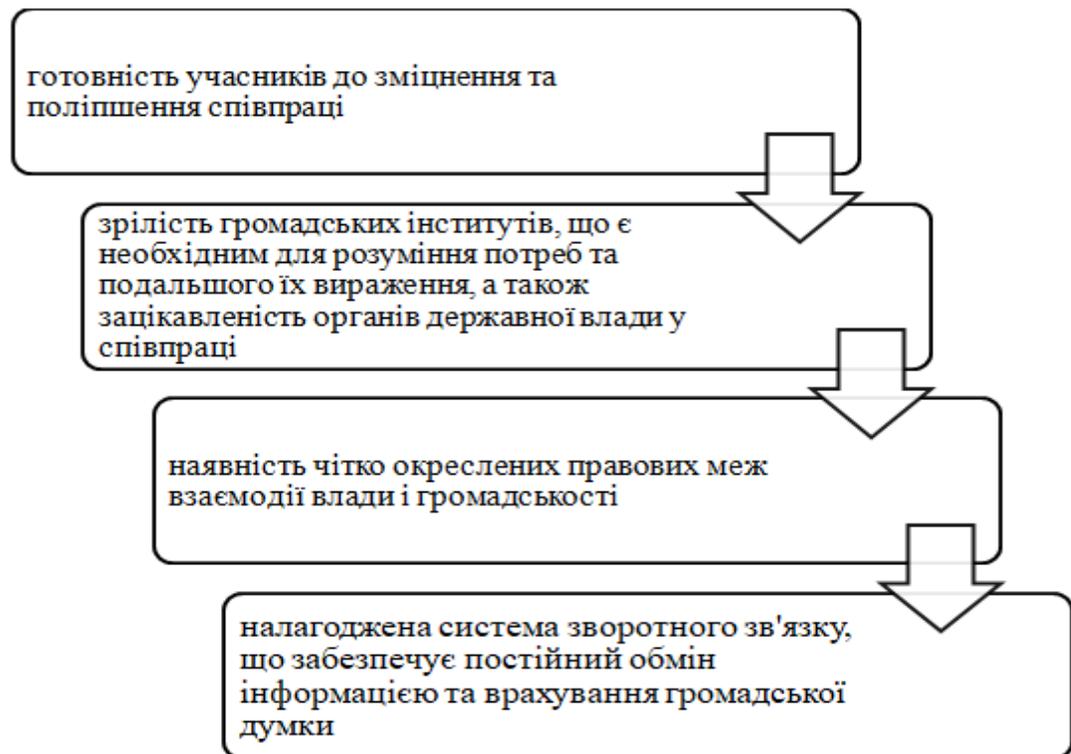


Рис. 2.4. Умови ефективної взаємодії публічної влади з громадянами

Дотримання зазначених умов сприяє підвищенню ефективності комунікації та посиленню партнерської взаємодії між органами публічної влади й інститутами громадянського суспільства. Це, у свою чергу, позитивно впливає на якість публічного управління, рівень довіри громадян до влади та загальну стабільність суспільно-політичної системи.

Ефективна та результативна взаємодія публічних органів влади з громадянами можлива лише за наявності певних інституційних і програмних передумов. Зокрема, до ключових складових цього процесу належать:

1. Функціонування в системі органів публічної влади спеціалізованих структурних підрозділів (відомств, департаментів, управлінь, відділів), які безпосередньо відповідають за налагодження співпраці з неурядовими організаціями та іншими представниками громадянського суспільства.

2. Наявність розроблених і затверджених державних програм, спрямованих на сприяння розвитку ефективної взаємодії між органами влади та структурами громадянського суспільства. Такі програми повинні містити конкретні цілі, завдання, механізми реалізації, а також систему моніторингу та оцінки результатів.

3. Укладання офіційних угод про співпрацю між органами публічної влади та неурядовими організаціями, які регламентують напрями, форми та принципи їх спільної діяльності, забезпечуючи прозорість, взаємну відповідальність і сталість партнерських відносин [3].

Зазначені складові є ключовими передумовами забезпечення ефективного та результативного партнерства між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства. Їх імплементація сприяє посиленню участі громадськості у процесах підготовки й ухвалення управлінських рішень, а також підвищенню прозорості та підзвітності публічної влади. Відтак, ефективна комунікація влади з громадянським суспільством постає як складний і багатогранний процес, що потребує системного підходу та безперервного вдосконалення.

Серед пріоритетних напрямів підвищення якості комунікативної взаємодії доцільно виокремити: впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які забезпечують оперативність і доступність обміну даними, розвиток інструментів електронної демократії, що розширюють можливості громадянської участі, підвищення комунікативної компетентності державних службовців, зокрема у сферах публічної комунікації та кризового менеджменту, зміцнення прозорості, відкритості та підзвітності владних процесів.

Отже, налагодження ефективної системи комунікації є не лише технічним чи організаційним завданням, а визначальною передумовою розвитку громадянського суспільства, забезпечення суспільної злагоди та підвищення якості публічного управління.

2.2 Форми, види та функції комунікації у взаємодії публічної влади з громадянами

Трансформація системи публічного управління в умовах становлення громадянського суспільства та розвитку демократичних інститутів актуалізує проблематику ефективної комунікації органів публічної влади з громадянами. Сучасні виклики державотворення вимагають принципово нових підходів до комунікативних процесів, здатних забезпечити прозорість, підзвітність і результативність публічного врядування.

Трансформація системи публічного управління в умовах розвитку громадянського суспільства та розбудови демократичних інститутів актуалізує питання забезпечення ефективної комунікації між органами публічної влади та громадянами. Сучасні виклики державотворення актуалізують необхідність упровадження сучасних концептуальних підходів до організації комунікативних процесів, здатних забезпечити прозорість, підзвітність і результативність публічного врядування. Ефективна комунікація у цій сфері виступає ключовим чинником формування довіри до влади, підвищення якості управлінських рішень і розвитку демократичних механізмів участі громадян у державному управлінні.

В умовах сьогодення процес державотворення набуває особливого значення, оскільки передбачає формування ефективної системи публічного управління, що забезпечує трансформацію України у правову європейську державу з високим рівнем якості життя, демократії, політичної та соціальної стабільності. Досягнення цієї мети можливе за умови розроблення

оптимального механізму функціонування органів публічної влади, який відповідає сучасним викликам розвитку ринкової економіки, демократичним перетворенням у суспільстві та ґрунтується на активній взаємодії з громадянським суспільством.

Ефективне публічне управління в Україні може бути реалізоване шляхом інтеграції сучасних наукових досягнень державотворення, удосконалення законотворчої та нормотворчої діяльності, впровадження передових організаційно-управлінських практик, реформування державного апарату та забезпечення його сучасною матеріально-технічною базою. Адаптація вітчизняної управлінської практики до глобальних тенденцій та європейських стандартів відкриває можливості для істотного підвищення ефективності системи публічного управління й сприяє позитивним змінам у політичній, економічній і соціальній сферах.

Комунікація між органами публічної влади та громадянами базується на системі принципів, що забезпечують ефективність комунікаційних процесів, сприяють зміцненню довіри до влади та залученню громадян до участі в управлінських процесах. Такі принципи мають бути інтегровані в інституційні механізми, процедури прийняття рішень і практики публічної комунікації на всіх рівнях влади.

Основні принципи такої взаємодії представлені нами на рис. 2.5.

принцип прозорості та відкритості, даний принцип передбачає забезпечення вільного доступу громадян і організацій громадянського суспільства до інформації про діяльність органів публічної влади.

принцип двосторонньої комунікації, закладається в тому, що ефективна взаємодія вимагає не лише передачі інформації від органів влади до громадян, але й організації зворотного зв'язку.

принцип участі, тобто громадянське суспільство повинно мати можливість впливати на формування та реалізацію державної політики.

принцип рівноправності, усі суб'єкти громадянського суспільства повинні мати рівні можливості для взаємодії з органами влади, незалежно від їхнього соціального статусу, географічного положення чи інших характеристик.

принцип законності, полягає в тому, що усі форми комунікації між органами публічної влади та громадянським суспільством мають здійснюватися відповідно до чинного законодавства, що забезпечує захист прав і свобод усіх учасників комунікаційного процесу.

принцип довіри та партнерства, полягає у взаємодії між органами публічної влади та громадянським суспільством має базуватися на принципах довіри, конструктивного діалогу та співпраці.

принцип адаптивності та інноваційності, саме у сучасних умовах вахливим є використання інноваційних підходів до комунікації, зокрема цифрових технологій, для оперативного реагування на виклики суспільства та забезпечення ефективності комунікацій.

принцип підзвітності, відображається в тому що органи публічної влади зобов'язані звітувати перед громадянами про свої рішення, дії та досягнуті результати.

Рис. 2.5. Основні принципи взаємодії в процесі комунікації

Дотримання зазначених принципів формує підґрунтя для якісної комунікації між органами публічної влади та громадянами, що, своєю

чергою, сприяє ефективності публічного управління, розвитку демократії та забезпеченню сталого суспільного розвитку.

У системі органів публічної влади комунікація відіграє ключову роль у забезпеченні результативного функціонування управлінської системи та досягненні стратегічних цілей. Її основним завданням є координація діяльності суб'єктів публічної влади, спрямована на узгодження стратегій і планів дій, що дає змогу гармонізувати різні аспекти управління та забезпечити досягнення спільних результатів [28].

Зміст такої комунікації охоплює:

- обмін інформацією, проведення консультацій та обговорень, спільне планування на основі аналізу ризиків і можливостей, пов'язаних із реалізацією стратегій;
- узгодження розподілу ресурсів (фінансових, людських, матеріальних тощо) для ефективного виконання стратегічних і програмних завдань;
- розроблення детальних планів дій, що включають визначення конкретних завдань, розподіл відповідальності та встановлення контрольних точок для моніторингу та оцінювання прогресу.

Таким чином, інституційно впорядкована комунікація виступає системоутворювальним чинником публічного управління, забезпечуючи узгодженість дій, прозорість процесів та відповідальність учасників за досягнення визначених стратегічних цілей.

Для уникнення дублювання функцій та підвищення ефективності діяльності системи органів публічної влади важливого значення набуває координація дій між різними структурними підрозділами та відділами. Така координація забезпечує узгодженість управлінських процесів, сприяє оптимізації використання ресурсів і підвищує результативність реалізації державних політик.

Усі учасники управлінського процесу несуть спільну відповідальність за досягнення стратегічних цілей, що, у свою чергу, стимулює розвиток взаємодії, колективної відповідальності та контролю. Подібна модель управління дозволяє оперативно ідентифікувати проблеми, здійснювати їх аналічну оцінку та вчасно коригувати управлінські рішення, забезпечуючи таким чином досягнення запланованих результатів і підвищення ефективності функціонування органів публічної влади.

Взаємодія органів публічної влади є визначальним механізмом забезпечення результативного управління державою та суспільством, скерованим на розв'язання великого спектру соціальних, економічних, політичних та інших питань. Її метою виступають досягнення стабільності та сталого розвитку, захист прав і інтересів громадян, а також раціональне використання національних ресурсів [40].

Сфера впливу такої взаємодії охоплює практично всі напрями публічного управління: розроблення й упровадження законодавства, реалізацію державних програм, надання адміністративних послуг, регулювання господарської діяльності та вирішення соціальних питань. Водночас вона є визначальною для формування національних і регіональних стратегій розвитку, що дає змогу адаптувати державну політику до сучасних викликів і суспільних потреб.

Ефективна комунікаційна взаємодія органів публічної влади справляє системний вплив на ключові сфери суспільного життя — соціальну, економічну, екологічну, політичну, а також на сферу національної безпеки та оборони [14]. На цій основі формується злагоджена система управління, здатна відповідати актуальним умовам і запитам суспільства та забезпечувати досягнення стратегічних цілей держави. Отже, координація та комунікація між публічними інституціями є необхідною умовою розбудови стабільного, демократичного й розвиненого суспільства.

Зокрема, Т. Ломакіна слушно зазначає, що комунікація в економічній сфері є визначальним інструментом регулювання господарської діяльності, активізації економічного розвитку та зростання конкурентоспроможності держави. Її визначальними завданнями виступають налагодження співпраці між органами публічної влади з метою визначення стратегічних пріоритетів економічного зростання, розроблення бюджетних планів, податкової політики та механізмів регулювання фінансового сектору. Така взаємодія також спрямована на контроль функціонування ринків, створення умов для розвитку інновацій та формування сприятливого бізнес-клімату, що забезпечує стале економічне зростання держави [70].

Ефективна комунікація в економічній сфері дає змогу запобігати конфліктам, сприяє стабільності економічних процесів і підтримує інноваційний розвиток. Вона є необхідною передумовою для досягнення стійкого економічного зростання, підвищення міжнародної конкурентоспроможності країни та покращення добробуту населення [14].

У політичній сфері комунікація органів публічної влади виступає базовим механізмом функціонування демократичної системи та підтримання суспільної стабільності. Її основним змістом є створення ефективної законодавчої бази, впровадження державної політики відповідно до правових норм, а також проведення громадських слухань, консультацій і діалогів між владою та громадянським суспільством. Важливим аспектом такої взаємодії є інформаційний обмін і комунікація між політичними партіями та фракціями, що сприяє урахуванню різних суспільних позицій та формуванню збалансованих управлінських рішень [71].

Отже, ефективна комунікація в політичній сфері є фундаментом демократичних процесів, оскільки забезпечує реалізацію принципу народовладдя, сприяє врахуванню інтересів громадян, формує прозорість і легітимність процесу прийняття рішень у системі публічного управління та створює передумови для сталого розвитку суспільства.

Як слушно зазначають А. Благодарний та О. Кононець, комунікація органів публічної влади у сфері оборони та безпеки є ключовим елементом забезпечення національної безпеки, захисту державного суверенітету та безпеки громадян [6]. Її зміст охоплює формування й реалізацію державної політики у сфері безпеки, розроблення планів реагування на кризові ситуації, а також оперативне інформування населення про ризики та загрози.

До основних напрямів комунікативної взаємодії у цій сфері належать: укладення міжнародних угод у галузі оборони, участь у миротворчих місіях, організація рятувальних операцій, координація діяльності силових структур і підвищення рівня міжвідомчої взаємодії. Особливу увагу приділяють також виявленню, попередженню та нейтралізації кіберзагроз, що є важливою складовою сучасної системи національної безпеки [6].

Ефективна комунікація у сфері безпеки та оборони забезпечує своєчасне реагування на потенційні загрози, мінімізацію ризиків, збереження життя та безпеки громадян, а також підтримання стабільності на національному та міжнародному рівнях. Вона виступає інструментом зміцнення стратегічної стійкості держави та підвищення рівня довіри до державних інституцій.

В умовах збройної агресії російської федерації проти України питання комунікаційної взаємодії органів публічної влади з громадянським суспільством набуває особливої ваги. У сучасному безпековому контексті важливо не лише забезпечити ефективне інформування громадян, але й створити механізми зворотного зв'язку, які сприятимуть залученню суспільства до процесу прийняття управлінських рішень, зокрема тих, що мають безпосередній вплив на національну безпеку. Такий підхід формує передумови для зміцнення громадської довіри, підвищення ефективності управлінських дій і побудови цілісної системи стратегічних комунікацій держави.

На підставі проаналізованих положень встановлено, що головним завданням комунікації у сфері публічному управлінні є розв'язання суспільно значущих проблем, координація дій між суб'єктами управлінської діяльності, а також забезпечення легітимності та демократичності управлінських процесів. Комунікація органів публічної влади спрямована на спільне вирішення комплексних завдань, пов'язаних із функціонуванням різних сфер суспільного життя — економічної, соціальної, екологічної, оборонної та безпекової. Її реалізація передбачає узгодження стратегічних цілей держави, координацію дій між управлінськими структурами та ефективний розподіл ресурсів. Водночас комунікація з громадянами та інститутами громадянського суспільства сприяє утвердженню демократичних принципів управління, розширенню участі громадськості у прийнятті рішень і підвищенню легітимності органів влади.

Українські науковці виокремлюють у процесі комунікації специфічні функції, серед яких центральне місце посідають інформаційно-комунікативна та регулятивно-керівна.

Як зазначається у наукових джерелах, «особливістю інформаційно-комунікативної функції є те, що інформація не лише передається та сприймається, а й формується, що є важливим чинником творчого й продуктивного спілкування. Завдяки цій функції забезпечується вирівнювання відмінностей у рівні поінформованості між учасниками комунікації. Регулятивно-керівна функція, своєю чергою, виявляється у здатності впливати на власну поведінку та поведінку інших осіб» [14].

Отже, ефективна публічна комунікація не обмежується передачею інформації, а передбачає активний вплив на формування знань, цінностей та моделей поведінки в управлінському середовищі. Вона виступає інструментом гармонізації суспільних відносин, посилення довіри до влади та підвищення ефективності державного управління.

Як зазначає С. Драчов, «при реалізації основних управлінських функцій — таких як планування, організація, мотивація, координація, аналіз та контроль — комунікація виступає інтегруючим чинником. Використовуючи інформаційні потоки, вона спрямовує повідомлення від однієї ланки до іншої відповідно до встановлених цілей. По суті, система обробки інформації виконує об'єднувальну функцію для всіх підсистем або структурних підрозділів управління» [20].

Ця позиція відображає системний характер комунікації, яка забезпечує узгодженість дій між усіма елементами управлінської структури, сприяючи ефективній реалізації стратегічних і тактичних завдань. Комунікація, таким чином, виконує не лише інформативну, а й організаційно-консолідаційну функцію, формуючи цілісність управлінського процесу.

Поділяємо також думку В. Дрешпака, який запропонував розмежовувати внутрішні та зовнішні функції комунікації. Науковець зазначає, що комунікація забезпечує «формування та підтримання усталених зв'язків між елементами системи публічного управління, а також між цією системою та зовнішнім середовищем; виробництво та збереження значень і смислів, носіями яких є елементи її семіотичної підсистеми, що забезпечує генерування та зберігання управлінської інформації, створюючи ідейно-смісловий каркас публічного управління» [21].

Таким чином, комунікація у сфері публічного управління виконує подвійну роль: з одного боку, забезпечує внутрішню узгодженість і координацію діяльності між управлінськими структурами, а з іншого — формує зовнішню відкритість і взаємодію з громадськістю, сприяючи інституційному зміцненню системи публічного управління.

Таким чином, можна стверджувати, що зовнішні функції органів публічної влади відіграють ключову роль у забезпеченні ефективної комунікації, відображенні змістових характеристик управлінських процесів

та впливі на соціальну взаємодію. Вони формують основу для налагодження взаємозв'язків між системою публічного управління та зовнішнім середовищем, забезпечуючи відкритість, прозорість і суспільну легітимність управлінської діяльності.

Трансляційна функція спрямована на забезпечення обміну інформацією як у внутрішньому, так і у зовнішньому комунікаційному просторі. Вона підкреслює важливість налагодження й підтримання стабільних інформаційних каналів, що дозволяють системі публічного управління адаптуватися до змін, своєчасно реагувати на виклики та ефективно взаємодіяти з іншими суб'єктами суспільних відносин.

Номінативна функція полягає у використанні семіотичних елементів для репрезентації сутності об'єктів, явищ і процесів, притаманних публічному управлінню. Завдяки чіткому визначенню термінів, символів і категорій формується концептуальний простір, який забезпечує адекватне сприйняття та інтерпретацію управлінської діяльності, а також сприяє становленню ідентичності системи публічного управління.

Функція соціального управління акцентує увагу на використанні комунікаційних інструментів для регулювання людської діяльності, забезпечення її ціннісного змісту та координації колективних дій. Її реалізація сприяє формуванню узгоджених соціальних практик, підтриманню суспільної стабільності та розвитку довіри між владою й громадянами.

Загалом, зазначені функції підкреслюють, що комунікація є системоутворювальним чинником ефективної діяльності органів публічної влади, оскільки забезпечує інформаційну відкритість, семантичну точність та соціальну орієнтованість управлінських процесів.

Як зазначається у науковій літературі, інформаційно-комунікативна функція комунікацій полягає не лише у простій передачі чи сприйнятті інформації, а й у її формуванні, що є важливим чинником для забезпечення творчої та продуктивної взаємодії між суб'єктами управління. Завдяки цій

функції відбувається вирівнювання рівня поінформованості учасників комунікативного процесу, що сприяє більш ефективному прийняттю управлінських рішень і підвищенню якості комунікаційного обміну.

Водночас регулятивно-керівна функція виявляється у здатності комунікації впливати як на власну поведінку суб'єкта, так і на поведінку інших осіб, забезпечуючи гармонізацію соціальної взаємодії та узгодженість управлінських дій [30].

Усі зазначені функції перебувають у тісному взаємозв'язку, утворюючи цілісну систему комунікативного процесу, що становить основу для зміцнення партнерських відносин між органами публічної влади та громадянами. Така система сприяє демократизації публічного управління, підвищенню його прозорості, а також забезпечує ефективне реагування на суспільні потреби.

Отже, дослідження функцій комунікації в системі взаємодії органів публічної влади з громадянським суспільством підтверджує її визначальну роль у забезпеченні результативності управлінської діяльності, зміцненні демократичних процесів і формуванні партнерських відносин між владою та суспільством.

Комунікація між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства виражається не лише як інструмент інформаційного обміну, але й є ключовим механізмом зміцнення довіри до влади, підвищення її підзвітності та розширення участі громадян у процесах прийняття рішень. Такий підхід сприяє зростанню легітимності управлінських дій, зниженню соціальної напруги та створенню передумов для успішного впровадження демократичних реформ.

Таким чином, функції комунікації відіграють системоутворювальну роль у сфері публічного управління, забезпечуючи синергію між державними інституціями та громадянами, стимулюючи розвиток громадянської активності та сприяючи досягненню суспільно важливих цілей.

На сучасному етапі демократичної трансформації суспільства особливого значення набуває ефективна комунікація між органами публічної влади та громадянами. Глибинні соціально-політичні перетворення, що відбуваються в Україні, зумовлюють необхідність упровадження новітніх підходів до комунікативної діяльності, які сприятимуть забезпеченню підзвітності, прозорості, результативності публічного врядування.

Світова практика переконливо доводить, що лише систематична та інституційно закріплена взаємодія органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства створює умови для ефективної реалізації державних функцій і забезпечує суспільну підтримку управлінських рішень.

Комунікативна взаємодія між громадянським суспільством і органами публічної влади може реалізовуватись у різних формах та за допомогою різноманітних методів, що визначаються метою, змістом і специфікою діяльності суб'єктів взаємодії, рівнем їхніх повноважень, а також масштабом управлінського впливу.

На думку О. Турій, до сфер комунікаційної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства доцільно відносити:

✓ «участь інститутів громадянського суспільства у розробленні та обговоренні проєктів нормативно-правових актів із питань соціально-економічного розвитку держави, захисту прав і свобод людини і громадянина, а також інтересів широких верств населення»;

✓ «здійснення громадського контролю за діяльністю органів публічного управління у вирішенні суспільно значущих проблем»;

✓ «утворення спільних дорадчих і експертних органів (рад, комісій, робочих груп) з метою взяття до уваги громадської думки в процесі формування та втілення державної політики»;

✓ «співпрацю органів публічного управління з інститутами громадянського суспільства у сфері підготовки та перепідготовки державних

службовців (зокрема з питань ефективної взаємодії влади й громадськості) та розроблення форм участі громадян у формуванні й реалізації публічної політики»;

✓ «моніторинг і аналіз громадської думки органами публічної влади та забезпечення своєчасного зв'язку на громадські пропозиції та зауваження»;

✓ «реалізацію спільних проєктів інформаційного, соціального та аналітико-дослідницького напрямків»;

✓ «інформаційно-комунікаційну сферу – обмін офіційною інформацією, публічні звіти, консультації, електронні комунікації, публічні обговорення»;

✓ «консультативно-дорадчу сферу – участь представників громадськості в консультативно-дорадчих органах, робочих групах, громадських радах при органах влади»;

✓ «нормотворчу та правозастосовну сферу – залучення інститутів громадянського суспільства до підготовки проєктів нормативно-правових актів, антикорупційної експертизи, оцінювання якості правозастосування»;

✓ «контрольно-наглядову сферу – громадський контроль, моніторинг діяльності органів влади, участь у громадських слуханнях, публічних аудитах, оцінюванні ефективності політик»;

✓ «соціально-сервісну сферу – взаємодію під час надання публічних та соціальних послуг, залучення громадських організацій як партнерів та виконавців окремих програм»; [62].

Нині в Україні застосовуються наступні форми взаємодії між органами влади та громадянським суспільством (рис.2.6.):

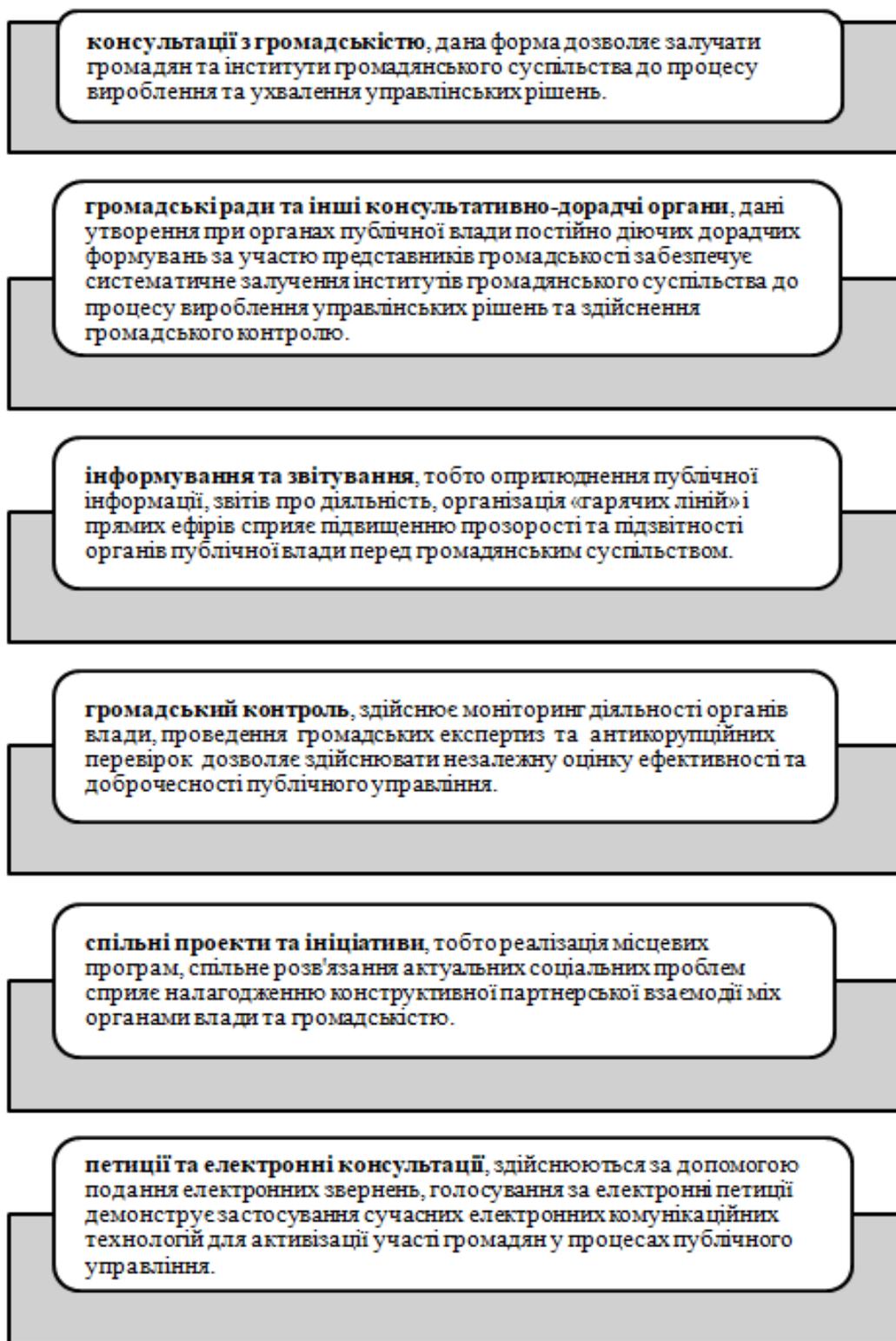


Рис. 2.6. Основні форми комунікаційної взаємодії

Представлені форми взаємодії органів публічної влади та громадянського суспільства в Україні сприяють розвитку різноманітних

каналів комунікації, залучення громадян до прийняття управлінських рішень і реалізації публічного контролю, що у підсумку сприяє зростанню прозорості, ефективності та легітимності публічного управління.

Відповідно до структури процесу комунікаційної взаємодії між органами публічної влади та громадянським суспільством, зазвичай виокремлюють кілька основних видів публічної комунікації: інформаційну, консультаційну, партнерську та діалогову.

Інформування це переважно односторонній процес передання даних органами влади широкій публіці або окремим зацікавленим групам/інституціям. Типові форми: розміщення повідомлень на інформаційних стендах, публікації у ЗМІ, поширення матеріалів на офіційних вебпорталах органів влади, щорічні звіти, а також надання інформації за запитами громадян.

Консультування представляє із себе двосторонній обмін інформацією, ідеями, позиціями та рекомендаціями з метою врахування поглядів іншої сторони. Така взаємодія сприяє оптимізації управлінських рішень і формуванню позитивного ставлення громадськості до діяльності органів влади. Поширені форми — участь представників громадськості в експертних/громадських радах, консультативних комісіях, робочих групах тощо.

Партнерська комунікація передбачає співреалізацію проєктів і програм (інформаційних, дослідницьких, соціальних) на засадах спільного планування, розподілу ресурсів і відповідальності, тоді як діалогова комунікація фокусується на регулярних, інституціоналізованих обмінах позиціями (публічні обговорення, слухання, консультації), що забезпечують збалансоване врахування інтересів сторін і підвищують якість публічної політики.

Діалог являє собою двосторонній процес обміну інформацією між урядовими структурами та громадськістю, який передбачає чітке визначення

завдань, цілей і очікуваних результатів для досягнення ефективного та позитивного впливу. У контексті взаємодії органів публічного управління з громадськими організаціями діалог реалізується через різні форми комунікації — особисті прийоми громадян керівниками, пресконференції, громадські слухання, засідання громадських рад, загальні збори, а також робочі наради органів влади з представниками бізнесу, підприємств та громадських об'єднань [41].

Партнерство виступає найвищою формою співпраці між органами влади та громадськістю, що передбачає взаємну відповідальність сторін за досягнення спільно визначених цілей. Як форма комунікації, воно охоплює комплекс узгоджених дій, спрямованих на спільний пошук рішень, розроблення інноваційних підходів до розв'язання суспільно значущих проблем та їх практичну реалізацію.

Прикладами партнерських відносин є впровадження соціальних договорів, механізмів соціального замовлення, спільних соціальних або інфраструктурних проєктів. У результаті такої взаємодії громадяни не лише долучаються до процесів публічного управління, але й сприяють формуванню позитивного іміджу громади чи міста, підвищуючи рівень довіри до органів влади та ефективність публічної політики.

Доцільним вважаємо представити на рис.2.7. методи комунікаційного впливу за В. Парсонсом які практично реалізуються органами публічної влади:

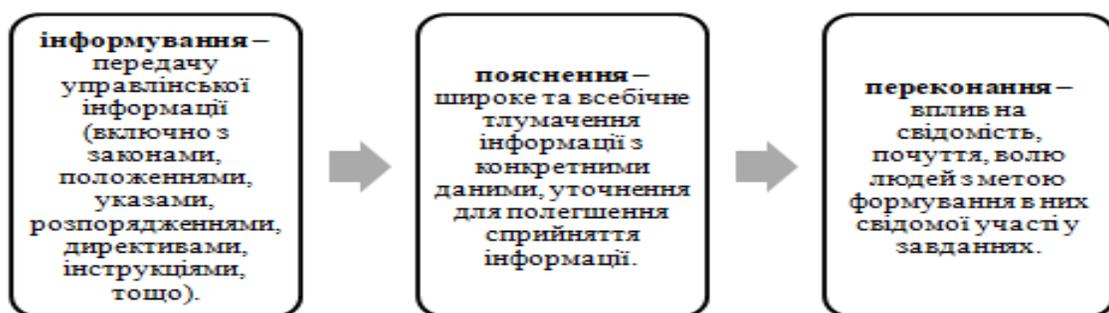


Рис.2.7. Методи комунікаційного впливу за В. Парсонсом

Форми прямого масового спілкування характеризуються складною організаційною структурою, що потребує ретельної підготовки та координації. Їх особливістю є поєднання безпосередніх контактів між учасниками комунікаційного процесу з одночасною взаємодією із широкою, часто безособовою аудиторією.

До цього типу комунікації належать мітинги, громадські слухання та інші публічні заходи, спрямовані на забезпечення зворотного зв'язку між владою та громадськістю.

Громадські слухання є однією з ключових форм взаємодії місцевої громади з органами місцевого самоврядування. Вони передбачають право громадян на участь у зустрічах із депутатами місцевих рад та посадовими особами органів самоврядування, під час яких члени громади мають можливість висловлювати пропозиції, обговорювати актуальні питання та порушувати проблеми місцевого значення, пов'язані з діяльністю органів влади.

Відповідно до чинного законодавства, громадські слухання проводяться не рідше одного разу на рік. Такі заходи сприяють підвищенню прозорості діяльності місцевих органів влади та зміцненню довіри громадян до прийнятих рішень.

Прикладом проведення громадських слухань може слугувати обговорення питань щодо оптимізації мережі закладів освіти, зокрема їх реорганізації або закриття [47].

Пропозиції, сформульовані за результатами громадських слухань, обов'язково підлягають розгляду органами публічної влади, що забезпечує зворотний зв'язок та врахування позиції громадян у процесі прийняття рішень. Порядок організації та проведення таких слухань визначається статутом територіальної громади, що гарантує їх нормативну врегульованість та відкритість.

Однією з форм оперативного комунікаційного зв'язку між владою та громадськістю є «гаряча лінія», яка, за визначенням, виступає «способом безпосереднього спілкування з певною організаційною та технічною підтримкою, що використовується для передавання оперативних повідомлень або звернень, отримання консультацій телефоном чи електронною поштою» [45]. Прикладом такої форми взаємодії є «Урядова гаряча лінія» 1545, яка забезпечує прийом звернень громадян, зокрема щодо скарг на діяльність органів публічної влади. Завдяки швидкому реагуванню на проблемні питання цей інструмент сприяє підвищенню прозорості діяльності державних інституцій і зміцненню довіри громадян до влади.

Змішана групова комунікація охоплює різноманітні форми участі громадян у процесах публічного управління. До таких форм належать публічні консультації з громадськістю, проведення громадських експертиз, моніторинг діяльності органів влади, а також поширення інформаційних матеріалів — листівок, буклетів, громадських петицій тощо. Ці інструменти не лише інформують населення, але й стимулюють громадян до активної участі у вирішенні суспільно значущих питань, формуючи партнерські відносини між державою та громадськістю.

Громадські консультації це важливий механізм взаємодії між органами публічної влади та громадянським суспільством, спрямований на залучення громадян до управлінських процесів. Їх основна мета полягає у забезпеченні відкритості, прозорості та публічності діяльності державних органів, а також у розширенні доступу громадян до інформації та їхній участі у формуванні політики.

Консультації з громадськістю охоплюють широке коло питань, пов'язаних із соціально-економічним розвитком держави, окремих регіонів і територіальних громад, а також із втіленням та захистом прав і свобод. Вони сприяють налагодженню конструктивного діалогу між владою та суспільством, зміцненню довіри до інститутів публічного управління й

підвищенню ефективності прийняття управлінських рішень через врахування громадської думки та інтересів різних соціальних груп.

Одже, громадські консультації виступають активним механізмом демократизації управлінських процесів, сприяючи активізації громадян у рішенні нагальних питань розвитку держави та певних територій.

Громадська експертиза передбачає задіяння інститутів громадянського суспільства до процесів аналізу та оцінювання діяльності органів державної влади. Вона охоплює дослідження ефективності прийняття управлінських рішень, **оцінку** якості їх реалізації та впливу на суспільство. Одним із головних завдань громадської експертизи є формування рекомендацій і пропозицій, спрямованих на вдосконалення механізмів управління, підвищення прозорості, підзвітності органів влади та ефективності публічної політики [31].

Також, громадська експертиза сприяє укріпленню партнерських відносин між владою та громадянським суспільством, формуючи умови для ефективного діалогу, зворотного зв'язку та системного пошуку оптимальних рішень. Виходячі з цього вона виступає невід'ємним елементом демократичних процесів, сприяючи підвищенню рівня довіри до державних інституцій і формуванню нової культури публічного управління, заснованої на відкритості та участі громадян.

Громадський моніторинг це «системне та всебічне дослідження діяльності органів публічної влади на етапах підготовки, ухвалення та реалізації рішень з метою підвищення їх підзвітності й прозорості, захисту суспільних інтересів, виявлення вразливих місць та внесення необхідних коректив до чинної державної політики й адміністративних процедур» [51].

Практика громадського моніторингу здійснюється за участю державних установ, засобів масової інформації, наукових інституцій і представників громадянського суспільства. Її ключові цілі полягають у виявленні недоліків у діяльності органів влади та оцінюванні ефективності

реалізації державної політики. Отримані результати мають слугувати підґрунтям для удосконалення управлінських процесів, коригування політик у разі виявлення відхилень, а також для підготовки стратегічних документів, які можуть виноситися на громадське обговорення.

Крім того, громадський моніторинг підвищує прозорість і підзвітність публічної влади, створюючи передумови для зміцнення довіри громадськості до державних інституцій. Завдячуючи цьому інструменту забезпечується своєчасна реакція на суспільні виклики та створення більш збалансованих і ефективних управлінських рішень.

До сучасних форм взаємодії між громадянським суспільством і органами публічної влади є можемо віднести електронну петицію яка є колективним зверненням, адресоване Президентові України, ВРУ, КМУ або органам місцевого самоврядування. Така форма враховує обов'язкове реагування зі сторони адресата (у форматі відповіді або ухваленого рішення), якщо петиція набирає встановлену законом кількість голосів підтримки.

Ключовою перевагою електронної петиції як інструменту комунікації у системі публічного управління є її зручність і доступність. На відміну від традиційного паперового збирання підписів, громадяни можуть створювати та підтримувати петиції шляхом реєстрації на офіційному веб-сайті відповідного органу або уповноваженої платформи громадської організації. Автор(к)и звернення формують текст петиції в мережі Інтернет, після чого інші користувачі отримують до неї доступ і можуть надати свій голос на підтримку ініціативи» [25].

Додатковою перевагою електронних петицій є широке публічне охоплення: з текстом звернення можуть оперативно ознайомитися журналісти, депутати, державні службовці та інші стейкхолдери, що сприяє глибшому розумінню порушеної проблеми та підвищує якість публічної дискусії. Електронні петиції розширюють участь громадян у публічному управлінні, підсилюють прозорість та оперативність реагування влади на

суспільні запити, а також зміцнюють громадський контроль за діяльністю державних інституцій.

Однією з нових форм комунікаційної взаємодії є флешмоб, що вирізняється масовістю, відносною знеособленістю учасників і наявністю документальної фіксації дій (фото-, відеозапис). Політичний флешмоб, на відміну від «класичних» культурно-розважальних форматів, цілеспрямовано артикулює соціально значущу позицію або привертає увагу до певної суспільної проблеми. Він не лише виступає засобом вираження громадської думки, а й виконує низку сутнісних функцій: організаційну – об'єднання учасників біля спільної ідеї чи мети; реформаторську – розвиток та популяризація змін або нових підходів до розв'язання суспільних питань; комунікативну – донесення ідей до широкої аудиторії та посилення резонансу в медіапросторі; експресивну – емоційне й символічне вираження ставлення до проблеми з використанням перформативних практик» [46].

У підсумку, політичні флешмоби постають як дієвий інструмент громадянського активізму, зорієнтований на формування громадської думки, посилення соціального впливу та підтримання інституціоналізованого діалогу між суспільством і владою. Вони репрезентують новітні комунікаційні практики цифрового суспільства й наочно демонструють, як колективна мобілізація та перформативна публічна дія можуть каталізувати соціальні й політичні зміни.

Яскравим прикладом змішаної форми масової комунікації у системі влада-громадскість є всеукраїнський референдум. Так на думку В. Дрешпака «всеукраїнський референдум — одна з ключових форм прямої демократії в Україні, інструмент безпосереднього здійснення народовладдя, що полягає у прийнятті (затвердженні) громадянами рішень із питань загальнодержавного значення шляхом таємного голосування у порядку, визначеному законом. Результати всенародного волевиявлення на всеукраїнському референдумі, ініційованому народом, є остаточними, не

потребують схвалення будь-якими органами державної влади та є обов'язковими для громадян України й органів державної влади, на яких вони поширюються [21].

Стаття 7 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» визначає «місцевий референдум як форму безпосереднього волевиявлення територіальної громади з питань місцевого значення. Предметом такого референдуму можуть бути будь-які питання, віднесені Конституцією та законами України до відання місцевого самоврядування; водночас на місцевий референдум не можуть виноситися питання, що належать до компетенції органів державної влади. Рішення, ухвалені за результатами місцевого референдуму, є обов'язковими для виконання в межах відповідної територіальної громади» [27].

Пропонуємо канали поширення інформації розглядати у трьох вимірах: як комунікаційну інфраструктуру – інформаційно-технологічні платформи, що забезпечують багатовекторну взаємодію суб'єктів; як функціональні практики – інформування громадськості про державну політику, моніторинг громадської думки, організацію зворотного зв'язку та легітимацію управлінських рішень через публічне обговорення; як інструментальні механізми – системи електронних петицій, онлайн-платформи е-демократії, інтерактивні форуми громадських консультацій і цифрові системи громадського моніторингу [69].

Методологія дослідження зазначених комунікативних форм має міждисциплінарний характер і поєднує підходи соціальної комунікації, теорії публічного управління та інформаційної комунікації.

Отже, непряма комунікація органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства постає як складний, багатовимірний феномен, що вимагає постійних наукових трансформацій та адаптації до активних соціально-комунікативних змін.

Наразі у практичній площині залучені різні методи взаємодії між

публічними органами влади та громадськістю серед варто виокремити такі:

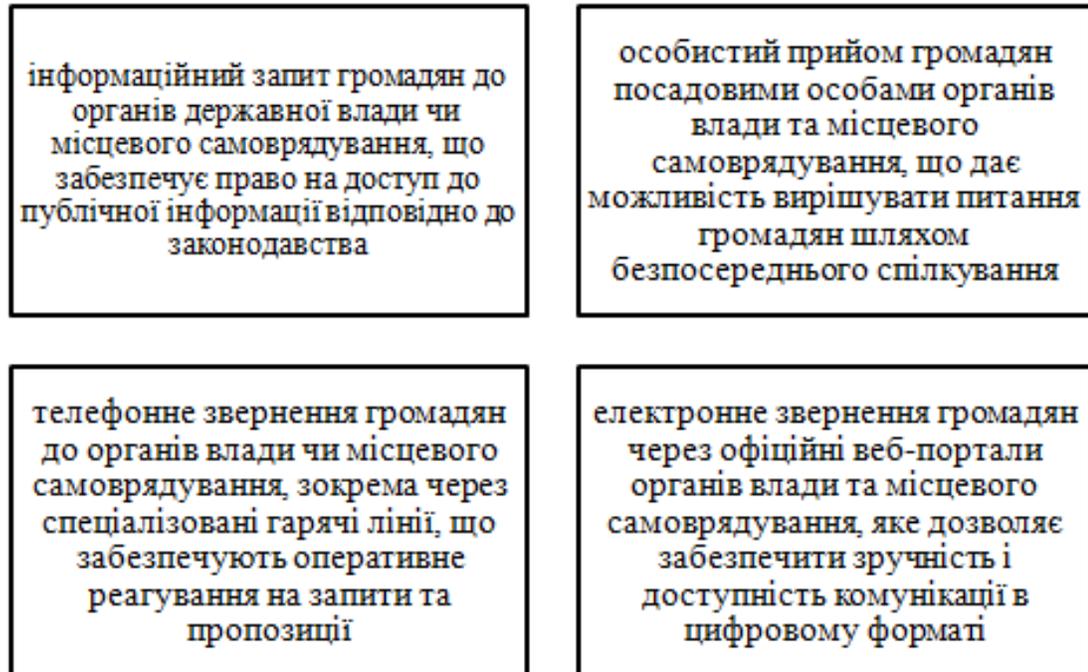


Рис. 2.8. Методи взаємодії між органами влади та громадськістю

Використання зазначених методів підвищує прозорість і підзвітність органів публічної влади, а також залучає громадян до процесів прийняття рішень. Результати аналізу форм і методів комунікаційної взаємодії органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства засвідчують, що ефективна комунікація є ключовою передумовою демократичності, відкритості та результативності публічного управління. В сучасних умовах взаємодія влади й громадськості набуває багатовимірного характеру, що зумовлює потребу у диверсифікації підходів до її організації.

Різновиди комунікації охоплюють діалогові формати (громадські слухання, зустрічі з громадянами, діяльність громадських рад, консультаційні платформи), які забезпечують двосторонній обмін інформацією та формування зворотного зв'язку. Методи комунікації включають як традиційні інструменти (ЗМІ, пресконференції), так і цифрові засоби (офіційні вебсайти, соціальні мережі, електронні платформи участі), що розширюють можливості інклюзивної та своєчасної взаємодії.

Партнерство посідає особливе місце у системі взаємодії як найвища форма співпраці між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства. Запровадження партнерських проєктів, соціальних договорів і механізмів соціального замовлення формує режим спільної відповідальності сторін за досягнення суспільно значущих результатів.

Відтак, форми й методи комунікаційної взаємодії мають бути адаптовані до актуальних викликів, зокрема цифровізації, зростання очікувань щодо прозорості діяльності влади та потреби інклюзивного залучення громадян до процесів ухвалення управлінських рішень. Така адаптація забезпечує підвищення ефективності публічного управління та зміцнення довіри до державних інституцій.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДЯНАМИ

3.1. Оптимізація процесу комунікації як інструменту взаємодії публічної влади з громадянами

Сучасний етап розвитку України позначається динамічними трансформаціями в суспільно-політичній сфері, що зумовлюють потребу якісного оновлення механізмів взаємодії органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства. Ключовим чинником ефективності цієї взаємодії виступає комунікаційна складова, яка слугує інструментом формування довіри, забезпечення прозорості та залучення громадян до процесів ухвалення управлінських рішень.

Удосконалення комунікації як механізму у публічному управлінні є не лише важливою потребою, а й стратегічним завданням демократизації суспільних процесів. Це зумовлено зростанням очікувань громадськості щодо відкритості діяльності органів влади, а також необхідністю адаптації до викликів цифрової доби, які змінюють характер інформаційної взаємодії та потребують упровадження інноваційних підходів і інструментів.

Україна, як демократична правова держава, послідовно прагне утвердитися у світовому інформаційному просторі, орієнтуючись на європейські стандарти інформаційної політики та принципи належного врядування, що передбачають прозорість, підзвітність і участь громадян.

Комунікаційна складова набуває особливої ваги в умовах реформування публічного управління в Україні, що супроводжується зростанням ролі інститутів громадянського суспільства. Залучення громадян у процеси публічного управління, упровадження принципів взаємодії, розвиток горизонтальних комунікацій і цифрова трансформація управлінських процедур виступають ключовими передумовами підвищення дієвості державної політики та посилення ролі демократичних інститутів.

Сучасне суспільство ознаменовано інтенсивним зростанням, консолідацією та глобалізацією комунікаційних процесів. Обсяг і якість комунікацій невинно зростають, темпи їх розвитку прискорюються, дедалі ширші верстви населення залучаються до комунікативної взаємодії, а мережі набувають глобального виміру. Розширення комунікаційних можливостей відкриває нові перспективи: зменшує вплив попередніх обмежень і механізмів соціального контролю, посилює суб'єктність громадян і створює умови для формування власного представництва. У підсумку це сприяє розвитку інформаційного суспільства, у якому доступ до інформації та участь у публічних процесах стають базовими елементами демократичних комунікацій.

Водночас постають нові виклики, пов'язані з інформаційною

безпекою та забезпеченням якості контенту, що зумовлює потребу в комплексному підході до управління комунікаціями на всіх рівнях публічного управління. Такий підхід має включати інтегровані механізми кіберзахисту й захисту даних, стандарти верифікації та прозорості інформації, розбудову системи моніторингу й кризових комунікацій, підвищення медіа- та цифрової грамотності стейкхолдерів, а також етичні регламенти й процедури підзвітності для запобігання дезінформації та маніпуляціям.

Серед актуальних проблем що становлять перепони у процесі комунікації між органами влади та громадянським суспільством варто виокремити такі:

Першою проблемою є низький рівень прозорості та відкритості органів публічної влади. Одним із ключових бар'єрів комунікаційної взаємодії виступає недостатнє розкриття інформації про діяльність державних інституцій, що породжує інформаційний вакуум. Унаслідок цього громадяни залишаються не поінформованими щодо змісту ухвалених рішень, перебігу реалізації державних програм і механізмів використання коштів із бюджету. Така ситуація підриває довіру до інституцій влади, сприяє поширенню дезінформації та знижує легітимність управлінських дій.

Серед чинників, що зумовлюють цю проблему, варто виокремити: відсутність чітко регламентованого порядку інформування громадськості; формалізоване виконання норм законодавства щодо публічної звітності; обмеженість організаційних і фінансових ресурсів, необхідних для системного забезпечення відкритості діяльності органів влади.

Другою проблемою є недостатнє використання цифрових технологій. Попри відчутний поступ у сфері електронного урядування, рівень цифровізації залишається нерівномірним. У містах та обласних центрах доступ до е-сервісів поліпшується, однак у сільських територіях громадяни часто зіштовхуються з обмеженим доступом до інтернету, а відтак — і до

інструментів електронної взаємодії з владою. Низька інтенсивність застосування цифрових рішень зумовлена, зокрема, недостатнім технічним оснащенням органів публічної влади у віддалених регіонах, відсутністю уніфікованої платформи комунікації між владою та громадянами, а також слабкою інтеграцією різних е-сервісів. Наслідком є ускладнення комунікації, уповільнення ухвалення управлінських рішень і звуження можливостей для змістовної участі громадськості в процесах публічного врядування.

Ще одною проблемою є слабкий зворотний зв'язок між органами публічної влади та громадянським суспільством. Попри те, що фідбек є ключовим елементом демократичного врядування, в Україні він часто має фрагментарний і несистемний характер. Громадяни не завжди мають реальні можливості висловлювати позицію щодо ухвалених рішень, а звернення й скарги нерідко залишаються без належного реагування з боку влади. Проявами цієї проблеми є: формалізований підхід до опрацювання громадських запитів і петицій; недостатній розвиток інститутів громадських слухань, консультацій та публічних обговорень; відсутність ефективної системи моніторингу громадської думки та зворотного зв'язку за результатами ухвалених рішень. Це підриває довіру до інституцій, послаблює підзвітність та обмежує участь громадян у формуванні публічної політики.

Сукупність зазначених чинників зумовлює зниження громадянської активності у суспільно-політичному житті та ускладнює формування партнерських відносин між владою і громадськістю.

Зазначимо що додатковим системним викликом є недостатній рівень медіаграмотності. Медіаграмотність громадян виступає ключовою передумовою ефективної комунікації між державними інституціями та суспільством: низька здатність критично сприймати інформацію ускладнює опрацювання офіційних повідомлень, підвищує ризики маніпуляцій і поширення дезінформації, що, своєю чергою, підриває довіру до органів

публічної влади. До основних причин проблеми належать: брак системної освіти з медіаграмотності (особливо серед старших вікових груп), недостатній розвиток критичного мислення при оцінюванні джерел, а також активна діяльність недобросовісних медіа та цілеспрямованих дезінформаційних кампаній. Крім того, дефіцит медіаграмотності ускладнює взаємодію громадян з електронними платформами публічного управління й знижує ефективність впровадження цифрових інструментів комунікації.

Варто підкреслити, що механізм комунікативної взаємодії доцільно розуміти як цілісну систему взаємопов'язаних правових, інформаційних, організаційних та власне комунікаційних процедур, що реалізуються органами публічної влади у співпраці з інститутами громадянського суспільства. Такий механізм має бути спрямований на забезпечення взаєморозуміння, налагодження ефективної взаємодії та відкритості під час обміну інформацією, залучення громадськості до управлінських процесів, а також на врахування й задоволення інформаційних потреб суспільства. Досягненню цих цілей слугує застосування різноманітних інструментів і методів комунікації, орієнтованих на отримання взаємовигідних результатів для всіх сторін і розв'язання проблем комунікаційної компоненти у взаємодії органів влади з громадянським суспільством [54].

Доречним на думку науковців у сфері комунікації розглядати наступні механізми: нормативно-правовий, організаційний і інформаційний.

Нормативно-правовий механізм функціонує як «система правового регулювання комунікаційної взаємодії. Його реалізація забезпечується через дотримання нормативно-правових актів та застосування засобів правового впливу. Кінцевою метою є підвищення ефективності комунікацій між суб'єктами публічного управління, громадськістю та іншими заінтересованими сторонами, що сприяє формуванню та розвитку відповідних правових відносин» [12].

Організаційний механізм охоплює взаємозв'язок суб'єктів і об'єктів комунікації у публічному управлінні з їхніми цілями, завданнями, функціями та методами; формування організаційної структури комунікації публічних органів влади; налагодження комунікаційних зв'язків; а також залучення громадськості до процесів ухвалення рішень. Зазначений механізм передбачає визначені межі впливу на об'єкт комунікаційної взаємодії та включає комплекс організаційних заходів, спрямованих на формування і розвиток взаємодії між органами влади та стейкхолдерами [71].

Механізм орієнтований на окреслення стратегічних векторів розвитку публічних комунікацій і передбачає: стратегічне планування та прогнозування у конкретній сфері; організаційне регулювання процесів комунікації; упровадження заходів з ідентифікації, запобігання й вирішення проблем; та локалізацію і нейтралізацію наслідків що можуть виникати.

Інформаційний механізм у сфері комунікації розглядається як система упорядкованих процесів і інструментів, що забезпечують збирання, оброблення, передавання та поширення інформації між органами публічної влади, громадськістю, іншими заінтересованими сторонами та засобами масової інформації. Його призначенням є гарантування відкритості й прозорості комунікації, підвищення її ефективності, розширення інформаційного обміну, налагодження змістовного діалогу між владою та громадянами, а також зміцнення взаємної довіри між цими суб'єктами [44].

Формування інформаційного супроводу передбачає кілька пріоритетних напрямів: системне використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для співпраці з громадськістю (цифрові платформи, соціальні мережі, офіційні вебсайти тощо); а також оптимізація процедур обміну даними між органами влади і громадянами. Реалізація зазначених підходів підвищує прозорість і результативність управління, спрощує доступ громадян до суспільно значущої інформації та активізує її участь у процесах вироблення та ухвалення управлінських рішень.

Таким чином, удосконалення комунікацій у сфері взаємодії органів публічної влади потребує реалізації комплексу заходів, спрямованих на підвищення прозорості, оперативності та ефективності комунікаційних процесів.

Вбачаємо за доцільне посилити функціональну скерованість взаємодії через впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які забезпечуватимуть широкий і зручний доступ до публічної інформації для всіх зацікавлених сторін, сприятимуть зворотному зв'язку з громадянами та формуватимуть нову культуру відкритого публічного управління.

Для України головними завданнями мають бути такі:

Упорядкування та підтримання публічно доступних баз даних має здійснюватися з обов'язковою інтеграцією з електронними платформами, доступними через Інтернет. Такий підхід забезпечить громадянам оперативний пошук необхідних відомостей, а органам влади — належний контроль за їх актуальністю та достовірністю.

Оперативна обробка та розповсюдження публічної інформації покликані гарантувати швидкий доступ до даних для громадян і заінтересованих сторін, що, своєю чергою, підвищуватиме ефективність управлінських процесів і покращуватиме рівень довіри до органів публічної влади. Важливим чинником є також активне використання цифрових технологій — насамперед упровадження електронних платформ для публічних обговорень, подання звернень і петицій та інших інструментів зворотного зв'язку, які сприятимуть залученню населення до процесів ухвалення рішень і моніторингу їх реалізації.

Запропоновані заходи здатні істотно покращити комунікацію між органами публічної влади та громадянами, забезпечивши тим самим доступність, прозорість та оперативність інформації. Це, у підсумку, сприятиме зростанню громадянської активності, підвищенню рівня довіри до

державних органів влади і формуванню партнерської взаємодії між владою та громадянами у сфері публічного управління.

Аналіз різних вимірів комунікації також дає змогу виокремити результативні форми безпосередньої участі громадян у формуванні та здійсненні державної політики. До них, зокрема, належать консультації з громадськістю, що реалізуються у форматах публічних обговорень, електронних консультацій, а також через дослідження громадської думки із залученням процедури опитування і анкетування.

На данному етапі, вагому роль у взаємодії громадян із органами влади грають індивідуальні та колективні звернення, подання петицій (зокрема електронних). Особливого значення набуває розвиток електронних платформ, які необтяжують подання таких звернень, а навпаки підвищують їхню результативність і забезпечують простежуваність розгляду.

Ефективним інструментом комунікації виступають також Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), що забезпечують якісне й оперативне надання адміністративних послуг і тим самим підвищують доступність державних сервісів для населення. Важливим елементом інфраструктури зворотного зв'язку є Національна система звернень до органів виконавчої влади на базі «Урядового контактного центру», яка сприяє швидкому реагуванню на звернення та розв'язання нагальних проблем громадян [45].

Отже, запровадження та розвиток сучасних форм комунікації сприяють підвищенню рівня громадської участі у державних процесах, забезпечують прозорість і підзвітність діяльності органів влади, а також зміцнюють довіру громадян до державних інституцій, що є важливою передумовою сталого демократичного розвитку суспільства.

Президентом України 17 жовтня 2024 року було підписано Закон України №3841-IX «Про публічні консультації», який має вагомий

позитивний вплив на вдосконалення комунікації між органами публічної влади та громадянським суспільством.

Його ухвалення створює правову основу для систематизації та врегулювання процесу проведення публічних консультацій, що, у свою чергу, сприяє зміцненню демократичних засад державного управління, підвищенню прозорості діяльності органів влади та активнішому залученню громадян до процесу ухвалення державних рішень [52].

Закон України «Про публічні консультації» становить вагомий етап інституціалізації взаємодії між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства. Його запровадження покликане підвищити прозорість і підзвітність ухвалення рішень, зміцнити суспільну довіру та розширити можливості громадянської участі в публічному управлінні. Водночас результативність дії закону залежатиме від якості його імплементації: забезпечення цифрової доступності процедур, належної організаційно-технічної спроможності органів влади, методичного й кадрового забезпечення, а також запровадження дієвих механізмів моніторингу та оцінювання практик консультацій.

Проблематика комунікаційної складової в Україні має багатовимірний характер і потребує комплексних рішень. Ключовими напрямками вдосконалення взаємодії між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства є: підвищення прозорості діяльності державних інституцій; інтеграція сучасних цифрових технологій; розбудова ефективних механізмів зворотного зв'язку; а також систематичне підвищення рівня медіаграмотності населення. Реалізація зазначених заходів стане вагомим підґрунтям розвитку демократичних перетворень, зростанню довіри до влади та підвищенню результативності публічного управління. Отже, комунікація як складова взаємодії держави й громадян є головним елементом демократичного врядування, що забезпечує прозорість, відкритість та ефективність діяльності публічних інституцій.

У сучасних умовах, позначених цифровізацією, глобалізацією та зростанням суспільних очікувань щодо відкритості та підзвітності влади, удосконалення взаємодії між органами публічної влади та громадянським суспільством стає невід'ємною умовою зміцнення демократичних принципів в Україні.

Розвиток ефективних комунікаційних механізмів має бути стратегічним пріоритетом публічного управління, оскільки саме вони забезпечують прозорість прийняття рішень, підвищують довіру громадян до влади та сприяють формуванню культури партнерства між державою і суспільством.

Інтеграція цифрових технологій, відкритість даних і розвиток зворотного зв'язку створюють умови для ефективної взаємодії між владою та громадянами, що є основою демократичного, правового й соціально відповідального державного управління.

3.2. Світовий досвід реалізації моделей комунікації публічної влади з громадянами

Комунікація між органами публічної влади та громадянським суспільством є ключовою складовою функціонування сучасних демократичних держав. Ефективність такої взаємодії значною мірою залежить від обраних моделей комунікації, які визначають форми обміну інформацією, механізми залучення громадськості до процесу ухвалення рішень та способи забезпечення зворотного зв'язку.

У міжнародній практиці сформовано декілька моделей такої комунікації, кожна з яких має свої особливості, переваги й обмеження. Їх застосування варіюється залежно від рівня відкритості та прозорості публічного управління, ступеня участі громадян в управлінських процесах, рівня технологічного розвитку держави, а також її політичної культури.

Аналіз світового досвіду дає змогу виділити низку ефективних практик, які можуть бути пристосовані до українських умов для вдосконалення комунікації між владою та суспільством і, відповідно, для зміцнення засад демократичного врядування.

Вивчення моделей комунікації набуває особливої уваги у високорозвинених регіонах, зокрема, у країнах Західної Європи, Північної Америки і Азії. У цих юрисдикціях активно імплементуються інноваційні технології, функціонують відкриті цифрові платформи для громадської партисипації та застосовуються багаторівневі підходи до інституалізації діалогу між владою та суспільством.

Накопичений міжнародний досвід є надзвичайно цінним для України, враховуючи її стратегічний курс на корінні зміни публічного управління та демократизацію процесів у сфері управління.

Порівняльний аналіз зарубіжних практик надає можливість верифікувати найкращі рішення, що можуть стати основою для удосконалення національної системи публічного управління, підвищення рівня прозорості діяльності органів публічної влади, зміцнення інституційної довіри громадян до державних інституцій.

Слід також зазначити, що покращення комунікаційної взаємодії передбачає комплексну реалізацію низки взаємопов'язаних та послідовних заходів.

Група вчених що досліджують процеси комунікації пропонують головним заходом у сфері комунікації виділити формалізацію та інституалізацію.

В той же час уряди європейських країн здійснюють інституалізацію комунікаційного аспекту своєї діяльності шляхом ухвалення спеціальних нормативно-правових документів. Ці акти слугують правовою основою для систематизації, регулювання та впровадження ефективних механізмів взаємодії між органами публічної влади і

громадянським суспільством, забезпечуючи прозорість і підзвітність публічного управління.

Функціональне призначення зазначених нормативних актів реалізується через досягнення двох ключових цілей:

1. Активізація участі громадян у суспільно-політичних процесах (партисипація): документи спрямовані на законодавче закріплення умов для інклюзивного залучення громадян до процесів прийняття рішень, обговорення суспільно значущих питань та моніторингу функціонування органів публічної влади. Це стратегічно сприяє посиленню суб'єктності громадянського суспільства в управлінських процесах та консолідації демократичних принципів.

2. Створення механізмів співпраці (партнерство): передбачається формування партнерських відносин між владою та громадськістю, що відкриває можливість для делегування частини функцій у сфері надання публічних послуг громадським організаціям або приватним ініціативам. Такий підхід дозволяє державі здійснити оптимізацію ресурсів, сфокусувавши зусилля на стратегічних завданнях, водночас підвищуючи якість та доступність послуг, що отримуються кінцевими споживачами (громадянами) [35].

Окрім зазначеного, нормативно-правові документи стимулюють форсований розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Імплементация ІКТ є критичною для спрощення комунікаційних каналів між органами публічної влади та громадянським суспільством, оперативного реагування на потреби та запити громадян, гарантування безперешкодного доступу до публічної інформації.

Унаслідок цього формується якісно новий підхід до взаємодії, який ґрунтується на ключових принципах відкритості, співпраці та взаємної відповідальності, що повністю відповідає викликам, які стоять перед сучасним суспільством [36].

Таким чином застосування цих комплексних підходів забезпечує не лише підвищення ефективності державного управління, але й стратегічно сприяє зміцненню інституційної довіри громадян до публічної влади. З огляду на це, довіра є фундаментальною основою для забезпечення стабільності та сталого розвитку демократичних політичних систем.

Аналіз механізмів розробки та імплементації нормативних документів, що регулюють співпрацю між органами публічної влади і громадянським суспільством, підкреслює їхню ключову роль у формуванні ефективної комунікації. Ці документи, які розробляються у рамках кооперативного підходу за участі державних органів, місцевого самоврядування, громадських організацій та бізнес-структур, забезпечують легалізацію та інституціоналізацію співпраці, створюючи міцний фундамент для довгострокового партнерства.

Форми цих документів є диверсифікованими: від офіційних двосторонніх угод (як ілюструє досвід Великої Британії) до стратегічних програм і концепцій, схвалених на рівні уряду або парламенту (як, наприклад, у Хорватії чи Естонії). Вони генерують синергетичні переваги для всіх заінтересованих сторін.

Зокрема для громадянського суспільства це створює можливість для інституційної підтримки та розширення сфери діяльності, спрямованої на вирішення суспільно значущих завдань. Для державних інституцій це забезпечує підвищення ефективності досягнення управлінських цілей завдяки партнерській моделі взаємодії з громадськістю.

Таким чином, слід констатувати, що нормативно-правове регулювання є необхідним, проте недостатнім інструментом. Його результативність залежить від належної імплементації та постійної підтримки. Забезпечення результативної взаємодії між державою та громадянським суспільством можливе виключно на основі перманентного діалогу, спільного прагнення до співпраці та реалізації загальних ініціатив.

Це імперативно сприятиме підвищенню прозорості та ефективності публічного управління, а також підсиленню демократичних інститутів.

Ключовим документом, що інституалізує комунікаційну взаємодію в межах Європейського Союзу, є «Біла книга про державне управління в Європі», ухвалена Європейською Комісією (ЄК) 25 липня 2001 року. Цей політичний документ містить загальні рекомендації щодо підготовки національних нормативних документів і визначає п'ять основоположних принципів взаємодії між урядом та громадянським суспільством, зокрема це: відкритість, участь (партисипація), підзвітність, ефективність та координація.

На основі цих принципів окреслюються стратегічні напрямки дій, що включають розвиток діалогу, проведення консультацій та формування партнерства. Європейська Комісія також бере на себе зобов'язання щодо реалізації низки конкретних заходів, зокрема: вдосконалення та уточнення європейського законодавства, публікацію методичних рекомендацій, розробку уніфікованих стандартів і критеріїв, організацію публічних дискусій, а також створення етичного кодексу для регулювання процесів взаємодії.

Як приклад ефективного інструменту взаємодії на інституційному рівні варто розглянути діяльність організації Citizens Advice Bureau (CAB) у Великій Британії. CAB функціонує через розгалужену мережу неурядових організацій і надає громадянам безоплатні, конфіденційні, об'єктивні та незалежні консультації з широкого спектра соціальних та правових питань. Кожен офіс CAB діє як незалежна благодійна одиниця, фінансування якої здійснюється за рахунок державних дотацій від місцевих органів влади, внесків бізнес-структур, благодійних фондів та приватних пожертв. Щороку CAB сприяє вирішенню тисяч критично важливих проблем громадян, включаючи питання заборгованостей, отримання соціальних пільг, забезпечення житлом, працевлаштування та імміграції.

Другим важливим напрямком підвищення ефективності взаємодії є покращення неформального спілкування. Специфіка прийняття рішень у сфері публічного менеджменту в розвинених європейських країнах характеризується застосуванням широкого спектра форм як формального, так і неформального спілкування.

Однією з найпоширеніших форм взаємодії між європейськими чиновниками та представниками громадськості є неформальні консультації. Такі консультації часто проводяться у форматі «спеціальних зустрічей», які не обмежуються жорстко встановленими процедурними рамками.

Значна частка подібної комунікації реалізується за допомогою цифрових технологій, зокрема через соціальні мережі, спеціалізовані форуми, веб-сайти, блоги тощо. Крім того, взаємодія часто відбувається в телефонному режимі, що забезпечує необхідну оперативність та гнучкість комунікаційного процесу.

На рівні Європейського Союзу (ЄС) представники громадськості активно інтегруються у діяльність дорадчих комітетів із функцією експертів. Як приклад консультативна група з питань Спільної аграрної політики (САР) є репрезентативною структурою, яка об'єднує як суб'єктів комерційного сектору, так і профільні громадські організації (наприклад, Європейське агентство з охорони навколишнього середовища та Єврогрупа із захисту тварин).

Ці дорадчі органи виконують критичну експертну функцію, що забезпечує Європейській Комісії (ЄК) можливість приймати комплексні та зважені управлінські рішення.

Крім цього, систематично організовуються регулярні зустрічі з широким колом громадськості. Поглибленню взаємодії між громадянським суспільством та ЄК сприяє формування нових європейських асоціацій, які інкорпорує численні національні громадські об'єднання [61].

Динамічний розвиток електронного адміністрування є третім важливим напрямом модернізації системи публічного управління, що визначає стратегічний вектор формування сучасної інформаційної держави.

Принципи електронного урядування активно інтегруються у правові системи розвинених країн світу, де вони розглядаються як фундамент ефективного управління, прозорості та підзвітності влади. Так, у Сполучених Штатах Америки ще у 1996 році було ухвалено Закон про свободу інформації (Freedom of Information Act, FOIA), який зобов'язав державні установи забезпечити громадянам відкритий доступ до публічної інформації, у тому числі через Інтернет. Цей нормативний акт став базовим кроком до створення національної системи електронного урядування, що забезпечує громадянам зручний доступ до державних послуг і сприяє формуванню культури прозорого управління.

Серед світових лідерів у розвитку електронного уряду варто виокремити Південну Корею та Сінгапур, які реалізували комплексні державні стратегії цифрової трансформації. Зокрема, у цих країнах впроваджено інтегровані онлайн-платформи, що забезпечують взаємодію громадян, бізнесу й державних органів через єдину цифрову інфраструктуру [61].

Ще у 2005 році уряд Великої Британії окреслив першочерговим кроком створення максимально зручної, доступної та ефективною системи взаємодії між державними органами, суспільством та бізнесом. Для цього було засновано E-Administration Unit у складі Секретаріату Кабінету Міністрів — підрозділ, який опікується питанням розвитку інформаційних технологій у публічному секторі, реалізацією онлайн-сервісів та зростання цифрових навичок публічних службовців.

Таким чином, зарубіжний досвід доводить, що електронне адміністрування є не лише технічним інструментом, а й концептуальною моделлю взаємодії влади та суспільства, яка сприяє підвищенню якості

державних послуг, зменшенню бюрократії та зміцненню довіри громадян до державних інституцій.

Участь громадян є фундаментальною та невід'ємною складовою процесу прийняття політичних та адміністративних рішень, що, беззаперечно, становить засадничі норми ефективного демократичного врядування. Зокрема, в державах-членах Європейського Союзу, а також у країнах, які перебувають на етапі імплементації європейських стандартів та прагнуть до повноправного членства, активне залучення громадян до політичного життя розглядається як один із наріжних каменів сучасної демократичної системи.

Сутність демократії полягає у забезпеченні кожному громадянину реальної можливості не лише пасивно спостерігати, але й активно брати участь в управлінні державними справами, ініціювати розгляд суспільно важливих питань, відкрито артикулювати власну позицію стосовно актуальних проблем, а також безперешкодно отримувати повну, об'єктивну та достовірну інформацію від усіх органів державної влади. Крім того, реалізація принципу підзвітності уряду вимагає, щоб громадяни володіли широким спектром механізмів контролю та впливу, серед яких ключове місце займають періодичне проведення вільних та чесних виборів, активна участь у публічних та громадських обговореннях, подання колективних та індивідуальних петицій, а також беззаперечна реалізація конституційних прав на доступ до публічної інформації [13].

Слід підкреслити, що ці права та можливості повинні мати не лише формально-декларативний чи номінальний характер, а бути ґрунтовно забезпечені відповідними правовими та інституційними механізмами для їх ефективного та практичного втілення. Власне, безперешкодна та ефективна участь громадян є тим каталізатором, який суттєво сприяє підвищенню прозорості, підзвітності та, що особливо важливо, легітимності рішень, що приймаються владними структурами, і це є вирішальним чинником для

забезпечення сталого демократичного розвитку суспільства та його консолідації.

У розрізі глобальних трансформацій публічного адміністрування, що відбуваються як у Сполучених Штатах Америки, так і в країнах Європейського Союзу, необхідним є впровадження інноваційної парадигми прозорості та посиленого інституційного моніторингу ефективності публічного управління.

Традиційна концептуальна модель контролю та забезпечення підзвітності, яка обмежується переважно пасивними комунікативними стратегіями інформування через розміщення документів на офіційних веб-ресурсах органів влади, наразі визнається недостатньою.

У зв'язку з цим, пропонується комплексний інтегративний підхід, сутність якого полягає у систематичній розробці та імплементації високофункціональних інформаційно-аналітичних інтерфейсів. Кінцевою метою цього підходу є оптимізація процесів діагностики та об'єктивної оцінки результативності державної діяльності шляхом забезпечення вільного, недискримінаційного доступу до ключових індикаторів ефективності (KPI) та показників результативності державного менеджменту. Така стратегія сприяє формуванню проактивної моделі взаємодії між владою та суспільством, підвищуючи рівень довіри та легітимності.

Використання глобальної мережі Інтернет органами державної влади виходить за межі суто моніторингу суспільної думки та ініціації комунікації з громадянами. Зазначений процес являє собою комплексну імплементацію низки стратегічних напрямків, які мають критичне значення для забезпечення системної прозорості функціонування органів влади.

До ключових функціональних напрямків застосування цифрових інструментів слід віднести:

1. Відкриті дані (Open Data): створення та підтримка агрегованих онлайн-ресурсів, що уніфікують доступ до відкритих баз даних усіх органів

публічного управління. Це забезпечує інформаційну відкритість та можливість аналізу даних громадськістю.

2. Відкритий бюджет (Open Budget): впровадження інформаційно-аналітичних систем для публічного моніторингу та контролю за цільовим використанням державних фінансових ресурсів та коштів місцевих бюджетів.

3. Е-Партисипація (обговорення, голосування, петиції): забезпечення громадянського суспільства цифровими інструментами (порталами, додатками) для безпосередньої участі у процесах підготовки та ухвалення управлінських рішень.

4. Електронні послуги та консультації (E-Services and Consultations): надання адміністративних послуг населенню та реалізація механізмів отримання зворотного зв'язку (фідбеку) через спеціалізовані цифрові платформи» [8].

Концепція «Відкритого уряду» (Open Government) розглядається як подальша фаза розвитку та сутнісне доповнення парадигми «Електронного уряду» (E-Government). Основний вектор її трансформації зміщується з технологічного імперативу (цифровізація адміністративних процесів) на соціально-політичний. Ключове завдання «Відкритого уряду» полягає не лише у цифровізації, але й в акцентуванні уваги на посиленні прозорості, відкритості та стимулюванні активної партисипації громадянського суспільства у процесах прийняття управлінських рішень.

Інституційне оформлення цієї концепції пов'язане з оприлюдненням у 2009 році «Меморандуму для керівників департаментів і агенцій виконавчої влади про прозорість і відкритість уряду». У цьому програмному документі було чітко артикульовано необхідність досягнення безпрецедентного рівня прозорості, що є ключовою передумовою для зміцнення суспільної довіри до державних інституцій, забезпечення максимальної доступності інформації публічного характеру, створення управлінських систем, функціонально орієнтованих на активну взаємодію з громадськістю [74].

У результаті за кілька років було модернізовано веб-сайти урядових установ, які перетворилися на ефективні платформи для відкритого доступу до інформації. Ці ресурси забезпечили безперебійне функціонування інструментів електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянським суспільством, сприяючи демократизації процесів управління.

У результаті цілеспрямованих інституційних реформ, протягом кількох років відбулася глибока модернізація офіційних веб-сайтів урядових установ. Ці цифрові платформи еволюціонували, перетворившись на високоефективні та інтерактивні ресурси для забезпечення відкритого та недискримінаційного доступу до публічної інформації.

Слід зазначити, що функціональне наповнення цих ресурсів забезпечило безперебійне та стійке функціонування ключових інструментів електронної взаємодії (e-interaction) між органами публічної влади та суб'єктами громадянського суспільства. Такий розвиток істотно сприяв підвищенню прозорості, підзвітності та, як наслідок, демократизації процесів державного управління на всіх рівнях.

Варто відзначити що концепція «Відкритого уряду» базується на трьох основоположних принципах, що визначають архітектуру сучасної взаємодії між державою та суспільством: по-перше це прозорість (Transparency) яка полягає у забезпеченні вільного та безперешкодного доступу громадян до повної, достовірної та актуальної інформації щодо діяльності органів державної влади. Це імперативне положення сприяє зниженню інформаційної асиметрії та мінімізації корупційних ризиків, по-друге участь (Participation) що передбачає створення інституціоналізованих механізмів та платформ для інклюзивного залучення громадськості. Метою є інтеграція експертного потенціалу громадянського суспільства до стадій розробки, погодження та безпосереднього ухвалення державних рішень, по-третє підзвітність (Accountability) яка вимагає запровадження дієвих

інструментів моніторингу та контролю, які надають громадськості можливість оцінювати ефективність, результативність та відповідність діяльності органів державного управління встановленим критеріям і зобов'язанням.

Підсумовуючі, слід констатувати, що концепція «Відкритого уряду» є фундаментальною передумовою для формування сучасного демократичного суспільства. Вона трансформує формат взаємодії між владними інституціями та громадянами, встановлюючи її на принципах інституційної довіри, системної прозорості та відкритості управлінських процесів.

Принципи концепції «Відкритого уряду» демонструють інтенсивний розвиток та набувають широкої міжнародної легітимації. У 2010 році було започатковано формування платформи «Партнерство Відкритий уряд» (Open Government Partnership, OGP), яка у 2011 році офіційно трансформувалася у глобальний міжнародний рух. На початковому етапі до нього приєдналися вісім держав-засновниць, зокрема: США, Бразилія, Велика Британія, Південна Африка, Мексика, Індонезія, Філіппіни та Норвегія .

Ключова місія цього партнерства полягає у забезпеченні виконання урядами держав-членів низки конкретних зобов'язань, які фокусуються на чотирьох основних напрямках:

1. Сприяння прозорості у сфері публічного управління.
2. Активізація залучення громадян до процесів прийняття управлінських рішень.
3. Ефективна протидія корупції.
4. Інтеграція новітніх технологій для підвищення ефективності державного управління.

До 2012 року ініціатива набула суттєвої географічної експансії, охопивши понад 40 країн, включаючи Канаду, Ізраїль, Італію, Швецію, а також низку країн Східної Європи та Кавказу (зокрема, Україну, Естонію, Латвію, Литву, Грузію, Вірменію та Азербайджан). [72].

Зазначений рух функціонує як платформа консолідації зусиль держав, спрямованих на імплементацію демократичних принципів, підвищення підзвітності урядів, а також створення сприятливих умов для раціонального використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у державному управлінні.

Аналіз світового досвіду застосування механізмів взаємодії органів публічної влади з громадянським суспільством підкреслює критичну значимість втілення сучасних інструментів громадського контролю у вітчизняну управлінську практику.

Так серед перспективних форм, можемо викоремити наступні: електронний громадський контроль, моделі відкритих органів влади із забезпеченням активної участі громадськості, інститути громадянських ініціатив та петиційних референдумів, запровадження інституту громадського вето та відкликання посадовців громадянами.

Аналіз світових тенденцій засвідчує експансивну роль партисипативної моделі управління в контексті підвищення ефективності діяльності публічних адміністрацій. Ця модель імперативно спрямована на покращення якості життя населення через реалізацію принципів прозорості, підзвітності та інклюзивного залучення громадянського суспільства до процесів стратегічного планування і прийняття управлінських рішень.

Ключовим елементом, що забезпечує підвищення ефективності публічного управління в межах цієї парадигми, є впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Серед найбільш релевантних інструментів, що детермінують цей розвиток, необхідно виокремити наступні: електронний уряд (e-Government) та інтегрований міжвідомчий електронний документообіг, які забезпечують оперативність обміну даними; функціональні системи «єдиного вікна», призначені для спрощення процедур надання адміністративних послуг населенню; створення єдиних баз даних та інформаційних систем органів публічного управління та місцевого

самоврядування (МСУ) з метою уніфікації та акумуляції даних; запровадження спеціалізованих цифрових платформ та порталів для проведення публічних консультацій і обговорення проєктів нормативно-правових актів; розробка мобільних та комп'ютерних додатків для інтерактивного вирішення актуальних проблем, ініційованих громадянами; імплементація систем громадського контролю за формуванням та цільовим використанням бюджетних коштів, що посилює фінансову підзвітність [10].

Імплементація згаданих механізмів стратегічно сприяє збільшенню рівня довіри громадян до інститутів публічної влади, розширенню доступу до адміністративних послуг та зміцненню демократичних принципів управління. Інтеграція цього інструментарію в національну практику спроможна забезпечити підвищення ефективності публічного управління, посилення підзвітності органів влади та активізацію участі громадян у процесах формування політики держави.

Аналіз світового досвіду у сфері моделей комунікації між органами публічної влади та громадянським суспільством дозволяє констатувати, що ефективна взаємодія є невід'ємним елементом сучасного демократичного управління. У різних юрисдикціях сформовані диференційовані підходи до організації такої комунікації, що враховують специфіку національних політичних систем, ступінь розвитку громадянського суспільства, наявні технологічні можливості.

Серед найбільш репрезентативних та поширених моделей комунікації слід виділити інформаційно-просвітницька яка характеризується односпрямованою комунікацією, основне завдання якої полягає у систематичному інформуванні громадян про наявний стан справ органів публічної влади; діалогову модель, вона створює двосторонню взаємодію, скеровану на врахування думок та позицій громадян у процесі прийняття рішень, та найбільш ресурсна партнерська модель яка є однією з найбільш

прогресивних форм, що спрямована на залучення громадських організацій до спільного вирішення управлінських завдань та реалізації політики держави.

Світовий досвід засвідчує, що ефективна публічна комунікація ґрунтується на принципах прозорості, доступності інформації, наявності чітких механізмів зворотного зв'язку та інституалізованого залучення громадянського суспільства до ухвалення рішень. У країнах Західної Європи та Північної Америки широко застосовуються електронні платформи для громадських консультацій, інструменти електронних петицій, а також систематичний моніторинг громадської думки.

Окремого значення набуває партнерська модель взаємодії, яка передбачає не лише врахування позицій громадян, а й спільну з ними розробку та впровадження рішень. Такий підхід підвищує легітимність дій органів влади, розширює суспільну підтримку та зміцнює довіру до державних інституцій.

Для України впровадження найкращих міжнародних практик публічної комунікації є одним із ключових напрямів модернізації системи публічного управління. Адаптація перевірених зарубіжних підходів сприятиме формуванню відкритої, прозорої та ефективної моделі взаємодії між органами державної влади та громадянським суспільством. Це дозволить не лише посилити демократичні процеси, але й забезпечити реальну участь громадян у виробленні й реалізації державної політики.

Розбудова таких механізмів сприятиме підвищенню рівня суспільної довіри до влади, зниженню конфліктності у взаєминах між державними інституціями та громадянами, а також формуванню культури партнерства й взаємної відповідальності. У підсумку це створить підґрунтя для ефективного функціонування демократичної держави, заснованої на принципах відкритості, участі та підзвітності.

ВИСНОВКИ

Проведене в рамках кваліфікаційної роботи дослідження комунікації як інструменту взаємодії публічної влади з громадянами створило підґрунття для формулювання наступних висновків та пропозицій:

1. Проаналізовано концептуальні засади громадянського суспільства які чітко засвідчили, що цей феномен є ключовим і невід'ємним елементом демократичної системи та правової держави.

Громадянське суспільство виступає критичним простором для реалізації конституційних прав і свобод громадян, формування об'єктивної громадської думки, здійснення ефективного контролю за діяльністю державної влади (функція підзвітності), забезпечення соціальної солідарності та консолідації.

Сучасний стан розвитку громадянського суспільства супроводжується низкою системних викликів, серед яких: посилення цифрового контролю, стрімке поширення політичного популізму, зростання авторитарних тенденцій та ризику соціальної поляризації. У цьому контексті стратегічно важливо не лише підтримувати та зміцнювати сильні сторони громадянського суспільства, але й проводити критичний та неупереджений аналіз його вразливих аспектів, що дозволить розробити ефективні та превентивні стратегії для їх подолання.

Слід підкреслити, що громадянське суспільство є не лише теоретичною, але й динамічною, практичною категорією, яка вимагає постійного оновлення та інституційного удосконалення. Його сталий розвиток можливий винятково за умов активної та двосторонньої взаємодії між державою та суспільством, беззаперечного дотримання принципів верховенства права, поваги до фундаментальних прав і свобод людини,

широкого та проактивного залучення громадян до процесів прийняття управлінських рішень.

2. Досліджено роль комунікації у системі функціонування публічних органів влади. Здійснений аналіз наукових підходів до визначення поняття «комунікація» засвідчив наявність багатьох варіантів його інтерпретації. Водночас, попри різноманітність визначень, простежується спільна риса — акцент на процесі обміну повідомленнями. Важливим методологічним аспектом є те, що окремі дослідники розглядають комунікацію як самостійний елемент системи, тоді як інші — як складову управлінського впливу. При цьому слід наголосити, що йдеться саме про двосторонній обмін інформацією, а не її односторонню передачу.

Комунікація у сфері публічної влади є ключовим інструментом формування демократичного суспільства та невід'ємним елементом реалізації публічної політики. Відкритість і прозорість публічного середовища зумовлюють необхідність упровадження ефективних інформаційно-комунікаційних технологій, заснованих на принципі зворотного зв'язку. З огляду на значні обсяги даних, якими оперує держава, особливої актуальності набуває питання ефективного управління цими інформаційними ресурсами.

Ефективна комунікація постає ключовою умовою результативності органів публічної влади, адже саме завдяки їй забезпечуються прозорість і підзвітність інституцій, вибудовується конструктивна взаємодія з громадянами та зростає рівень довіри до державної влади. Налагоджена комунікація в системі публічного управління сприяє кращому розумінню громадянами сутності діяльності та рішень владних структур, підвищує рівень їхньої поінформованості й залученості до процесів ухвалення рішень. У результаті це сприяє зростанню легітимності, довіри та підтримки влади з боку суспільства.

3. Обґрунтовано особливості процесу комунікації публічної влади з громадянами, який репрезентує собою складний соціально-комунікативний процес, що володіє декількома ключовими характеристиками:

По-перше, комунікація визначається як двостороння взаємодія, що стратегічно забезпечує не просто директивне інформування населення, а й проактивне та реальне залучення громадян до процесів прийняття рішень.

Важливою особливістю такої комунікації є її багатоканальність. Сучасні комунікативні стратегії інтегрують як традиційні форми взаємодії (офіційні зустрічі, публічні слухання), так і інноваційні цифрові канали: електронні платформи, соціальні мережі, а також мобільні додатки для забезпечення оперативного зворотного зв'язку.

Важливою детермінантою результативності комунікації виступає рівень інституційної сприйнятливості публічної влади. Мова йде про стратегічну готовність державних інституцій не лише транслювати інформацію, але й активно сприймати зворотний зв'язок, формуючи конструктивний діалог із широкими соціальними групами та стейкхолдерами.

Таким чином, комунікація публічної влади з громадянами еволюціонує у складну, динамічну систему, яка об'єктивно вимагає постійного інституційного вдосконалення, планомірного втілення інноваційних підходів та врахування різноманітних соціальних, психологічних і технологічних контекстів для досягнення своїх цілей.

4. Охарактеризовано форми, види та функції комунікації у взаємодії які слугують підґрунтям для покращення партнерських відносин між публічною владою і суспільством. Це, у свою чергу, створює умови для демократизації публічного управління, зростанню його прозорості і забезпеченню дієвого реагування на запити громадян.

Дослідження функцій комунікації публічної влади з громадянами підтверджує її визначальну роль у забезпеченні результативності управління, зміцненні демократичних процесів та формуванні партнерських взаємин між владою і суспільством. Відтак функції комунікації виступають невід'ємним елементом системи публічного управління, який забезпечує синергію між публічною владою та громадянами, стимулює розвиток громадянської активності й сприяє досягненню суспільно значущих цілей.

Представлені в роботі форми та методи взаємодії засвідчують, що ефективна комунікація є ключовою передумовою демократичності, прозорості та ефективності публічного управління. У сучасних умовах взаємодія між владою та громадськістю набуває багатовимірного характеру, що зумовлює необхідність різноманітних, взаємодоповнювальних підходів до її організації.

Різноманіття форм комунікації охоплює діалогові формати, що забезпечують двосторонній обмін інформацією та системне формування зворотного зв'язку, зокрема це громадські слухання, офіційні зустрічі з громадянами, діяльність громадських рад.

Методи комунікації мають комплексний характер і поєднують традиційні інструменти: засоби масової інформації, прес-конференції; сучасні цифрові інструменти: офіційні веб-сайти, соціальні мережі, електронні платформи участі. Відповідно, форми та методи комунікації як ключовий інструмент взаємодії мають динамічно адаптуватися до сучасних викликів, що включають стрімку цифровізацію управлінських процесів; зростання суспільних очікувань щодо прозорості та підзвітності влади; необхідність широкого залучення громадян до процесів ухвалення управлінських рішень.

5. Обґрунтовано напрями оптимізації процесу комунікації як інструменту взаємодії публічної влади з громадянами які є ключовим

елементом демократичного управління, що забезпечує прозорість, відкритість та ефективність функціонування державних інституцій. В умовах сучасних викликів, зумовлених цифровізацією, глобалізацією та зростанням суспільних очікувань стосовно підзвітності влади, удосконалення взаємодії між органами публічної влади та громадянами є необхідною передумовою зміцнення демократичних засад в Україні.

Пріоритетним напрямом розвитку публічного управління має стати системне поліпшення комунікації органів влади з громадянами. Інтеграція цифрових технологій, підвищення прозорості та активізація зворотного зв'язку дають змогу забезпечити ефективну взаємодію між владою та суспільством, що, своєю чергою, становить підґрунтя для формування демократичного, правового й соціально відповідального публічного управління.

6. Проаналізовано світовий досвід реалізації моделей комунікації публічної влади з громадянами, визначено, що ефективність комунікації як інструменту взаємодії виступає елементом демократичного управління. У різних державах сформувалися відмінні підходи до організації комунікації, які враховують особливості політичного устрою, рівень розвитку громадянського суспільства та наявні технологічні спроможності. Серед поширених підходів до взаємодії публічної влади з громадськістю вважаємо за доцільне виділити три базові моделі:

1. Інформаційно-просвітницька передбачає переважно одностороннє інформування громадян про функціонування органів публічної влади.

2. Діалогова — забезпечує двосторонню взаємодію, зорієнтовану на врахування пропозицій та зауважень громадськості.

3. Партнерська — одна з ключових, спрямована на інституціалізоване залучення громадських організацій до спільного виконання завдань і реалізації державної політики.

Для України в умовах реформування системи публічного управління особливо корисним є вивчення та адаптація кращих світових практик. Це сприятиме розбудові відкритих, прозорих і результативних механізмів взаємодії між органами публічної влади та громадянами, посиленню демократичних процесів, зміцненню довіри до інституцій влади та розширенню участі громадян у вирішенні суспільно значучих питань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук Т. Концепт громадянського суспільства в сучасних теоріях демократії. Політичний менеджмент. № 1- 2, 2021. С. 16.

2. Антонова Л. В., Штиршов О. М. Комунікативні технології в процесі взаємодії органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 6. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/6_2020/3.pdf.

3. Архипова С. О., Дмитренко Н.О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства. Інвестиції: практика та досвід. 2016. №1. С. 92-96.

4. Бахинова О. А. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/putp/2012-4/doc/4/06.pdf>

5. Безрук В. М. Особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців. Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2017. Вип. 1(50). С. 139–148.

6. Благодарний А., Кононець О. Стратегічні комунікації у секторі безпеки і оборони України. Молодий вчений. 2023. № 1 (113). С. 5-9. URL: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2023-1-113-2>.

7. Ботвина Н. В. Роль кінетичних невербальних засобів спілкування у між народній діловій комунікації. Вісник Академії адвокатури України. 2014. Число 1. С. 209-215.

8. Васильковський О.Т. Механізми взаємодії органів публічного управління з громадськістю. : дис. ... докт. філософії : спеціальність 281 – публічне управління. Харків, 2024. С. 109

9. Велика українська юридична енциклопедія: у 20 т. Харків: Право,

2016. Т. 2: Філософія права / ред кол. С.М. Максимов та ін.; Нац. акад. прав. наук України; Ін-т держави і права імені В. М. Корецького НАН України; Нац. юрид. ун-т імені Ярослава Мудрого. 2017. С. 168.

10. Величко Л. Ю., Васильковський О.Т. Досвід розвитку системи електронних державних послуг у країнах європейського союзу. Таврійський науковий вісник. серія: публічне управління та адміністрування. №3. 2021. С. 15-22. DOI <https://doi.org/10.32851/tnv-pub.2021.3.3>

11. Виконавча влада в Україні : навч. посіб. / за заг. ред. Н.Р. Нижник. К. : Вид-во УАДУ, 2002. С. 100.

12. Войтик О. С., Лирик М. В. Модернізація комунікативної діяльності органів публічного управління. Демократичне врядування. 2022. Вип. 1(29). 2022. С. 71-82. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journa/2022/aug/2864/verstka1-73-84.pdf>.

13. Волкович О. Ю. Актуальні питання реформування та запровадження спрощеної системи адміністративних послуг в Україні. Судова та слідча практика в Україні. 2016. Вип. 1. С. 24.

14. Ганущин С. Теоретико-методологічні засади становлення комунікативної системи публічного управління. Науковий вісник «Демократичне врядування». 2018. Вип. 21. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/feb/151073-tekststatti326495-1-10-20181214.pdf>.

15. Гопоненко Л. В. Громадський контроль за діяльністю органів виконавчої влади: сутність та механізми реалізації. Юридичний науковий електронний журнал. 2015. № 4. С. 43–47.

16. Горбата Л.П. Діяльність структурних підрозділів органів публічної влади в контексті забезпечення їх інформаційної відкритості. Вчені записки ТНУ ім. В.І. Вернадського. Том. 30 (69). № 3. 2019. С. 41-47.

17. Громадянське суспільство та правова держава: виклики сьогодення: монографія / за заг. ред. О. О. Кота, А. Б. Гриняка, Л. Ф. Купіної, В. І. Шакуна. Київ : Алерта, 2023. С.16.

18. Громадянське суспільство: політичні та соціально-правові проблеми розвитку : монографія / Г. Ю. Васильєв, В. Д. Воднік, О. В. Волянська та ін. ; за ред. М. П. Требіна. Х. : Право, 2013. С. 171.

19. Дегтяр А.О. Державно-управлінські рішення: інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення: монографія. Харків: Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2004. 224 с.

20. Драчов С. В. Сутність та функції комунікації в системі державного управління. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління. 2014. Вип. 3. С. 159-167. URL: http://nbuv.gov.ua/Nvamu_upravl_2014_3_20.

21. Дрешпак В. М. Інформаційний, комунікативний, семіотичний простори державного управління: спільне, відмінне, особливе. Публічне адміністрування: теорія та практика: електрон. наукове фах. видання.– 2012. Вип. 2 (8). URL:[dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12dvmsvo.pdf](http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12dvmsvo.pdf).

22. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: навчальний посібник. Дніпро: ДРІДУ НАДУ. 2015. 168 с.

23. Енциклопедія державного управління. у 8 т. : наук. ред. кол.: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін.; Національна академія державного управління при 78 Президентів України. К.: НАДУ, 2011. Т. 8: Публічне врядування ; наук. ред. кол.: В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) та ін.; Львівський регіональний інститут державного управління Національна академія державного управління при Президентів України. Львів: ЛІДУ НАДУ, 2011. с. 273-278.

24. Закон України «Про доступ до публічної інформації». Відомості Верховної Ради України. 2011. № 32. с. 314.

25. Закон України «Про звернення громадян». Відомості

Верховної Ради України. 1996. № 47. Ст. 256.

URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

26. Закон України «Про інформацію» // Відомості Верховної Ради України. 1992. № 48. Ст. 650.

27. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні». Відомості Верховної Ради України. 1997. № 24. Ст.170.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>

28. Золенко А.С., Джаїн П.К. Концептуальна модель комунікативної взаємодії органів публічного управління. Публічне управління і адміністрування в Україні. 2021. Випуск 26. С. 38-42. URL: <http://pagjournal.iei.od.ua/archives/2021/26-2021/7.pdf>

29. Іванюк М.І. Інститути громадянського суспільства у Західному регіоні України періоду незалежності: монографія. Луцьк, 2013. 102 с.

30. Інформаційна складова державної політики та управління : монографія / С.Г. Соловйов та ін. ; заг. ред. д. держ. упр., проф. Н.В. Грицяк. Київ : К.І.С., 2015. 320 с

31. Іоненко Д. Громадська експертиза як засіб контролю правоохоронних органів громадянським суспільством. Науковий вісник Ужгородського університету. Політологія, соціологія, філософія. Вип. 15, 2010. С. 30- 34.

32. Кириченко В., Соколенко Ю. Політико-правові аспекти понятійного апарату громадянського суспільства. Науковий вісник ДДУВС. Спеціальний випуск № 2. До 30-річчя Незалежності України та 25-річчя Конституції України. 2021. С. 406.

33. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : [Навч. посіб.] / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К. І. С., 2016. 130 с.

34. Комунікативна компетентність державних службовців як елемент модернізації системи державної служби. Івано-Франківський

центр науки, інновацій та інформатизації. Івано-Франківськ, 2012. С. 154.

35. Крещенко Н. Соціальний діалог з позиції країн СС. URL: <http://www.viche.info/journal/2197/> .

36. Ладиченко В. В. Організаційно-правові механізми взаємодії особистості, громадянського суспільства та державної влади : монографія : Кабінет Міністрів України; Нац. ун-т біоресурсів і природокористування України. Дніпропетровськ : ЛПРА, 2012. 431 с.

37. Ладонько Л. С., Михайловська Е.В., Кунденко А.В. Децентралізація державного управління як основа публічного менеджменту на місцевому рівні. Актуальні проблеми державного управління. Харків, 2016. №2 (50). С. 1-5.

38. Лашкіна М. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління. Публічне управління: теорія та практика. №1 (13). 2013. URL: <http://kbuapa.kharkov.ua/e-book/putp/2013-1/doc/1/02.pdf3> / 2013

39. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313>

40. Майстренко К. М. Комунікації у діяльності органів публічної влади. Публічне урядування. 2022. № 1 (29). С. 93-98. URL: [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-1\(29\)-13](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2022-1(29)-13)

41. Мамонтова Е. В. Етикет державної символіки як універсальна норма офіційної комунікації: зовнішньополітичний аспект. Актуальні проблеми державного управління. 2019. № 2. С. 285-293.

42. Мартинюк К.В. Реалізація комунікативної діяльності в публічному управлінні: автореф. кваліфікац. ... роботи за друг. рівнем вищої освіти : 281 публічне управління та адміністрування. Миколаїв, 2021. С. 10.

43. Миколаєць А.П. Формування концепції громадянського суспільства в умовах демократизації. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2018. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2018/25.pdf

44. Михайлова О. Комунікаційні стратегії в публічному управлінні та адмініструванні: стан та проблеми в реалізації. *International Science Journal of Management, Economics & Finance*. 2023. Vol. 2, № 2. Pp. 93-99.

45. Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр». URL: <https://ukc.gov.ua/dlyarozdilu-pro-tsentr/about/>

46. Пашкевич М.Ю. Флешмоб як новий тип сучасної перформансної комунікації. № 3. 2018. С. 111-117.

47. Подорван А. Ф. Принцип зворотного зв'язку як основа комунікацій органів державної влади з громадськістю. URL: <http://ppeu.stu.cn.ua/index.pl?task=arcls&id=68>

48. Політична система і громадянське суспільство: європейські і українські реалії / За заг. ред. проф. А. І. Кудряченка. К. : НІСД, 2007. С. 37.

49. Почепцов Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління. URL: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049>

50. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. К. : Спілка рекламистів України, 1996. С. 16.

51. Почепцов Г. Інформаційно-комунікативні процеси в сучасних суспільствах. URL: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/13544>

52. Про публічні консультації: Проект закону України № 4254 від 23 жовтня. 2020 р. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3=70235

53. Радченко О. В. Комунікації в публічному управлінні: Програма та методичні рекомендації для слухачів за спеціальністю «Державне

управління». Х. : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2019. 40 с.

54. Рачинська О. А. Оптимізація механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. Інвестиції: практика та досвід. 2019. № 4. С. 158– 164. URL: <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=6545&i=>.

55. Сазонов В.В. Інститути громадянського суспільства та їх роль у формування правової культури в Україні : дис... канд. юр. наук : 12.00.01. Івано-Франківськ, 2024. С. 37.

56. Саймон Г. А. Адміністративна поведінка: дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції. К. : АртЕк, 2001. С 212.

57. Скляр І.В. Взаємодія органів місцевого самоврядування з інститутами громадянського суспільства : методичні рекомендації у сфері відкритого урядування. 2023. 55 с.

58. Сліпущко О. М. Тлумачний словник чужомовних слів в українській мові. К. : Вид-во Криниця, 1999. С. 236

59. Смець Л. О. Публічне управління неполітичними об'єднаннями громадян (адміністративно-правове дослідження) : монографія; ВНПЗ «Дніпропетр. гуманітар. ун-т». Дніпропетровськ : Середняк Т. К.; Дніпропетр. гуманітар. ун-т, 2015. 202 с.

60. Таіров А. Інформаційне забезпечення функціонування органів державної влади : автореф. дис. канд. політ. наук : 23.00.02. Київ, 2010. 23 с.

61. Твердохліб С.О. Сучасні закордонні практики налагодження комунікативної взаємодії між органами публічного управління і громадськістю. Теорія та практика державного управління. Вип. 3 (50). С.192-199.

62. Турій О. В. Окремі аспекти взаємодії організацій громадянського суспільства з органами державної влади як фактор

розвитку громадянського суспільства. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2017. № 8. URL:<http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1115>

63. Філик Н. В. Державно-правові засади громадянського суспільства: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.01. Київ. 2004. С.

64. Шавкун І. Г. Комунікація як ефективний інструмент забезпечення «доброго врядування». Менеджмент та підприємництво: тренди розвитку. 2017. Вип. 1. С. 35-44. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnnt_2017_1_7.

65. Штиршов О.М. Професійне спілкування та його роль у діяльності державних службовців // Наукові праці. Серія : Державне управління. 2016. Т. 267, Вип. 255. С. 188-192. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu_2016_267_255_31

66. Штиршов О.М. Управління людськими ресурсами як стратегічна перспектива розвитку державного управління. // Наукові праці. Серія : Державне управління. 2013. Т. 226, Вип. 214. С. 114-117. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu_2013_226_214_24

67. Штиршов О.М., Ємельянов В.М. Європейський досвід у сфері взаємодії держави та інститутів громадянського суспільства. // Публічне управління та регіональний розвиток 2020, (9), 940-965. URL: <https://doi.org/10.34132/pard2020.09.12>

68. Щодо активізації взаємодії організацій громадянського суспільства із органами державної влади : аналіт. зап. URL:<http://www.niss.gov.ua/articles/881/>.

69. Юрченко В. Е. Моделі впровадження комунікативних механізмів у державному управлінні України. Теорія та практика державного управління. 2014. Вип. 4. С. 157–164. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpdu_2014_4_24.

70. Lomakina T. The integrated approach to communication in public

administration. East journal of security studies. 2019. № 41. P. 260-269. URL: <https://ejss.nuczu.edu.ua/index.php/ejss/article/view/68>.

71. Ollivier-Yaniv C. La communication gouvernementale, un ordre en négociation. Revue française d'administration publique. 2019. № 3/171. P. 669-680. URL: <https://www.researchgate.net/publication>

72. Open Government Partnership. Official site. URL: <https://www.opengovpartnership.org>.

73. Schramm W. The nature of communication between humans / W. Schramm / [In W. Schramm and D. Roberts (eds.). The Process and Effects of Mass Communications]. Urbana III : University of Illinois Press, 1971. 330 p.

74. Transparency and Open Government. Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies. The Obama White House. URL: <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/transparency-and-open-government>.

75. Weaver W., Shannon C. E. The mathematical theory of communication Univ. Of Illinois Press, 1963. C 35