

СУЧАСНІ МЕТОДИ ТА ФОРМИ ЗДІЙСНЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

Т.В. СЕМЕНЯКА

асистент кафедри обліку, аналізу, аудиту та адміністрування підприємств ГМК
ДВНЗ «Криворізький національний університет»

Сучасний світ високих інформаційних технологій вимагає швидкого пристосування до них, постійного удосконалення та оновлення. Не оминув цей вплив і комунікаційні процеси, які охоплюють усі сфери нашого життя. Новітні інформаційні технології, що значно вплинули на інструменти комунікацій створили потребу осучаснити і змінити самі підходи в діалозі між органами влади та суспільством.

Комунікації у суспільстві з'явились разом із появою самого суспільства. До обміну новинами або інформацією люди прагнули в усі часи, навіть в доісторичні. Першими проявами комунікацій між людьми були окремі звуки, жести, міміка, потім за допомогою криків люди передавали інформацію на відстань.

Комунікація між людьми існувала в усі епохи, а в наш час просто з'явилися технічні засоби її реалізації (раніше інформація на великі відстані передавалася за допомогою вогню, гонгів і т.д., а зараз телебачення, інтернету, радіо, газет і т.п.)

На сьогодні існує багато визначень поняття «комунікація». Це слово прийшло до нас через англійську мову (communication) від латинського «communicare», що означає «перебувати у зв'язку, брати участь, об'єднуватися» У загальному розумінні комунікація означає спілкування, у більш вузькому розумінні під комунікацією розуміють:

– обмін інформацією між людьми, за допомогою слів, букв, символів, жестів, через які висловлюється відношення одного працівника до знань і розуміння іншого, досягається довіра і взаємоприйняття поглядів [1];

– процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації [2];

– складний процес, у ході якого відбувається не лише обмін інформацією, а те, як вона формується, відправляється, отримується, уточнюється, перероблюється, обговорюється, розвивається, тобто що людина думає перед тим, як виголосити інформацію, яким чином вона виражає свою думку словами, як доносить цю думку до співрозмовника, як отримує від нього інформацію про те, чи думка була правильно інтерпретована, як співрозмовник на неї реагує, яким чином відбувається процес обговорення [3];

– зумовлений ситуацією й соціально-психологічними особливостями комунікаторів процес встановлення і підтримання контактів між членами певної соціальної групи чи суспільства в цілому на основі духовного, професійного або іншого єднання учасників комунікації, який відбувається у вигляді взаємопов'язаних інтелектуально-мислительних та емоційно-вольових актів, опосередкованих мовою й дискретних у часі й просторі, – тобто у вигляді актів мовлення, актів паралінгвістичного характеру й психофізіологічного впливу, актів сприймання та розуміння і т.п., що пов'язані з процесами збору фактів, їх зберігання, аналізу, переробки, оформлення, висловлення та при потребі поширення, сприймання і розуміння [4];

– механізм, за допомогою якого забезпечуються існування та розвиток людських стосунків, який охоплює всі розумові символи, засоби їх передачі у просторі та збереження у часі [5];

– специфічний обмін інформацією, процес передачі емоційного та інтелектуального змісту [6].

Ознайомившись з найбільш часто вживаними трактуваннями поняття «комунікація», можна виокремити такі основні її риси:

1) комунікація не може існувати окремо від суспільства, а суспільство не може існувати без комунікацій

2) комунікація є передачею інформації, ідей, емоцій, умінь, знань, навичок;

3) комунікація є можливістю довести свою точку зору;

4) комунікація є впливом на суспільство через застосування різних засобів впливу;

5) комунікація сприяє об'єднанню груп людей, які мають спільні інтереси; погляди, думки;

6) комунікація проявляється у взаємодії між різними групами суспільства;

7) комунікація – найважливіша складова функціонування та розвитку суспільства;

8) результатом комунікацій є конкретні досягнення, прийняті рішення, що задовольняють членів певної соціальної групи або суспільства в цілому;

Щоб процес комунікації здійснювався ефективно необхідно дотримуватись таких умов:

– наявність відправника та одержувача інформації. Відправником, найчастіше виступає особа чи група осіб, на яку покладений обов'язок збирання, систематизації та узагальнення інформації, що призначена для передачі, одержувачем – особа або група осіб, для якої призначена інформація, що підлягає передачі;

– наявність самої інформації, яка може виступати у вигляді символів, знаків, усних повідомлень і т.д.;

– наявність каналу комунікації, тобто засобу, за допомогою якого передається інформація;

– наявність зворотного зв'язку тобто процесу передачі повідомлення у зворотному напрямку: від одержувача до відправника. Таке повідомлення містить інформацію про ступінь сприйняття й зрозумілості отриманого повідомлення

Як уже зазначалось, комунікації охоплюють абсолютно усі сфери сучасного життя, не оминули вони і сферу публічного управління.

Енциклопедія державного управління визначає «комунікації в публічному управлінні» як процес обміну інформацією органів державної влади й органів місцевого самоврядування між різними інституціями суспільства (суб'єктами комунікації). Цими суб'єктами можуть виступати: державні інституції, бізнес-структури, громади (партії, рухи, спілки). Це також обмін інформацією всередині органу влади [7].

Комунікації у публічному управлінні є регулюючим і координуючим механізмом у взаємовідносинах держави і суспільства, забезпечуючи стабільність та ефективність функціонування суспільного організму в цілому.

Перш, ніж перейти до досліджень комунікацій, які існують у сучасному публічному управлінні розглянемо сутність самого публічного управління.

Термін «публічне управління» (англ. public management) вперше використав англійський державний службовець Десмонд Кілінг у 1972 р. «публічне управління –

це пошук у найкращий спосіб використання ресурсів задля досягнення пріоритетних цілей державної політики» [8].

Поняття «публічний» походить від латинського слова *publicus* - суспільний, народний, громадський. Мовознавець-лексиколог та перекладач Юліан Кобилянський у своєму латинсько-українському словнику слово *publicus* перекладає як «людовий, народний, громадський, державний» [9].

Публічне управління (англ. *public management*) – діяльність органів державної влади та їх посадових осіб з практичного втілення виробленого на основі відповідних процедур політичного курсу (*public policy*).

Також під публічним управлінням розуміють діяльність, яка забезпечує ефективне функціонування системи органів державної влади, регіонального врядування, органів місцевого самоврядування, громадських (неурядових) організацій, фізичних осіб та інших суб'єктів громадянського суспільства з метою реалізації державної політики в найрізноманітніших сферах суспільного життя [10].

З даним визначенням важко повністю погодитись, оскільки публічне управління не завжди забезпечує ефективне функціонування системи органів влади будь-якого рівня, бувають випадки, коли публічне управління є неефективним і вимагає негайної зміни підходів до його здійснення.

У програмі розвитку ООН застосоване визначення, яке запропонував американський учений Джей М. Шавріц у Міжнародній енциклопедії державної політики та адміністрування: «Публічне управління – це галузь практики та теорії, яка є ключовою для публічного адміністрування та зосереджена на внутрішній діяльності державних установ, зокрема на вирішенні таких управлінських питань, як контроль, керівництво, планування, організаційне забезпечення, забезпечення інформаційними технологіями, управління персоналом, та оцінка ефективності» [11].

Дж. М. Пріфінер та Р. Пристюс вважають, що публічне управління - це управління організацією та напрямком людських і матеріальних ресурсів для досягнення бажаних цілей [12]. Відповідно до поглядів Аврамчикова Н.Т. публічне управління – це вплив суб'єкта, що володіє публічною владою, на об'єкт з метою будь-яких суспільних інтересів [13].

Дані визначення значно розширюють сутність публічного управління, адже воно не обмежується лише взаємодією різних органів влади і суспільства, а ще й включає управління організацією для досягнення поставлених цілей.

На публічне управління істотний вплив завжди надавали, надають і будуть надавати питання і проблеми як світової, так і внутрішньої політики, суспільного життя. Публічне управління завжди здійснюється в контексті подій, що відбуваються в суспільстві і в реальних соціально-економічних, політичних і культурних умовах, оскільки публічне управління не може бути ізольованим від суспільства, будучи реалізованим частиною цього суспільства (персоналом публічної адміністрації - політичними посадовими особами, державними і муніципальними службовцями) і реалізованим в тісному сполученні з суспільством [14].

Підсумовуючи вищесказане можна зазначити, що публічне управління - це широка категорія, яка проявляється у діалозі між владними структурами, посадовими особами і суспільством.

Виходячи із визначень публічного управління, можна з впевненістю сказати, що саме комунікації забезпечують ефективне його здійснення, адже завдяки ним забезпечується прямий та зворотній зв'язок між усіма суб'єктами публічного управління.

Комунікації в публічному управлінні покликані виконувати такі функції:

– консервативну, спрямовану на збереження статус-кво державної – системи, що сприяє стабільному існуванню соціального організму;

– координуючу, покликану забезпечувати координацію владних впливів – суб'єкта управління відповідно до параметрів об'єкта управління, з їх можливими змінами;

– інтегруючу, пов'язану зі здійсненням такої державної політики, яка б – враховувала інтереси всіх елементів суспільної системи, сприяла виробленню і прийняттю узгоджених управлінських рішень;

– мобілізаційну, спрямовану на забезпечення легітимності існуючого – громадського порядку, отримання підтримки і схвалення суспільства щодо прийнятих управлінських рішень;

– соціалізуючу, пов'язану із засвоєнням у процесі інформаційного – обміну соціально-політичних норм, цінностей і традицій держави, підвищенням рівня політичної компетентності громадян [15].

У сучасній літературі з державного управління виділяють також наступні функції комунікацій у публічному управлінні:

1) інформаційно-комунікативна функція. Її особливість полягає в тому, що інформація не просто передається - приймається, але і формується, що є важливим моментом для творчого продуктивного спілкування. Ця функція дозволяє висловити свою згоду або незгоду, що є неодмінною умовою для існування правової держави, адже тільки в таких державах право на свободу слова і думки закріплено конституційно. Завдяки інформаційно-комунікативній функції відбувається вирівнювання відмінностей у вихідній інформованості партнерів;

2) регулятивно-керуюча функція. Завдяки даній функції комунікації, можна регулювати не тільки власну поведінку, а й поведінку інших людей. Крім того, дана функція дозволяє координувати дії цілого, дозволяє працювати, як одна команда, а також надавати керуючий вплив на людину, глибина якого залежить від індивідуальних властивостей партнерів спілкування;

3) ідеологічна функція. Завдяки створенню та проведенню грамотної ідеологічної політики та налагодженню зворотного зв'язку з населенням посилюється довіра суспільства до діючої влади;

4) регулятивно-комунікативна функція. Забезпечує не лише обмін інформацією, пізнання суб'єктами комунікації один одного, а й взаємодію між ними, регулювання поведінки суб'єктів та їхньої спільної діяльності. Це відбувається через переконання, навіювання, наслідування, обмін ідеями тощо. Визначають два види взаємодії: співробітництво (кооперація) та суперництво або конкуренція.

5) емоційно-комунікативна функція. Дана функція розкривається через спілкування, адже саме в процесі спілкування виникають і проявляються людські емоції та почуття [16].

Комунікації в публічному управлінні здійснюються за допомогою звичайних елементів комунікаційного процесу, таких як:

1) комунікатор – відправник інформації. В публічному управлінні комунікатором можуть виступати органи державної влади, органи обласної, місцевої влади та інших гілок і рівнів влади, посадові особи, керівники і т.д.;

2) повідомлення – об'єкт комунікації. В публічному управлінні повідомленням виступає офіційна і неофіційна інформація, яка може бути представлена в усній або письмовій формі, вербальним чи невербальним шляхом;

3) одержувач. Повідомлення створюється з метою донесення його до одержувача. В публічному управлінні одержувачем виступає суспільство в цілому, різні суспільні інститути, громадські об'єднання, індивідууми тощо.);

4) канал поширення інформації. Для передачі повідомлення використовуються канали поширення інформації В публічному управлінні застосовуються міжособистісні, інституційні та масові канали;

5) канал зворотного зв'язку. Для забезпечення ефективного комунікаційного процесу необхідні канали зворотного зв'язку. В публічному управлінні вони представлені проханнями, зверненнями громад та громадян, проявляються у різних формах політичної участі (мітинги, конференції, круглі столи, діалоги тощо);

6) кодування-декодування інформації. Для забезпечення високої якості публічного управління необхідним є процес кодування-декодування інформації, який проявляється через підготовку таких інформаційних повідомлень, які будуть адекватно сприйняті всією аудиторією або її частиною тощо);

7) перешкоди. при здійсненні будь-яких комунікацій можуть виникати технічні, семантичні та психологічні перешкоди.

Комунікації в публічному управлінні потребують постійного розвитку та удосконалення, пристосування до сучасних інформаційних технологій. Якщо порівнювати комунікації, що існували п'ять років тому і сьогодні, можна з впевненістю сказати, що на сьогодні вони є значно прогресивнішими і мають більший вплив та більше можливостей втілення.

На сьогодні розвиток комунікацій в публічному управлінні повинен відбуватись згідно із положеннями, задекларованими у чинних нормативно-правових актах та не суперечити їм. Так, ще у Конституції України були закладені норми здійснення комунікацій. Згідно із статтею 34 Конституції України кожному громадянину гарантується право на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань. Кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб - на свій вибір. Здійснення цих прав може бути обмежене законом в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадського порядку з метою запобігання заворушенням чи злочинам [17].

Розглянемо, які саме нормативно-правові акти регламентують комунікаційні процеси в публічному управлінні на Україні та охарактеризуємо їх.

У 2011 році в Україні був прийнятий Закон України «Про доступ до публічної інформації» [18], який надавав визначення публічної інформації та розкривав порядок доступу до неї. Відповідно до даного Закону 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 Законом. Доступ до інформації забезпечується шляхом:

1) систематичного та оперативного оприлюднення інформації: в офіційних друкованих виданнях; на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет; на єдиному державному веб-порталі відкритих даних; на інформаційних стендах; будь-яким іншим способом;

2) надання інформації за запитами на інформацію .

Фактично всі перелічені у Законі шляхи доступу до публічної інформації є також засобами здійснення комунікацій у публічному у правлінні.

Одним із найбільш часто вживаних способів здійснення комунікацій у публічному управлінні є друковані засоби масової інформації, правові основи діяльності яких здійснюється відповідно до Закону України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» [19]. Відповідно до цього Закону кожен громадянин має право вільно і незалежно шукати, одержувати, фіксувати, зберігати, використовувати та поширювати будь-яку інформацію за допомогою друкованих засобів масової інформації, крім випадків, визначених законом, коли обмеження цього права необхідно в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадського порядку з метою запобігання заворушенням чи злочинам, для охорони здоров'я населення, для захисту репутації або прав інших людей, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно, або для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя.

На даний момент одним із основних засобів масової інформації, а отже, і засобів здійснення комунікацій є телебачення і радіо, діяльність яких регламентується Законом України «Про телебачення і радіомовлення» [20]. Відповідно до даного Закону телерадіоорганізації в інформаційних блоках зобов'язані подавати інформацію про офіційно оприлюднену у будь-який спосіб позицію всіх представлених в органах влади політичних сил. У Законі зазначено, що держава гарантує реалізацію прав на інформацію, на вільне і відкрите обговорення суспільно важливих проблем із застосуванням телебачення і радіомовлення.

Важливим нормативно-правовим документом, що регламентує проведення будь-якої інформаційної політики на території України та вимогам якого необхідно дотримуватись усім учасникам комунікаційних процесів є Закон України «Про інформацію» [21]. Згідно із положеннями даного закону основними напрямками державної інформаційної політики є:

- забезпечення доступу кожного до інформації;
- забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації;
- створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства;
- забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень;
- створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування;
- постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів;
- забезпечення інформаційної безпеки України;
- сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору.

Законом встановлено, що кожна особа має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів. Реалізація права на інформацію не повинна порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні, екологічні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб.

В свою чергу, право на інформацію забезпечується:

- створенням механізму реалізації права на інформацію;
- створенням можливостей для вільного доступу до статистичних даних, архівних, бібліотечних і музейних фондів, інших інформаційних банків, баз даних, інформаційних ресурсів;
- обов'язком суб'єктів владних повноважень інформувати громадськість та засоби масової інформації про свою діяльність і прийняті рішення;
- обов'язком суб'єктів владних повноважень визначити спеціальні підрозділи або відповідальних осіб для забезпечення доступу запитувачів до інформації;
- здійсненням державного і громадського контролю за додержанням законодавства про інформацію;
- встановленням відповідальності за порушення законодавства про інформацію

Як бачимо, у Законі чітко визначено, що суб'єкти владних повноважень зобов'язані інформувати громадськість та засоби масової інформації про свою діяльність і прийнятті рішення, що і є одним із основних видів здійснення комунікацій у публічному управлінні.

Одним із основних законодавчо-нормативних актів, що регламентує здійснення комунікацій між державними посадовими особами і суспільством є Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» [22].

Відповідно до даного Закону висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні представляє собою одержання, збирання, створення, поширення, використання і зберігання інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб про роботу цих органів.

Законом встановлені вимоги щодо форми і порядку висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема діяльності Верховної ради України, Президента України, Кабінету міністрів України, центральних та місцевих органів влади, судів загальної юрисдикції України та Конституційного суду України, районних і обласних рад, інших вищих посадових осіб держави.

Стосовно публічної діяльності Президента нашої держави, то обов'язковому висвітленню в аудіовізуальних засобах масової інформації підлягають:

- звернення Президента України з посланнями до народу та щорічними і позачерговими посланнями до Верховної Ради України про внутрішнє та зовнішнє становище України;
- участь Президента України в офіційних заходах, що проводяться в державі; ведення переговорів та укладання міжнародних договорів України при здійсненні керівництва зовнішньоекономічною діяльністю держави;

– репортажі про офіційні візити в інші країни та прийоми делегацій і посадових осіб з інших держав; участь у пленарних засіданнях Верховної Ради України, в засіданнях Кабінету Міністрів України, в робочих нарадах з представниками органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

- видані Президентом України укази і розпорядження;
- робочі поїздки по країні та інше.

Інформація про діяльність Кабінету Міністрів України, центральних і місцевих органів виконавчої влади здійснюється у формі офіційних повідомлень, репортажів, коментарів та інтерв'ю членів Кабінету Міністрів України і керівників центральних та місцевих органів виконавчої влади, прес-конференцій, брифінгів, "круглих столів", щотижневих інформаційних аналітичних передач.

Загалом, засоби масової інформації України відповідно до діючого законодавства України мають право висвітлювати всі аспекти діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування зобов'язані надавати засобам масової інформації повну інформацію про свою діяльність через відповідні інформаційні служби органів державної влади та органів місцевого самоврядування, забезпечувати журналістам вільний доступ до неї, крім випадків, передбачених Законом України «Про державну таємницю» [23], не чинити на них будь-якого тиску і не втручатися в їх виробничий процес. В свою чергу, засоби масової інформації можуть проводити власне дослідження і аналіз діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, давати їй оцінку, коментувати.

Оглянувши нормативно-правову базу, яка регламентує порядок здійснення комунікацій в публічному управлінні можна з впевненістю сказати, що із появою новітніх інформаційних технологій вона потребує значного удосконалення. Ні один із законодавчих документів не регламентує порядок здійснення комунікацій через неформальні канали, зокрема мережу Internet та різні соціальні мережі, які так часто використовують на сьогоднішній день посадові особи у спілкуванні з громадськістю.

На сьогодні, у публічному управлінні виділяють наступні канали здійснення комунікацій:

- 1) комунікації через неформальні канали;
- 2) комунікації через організації;
- 3) комунікації через засоби масової інформації [24].

Комунікації через неформальні канали у публічному управлінні представлені спілкуванням посадових осіб різних рівнів з громадськістю у неформальній обстановці. Найчастіше вони здійснюються двома способами:

1) через неформальні особисті зустрічі посадових осіб з громадянами під час поїздок у різні міста, «випадкові» відвідування масових скупчень людей (на виставках, різноманітних відкриттях, презентаціях, благодійних заходах тощо); організація благодійних заходів та іншими шляхами. Даний вид комунікацій може здійснюватися і без участі самої посадової особи, а за участю її представника.

2) через мережу Internet. На даний момент це один із самих розповсюджених способів спілкування. Більшість посадових осіб зареєстровані у соціальних мережах, найпоширенішою з яких є мережа Facebook. У такий спосіб посадовці проводять дискусії, коментують різні події, що сталися у країні, відповідають на питання та мають

змогу вислухати критику на свою адресу. Треба зазначити, що дана модель спілкування для нашої країни є досить новою, але посадові особи країн Євросоюзу та США вже давно користуються таким способом комунікацій із громадськістю. У таких спосіб державні службовці стають ніби «ближчими до народу», навіть «друзями», що дуже імпонує суспільству і значно підвищує їх рейтинг. Така модель здійснення комунікацій є більш ефективною, порівняно з першою, адже не потребує ніяких капіталовкладень.

Ці два способи здійснення комунікацій спрямовані на різні вікові групи та прошарки суспільства. Якщо перший спосіб комунікацій зорієнтований на людей більш старшого віку, то другий спосіб – охоплює молоде та соціально активне суспільство. Таким чином, комунікатор має змогу донести свої ідеї більшому колу людей.

Комунікації через організації представляють собою передачу інформації посадовими особами суспільству через спеціально створені органами державної, обласної, місцевої чи районної рад інформаційні служби або інформаційні агентства.

Відповідно до Закону України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» інформаційні служби органів державної влади та органів місцевого самоврядування – структурні підрозділи цих органів, що виконують інформаційно-аналітичні функції та забезпечують зв'язки із засобами масової інформації, громадськістю. На сьогодні інформаційні служби представлені інформаційними управліннями, інформаційно-аналітичними підрозділами, прес-службами, прес-центрами, управліннями і центрами громадських зв'язків, прес-бюро, прес-секретарями та прес-аташе з відповідним апаратом [22].

Для висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування їх інформаційні служби мають право використовувати такі форми підготовки та оприлюднення інформації:

- випуск і поширення бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформації тощо;
- проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади та органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і зарубіжних засобів масової інформації;
- підготовка і проведення теле- і радіопередач;
- забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- створення архівів інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать законодавству України.

Як уже зазначалось, крім спеціально створених інформаційних служб органи державної та місцевої влади можуть здійснювати комунікації через інформаційні агентства. Відповідно до Закону України «Про інформаційні агентства» [25] інформаційними агентствами є зареєстровані як юридичні особи суб'єкти інформаційної діяльності, що діють з метою надання інформаційних послуг.

Інформаційні агентства України, незалежно від їх виду, на договірних засадах збирають, обробляють, створюють, готують до поширення офіційну інформацію про

діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, випускають і розповсюджують інформаційну продукцію про діяльність цих органів. Державні інформаційні агентства систематично інформують громадськість про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, перебування вищих посадових осіб у робочих поїздках по Україні, а також про візити офіційних державних делегацій і вищих посадових осіб в інші країни, прийом зарубіжних офіційних делегацій і посадових осіб інших держав.

Комунікації через засоби масової інформації представляють собою передачу інформації про діяльність вищих органів влади, органів державної та місцевої влади та посадових осіб засобами масової інформації.

Під засобами масової інформації розуміють інститути та форми публічного і відкритого поширення інформації для широкого кола користувачів, що здійснюється за допомогою технічних засобів.

На сьогодні, виділяють два основні види засобів масової інформації:

- 1) друковані (преса);
- 2) аудіовізуальні (електронні) (радіомовлення, телебачення, кінопродукція, аудіопродукція).

Характерними рисами засобів масової інформації є:

1. Публічність.
2. Використання спеціальної апаратури.
3. Відокремлення у просторі і часі комунікатора від споживача інформації.
4. Однонаправленість подачі інформації.
5. Випадковий та нестабільний характер аудиторії [4].

Відповідно до Закону України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» [19] під друкованими засобами масової інформації (пресою) розуміються періодичні і такі, що продовжуються, видання, які виходять під постійною назвою, з періодичністю один і більше номерів (випусків) протягом року на підставі свідчення про державну реєстрацію. Друковані засоби масової інформації є вільними. Забороняється створення та фінансування державних органів, установ, організацій або посад для цензури масової інформації.

У друкованих засобах масової інформації регіональної і місцевої (обласної, міської, районної) сфери розповсюдження оприлюднюються відомості про діяльність органів державної влади, що спеціально готує і надсилає їм державне інформаційне агентство (ДІНАУ) за рахунок коштів, виділених у державному бюджеті на зазначені цілі.

Преса (газети, тижневики, журнали, альманахи, книжки) є одним із найефективніших сучасних способів здійснення комунікацій між владними і структурами і суспільством. Це пояснюється тим, що продукція, яка вийшла з-під друкарського верстата, несе інформацію у вигляді надрукованого буквеного тексту, фотографій, малюнків, плакатів, схем, графіків та інших зображально-графічних форм, які читач-глядач сприймає без допомоги яких-небудь додаткових засобів (натомість для отримання радіотелевізійної інформації потрібні телевізор, радіоприймач, магнітофон і т. ін.). Друковані видання легко мати «при собі» і звертатися до «вилучення» інформації у зручний час, не заважаючи оточуючим, і за обставин, що не дозволяють або заважають слухати радіо чи дивитися телепередачі (в поїзді, метро, автобусі, літаку і т.ін.).

Саме тому при проведенні передвиборчої агітації, витрачаються значні кошти саме на цей засіб масової інформації.

Та, які б переваги не мали друковані засоби масової інформації, найбільш розповсюдженим засобом комунікації на сьогодні залишається телебачення і радіомовлення, які належать до аудіовізуальних (електронних) засобів масової інформації.

Відповідно до Закону України «Про телебачення і радіомовлення» [20] аудіовізуальний (електронний) засіб масової інформації – це організація, яка надає для масового приймання споживачами аудіовізуальну інформацію, передану у вигляді електричних сигналів і прийняту за допомогою побутових електронних пристроїв.

Сучасне теле- та радіомовлення є одним із основних засобів комунікації між органами влади та суспільством. Крім, новин, які висвітлюють діяльність посадових осіб, на даний момент дуже розповсюдженими є різні політичні ток-шоу, в яких політики, чиновники та інші громадські діячі мають можливість довести свої погляди до суспільства, прийняти участь у дискусіях. Саме завдяки політичним ток-шоу забезпечується рейтинг політиків та чиновників, що працюють на виборних посадах.

Таким чином, провівши дослідження у сфері комунікацій у публічному управлінні, можна з впевненістю сказати, що публічне управління неможливе без здійснення комунікацій, а його ефективність досягається лише за допомогою правильно побудованого комунікаційного процесу. Саме комунікації виступають тією основою, завдяки якій забезпечується діалог між владою та суспільством. А для того, щоб цей діалог був ефективний і якісний, комунікації в системі публічного управління повинні постійно удосконалюватись та розвиватись.

Для розвитку комунікацій представникам влади різних рівнів необхідно:

- забезпечити зворотній зв'язок із суспільством, який досягається через особисте спілкування представників влади з громадськістю. Особисте спілкування може відбуватись шляхом налагодження прямих ліній по телефону, проведення відео конференцій тощо. Зворотній зв'язок значно збільшує довіру громадян та надає можливість спростувати чутки або негативну інформацію, розповсюджену у засобах масової інформації;
- використовувати нові інформаційні напрямки розповсюдження інформації, зокрема мережу Internet, а також мати сторінку в будь-якій соціальній мережі. Це забезпечить підвищення рівня інформування населення, буде сприяти формуванню репутації та іміджу посадової особи та дасть можливість отримувати неупереджену оцінку про їх дії та прийняті рішення;
- знайти свою цільову аудиторію, але не нехтувати інтересами опонентів;
- відмовитись від таких способів здійснення комунікацій, як пропаганда та агітація та будувати комунікації на паритетних засадах;
- здійснюючи комунікації через неформальні канали приділяти значну увагу мовленню, змісту сказаного, прийому подачі повідомлення, міміці й жестикуляція, адже вони формують імідж людини;
- володіти усесторонніми знаннями з питань державної структури управління, законотворчого процесу, соціальної політики, формування громадської думки;
- внести зміни до діючих нормативно-правових актів, які регламентують порядок здійснення комунікацій у публічному управлінні, зокрема закріпити на законодавчому рівні порядок здійснення комунікацій через неформальні канали, зокрема мережу Internet.

Список використаних джерел

1. Почепцов Г.Г. Теорія і практика комунікації / Г.Г. Почепцов - М., 1998. - 272 с.
2. Іванов В. Основні теорії масової комунікації і журналістики: навч. посіб. / В. Іванов; За науковою редакцією В.В. Різуна. - К.: Центр Вільної Преси, 2010. - 258 с.
3. Коноваленко М. Ю. Теория коммуникаций: учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2012. -415 с.
4. Зражевська Н. І. Комунікаційні технології: лекції / Н. І. Зражевська. - Черкаси: Брама-Україна, 2010. - 224 с.
5. Панфілова А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності / А. П. Панфілова. - СПб.: Знання, ІВЭСЭП, 2001. - 496 с.
6. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, паблік рилейшнз: Монографія. / В. М. Бебик - К.: МАУП, 2005. - 440с.
7. Енциклопедія державного управління [Текст]: у 8 т. / наук.ред. кол.: Ю.В.Ковбасюк (голова) [та ін.]; Національна академія державного управління при Президентові 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 Президентові України. - Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2011. - с. 273-278.
8. Keeling D. Management in Government / D. Keeling (1972), London: Allen & Unwin.
9. Латинсько-український словар для середніх шкіл // [уклад. Юліан Кобилянський]. - Відень, 1912.
10. Базарна О. В. Поняття, суть, природа публічного управління та державного управління [Електронний ресурс] / О. В. Базарна. - Режим доступу http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/vsunu/2012_1_2/Vazarna.pdf.
11. Глосарій Програми розвитку ООН [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.unpan.org/Directories/UNPublicAdministrationGlossary>.
12. Pfifiner J.M., Presthus R. Public Administration. - New York: The Ronald Press Co., 1960. - P. 13.
13. Аврамчикова Н. Т. Государственное и муниципальное управление: учебное пособие / Н.Т. Аврамчикова. - г. Красноярск, 2008 - 148 с.
14. Понкин И.В. Общая теория публичного управления: Избранные лекции / И.В. Понкин. - М., 2013. - 196 с.
15. Теорія комунікації та прикладна комунікація: Збірник наукових праць // Вісник Російської комунікативної асоціації. - Вип.1 / за загальною редакцією І.М. Розіною. - Ростов н / Д: ІУБіП, 2002. - 200 с.
16. Прищак М.Д. Психологія управління в організації: навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. - Вінниця, 2013. - 141 с.
17. Конституція України: [зі змін та допов., внесеними Законом України від 1 лют. 2011 р. № 2952-VI]. - Харків: Фактор, 2011. - 118 с. - (Серія «Бібліотека законодавства»).
18. Закон України «Про доступ до публічної інформації» № 2939-VI від 13.01.2011р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
19. Закон України «Про друковані засоби масової інформації (преси) в Україні» № 2782-XII від 16.11.1992р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
20. Закон України «Про телебачення і радіомовлення» № 3759-XII від 21.12.1993р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
21. Закон України «Про інформацію» № 2657-XII від 02.10.1992р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
22. Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» № 539/97-ВР від 23.09.1997р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
23. Закон України «Про державну таємницю» № 3855-XII від 21.01.1994р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
24. Соловійов А.І. Політологія: політична теорія, політичні технології. / А.І. Соловійов: Підручник для студентів вузів. - М.: Аспект Пресс, 2000. - 559
25. Закон України «Про інформаційні агентства» № 74/95-ВР від 28.02.1995р. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.