2. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство: навч. посіб. Київ: ДАКККіМ, 2003. 62 с.

УДК 351:659.4

Григорій Ковальський, канд. філос. наук, доцент
Український науково-дослідний інститут архівної справи
та документознавства, м. Київ
Сергій Савичев, магістрант,
Навчально-реабілітаційний заклад вищої освіти
«Кам'янець-подільський державний інститут»

ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

Анотація. У дослідженні розкрито сутність публічних комунікацій як важливого складника сучасного державного управління, що забезпечує ефективну взаємодію між органами влади та громадськістю. Висвітлено основні теоретичні підходи до розуміння публічних комунікацій, їх роль у забезпеченні відкритості, прозорості та підзвітності державних інституцій. Показано трансформацію традиційної моделі інформування громадян у модель партнерської взаємодії, засновану на двосторонньому діалозі. Охарактеризовано основні інструменти публічних комунікацій, зокрема традиційні канали взаємодії та сучасні цифрові технології електронного урядування й електронної демократії. Обґрунтовано значення публічних комунікацій для підвищення якості державного управління, зміцнення суспільної довіри та розвитку демократичних процесів в умовах цифрової трансформації суспільства.

Ключові слова: публічні комунікації, державне управління, PR-технології, комунікаційна політика, органи державної влади, відкритість влади.

В умовах активного розвитку демократичного врядування та цифровізації суспільних процесів особливого значення набуває якість комунікаційної взаємодії між державою та громадянами. Результативність діяльності органів державної влади визначається не лише ефективністю управлінських рішень, а й здатністю державних інституцій забезпечувати їх своєчасне, зрозуміле та доступне інформування суспільства. У цьому контексті публічні комунікації розглядаються як один із визначальних механізмів реалізації державної політики, формування довіри до влади та залучення громадян до суспільно-політичних процесів [1, С. 25].

Теоретичним підґрунтям для дослідження публічних комунікацій є положення класичної теорії комунікації, де комунікаційний процес є засобом обміну інформацією між учасниками суспільних відносин задля досягнення взаєморозуміння та узгодження спільних дій. У галузі державного управління значення комунікації виходить далеко за межі звичайного інформування населення. Тут про створення умов для постійного діалогу між владою та громадськістю, у межах

якого громадяни отримують доступ до інформації та можливість впливати на процес ухвалення управлінських рішень. За таких умов публічні комунікації варто розглядати як злагоджену та організовану систему взаємодії органів влади, інститутів громадянського суспільства та населення, спрямовану на забезпечення відкритості, прозорості й підзвітності державного управління [2].

У сучасній науковій літературі публічні комунікації нерідко аналізуються через призму концепції належного врядування *(good governance),* яка акцентує увагу на участі громадян у суспільному житті, відкритості діяльності державних інституцій та ефективному використанні інформаційних ресурсів. Важливий внесок у розуміння комунікаційної природи сучасного суспільства зробили Юрген Габермас і Мануель Кастельс, у працях яких комунікація постає основою формування публічного простору, пропонує обговорення суспільно значущих проблем і вироблення колективних рішень. За такого підходу органи державної влади виконують роль джерела інформації та учасника суспільного діалогу [3; 4, С. 164].

Сутність публічних комунікацій у державному управлінні полягає у забезпеченні ефективного двостороннього обміну інформацією між владою та громадськістю. Якщо традиційна модель державного управління передбачала переважно вертикальне низхідне поширення інформації від органів влади до населення, то сучасні підходи орієнтовані на партнерську взаємодію та розвиток механізмів участі громадян. Завдяки громадським консультаціям, електронним петиціям, публічним обговоренням і цифровим платформам громадяни отримують можливість брати безпосередню участь у формуванні та реалізації державної політики. Це сприяє підвищенню легітимності управлінських рішень, зміцненню суспільної довіри та розвитку демократичних інститутів [5, С. 273].

Функціональний вимір публічних комунікацій у системі державного управління розкриває їх роль як одного з ключових механізмів взаємодії між органами влади та громадськістю (рисунок 1). Базовим складником цієї взаємодії є інформаційна функція, що передбачає систематичне інформування населення про діяльність державних інституцій, зміст управлінських рішень, реалізацію державних програм і суспільно важливих ініціатив. Завдяки цьому громадяни отримують можливість своєчасно ознайомлюватися з офіційною інформацією та формувати обґрунтоване ставлення до державної політики.

Також неодмінним складником є комунікативна функція, яка забезпечує постійний обмін інформацією між владою та суспільством, створюючи умови для врахування громадської думки під час підготовки та реалізації управлінських рішень. У цьому контексті основними функціями публічних комунікацій є інформаційна, комунікативна, інтеграційна, регулятивна та функція залучення громадян до інформаційних процесів, а результативність їх реалізації значною мірою

залежить від здатності комунікаційної системи долати бар'єри інформаційної взаємодії та забезпечувати ефективний зворотний зв'язок [6, С. 71].

Інформаційна	-	передавання достовірних відомостей про діяльність органів влади
Інтеграційна	-	формування довіри та соціальної згуртованості
Регулятивна	-	забезпечення зворотного зв'язку та корекції управлінських рішень
Участі громадян	-	залучення населення до процесів вироблення та реалізації політики

Рисунок 1 – Функції публічних комунікацій

Важливим складником сучасних публічних комунікацій є система інструментів, за допомогою яких реалізується взаємодія держави із суспільством. Залежно від характеру каналів поширення інформації та способів комунікаційної взаємодії доцільно виокремлювати традиційні та цифрові інструменти комунікації. Попри технологічні відмінності, усі вони спрямовані на забезпечення відкритості діяльності органів влади, підвищення рівня підзвітності та створення ефективних механізмів зворотного зв'язку.

До традиційних інструментів належать форми комунікації, що реалізуються через класичні канали інформаційного обміну. Важливу роль тут виконують взаємодії з медіа, реалізовані через пресконференції, брифінги, офіційні повідомлення, пресрелізи тощо. Вагому роль відіграють і прямі форми спілкування представників влади з громадянами, зокрема публічні слухання, громадські обговорення, круглі столи та особисті прийоми. Елементом демократичної комунікації залишаються й традиційні механізми зворотного зв'язку, серед яких письмові звернення, запити на публічну інформацію та робота телефонних ліній.

В умовах інформаційного суспільства цифровізація державного управління суттєво розширила можливості комунікаційної взаємодії. Сучасна модель електронного урядування передбачає використання офіційних вебпорталів, які поєднують функції інформування громадян і надання адміністративних послуг. Яскравим прикладом реалізації такого підходу в Україні є портал «Дія», що забезпечує доступ до багатьох державних сервісів у цифровому форматі. Важливим напрямом розвитку комунікаційної діяльності є використання соціальних мереж, які дають змогу державним установам оперативно поширювати інформацію та отримувати реакцію громадськості в режимі реального часу.

Особливого значення також набувають інструменти електронної демократії, серед яких електронні петиції, онлайн-консультації з громадськістю тощо (рисунок 2). Їх реалізація сприяє активізації громадянської участі та забезпечує більш тісну взаємодію між владою й суспільством. Також сьогодні розширюються мож-

ливості впровадження технологій штучного інтелекту та автоматизовані системи комунікації. Зокрема, чат-боти у популярних месенджерах сприяють оперативному наданню відповідей на типові запити громадян, підвищують доступність державних послуг і зменшують навантаження на адміністративний персонал.



Рисунок 2 – Інструменти публічної комунікації

Отже, публічні комунікації сьогодні є невід'ємним елементом злагодженої системи державного управління, що забезпечує ефективний обмін інформацією між державою та суспільством. Їх розвиток відображає перехід від моделі одностороннього інформування до моделі партнерської взаємодії, заснованої на принципах відкритості, прозорості та громадської участі. Повноцінне використання традиційних і цифрових інструментів комунікації сприяє підвищенню якості управлінських процесів, зміцненню довіри до державних інституцій та створенню передумов для подальшого розвитку демократичного врядування.

Список використаних джерел

1. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. 2-ге вид., доп. Київ: Видавничий центр «Київський університет», 1999. 301 с.

2. Різун В. В. Теорія масової комунікації. Київ: Просвіта, 2008. 260 с.

3. Habermas J. The Theory of Communicative Action. Reason and the Rationalization of Society. Vol. 1. Boston: Beacon Press, 1984. 512 p.

4. Castells M. The Rise of the Network Society. 2nd ed. Oxford: Blackwell Publishing, 2010. 597 p.

5. Енциклопедія державного управління у 8 т. Т. 8: *Публічне врядування* / наук.-ред. кол.: В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун та ін. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2011. 630 с.

6. Публічне управління: термінологічний словник / уклад. В. С. Куйбіда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін.; за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. Київ: НАДУ, 2018. 248 с.