

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА  
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА  
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА  
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ  
Кафедра публічного управління та адміністрування

## БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему:

*«Інформатизація та комунікація в системі  
публічного управління»*

**Виконала:** студентка  
4 курсу за спеціальністю  
281 Публічне управління та  
адміністрування  
заочної форми навчання  
**Гончар Юлія**

---

**Керівник:** к.е.н. Сем'янчук П.М.

**Рецензент:** \_\_\_\_\_

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та  
ініціали)

Хмельницький – 2023 рік

## АНОТАЦІЯ

**Гончар Ю.В. Інформатизація та комунікація в системі публічного управління.**

У роботі здійснено аналіз ролі публічних комунікацій за умов інформаційного суспільства, досліджено нормативно-правове регулювання інформаційно-комунікативної діяльності в публічному управлінні, визначено особливостей використання інформаційних ресурсів у Регіональному центрі з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Хмельницькій області, проаналізовано проблеми комунікаційних зв'язків у системі публічного управління, досліджено шляхи вдосконалення інформатизації публічного управління, проаналізовано перспективи покращення комунікаційних зв'язків у системі публічного управління.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що сформульовані у дослідженні висновки, узагальнення та пропозиції можуть бути використані у науково-дослідній сфері – для подальшого вивчення, а також у правозастосовній діяльності – з метою вдосконалення практики використання норм, що регулюють відносини публічного управління. Застосування сучасних методів дослідження забезпечують достовірність та обґрунтованість отриманих результатів з точки зору розвитку наукових знань, тому матеріали роботи можуть бути використані студентами під час вивчення дисциплін.

Метою даної роботи є здійснення характеристики теоретичних засад комунікації та комунікативного процесу в системі публічного управління, а також аналіз напрямів інформатизації в публічному управлінні.

**Ключові слова:** інформатизація, комунікація, публічне управління, комунікаційні зв'язки, інформатизація публічного управління.

## ANNOTATION

### **Julia Gonchar. Informatization and communication in the public administration system.**

The paper analyzes the role of public communications under the conditions of the information society, investigates the normative and legal regulation of information and communication activities in public administration, identifies the specifics of the use of information resources in the Regional Center for providing free secondary legal assistance in Khmelnytskyi Region, analyzes the problems of communication links in the public administration system, the ways of improving the informatization of public administration were investigated, the prospects for improving communication links in the public administration system were analyzed.

The practical significance of the obtained results is that the conclusions, generalizations and proposals formulated in the study can be used in the scientific research field - for further study, as well as in law enforcement activities - in order to improve the practice of using norms governing public administration relations. The use of modern research methods ensures the reliability and validity of the obtained results from the point of view of the development of scientific knowledge, so the materials of the work can be used by students during the study of disciplines.

The purpose of this work is to characterize the theoretical foundations of communication and the communicative process in the system of public administration, as well as to analyze the directions of informatization in public administration.

**Keywords:** informatization, communication, public administration, communication links, informatization of public administration.

## ЗМІСТ

<b>АНОТАЦІЯ.....</b>	<b>2</b>
<b>ЗМІСТ.....</b>	<b>4</b>
<b>ВСТУП.....</b>	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....</b>	<b>8</b>
1.1. Роль публічних комунікацій за умов інформаційного суспільства.....	8
1.2. Нормативно-правове регулювання інформаційно-комунікативної діяльності в публічному управлінні.....	20
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ТА КОМУНІКАЦІЇ НА ДІЯЛЬНІСТЬ РЕГІОНАЛЬНОГО ЦЕНТРУ З НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ВТОРИННОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ У ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ.....</b>	<b>28</b>
2.1. Особливості використання інформаційних ресурсів у Регіональному центрі з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Хмельницькій області.....	28
2.2. Проблеми комунікаційних зв'язків у системі публічного управління.....	31
<b>РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ.....</b>	<b>38</b>
2.1. Шляхи вдосконалення інформатизації публічного управління.....	38
2.2. Покращення комунікаційних зв'язків у системі публічного управління.....	43
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>47</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>52</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Процеси глобалізації, що супроводжуються розвитком інформаційного суспільства, спонукають до реформування та вдосконалення системи державного управління в напрямку побудови «ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури органів державної влади з використанням новітніх засобів комунікації, інформаційно-комунікаційних технологій (е-урядування), які спроможні та реалізують послідовну державну політику, спрямовану на сталий суспільний розвиток та адекватну відповідь на внутрішні та зовнішні виклики.

Концепція державного управління виникла в результаті переосмислення державного управління та конкретно пов'язана з побудовою демократичної країни. Специфіка державного управління полягає в досягненні пріоритетних цілей держави, тоді як публічне управління виступає засобом вираження суспільних інтересів, що виступає в результаті суспільного договору між суспільством і державою, відповідно до якого відбувається розподіл влади між органами державної влади та інститутами громадянського суспільства. Отже, сучасна політика – це публічна сфера взаємодії суб'єктів, що відбувається завдяки комунікативній природі політики.

**Ступінь наукової розробленості.** Значну увагу питанням інформатизації та ефективних комунікацій у сфері публічного управління присвячено праці таких зарубіжних та вітчизняних дослідників, як Г.Алмонд, О.Амосов, М. Андрієв, В.Бакуменко, Н.Гавкалова, С.Ганущин, І.Грицьак, Т.Джиги, Г. Дзяна, К.Дойч, В.Дрешпак, В.Загорський, В.Князєв, Є.Кривокопа, В. Куйбіда, Г.Лассуелл, Н.Луман, Г.Почепцов, С.Соловйов, Ю.Хабермас, І.Шавкун, У.Шрамм та інші. Зважаючи на великий науковий доробок зазначених вчених у вирішенні широкого спектру актуальних питань, що пов'язані з комунікативною взаємодією органів публічної влади, поза увагою залишається вивчення ролі комунікацій в публічному управлінні. Аргументи, наведені вище, стали основою

для визначення мети дослідження, а саме обґрунтування ролі інформатизації та комунікації в публічному управлінні.

**Мета та завдання дослідження.** Метою даної роботи є здійснення характеристики теоретичних засад комунікації та комунікативного процесу в системі публічного управління, а також аналіз напрямів інформатизації в публічному управлінні.

Для досягнення зазначеної мети передбачено вирішення таких *завдань*:

- проаналізувати роль публічних комунікацій за умов інформаційного суспільства;

- дослідити нормативно-правове регулювання інформаційно-комунікативної діяльності в публічному управлінні;

- визначити особливості використання інформаційних ресурсів у Регіональному центрі з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Хмельницькій області;

- проаналізувати проблеми комунікаційних зв'язків у системі публічного управління;

- дослідити шляхи вдосконалення інформатизації публічного управління;

- проаналізувати перспективи покращення комунікаційних зв'язків у системі публічного управління.

**Об'єкт і предмет бакалаврської роботи.** Об'єктом роботи є суспільні відносини, що виникають у сфері регулювання публічного управління.

**Предметом** роботи є інформатизація та комунікація в системі публічного управління.

**Методи дослідження.** Методологічну основу дослідження склали сучасні загальнонаукові та спеціальні методи наукового пізнання. Їх використання дозволило вивчити питання комплексно, а також досягти поставленої мети, вирішити поставлені в роботі завдання. У процесі тлумачення конкретних юридичних конструкцій і норм широко використовувалися прийоми формальної логіки і лексико-граматичного аналізу.

Достовірність та обґрунтованість результатів, отриманих у ході дослідження, є наслідком застосування системно-структурного, порівняльно-правового, формально-юридичного методів, а також методу опису понять і термінів, методів аналізу, тлумачення, класифікації (1.1., 1.2., 1.3.). Метод системного аналізу був використаний для аналізу проблем інформатизації та комунікації в системі публічного управління, законодавчих актів, наукових праць вітчизняних і зарубіжних вчених (2.1., 3.1.).

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що сформульовані у дослідженні висновки, узагальнення та пропозиції можуть бути використані у науково-дослідній сфері – для подальшого вивчення, а також у правозастосовній діяльності – з метою вдосконалення практики використання норм, що регулюють відносини публічного управління. Застосування сучасних методів дослідження забезпечують достовірність та обґрунтованість отриманих результатів з точки зору розвитку наукових знань, тому матеріали роботи можуть бути використані студентами під час вивчення дисциплін.

**Структура та обсяг кваліфікаційної бакалаврської роботи.** Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків; містить 56 сторінок тексту. Список використаних джерел включає 50 найменувань літератури.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

#### 1.1. Роль публічних комунікацій за умов інформаційного суспільства

Комунікація як засіб передачі інформації від людини до людини розвивалася разом із суспільством, як інструмент політичної дії (ідеологічний інструмент) була осмислена ще в давнину. Таким чином, спроби контролювати інформаційні потоки, спрямовувати комунікацію в потрібне русло робилися державними інституціями шляхом видання указів і законів. Власне, сам термін «комунікація» в його сучасному розумінні закріпився в понятійно-категоріальному апараті порівняно недавно. Вперше в політологічному контексті вона була застосована в рамках політичної географії на початку 20 століття німецький учений Ф.Ратцель. На думку В.Шрамма, комунікації є основним засобом структурування публічного простору, визначення статусу та когнітивних властивостей його учасників» [1].

Комунікаційний процес включає не лише пряму, а й опосередковану передачу інформаційних сигналів, отже, це багатоспрямований процес, який потребує свого осмислення в рамках різноманітних наукових підходів.

Існує кілька концептуальних підходів до аспекту комунікацій:

1. Класична позитивістська парадигма (перша половина XIX ст. (О.Конт, Г.Спенсер)) – односпрямованість комунікації не вимагала наявності «зворотного зв'язку», орієнтація на оцінку якості обраного каналу комунікації. Результат комунікаційної взаємодії залежав виключно від особистісних і професійних характеристик інформатора – джерела інформації. на основі системних зв'язків і функцій.

2. Некласична парадигма (Е.Гуссерль, М.Мерло-Понті), (теорія комунікативної дії (Ю.Габермас)) – процес спілкування оцінювався як особлива форма спілкування, взаємодії соціальних суб'єктів у наявність різноманітних можливостей і потреб; творче співробітництво на основі рівноправності та

ціннісних орієнтацій Вперше розкривається роль масової комунікації, яка трактується як процес не лише спілкування, а й передачі інформації групі людей за допомогою спеціальних медіа.

3. Постнекласичний етап розвитку науки: розроблено наукову парадигму, концептуальними засадами якої є теорія самоорганізації (Г.Хакен, І.Пригожин) і теорія політичних мереж (Р.Родос, Л.Сморгунов). Друга половина ХХ ст. – комунікація представлена як самоорганізована активна система. Взаємодії формуються шляхом взаємної координації дій учасників спілкування. Базується на принципі інтерпредметності (рівності інформаційних ресурсів усіх суб'єктів). Суспільство розглядається як мережа комунікації, а комунікації мають можливість для самозапису суспільства та його самовідтворення [2].

Розглядаючи комунікацію з точки зору системного підходу, дослідники стверджують про нерозривну єдність апарату публічної влади із середовищем, у взаємодії з яким він проявляє свою цілісність, засновану на принципах ієрархічності, багаторівневості, що характеризує структуру політичної системи суспільства. Найважливішу роль комунікації наголошують Г.Алмонд і Дж. Коулмен, де системний підхід підкреслює велике значення зворотного зв'язку, який дозволяє владі отримувати достовірну та актуальну інформацію про реакцію суспільства на прийняті рішення і, відповідно, коригувати їх, створювати основу приймати нові рішення.

Становлення державного управління відбувається в контексті прояву посттоталітарних і пострадянських синдромів у громадянському суспільстві, що формується, породжуючи явища і процеси непорозуміння між політичними партіями, парламентом, урядом, президентом, громадськими об'єднаннями, громадянами та ін. державні установи. Прояви цих синдромів у повсякденній практиці управління призводять до того, що егоїстично-відомчі інтереси бюрократичної системи, окремих політичних сил домінують над суспільними інтересами. Однак першопричина такого стану речей, як видається, полягає в недостатній гнучкості процесу адаптації системи управління та виробничого механізму до змін у характері трудових ресурсів, що, у свою чергу, значно

збільшує складність трансформації всієї робочої сили. система державного управління.

У проведенні реформ, зокрема у сфері державного управління, Україна має керуватися не лише внутрішньополітичною ситуацією, а й чітко визначеними європейськими стандартами, які ґрунтуються на досягненнях світової цивілізації. Важливим питанням інформаційного забезпечення державного управління є підготовка державних службовців до набуття інформаційних умінь і навичок, до управлінських дій з обміну інформацією. Наукові дослідження підтверджують доцільність розширення існуючих напрямів підготовки фахівців у сфері державного управління, змістовної організації системи професійного навчання, підвищення загальної культури та відповідальності керівників [3, с. 133].

Проблема підготовки працівників до інформаційної діяльності, тобто до управлінських дій з обміну інформацією, набула особливої актуальності, оскільки це вид управлінської взаємодії, пов'язаний зі створенням режиму ефективного обміну інформацією в системі державної влади. , між органами державної влади та зовнішнім середовищем, спрямовані на уточнення змісту управлінських рішень тощо. Однією з функцій державного управління є надзвичайно важлива та актуальна, яка сприяє налагодженню взаємовідносин між державою та органами місцевого самоврядування та суспільством (кожним окремим реципієнтом). послуг) – це встановлення, організація та постійна підтримка зв'язків з громадськістю.

У сучасних термінах ця функція визначається як зв'язки з громадськістю (PR). Сутність роботи з громадськістю полягає в забезпеченні успішного результату діяльності об'єкта шляхом управління його інформаційним полем. Управління інформаційним полем включає: збір інформації про стан середовища, в якому функціонує (або збирається експлуатувати) об'єкт, її аналіз, передачу інформації про стан об'єкта в зовнішнє середовище. Важливе значення в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в нашій країні має організація зв'язків з громадськістю. Тому що без їх належної організації

«демократія, яка визначається як уряд народу, обраний народом і існуючий для народу, не може ефективно функціонувати.

Виборці повинні знати, як це працює, знати про рішення, прийняті від їх імені, і бути поінформованими, щоб повною мірою використовувати можливості та послуги, які він надає». Зв'язки з громадськістю мають допомогти громадянам знати про їхні права та обов'язки за будь-якої влади. Це важливо як для місцевої влади, так і для центральної влади. Тільки поінформоване суспільство може здійснювати контроль за діяльністю влади, щоб вона служила суспільним інтересам. І навпаки, поганий уряд потребує секретності, щоб приховати власну неефективність, марнотратство та корупцію.

На сьогоднішній день існує не тільки єдине загальновизнане визначення інформаційної компетентності, яку більшість науковців відносять до базових компетентностей, а й значні розбіжності у визначенні її структури. І хоча було багато спроб дати визначення та тлумачення цього поняття, розуміння його сутності відбувається на інтуїтивному рівні [3, с. 134].

Природа національної держави зазнала певних змін. Міцна оболонка, яка колись існувала навколо кожної національної системи, захищаючи її від зовнішніх впливів, сьогодні практично зникла внаслідок постійної інформатизації та тотального проникнення ЗМІ. Напрошується висновок, що взаємозахисна функція: нація формує державу і захищає її як головну цінність, а держава, у свою чергу, сприяє реалізації головного ідеалу нації, у сучасних умовах розчинилася. Держава, як і державна нація, втрачає імунітет. Особливо гостро це відчувається в Україні.

Стан державного управління, пов'язаний з дефіцитом економічного, інформаційного суверенітету, проявляється не через репрезентативність владних інститутів державної влади, а через їхню слабкість, через розмежування (майже роздробленість) державних і національних інтересів. Серед недоліків, які існують у науці державного управління, все ж слід зазначити, що практика реформування державного управління не готова до сприйняття наукової продукції. Очевидно, щоб цей продукт потрапив у надійні, професійні руки,

необхідно здійснювати постійне навчання та підвищення кваліфікації державних адміністраторів, відповідальних за прийняття ефективних управлінських рішень.

Необхідно, використовуючи системоутворюючі принципи патріотизму, професіоналізму, порядности, навчати їх інноваційним (конкурентним) моделям державного управління та сучасним механізмам. Попередні узагальнення академічних процесів (науково-дослідницьких і навчальних програм) дають підстави стверджувати, що реформування зводиться до абсурдного протиставлення та взаємовиключення: сучасне – класичне; виконавець-науковець; практика-теорія тощо [3, с. 133].

Значення слова «знання», очевидно, слід розуміти як «навчання» над невеликою проблемою, яка часто придумується самим і «ефективно» вирішується з метою закріплення позитивних змін. Свого часу Платон зазначав, що буття — це «світ ідей» і «світ речей». Речі в людському світі є відбитками, тінями ідей. Тобто думка, ідея йде вперед. Людина повинна прагнути з'єднати ці два світи, постійно перебуваючи в русі тимчасовості, щоб досягнути і утвердити справжній порядок у світі. Але для цього потрібно постійно перебувати в діалозі, щиро і відкрито відстоювати свою позицію або погоджуватися з аргументами співрозмовника [4].

Звичайно, з багатьма ідеями не можна погоджуватися, як і з речами, і ніхто до цього не закликає. Здавалося б, підготовка майбутніх публічних менеджерів є елементарною, яка стосується цілеспрямованої підготовки студентів до вирішення передбачуваних проблем майбутнього, швидкого реагування на зміни в суспільстві та перебудови своєї роботи (викладання предмету) відповідно до потреб формування ефективного державного управління. І все ж, на нашу думку, знання у сфері державного управління, як і оптимізація навчального процесу до вимог часу, — це важка праця прогнозування, аналізу фактичного матеріалу та, на основі його узагальнення, обґрунтування висновки з подальшими пропозиціями, щоб, зберігаючи історичний розвиток, не втратити перспективи.

Не менш важливими чинниками, які внесли певну корекцію у зміни в освітньому процесі, можна вважати самоусунення держави і, відповідно, науки

«публічне управління» від активного втручання в ринкову стихію. Наша наука, повторюючи помилки економістів, правознавців, зрештою, філософів і соціологів, змогла сконцентрувати всі свої наукові ресурси на пристосуванні до більш маститих класичних наук, а тим більше до думки того чи іншого академіка чи можновладців.

Тоді як наука «державне управління» є синтезом на кожному історичному етапі відповідних наукових розробок філософів, юристів, економістів у процесі розробки та реалізації ефективних управлінських рішень, а тому втручатися чи не втручатися у сферу цього або що вже класична наука є догмою окремих наукових сектантів, які прагнуть захистити свою «класику» від змін. До чого це призводить, не варто довго пояснювати: ціни, тарифи, зарплати, пенсії, стипендії, страйки, бунти, непокора тощо.

Так звана ринкова конкуренція, як глобальний рятівник лібералізму, впливаючи на ціни і доходи, повинна автоматично і досить швидко, як вбачається в теорії питання, гармонізувати різнорідні дії суб'єктів господарювання, регулювати баланс між попитом і пропозицією, регулювати баланс між попитом і пропозицією. та забезпечити макроекономічну стабільність. На жаль, не так вийшло. Догма працювала на користь великого бізнесу[5].

Особливо це стало помітним під час фінансово-економічної кризи, внаслідок якої посилилося і прискорилося вимивання національного капіталу, соціальне розшарування на бідних і дуже бідних, багатих і дуже багатих. З іншого боку, надмірне втручання держави в процеси регулювання економічних, гуманітарних, соціальних, політичних рухів через, скажімо, високі податки чи соціальні трансферти може призвести до зниження мотивації у громадській та соціальній діяльності як фізичних, так і юридичних осіб.

Другою національною особливістю, про яку варто пам'ятати у навчальному процесі, можна вважати відсутність або невизначеність державного управління, а також науки «публічне управління» у стратегічних орієнтаціях: економічних, соціальних, політичних і геополітичних. До третьої національної

ознаки можна віднести систему забезпечення учасників гуманітарного, економічного, соціального, політичного простору не завжди достовірною інформацією, яка є основою для науки та освітнього процесу, через політичні уподобання, що знижує ідеологічні переконання, робить державне управління неконкурентоспроможним, а також науку. з однойменною назвою.

Найважливішими властивостями сучасних управлінських технологій є їх узгодженість, комплексність і збалансованість. Якщо не покарати свідомих нападників, які спотворюють попередню систему, не надавши новій системі принципово якісних ознак (відповідність національному менталітету плюс економічна, соціальна та гуманітарна ефективність), то сама система, як продукт невдалих експериментів, буде жорстоко помститися, «танцюючи» своє знищення на найбільш вразливих верствах населення, не готових і нездатних до опору. Особливістю державного управління в країні був так званий дуалізм, коли становлення системи державного управління в Україні супроводжувалося становленням ринку та становленням системи державного управління [6].

На жаль, процеси, позбавлені елементарних моральних принципів, які почалися з кадрової політики і «завершилися» розбазарюванням (нищівною приватизацією) суспільного блага, негативно вплинули як на розвиток державного управління, так і на якість та цінності ринку. У державно-інформаційному просторі виділяють такі джерела, які об'єктивно генерують управлінську інформацію:

- законодавчі та інші акти, які надають право державним органам і державним службовцям приймати окремі управлінські рішення або здійснювати управлінські дії (рішення та дії щодо виконання законів та інших нормативно-правових актів);

- звернення громадян до державних органів для реалізації своїх законних інтересів і суб'єктивних прав (обслуговування і захист прав і свобод громадян);

- обов'язкові для виконання накази, розпорядження, що передаються по управлінській вертикалі від вищих державних органів до нижчих, які мають виконуватися та забезпечувати цілісність системи державного управління;

- факти, зв'язки, що проявляються в процесах управління (зворотний зв'язок), що відображають стан керованих об'єктів, а також рівень функціонування суб'єкта управління;

- кризові (екстремальні) та інші складні ситуації, що потребують оперативного та активного втручання державних органів і посадових осіб (управлінська інформація про стан суспільних процесів). Наявність кризових джерел зумовлює розробку апріорі необхідних процедур (алгоритмів) управлінських дій. Незважаючи на унікальність кризових ситуацій, моделі швидкого реагування для конкретних державних структур і посадових осіб мають бути продумані та відпрацьовані [7, с. 53].

Основною тенденцією змін у державному управлінні стало перенесення методів і технологій управління з комерційної сфери до державної. Головною складовою успішного менеджменту є інновації. У практику роботи державних установ має проникнути технологія команд – гнучких тимчасових творчих груп, орієнтованих на створення нового або вдосконалення старого «продукту». «Командні» технології управління мають активно проникати в практику державної служби. Вони стають основним інструментом досягнення індивідуальної прихильності, спрямованої на виконання основних завдань. Технологія управління — це прийоми, способи і порядок (послідовність, регламентація) здійснення процесу управління в цілому та його складових функцій. Професійна підготовка державних службовців є ключовою ланкою державної служби. Проблема полягає в тому, що, не будучи цілісною системою, вона відстає від сучасних потреб суспільства і держави, а також погано узгоджується з найкращим світовим та європейським досвідом функціонування органів державної влади [8, с. п'ять].

Окремої розмови заслуговує проблема оцінювання навчальних досягнень учнів. У разі реального застосування компетентнісного підходу, на якому зараз наголошують експерти [9, с. 254]. Основним об'єктом оцінювання є рівень, на якому учень у конкретній навчальній ситуації застосовує інтегрований комплекс набутих знань, умінь, установок, орієнтацій, що означає відповідний рівень

розвитку його предметної компетентності. У процесі становлення нової моделі державного управління модифікуються процедури контролю.

Існує ряд загальновідомих підходів до професійної підготовки державних і муніципальних службовців: навчання впродовж життя: підхід, який визначає постійний розвиток компетенцій на основі формальної освіти. Інноваційне навчання: підхід, який сприяє просунутому або інноваційному мисленню державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування. дистанційне навчання: підхід з використанням нових інформаційно-комунікаційних технологій. Параметри, що характеризують інформаційну компетентність керівника, досліджувалися багатьма вченими. Вони відрізняються різним ступенем деталізації, різними підходами, повнотою охоплення тощо.

Виділимо найбільш суттєві, на наш погляд, деталізуючи їх. Розуміння сутності інформації та інформаційних процесів, їх ролі в процесі пізнання навколишньої дійсності та творчої діяльності людини, в управлінні технічними та соціальними процесами [3, с. 138].

1. Загальна комп'ютерна грамотність: використання комп'ютерних технологій для створення текстових та графічних документів; розробка презентацій, аудіо та відео матеріалів; застосовувати інформаційні технології для демонстрації текстових, графічних, аудіо, відео матеріалів (екран комп'ютера, проектор, мультимедійна дошка); використання баз даних для зберігання інформації тощо;

2. Пошук та отримання актуальної інформації з різних джерел: передача інформації за допомогою ІКТ (працівники, учні, батьки, громадськість); створення нової інформації (переломлення своїх внутрішніх станів); автоматизована бібліотечно-інформаційна система; засоби Інтернету тощо;

3. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології: мережеві технології для вирішення педагогічних питань, збору інформації, участі в телеконференціях, доступу до наукових, методичних даних; Інтернет-послуги (пошта, розсилки, RSS, Інтернет-телефонія); корпоративна мережа; мобільний зв'язок [10, с. 155];

4. Інформаційна культура: розуміння проблеми подання, оцінки та вимірювання інформації, її сприйняття розуміння, сутності формалізації суджень, співвідношення між змістом і формою, абстрагування від змісту, ролі формалізації змістовних суджень та моделювання інформації в сучасних інформаційних технологіях; прагнення до формування та розвитку особистих творчих якостей; створення умов для використання педагогами ІКТ у навчально-виховному процесі; визнання прав людини на інформацію; визнання права людини на власне судження; наявність високого рівня комунікативної культури теоретичних уявлень і досвіду організації інформаційної взаємодії, що здійснюється в режимі діалогу «людина – комп'ютер»; готовність до освоєння наукового та соціального досвіду, спільного з усіма суб'єктами інформаційної взаємодії, спільної рефлексії та саморефлексії; оволодіння культурою отримання, відбору, зберігання, відтворення, подання, передачі та інтеграції інформації;

5. Забезпечення інформаційної безпеки студентів та педагогічного колективу.

6. Інформаційна та моніторингова діяльність: розуміння основ моніторингу; робота зі спеціалізованими програмами організації, проведення та автоматизація процедур моніторингу, збереження даних результатів моніторингу тощо); оцінка якості освітніх процесів, як навчально-виховних, так і складових процесу управління (атестація персоналу, інноваційність, психологічні аспекти тощо); оцінка необхідності впровадження певних автоматизованих систем управління в закладах освіти та аналіз ефективності їх діяльності; комп'ютерне тестування;

7. Принципи, методи та технології тайм-менеджменту, самоменеджменту тощо.

8. Аналітична та прогнозна діяльність: вміння вибирати та формулювати мету, ставити цілі, висувати гіпотези, будувати інформаційні моделі досліджуваних процесів чи явищ, аналізувати їх та інтерпретувати результати; застосування інформаційних технологій для моделювання процесів;

систематизація та узагальнення інформації; оцінка отриманої інформації; визначення доцільності впровадження того чи іншого програмного забезпечення в навчальний процес; прогнозувати наслідки прийнятих рішень і дій, вміти їх оцінювати, підпорядковувати власні інтереси інтересам суспільства.

9. Організація навчального процесу діяльності навчального закладу з використанням ІКТ: управління навчальним процесом (розрахунок навчального навантаження, складання розкладу, формування навчальних планів тощо); організація діловодства в установі з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій; в. забезпечення дистанційного навчання з використанням Інтернет-технологій; контроль та облік навчального процесу (успішності, аналізу порушень, обліку Інтернет-трафіку тощо) [11, с. 79].

Запропонована модель є базовою, тобто відкритою для доповнень, її можна і потрібно доопрацьовувати та уточнювати, оскільки сфер застосування інформаційних технологій набагато більше і повністю розкрити їх у рамках даного дослідження не представляється можливим. Перехід до інформаційного суспільства є складним. У процесі підвищення ролі інформаційного забезпечення державних органів змінюються відносини зі споживачами державних послуг. Інформаційне суспільство потребує зміни механізмів інформаційного забезпечення, формату спілкування працівників органів державної влади з громадянами.

Основною метою системи інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень є отримання на основі зібраних вихідних даних вторинної, обробленої інформації, яка є основою для прийняття управлінських рішень. Досягнення поставленої мети передбачає вирішення ряду таких частинних завдань, як збір первинної інформації, її класифікація та зберігання, розподіл між структурними підрозділами органу управління та його працівниками, підготовка до обробки, власне вивчення (перетворення), представлення органу управління в оброблену форму, що забезпечує безпосередні та зворотні зв'язки в її обігу тощо. Основною умовою побудови ефективної системи державного управління, заснованої на різноманітності форм власності, засадах громадянського

суспільства, широкому розвитку механізмів самоврядування, повноті прав і свобод особи, верховенства закону та інших демократичних принципів і цінностей, має стати створення цілісної інформаційної системи державного управління [12, с. . 78].

Отже, інформаційно-технологічні інновації в державному управлінні повинні носити комплексний характер, бути пов'язані з одночасним і узгодженим використанням інформаційних, організаційних, правових, соціально-психологічних, кадрових, технічних та багатьох інших факторів. Все це вимагає комплексного підходу, якісної зміни як інформаційної системи управління, так і функціонально-організаційної структури управління, складу і структури всієї управлінської діяльності, характеру і побудови управлінських відносин та інших управлінських дій. Формування сучасних інформаційно-аналітичних та програмно-технічних систем підтримки управлінських рішень дозволить органам державної влади та місцевого самоврядування повно та оперативно аналізувати та оцінювати ситуацію в усіх сферах та секторах суспільства.

Для цього необхідно здійснити інтеграцію існуючих інформаційних систем органів державної влади та місцевого самоврядування та інформаційних ресурсів, тобто створити єдину інформаційно-телекомунікаційну систему збору, обробки та передачі даних, необхідних для прийняття стратегічно важливих рішень у сфері економіка, внутрішня і зовнішня політика, с. 10].

Розвиток державного управління за роки незалежності характеризується значно меншим прогресом, ніж будь-який інший напрямок інституційної реформи. Ті часткові успіхи, які в цілому були досягнуті, не можна вважати незворотними через постійну політичну нестабільність. Проте галузь державного управління все ще цікавить політиків і науковців з таких причин:

- усвідомлення зв'язку між провалом реформи державного управління (як складової державного управління) та економічною рецесією;
- епізодичні спроби здійснити адміністративну підготовку інституційної можливості забезпечення інтеграції до Європейського Союзу.

Отже, важливим питанням інформаційного забезпечення державного управління залишається підготовка державних службовців до набуття інформаційних навичок. Вирішення цих проблем потребує цілеспрямованої державної політики щодо впровадження спеціальних освітніх програм як для державних службовців, так і для населення.

## **1.2. Нормативно-правове регулювання інформаційно-комунікативної діяльності в публічному управлінні**

Невід'ємним атрибутом існування інституту комунікацій з громадськістю є розвинена регулятивна система, яка формує межі, порядок функціонування та визначає характер дій суб'єктів комунікативної діяльності. В Україні створено правову базу для здійснення комунікативної діяльності органів державної влади. Норми вітчизняного законодавства, що регулюють питання комунікативної взаємодії державних органів і громадськості, відповідають демократичним стандартам (відкритість, прозорість діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, участь громадян у виробленні та реалізації державної політики).

Останнім часом також було внесено низку змін до чинного законодавства, спрямованих на вдосконалення механізмів доступу громадян до публічної інформації, розвиток електронного урядування та електронної демократії. Окремий документ, що регламентує комунікативну діяльність органів державної влади, не прийнято; натомість існує ряд нормативно-правових актів, які стали системоутворюючим фактором забезпечення функціонування відповідних структур.

Зокрема, діяльність служб зв'язків з громадськістю, прес-служб, інших комунікаційних підрозділів органів державної влади регулюється Конституцією України, законами України, указами, розпорядженнями та дорученнями Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України. Міністрів України, міжнародними договорами та відповідними внутрішніми відомчими нормативними документами. Положення Конституції

України є провідними засадами державної комунікаційної політики, що повністю відповідають аналогічним нормам міжнародних документів.

У Конституції України основою інформаційно-комунікаційної сфери є стаття 34, яка гарантує кожному право на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань, а також право вільно збирати, зберігати, використовувати та поширювати інформацію в усній, письмовій чи будь-якій іншій формі – на ваш вибір. Проте ця ж стаття також містить положення про те, що здійснення цих прав може бути обмежено законом в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності чи громадського порядку, з метою запобігання заворушенням чи злочинам, для здоров'я населення, для захисту репутації чи прав інших, щоб запобігти розголошенню інформації, отриманої конфіденційно, або для підтримки авторитету та неупередженості правосуддя. Крім того, Конституція України містить низку статей, які регулюють певні аспекти комунікативної діяльності в публічній сфері загалом, і повинні враховуватися при здійсненні державного управління.

Також Конституція України гарантує право вільного доступу громадян до інформації органів державної влади та місцевого самоврядування (крім інформації, що становить державну або іншу охоронювану законом таємницю) (ст.32), право громадян брати участь у управлінні справами (ст.38), право громадян направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб, які зобов'язані розглянути звернення у строки надання обґрунтованої відповіді у встановлений строк. законом (ст.40) [14].

Основними законами та підзаконними нормативно-правовими актами, що регулюють діяльність комунікативних підрозділів органів державної влади є Закони України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про державну таємницю», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», «Про звернення громадян», Указ Президента України № 683/ 2002

«Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» від 01 серпня 2002 р., Постанови КМУ від 4 січня 2002 р. № 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, «Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади», «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики», «Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади» та «Про затвердження Регламенту Кабінету Міністрів України», Розпорядження КМУ «Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв'язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації» [15].

Окремі положення, що стосуються діяльності комунікативних підрозділів державних органів містять Закони України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про телебачення і радіомовлення», «Про інформаційні агентства», «Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів», «Про авторське право і суміжні права», «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», «Про об'єднання громадян», а також Цивільний та Кримінальний Кодекси України, Кодекс про адміністративні правопорушення, Міжнародний Пакт про економічні, соціальні та культурні права, Міжнародний Пакт про громадські та політичні права.

Цивільний кодекс України регулює особисті немайнові та майнові відносини (цивільні відносини), у тому числі ті, що виникають під час спілкування у публічній сфері. У цьому контексті в Цивільному кодексі необхідно звернути увагу, перш за все, на статтю 200, яка регламентує категорію «інформація» як нематеріальне благо. Відповідно до цієї статті інформація – це будь-яка інформація та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронній формі. Суб'єкт відносин у сфері інформації може вимагати усунення порушень його прав та відшкодування завданої такими порушеннями майнової та моральної шкоди [16].

Порядок використання та захисту права на нього встановлюється законом. Стаття 277 визначає принципи та принципи спростування недостовірної інформації. Встановлено, що фізична особа, особисті немайнові права якої порушено внаслідок поширення недостовірної інформації про неї та (або) членів її сім'ї, має право на відповідь, а також на спростування цієї інформації. Право на відповідь, а також на спростування недостовірної інформації щодо померлого мають члени його сім'ї, близькі родичі та інші заінтересовані особи.

Кримінальний кодекс України забезпечує правове забезпечення захисту прав і свобод людини і громадянина, власності, громадського порядку та громадської безпеки, довілля, конституційного ладу України від злочинних посягань, забезпечення миру і безпеки людства, а також попередження злочинів. ряд статей Кримінального кодексу передбачає покарання за злочини, пов'язані з комунікативною діяльністю в публічній сфері.

Так, Кримінальний кодекс передбачає відповідальність за публічні заклики до насильницької зміни чи повалення конституційного ладу чи до захоплення державної влади, а також поширення матеріалів із закликами до таких дій (ст.109, ч.2, 3). Стаття 258-2 визначає міру покарання за публічні заклики до вчинення терористичного акту, а також розповсюдження, виготовлення чи зберігання з метою розповсюдження матеріалів із такими закликами, у тому числі з використанням засобів масової інформації [17].

Також передбачено покарання за заклики до вчинення дій, що загрожують громадському порядку (ст.295), ввезення, виготовлення чи розповсюдження творів, що пропагують культ насильства та жорстокості (ст.300), пропаганду війни (ст.436), виготовлення, розповсюдження комуністичної, а також пропаганда комуністичного та націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів (ст.436-1), публічні заклики до геноциду (ст.442, ч.2) [17].

Закон України «Про інформацію» регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, захисту інформації. Він визначає основні принципи інформаційної діяльності в Україні (зокрема, основні напрями державної інформаційної політики), види інформації, основні

принципи діяльності журналістів, ЗМІ та їх працівників, передбачає відповідальність за порушення інформації. законодавство [18].

Основними напрямками державної інформаційної політики, згідно з цим законом, є: забезпечення доступу кожного до інформації; забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, захисту інформації; створення умов для формування інформаційного суспільства в Україні; забезпечення відкритості і прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень; створення інформаційних систем та інформаційних мереж; розвиток електронного урядування; постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів; забезпечення інформаційної безпеки України; сприяння міжнародному співробітництву в інформаційній сфері та входженню України у світовий інформаційний простір.

Законом встановлено, що порушення законодавства України про інформацію тягне за собою дисциплінарну, цивільно-правову, адміністративну або кримінальну відповідальність згідно із законами України. Інформація не може використовуватися для закликів до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганди війни, насильства, жорстокости, розпалювання міжнаціональної, расової, релігійної ворожнечи, терористичних актів, посягань на права і свободи людини.

Закон України «Про звернення громадян» (прийнятий у 1996 р.) регулює практичну реалізацію громадянами України наданого їм конституційного права вносити до органів державної влади, об'єднань громадян пропозиції відповідно до їх статуту щодо вдосконалення їх діяльності, виявляти недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон надає громадянам України можливість брати участь в управлінні державними і громадськими справами, впливати на поліпшення роботи органів державної влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, захищати свої права та законних інтересів та відновити їх у разі порушення [19].

Таким чином, в Україні створені правові основи для здійснення комунікативної діяльності органів державної влади. Норми вітчизняного законодавства, що регулюють здійснення офіційного спілкування влади та суспільства, відповідають демократичним стандартам. Однак норми, що регулюють різні аспекти комунікативної взаємодії влади та громадськості, розпорошені по багатьох законах і підзаконних актах. Деякі з них є рішеннями Кабінету Міністрів, тому ряд важливих положень щодо комунікації з громадськістю (таких як громадські консультації, громадська експертиза) стосуються лише органів виконавчої влади. Розпорошеність норм, що регулюють комунікативну діяльність органів державної влади, у значній кількості нормативно-правових актів ускладнює їх пошук, аналіз та узгодження в процесі практичного застосування, а також призводить до того, що низка важливих питань пов'язані із здійсненням службового зв'язку. влади та суспільства, залишається неврегульованим [20, с. 124].

Зокрема, залишається відкритим питання створення комунікативних підрозділів в органах законодавчої та судової гілок влади; Також не врегульовані питання стратегічного планування комунікацій органів влади, організації роз'яснювальної роботи, запровадження єдиного підходу до вивчення громадської думки. У чинному вітчизняному законодавстві відсутні визначення таких понять, як зв'язок, державна комунікаційна політика тощо. Отже, правове регулювання спілкування органів державної влади з громадськістю потребує вдосконалення.

Чинне законодавство у цій сфері не повною мірою відповідає сучасному рівню розвитку комунікації органів державної влади та громадськості в Україні. На сучасному етапі суспільно-політичного розвитку, в умовах зростання запиту громадськості на діалог із владою та її прагнення брати більш активну участь у формуванні державної політики та прийнятті управлінських рішень, виникає потреба у визначенні та закріпленні на законодавчому рівні концептуальні основи реалізації комунікативної взаємодії державних органів. , органів місцевого самоврядування та громадськості, утвердження принципу рівноправного

партнерства учасників комунікації, розробка та запровадження стандартів комунікації між державними органами та громадськістю [21, с. 36].

Отже, необхідність удосконалення та стандартизації комунікативної діяльності органів державної влади, формування єдиного загально визначеного підходу до здійснення комунікативної взаємодії влади та суспільства та визначення ключових засад такої взаємодії, уніфікації термінологічного апарату у сфері комунікацій з громадськістю зумовлює необхідність розробки та прийняття базового закону, який визначає основні принципи, цілі та цінності, напрями реалізації державної комунікаційної політики, права та обов'язки учасників комунікації, основні визначення та поняття, пов'язані з здійснення комунікативної взаємодії влади та громадськості.

Прийняття такого закону сприятиме підвищенню ефективності комунікативної діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, налагодженню системного діалогу між владою і суспільством на паритетних засадах, а також поліпшенню якості прийнятих органами влади рішень, підвищенню рівня довіри суспільства до влади, зміцненню демократії в Україні.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ВПЛИВУ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ТА КОМУНІКАЦІЇ НА ДІЯЛЬНІСТЬ РЕГІОНАЛЬНОГО ЦЕНТРУ З НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ВТОРИННОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ У ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

#### 2.1. Особливості використання інформаційних ресурсів у Регіональному центрі з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Хмельницькій області

З метою здійснення право просвітництва серед людей проводиться значна робота щодо інформування громадян про їх права можливості їх реалізації та захисту, у тому числі і завдяки системі БПД.

Фахівці БПД використовують різні формати заходів, зокрема лекції, круглі столи, години інформування, брейн-ринги, правові вікторини, інсценовані судові засідання для учнів, семінари, інтерактивні уроки, правові квести тощо. Правоосвітніми заходами охоплена різна цільова аудиторія учні ДНЗ, ЗОШ, ВНЗ, батьки, педагогічні працівники, безробітні, особи з обмеженими фізичними можливостями, які знаходять на обліку у відділах пробації, представники органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, юристи, пенсіонери та інші категорії населення. Значну увагу приділяли інформуванню про основні права людини та громадянина, алгоритми їх реалізації та захисту у засобах масової інформації.

Орієнтуючись на правові потреби громадян фахівці БПД приділяють значну увагу самоосвіті громадян. З цією метою розроблено майже 500 брошур та буклетів з актуальних правових питань.

Отримання юридичних консультацій у центрах сприяє виробленню у громадян практики використання правових інструментів для вирішення своїх життєвих питань [22, с. 79].

Переважає більшість клієнтів системи безоплатної правової допомоги, насамперед, потребують актуальної правової інформації та якісних консультацій. Впровадження розгалуженої мережі бюро правової допомоги,

дозволило створити справді рівні можливості доступу людей до права і правосуддя для найбільш соціально вразливих категорій громадян внаслідок запровадження виключного права адвокатів на представництво в суді та браку адвокатів у сільській місцевості та малих містах; наблизити правові послуги до кожної територіальної громади.

Варто звернути увагу на інформаційний дайджест системи надання безоплатної правової допомоги в Україні, що був створений для кращого інформування про важливі факти та події у системі БПД, обміну кращими практиками як адвокатської, так і управлінської діяльності Координаційним центром спільно з центрами з надання БВПД та адвокатами, залученими до їх надання.

Інформаційний дайджест системи БПД в Україні – ініціатива Координаційного центру, покликана завершити формування єдиного інформаційного простору системи безоплатної правової допомоги в Україні. Запроваджений на періодичній основі, дайджест має на меті об'єднати всіх учасників процесу організації надання безоплатної правової допомоги навколо спільних цінностей і принципів. Водночас цей інформаційний продукт може бути корисним для всіх, хто цікавиться питанням надання безоплатної правової допомоги не лише всередині, але і ззовні системи [23, с. 15].

Цілі інформаційного дайджесту:

- повідомляти про формування та реалізацію єдиної державної політики у сфері;
- розповідати про важливі факти та події у системі;
- стати майданчиком для обміну кращими практиками як адвокатської, так і управлінської діяльності;
- відзначити та популяризувати професійні досягнення адвокатів, які надають безоплатну правову допомогу.

Дайджест містить такі інформаційні рубрики:

- Безоплатна правова допомога в Україні: розвиток системи і контекст;
- Юридичні консультації;

- Факти та події;
- Приклади успішного захисту адвокатів, які надають безоплатну правову допомогу;
- Корисні практики в роботі центрів з надання БВПД.

Також слід наголосити на інтернет-ресурсі «WikiLegalAid», що спрощує роботу при пошуку необхідної інформації. Цю довідково-інформаційну платформу правових консультацій було створено у 2016 році з метою покращення якості, повноти та оперативності надання правових консультацій, обміну досвідом та формування кращих практик консультування клієнтів системи БПД [24].

З 2019 року використання матеріалів довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid» є обов'язковим для працівників місцевих центрів з надання БВПД під час надання БППД (наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 28 січня 2019 року № 2 «Про затвердження Порядку надання безоплатної правової допомоги працівниками місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги»).

Порядок формування та ведення «WikiLegalAid», затверджено наказом Координаційного центру з надання правової допомоги від 09 листопада 2016 року № 190, яким зокрема визначено структуру довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid», а також порядок її інформаційного наповнення (складання, розміщення, редагування та підтримання в актуальному стані правових консультацій) [25].

Кожна консультація містить посилання на нормативно-правові акти, структура консультацій складається таким чином, що в ній передбачено досудовий та судовий порядок вирішення питання, містяться корисні посилання (наприклад, на розрахунок судового збору).

Перевагою платформи є те, що авторами статей є працівники системи БПД. Складати правові консультації, розміщувати їх у «WikiLegalAid», а також редагувати правові консультації на цій платформі може будь-який працівник, який має таке бажання. Участь в наповненні WikiLegalAid є дієвим шляхом

підтримки постійного професійного розвитку та самореалізації; коли Ви стаєте автором правової консультації, це спонукає Вас до всебічного вивчення питання та відслідковування усіх змін у законодавстві, щоб підтримувати інформацію в актуальному стані.

13 грудня 2018 року з метою посилення правової спроможності і правових можливостей громадян довідково-інформаційну платформу правових консультацій «WikiLegalAid» відкрито для широкого кола користувачів.

## **2.2. Проблеми комунікаційних зв'язків у системі публічного управління**

Еволюція сучасного суспільства зумовлена комплексним впливом сукупності найважливіших тенденцій і факторів, що визначають поступальний розвиток його економічної, політичної, соціальної та духовної сфери. Цей вплив адекватно спроектований у стратегічних пріоритетах реформування системи державного управління в інноваційний спосіб. Парадигма інноваційного розвитку суспільства має концептуально відображати теоретичні основи якісних суспільних змін з урахуванням актуальних завдань реалізації нової політики державного управління [26, с. 62].

Прагнення українського суспільства до прогресивних перетворень на основі європейських цінностей насамперед зумовлює необхідність масштабного, своєчасного, адекватного та швидкого відновлення ефективності системи державного управління в рамках цілеспрямованої реалізації реформ державного управління. Це зумовлює необхідність більш поглибленого уточнення теоретико-методологічних засад парадигми інноваційного розвитку суспільства з урахуванням еволюції теорії та практики соціально-державного (публічного) управління, а також стратегічні завдання реалізації нової політики державного управління в Україні [27, с. 21].

Сучасним для західних країн є поняття Governance (80-90 pp. XX ст.) та його різновиди: Good Governance (досконале або правильне управління), Responsive Governance (відповідальне управління) і Democratic Governance

(демократичне управління). Ця концепція розвиває попередню і ґрунтується на підвищенні уваги держави до інтересів громадянського суспільства; розширення участі його суб'єктів у публічному управлінні (громадян, громадських організацій, підприємницьких структур); відкритість влади для громадського контролю; основи самоорганізації та міжорганізаційні мережі, які характеризуються взаємозалежністю, обміном ресурсами, правилами гри та слабкою залежністю від держави.

Основні інструменти реалізації принципів концепції «Урядування» спрямовані на: децентралізацію системи державного управління; партнерство з бізнес-структурами, взаємодія з громадськістю щодо надання послуг із залученням недержавних ресурсів; участь громадян у процесі розробки політики та її реалізації, перехід від держави-опікуна до держави-партнера та ін. У сучасному вимірі поширилася концепція – доброго врядування у форматі принципів Європейської інноваційної стратегії та доброго демократичного врядування на місцевому рівні. Цю стратегію визнано доцільною для впровадження в Україні, принципи якої вже частково поширені в практичній діяльності системи державного управління, зокрема в рамках міжнародних проектів [28].

Ю.Сурмін на основі аналізу ключових тенденцій суспільного розвитку та внутрішніх рушійних факторів державного управління виділяє основні складові його довгострокового та фундаментального реформування, до яких належать: суб'єкти державного управління; його управлінські комунікації, відносини та їх організація; управлінська діяльність; управлінські функції; об'єкти контролю; ідеї та теорії управління; професійне навчання менеджерів.

Домогтися якісних змін у державному управлінні неможливо без використання як зовнішнього, так і внутрішнього PR. Основним завданням PR в органах державного управління і, зокрема, державного PR є створення іміджу компетентного та ефективного керівництва, що володіє сильною владою та здатністю вирішувати проблеми, що стоять перед ним, не порушуючи конституційних прав громадян на отримання повного та достовірної інформації,

забезпечити суспільну підтримку курсу влади, насамперед через позитивне інформування про її діяльність [29, с. 28].

За останнє десятиліття в Україні досить багато говориться і пишеться про PR – як специфічну комунікативну практику, спрямовану на досягнення взаєморозуміння і дружніх, довірливих відносин між соціальними суб'єктами, якими є індивіди, групи людей, народ в цілому, а також різні організації та виробничі структури. В Україні першою такою практикою стало використання політичного піару в поєднанні пропаганди та так званого чорного піару. Тоді за головну мету ставили агітацію за окремого кандидата від партії і при цьому намагалися запламувати конкурентів в очах населення. Крім того, саме в цей час почала широко використовуватися практика скандалів і відмовок. Інструментом PR стали ЗМІ та засоби друкованої пропаганди, агітаційних, викривальних і наклепницьких матеріалів [30, с. 16].

Власне, це і є завдання політичного піару – завоювати виборця. Завданням політичного PR є створення атмосфери довіри окремих осіб, соціальних груп до органів державної влади, муніципальних органів, а також до політичних партій, фракцій у представницьких органах влади, громадсько-політичних організацій. Це сфера діяльності, яка вимагає виняткових професійних навичок, досвіду, організаторських здібностей, розуму і, звичайно ж, креативності.

Політичний піар має велике значення, як у період виборчих кампаній, так і під час виборчого процесу: до виборів залишається небагато часу. В Україні PR – це, з одного боку, досить нова сфера діяльності, а з іншого – досить розвинена індустрія, яка сьогодні в нашій країні оцінюється в десятки, а іноді й сотні мільйонів доларів. Таке стрімке зростання популярності PR в Україні зумовлене активним впровадженням західної парадигми ведення бізнесу та політики (зовнішній фактор), а також розумінням вітчизняною елітою необхідності використання конкурентоспроможних технологій у багатьох секторах життя населення (внутрішній фактор) [30, с. 467].

Показники рівня довіри до української влади, який останніми роками стрімко падає, свідчать про те, що взаєморозуміння між державою та

суспільством практично відсутнє [31]. В державному управлінні в Україні існує велика проблема інформаційного забезпечення та просування державної політики. Процеси комунікації, роз'яснення політики, дій уряду та влади в цілому є розмитими, несистематизованими, спонтанними і часто непередбачуваними за своїми наслідками.

За роки незалежності у сфері державної комунікаційної політики (а під комунікаційною політикою мається на увазі діяльність уряду, органів державної влади, місцевого самоврядування, правлячої еліти щодо просування та роз'яснення своєї політики та спілкування з громадськістю, ЗМІ, люди в цілому), відбулися певні зрушення в демократизації процесів взаємодії, в тому числі зі ЗМІ, громадськими організаціями тощо.

Сьогодні всі чи майже всі органи державної влади мають свої прес-служби, принаймні прес-секретарів, відділи зі зв'язків зі ЗМІ та громадськістю, інтернет-сайти, у деяких установах навіть є громадські ради, які покликані впливати на прийняття рішень.

Сформовано нормативно-правове забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування у сфері PR, у тому числі: Конституцію України, закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», закон України «Про інформацію», закон України «Про державну службу в Україні», закон України «Про доступ до публічної інформації», закон України «Про звернення громадян», закон України «Про захист суспільної моралі» [32]. Окремо необхідно звернути увагу на достатньо демократичний за європейськими нормами Закон «Про доступ до публічної інформації». Він надає великі можливості для вільного отримання інформації від органів державної влади, фактично закріплює необхідність, а іноді просто примушує поки що застарілі бюрократичні системні утворення у владних установах спілкуватися із своїми «роботодавцями», тобто платниками податків у публічній площині.

Тому постає проблема пошуку нових підходів до комунікації в публічному просторі для державного управління [33]. На основі проведеного аналізу можна виділити три основні напрями правового регулювання цього виду діяльності: запровадження механізмів відкритості та прозорості в діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування; забезпечення взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю; встановлення процесів збирання, обробки, накопичення, зберігання, розповсюдження, захисту інформації та надання її споживачам.

Переважна більшість законодавчих актів у цьому напрямку приймається з метою покращення інформації та інформатизації надання державних послуг. Поряд з цим питанням утворення двосторонніх симетричних зв'язків приділяється недостатня увага. Значна кількість законодавчих актів передбачає врегулювання нормативно-правової бази для побудови вертикальних субординаційних зв'язків місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування з органами державного управління вищого рівня, удосконалення взаємодії між керівництвом органів влади та їх структурними підрозділами.

Водночас недостатньо врегульованими залишаються положення про горизонтальні взаємовідносини суб'єктів інформаційного обміну на місцевому рівні: характер і порядок взаємодії структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування та громадськості, порядок узгодження інформаційних зв'язків між структурними підрозділами місцевих державних адміністрацій та громадськістю. та впровадження внутрішньо-організаційних комунікацій тощо.

Аналіз та узагальнення зарубіжного досвіду побудови відносин між державою та суспільством, зокрема Канади, Нідерландів, США, дав змогу визначити перспективні напрями вдосконалення механізмів комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування в Україні: підвищення прозорості діяльності органів влади та наближення їх до громадян-споживачів державних послуг; формування організаційно-правових умов для розвитку діалогу між

владою та громадськістю; перехід до партнерської співпраці; підвищення відповідальності державних службовців за якість надання державних послуг; впровадження інтегрованих комунікаційних технологій та маркетингових принципів у діяльність державних органів; посилення зв'язку професійної підготовки державних службовців із процесами демократизації управління.

Розгляд функціональних повноважень та основних напрямків діяльності місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування свідчить про формування в цій системі мережі підрозділів, функціями яких є встановлення прямих і зворотних зв'язків з громадськими організаціями, громадянами, ЗМІ, іншими державними та недержавними організаціями, установи, творчі спілки тощо. Але ці важливі канали зв'язку використовуються не на повну силу, переважно для інформування населення, а не для встановлення двостороннього зв'язку [34].

Причинами такого становища є відсутність чітко визначених принципів і функцій комунікативної діяльності; недостатня забезпеченість системи місцевих органів влади професіоналами у сфері зв'язку; недооцінка значення внутрішніх комунікацій; дублювання функцій і повноважень різними підрозділами; недосконале планування комунікаційної діяльності, що не враховує стратегічні цілі влади, можливість ефективного контролю за ефективністю здійснюваної діяльності тощо. У зв'язку з цим пропонується впровадження технології – маркетингового PR у діяльність місцевих влади, виокремивши принципи та функції маркетингових комунікацій як пріоритетні з метою їх подальшої інтеграції в загальну систему управління комунікаційною діяльністю інших органів влади та місцевого самоврядування.

У контексті розвитку сучасного інформаційного суспільства в Україні як органічного сегмента світового інформаційного простору та відповідно до курсу Президента України на інформаційну відкритість органів державної влади та допоміжних органів, утворених Президентом України, розвиток зв'язків з громадськістю стає одним із пріоритетних напрямів діяльності. Дослідження показало, що комунікативні підходи, які є в розпорядженні органів публічної

влади, потребують зміни ставлення та активізації участі в ньому всіх учасників процесу державного управління [35, с. 18].

Розглядаючи PR-комунікацію в публічному просторі як процес, можна визначити певні складові цього процесу та організувати його за формою та змістом таким чином, щоб комунікація стала ефективною та корисною для всіх її активних і пасивних учасників. Водночас сучасні інформаційні технології та розвиток засобів комунікації створюють великі можливості для вдосконалення інформаційного забезпечення та просування ідей державної політики. Існує можливість багатостороннього обміну інформацією, де відбувається зближення або злиття функцій, каналів, засобів, форм і типів відносин між учасниками PR-комунікації. Це явище потребує детального всебічного подальшого вивчення.

## РОЗДІЛ 3

### НАПРЯМИ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

#### 3.1. Шляхи вдосконалення інформатизації публічного управління

Концепція інформаційного суспільства виникла досить давно, проте в рамках цієї концепції інформація розглядається з позицій швидше економічних, як специфічний продукт. Сьогодні такого підходу до розуміння інформації вже недостатньо. Якщо проаналізувати сучасні тенденції розвитку держав, то можна побачити, що інформація сьогодні виступає потужним і ефективним ресурсом управління загалом і державного управління зокрема.

У рамках сучасних демократичних уявлень про відносини держави і суспільства правильніше і доцільніше говорити не стільки про управління, скільки про взаємодію суспільства і органів державної влади, ефективність якої багато в чому стає запорукою стабільний та успішний розвиток провідних держав світу. При цьому на перший план сьогодні виходить взаємодія, насамперед інформаційна, як один із найперспективніших напрямів подальшого розвитку сучасних демократій.

Головним завданням держави є надійне забезпечення та гарантування цілісності, суверенітету, безпеки, упорядкованості та розвитку. Серед усіх завдань, які стоять перед державою, немає жодного, вирішенню якого не сприяли б інформаційні технології та інформаційне забезпечення. На стадії розробки, впровадження, контролю впровадження та подальшого розвитку кожна з них пов'язана з інформаційними технологіями. Тому абсолютно очевидно, що вирішення всієї маси завдань, які сьогодні стоять перед державою, неможливе без інформатизації [36].

Проте розвиток інформаційних технологій, перехід на електронний документообіг та поява у громадян можливості спілкуватися з державою в електронній формі створюють величезну кількість викликів для держави. Це забезпечення оперативного розгляду всіх повідомлень, що надійшли у

встановлені законодавством терміни, відсутність відпрацьованого механізму взаємодії органів виконавчої влади суб'єкта з органами місцевого самоврядування, низка особливо важливих законодавчих норм, проблеми підготовки та підвищення кваліфікації керівних кадрів. на різних рівнях, а також багато інших важливих завдань, вирішення яких дозволить побудувати сильнішу, заможнішу державу, без якої неможливо уявити життя сучасного суспільства[37].

Головною перевагою інформаційного суспільства є використання нового виду комунікації, що забезпечує вільний обмін інформацією між громадянами, виробниками та органами державної влади. Використання інформаційних технологій надає громадянам можливість не лише пасивно спостерігати та споживати державні послуги, а й брати активну участь в обговоренні та формуванні державної політики. Інформаційні технології в контексті Окінавської «Хартії глобального інформаційного суспільства» від 22 липня 2000 р. мають забезпечити досягнення сталого економічного зростання, суспільного добробуту та сприяння соціальній гармонії. Безпрецедентний розвиток інформаційних технологій надав економіці та державному управлінню нові інструменти – корпоративні інформаційні системи та телекомунікаційні мережі, які дозволили підвищити якість управління, а також значно підвищити продуктивність праці та додану вартість нематеріальних ресурсів.

Активно поширюються нові види професійної комунікації з використанням інформаційних технологій та Інтернету. Зазвичай їх узагальнюють у концепції електронного бізнесу, невід'ємною частиною якої є електронний уряд. Суть електронного урядування полягає в нових можливостях державного управління шляхом використання інформаційно-комунікаційних технологій у роботі органів влади на користь громадян і бізнесу, а також для власних потреб [38].

Розвиток електронного урядування відбувається шляхом трансформації пасивної ролі громадян в активну. Спочатку громадяни є пасивними споживачами інформації чи послуг електронного урядування, оскільки в

електронному урядуванні немає можливості коментувати чи надавати відгуки. Однак, оскільки державному управлінню важливо не лише інформувати громадян про рішення та послуги, а й залучати їх до активного обговорення громадських та приватних ініціатив, поступове надання громадянам активної ролі в електронному урядуванні дозволяє їм впливати на формування та визначення державної політики через зворотний зв'язок. участь в обговореннях, електронне голосування. Запровадження електронного урядування значно розширює можливості взаємодії між державою та людиною. По-перше, це стосується пошуку та отримання інформації [39, с. 60].

Зручне представлення в мережі Інтернет повної, достовірної та актуальної інформації про всі органи державної влади може значно спростити процес пошуку необхідної інформації, заощадити час чиновників, які змушені відповідати на запитання, зменшити кількість помилок.

По-друге, функція взаємодії громадян та організацій з органом державної влади забезпечується комплексом сервісів, які дозволяють громадянам та організаціям запитувати та отримувати необхідні довідки чи дозволи з Інтернету та передавати звітність, передбачену законодавством, органам державної влади за допомогою можливості відслідковувати статус запитів.

По-третє, принцип «єдиного вікна» передбачає наявність однієї точки входу для взаємодії з органами влади всіх рівнів. Для цього потрібна спеціалізована система, яка дозволяє автоматично надсилати запити та звіти до уповноважених державних органів. Система, яка діє як єдиний «постачальник» державних послуг для громадян і бізнесу[40].

Переваги впровадження електронного урядування є комплексними та впливають на різні сфери державного управління. Серед найбільш значущих:

- оптимізація витрат часу та праці від переведення державних послуг в електронну форму;
- підвищення якості та доступності державних послуг шляхом впровадження інформаційних технологій;

- підвищення прозорості механізмів державного управління, розширення доступу до державних інформаційних ресурсів;

- підвищення рівня демократії та зміцнення громадянського суспільства, а отже, і держави в цілому [41].

Соціальні мережі є одним із найефективніших каналів комунікації з точки зору співвідношення витрат. Оскільки витрати включають лише витрати на створення та підтримку запису, використання соціальних мереж не вимагає великих витрат на впровадження та розробку. Платформу соціальних мереж надають недержавні комерційні компанії. Серед інших переваг соціальних мереж як каналу комунікації – охоплення аудиторії та швидкість зворотного зв'язку.

Участь органів державної влади в соціальних мережах також зумовлена рядом причин:

- соціальні мережі - популярний канал зворотнього зв'язку, що дозволяє відслідковувати реакцію користувачів на ту чи іншу дію влади;

- соціальні мережі сприяють збору пропозицій та ідентифікації ініціатив, які більше підтримуються суспільством;

- розвиток публічності та підвищення інформаційної відкритості діяльності органів державної влади призводить до зростання довіри до діяльності владних структур;

- завдяки можливості тиражування та розповсюдження повідомлень у більшості соціальних мереж найбільш затребувана інформація поширюється дуже швидко [42].

Інформаційно-комунікаційні технології надають широкі можливості для залучення громадян до інноваційної діяльності органів державної влади та підприємств.

Інформаційно-комунікаційні технології надають широкі можливості для залучення громадян до інноваційної діяльності органів державної влади та підприємств.

Інформаційно-комунікаційні технології відкривають широкі можливості для включення громадян в інноваційну діяльність органів державної влади та підприємств.

Інформаційно-комунікаційні технології надають широкі можливості для залучення громадян до інноваційної діяльності органів державного управління та підприємств.

Інформаційно-комунікаційні технології відкривають широкі можливості для включення громадян в інноваційну діяльність органів державного управління та підприємств.

Згідно з дослідженнями Європейської комісії, більшість інноваційних компаній пов'язують результат створення нового продукту з використанням інформаційних технологій [43].

Інформаційні технології сприяють розвитку інновацій, прискоренню процесів і змін у суспільстві та економіці. Інновації спрямовані на підвищення продуктивності праці, зниження собівартості, поліпшення якості продукції і, врешті-решт, підвищення рівня життя населення. Зміни, які раніше тривали десятиліттями, тепер відбуваються за 1-2 роки. Отже, нові соціальні медіа дозволяють ініціативним громадянам реалізувати свій інноваційний потенціал.

Сьогодні Україна, як демократична, правова держава, активно реалізує західноєвропейський вектор зовнішньої політики та прагне до інтеграції у світовий інформаційний простір, дотримується визнаних європейських стандартів інформаційної діяльності органів державної влади, демократичних принципи їх функціонування в глобальному інформаційному просторі. Невід'ємною частиною діяльності та функціонування інститутів влади в сучасних демократичних суспільствах є активізація інформаційно-комунікаційної політики.

Особливий підхід до формування та реалізації інформаційної стратегії є умовою ефективності та результативності функціонування органів державної влади, забезпечення стабільності політичної системи та утвердження держави як

повноцінного суб'єкта міжнародних відносин та інформаційних взаємодій. у світовому інформаційному просторі [44].

Серед викликів, з якими стикаються органи державної влади України в комунікативній взаємодії з суспільством, проблема інформаційного забезпечення та просування державної політики. Процеси комунікації, роз'яснення політики, дій уряду та влади в цілому часом розмиті, несистематизовані, спонтанні та часто непередбачувані за своїми наслідками. Проте за роки незалежності у сфері публічної комунікаційної політики (діяльності уряду, органів державної влади, правлячої еліти щодо просування та роз'яснення своєї політики та спілкування з громадськістю, ЗМІ, народом загалом) відбулося відбулися певні зрушення у демократизації процесів взаємодії, у тому числі із засобами масової інформації, громадськими організаціями тощо.

Розвиток комунікаційної системи в державному управлінні України безпосередньо залежить від чинної законодавчої бази та її відповідності сучасним викликам і проблемним аспектам суспільного життя [45]. Комунікація між владою та суспільством відбувається на трьох рівнях: реальному рівні (безпосередня публічна комунікація), медійному (взаємодія влади та суспільства через ЗМІ), мережевому (публічна комунікація в Інтернеті).

### **3.2. Покращення комунікаційних зв'язків у системі публічного управління**

Комунікативні зв'язки мають значний вплив у системі безоплатної вторинної правової допомоги шляхом впровадження нових та розвитком існуючих каналів комунікації та правопросвітництва:

- ЗМІ: побудова довготривалих, постійних взаємовідносин, вихід на національне телебачення; центри надання адміністративних послуг; інших суб'єктів та партнерів (наприклад шерифи громад, старости, інші);
- дистанційні навчальні курси для цільових аудиторій;

- виготовлення та розповсюдження інформаційних матеріалів на правову тематику;
- впровадження програми роботи з молоддю (залучення активних молодих людей для поширення інформації щодо вирішення правових проблем серед їх однолітків, членів сім'ї, знайомих).

Важливим елементом є взаємодія та комунікація між клієнтами системи та надавачами БПД, а також розвиток професійних навичок працівників системи БПД. Саме з цією метою створена мережа клубів PRAVOKATOR. Правовий клуб PRAVOKATOR – це перша комунікаційна платформа серед державних установ, створена в системі безоплатної правничої допомоги для професійного навчання та розвитку персоналу системи БПД, правничої спільноти та інших зацікавлених сторін; для мережування та об'єднання зусиль професійної правничої спільноти та експертного середовища; обміну досвідом, генерування та впровадження інноваційних практик у сфері права; місце для налагодження діалогу між державною владою та громадянським суспільством [46].

Правові клуби «PRAVOKATOR» створені за допомогою міжнародної підтримки Посольства США в Україні, Міжнародного фонду «Відродження», Посольства Канади в Україні та українсько-канадського проекту «Доступна та якісна правова допомога в Україні».

Організаційна форма правових клубів «PRAVOKATOR» – п'ять окремих управлінь в організаційній структурі Координаційного центру з надання правової допомоги.

Назва правових клубів «PRAVOKATOR» свідомо містить в першій частині назви термін «PRAVO», яке символізує і підкреслює основну концепцію діяльності клубів, робить акцент на її меті – «позитивної провокації» використовувати право для вирішення будь-яких проблем громадян у їх повсякденному житті та змінювати їх відношення до правової системи в цілому.

- Юрисдикція діяльності клубу за необхідністю може бути поширена на територію інших областей.
- Майно правових клубів «PRAVOKATOR» є державною власністю.

- Фінансування правових клубів «PRAVOKATOR», як п'яти структурних підрозділів Координаційного центру з надання правової допомоги, здійснюється з Державного бюджету України та інших не заборонених законом джерел.

Ключові напрями діяльності правових клубів «PRAVOKATOR», у межах яких реалізуються проекти, програми та окремі заходи:

- Академія БПД;
- Підвищення правової обізнаності людей;
- Підвищення правової спроможності громад;
- Правова майстерня;
- Спрощення доступу до правосуддя;

З метою створення ефективної інформаційної та комунікаційної стратегії необхідно визначити всі можливі механізми та зацікавлені сторони, які здатні сприяти розвитку системи БПД. З початку впровадження системи БПД 2013 року, декілька зовнішніх зацікавлених сторін включили підтримку БПД до цілей своєї діяльності. Однак, існує велика група не залучених зовнішніх зацікавлених сторін, які мають можливості і потенціал для підвищення рівня обізнаності й довіри громадськості до БПД [47, с. 73].

У грудні 2013 року було підписано Меморандум про співпрацю між Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини (Омбудсменом) та КЦ. У документі обидві сторони домовилися про консолідацію зусиль, спрямованих на недопущення порушень прав і свобод людини, зокрема права осіб на безоплатну вторинну правову допомогу, та сприяння здійсненню права громадян на рівний і вільний доступ до правової допомоги, гарантованої державою, у кримінальних провадженнях. Документ базується на положеннях Загальної декларації прав людини, Міжнародного пакту про громадянські та політичні права, Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, інших міжнародних договорів, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, Конституції України, законів України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про безоплатну правову допомогу» [48].

Інший механізм для встановлення стійкого співробітництва в цій сфері – це Національний превентивний механізм проти тортур, що дозволяє забезпечити підтримку для громадян, які перебувають у слідчих ізоляторах («СІЗО»). Одною з найважливіших комунікаційних та інформаційних ініціатив було створення відкритої Громадської платформи розвитку української системи безоплатної правової допомоги. Громадська платформа об'єднує відомих громадських діячів, таких як Лариса Денисенко, відома українська письменниця, адвокат, правозахисник і телеведуча [49].

Цілі платформи щодо БПД включають:

- підвищення рівня обізнаності громадськості щодо розвитку системи безоплатної правової допомоги;
- координація діяльності та об'єднання зусиль громадських діячів та експертів, їх інтелектуальних, організаційних та комунікаційних можливостей, зокрема в інформаційній, дослідницькій та просвітницькій сферах, задля покращення поінформованості про право на безоплатну правову допомогу;
- посилення взаємодії громадськості, держави і адвокатури з питань функціонування та розвитку системи безоплатної правової допомоги;
- сприяння урахуванню кращого іноземного досвіду в сфері безоплатної правової допомоги КЦ, популяризації кращих українських практик в сфері надання безоплатної правової допомоги на загальнонаціональному та міжнародному рівнях;
- підтримка професійного діалогу навколо проблемних питань організації її надання, просування прогресивних засад і цінностей функціонування системи безоплатної правової допомоги [50].

Не менш важливим є налагодження співпраці з Міністерством освіти і науки України, а також вищими навчальними заходами (переважно за підтримки зацікавлених НУО) з метою сприяння правовій освіті молоді щодо БПД. Одним із можливих механізмів могло б стати включення теми про правову допомогу в програми підготовки студентів юридичних спеціальностей у вищих навчальних закладах або запрошення адвокатів, які надають БВПД для проведення лекцій. І,

нарешті, з метою поінформування окремих груп населення, інформаційно-комунікаційна стратегія може включати співпрацю з релігійними громадами, молодіжними об'єднаннями, скаутськими рухами тощо.

## ВИСНОВКИ

Підсумовуючи викладене ми прийшли до наступних висновків:

Становлення державного управління відбувається в контексті прояву посттоталітарних і пострадянських синдромів у громадянському суспільстві, що формується, породжуючи явища і процеси непорозуміння між політичними партіями, парламентом, урядом, президентом, громадськими об'єднаннями, громадянами та ін. державні установи.

У проведенні реформ, зокрема у сфері державного управління, Україна має керуватися не лише внутрішньополітичною ситуацією, а й чітко визначеними європейськими стандартами, які ґрунтуються на досягненнях світової цивілізації. Важливим питанням інформаційного забезпечення державного управління є підготовка державних службовців до набуття інформаційних умінь і навичок, до управлінських дій з обміну інформацією. Наукові дослідження підтверджують доцільність розширення існуючих напрямів підготовки фахівців у сфері державного управління, змістовної організації системи професійного навчання, підвищення загальної культури та відповідальності керівників.

Комунікативна діяльність в державному управлінні в Україні регулюється значним масивом законодавчих та нормативно-правових актів. З одного боку, це забезпечує досить детальне врегулювання багатьох актуальних питань цієї діяльності, а з іншого – призводить до надмірної «зарегульованості» та штучного ускладнення інформаційно-комунікаційної сфери в цілому. Трапляється, що зі збільшенням кількості закономірностей у сфері комунікативної діяльності деякі з них повторюються або суперечать одна одній. Вже тривалий час в країні говорять про необхідність створення єдиного Інформаційного кодексу, який би сприяв вирішенню цих проблем, але вже розроблені його проекти досі не розглянуті Верховною Радою України.

При здійсненні комунікативної діяльності в державному управлінні необхідно спиратися на положення Конституції України, Цивільного та Кримінального кодексів, ряду законів України, інших актів, які регулюють основи інформаційної діяльності в цілому та комунікативної діяльності.

діяльність у публічній сфері, зокрема регулюють діяльність ЗМІ, регулюють питання комунікації в контексті розвитку інформаційного суспільства.

Таким чином, безоплатна правова допомога є невід'ємним елементом справедливої та ефективної системи правосуддя, заснованої на захисті прав людини та верховенстві права. Правова допомога є основним правом людини та необхідним елементом справедливої, гуманної та ефективної системи правосуддя, заснованої на верховенстві права. Це є основою для реалізації інших прав, у тому числі права на справедливий суд, і важливою гарантією фундаментальної справедливості та довіри суспільства до судового процесу.

Варто відзначити, що на сьогодні механізми відновлення та захисту порушених прав є недосконалими, що особливо критично для людей, які належать до вразливих соціальних груп та/або опинились у складних життєвих обставинах. У зв'язку з цим, досить часто люди взагалі відмовляються вирішувати правові питання.

Значними покращеннями у роботі системи безоплатної правової допомоги могли б стати:

- удосконалення нормативно-правової бази щодо діяльності системи БПД;
- підвищення рівня обізнаності населення про систему БПД;
- посилення правової спроможності новоутворених громад;
- підвищення кваліфікації працівників системи із залученням профільних фахівців (тренінги, дистанційні курси, онлайн-навчання);
- запровадження незалежної фахової оцінки справ, які ведуть адвокати та юристи місцевих центрів.

31 серпня 2021 року був виданий наказ Міністерством юстиції України № 3058/5 «Про запровадження пілотного проекту щодо особливостей прийняття і оброблення повідомлень про випадки затримання осіб, адміністративного арешту або застосування запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою, опрацювання постанов/ухвал про залучення захисника відповідно до положень Кримінального процесуального кодексу України слідчим, прокурором, слідчим суддею чи судом для здійснення захисту за призначенням або проведення

окремої процесуальної дії регіональними центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги».

Даний пілотний проект передбачає, що Регіональний центр в одній області буде приймати та обробляти повідомлення про затримання осіб одразу декількох сусідніх областей, а також опрацьовуватиме постанови/ухвали про залучення захисника для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії у позаробочий, нічний час, вихідні та святкові дні. Проект створений з метою оптимізувати діяльність окремих центрів пілотних регіонів та проорієнтувати роботу частини працівників відділів на виконання інших завдань та функцій. Зокрема, посилити роботу з надавачами послуг безоплатної вторинної правової допомоги в частині моніторингу якості наданих послуг та відстеження їх результату, перевірки та опрацювання актів надання правової допомоги, а також щодо визначення рівня задоволеності клієнтів.

Проте, на мою думку, у даному проекті є мінуси, через які не зовсім доцільно вводити таку систему у Регіональні центри з надання , насамперед, безоплатної вторинної правової допомоги. Ці мінуси полягають у тому, що відбувається велике навантаження на телефонну лінію і не завжди можна вчасно додзвонитись для отримання правової допомоги, що впливає на якість та вчасність наданої допомоги.

Ще однією пропозицією для покращення роботи Регіонального центру є обмеження зловживання правом на безкоштовного адвоката для засуджених. Відповідно до ст. 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» право на безоплатну вторинну правову допомоги мають особи, у кримінальних провадженнях стосовно яких відповідно до положень Кримінального процесуального кодексу України захисник залучається слідчим, прокурором, слідчим суддею чи судом для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії, а також особи, засуджені до покарання у вигляді позбавлення волі, тримання в дисциплінарному батальйоні військовослужбовців або обмеження волі. Даний Закон передбачає обмеження кількості звернень за рік для багатьох категорій осіб, проте не для засуджених.

Саме через цю так звану «прогалину» у законодавстві, багато засуджених зловживають своїми правами і звертаються до Регіонального центру із будь-яких незначних питань та скарг понад 10 разів за рік тим самим завантажуючи роботу Центру.

В Регіональному центрі з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Хмельницькій області варто врахувати пропозиції щодо покращення роботи Центру, зокрема: збільшення оплати праці адвокатів та працівників Центру; врегулювання питання відплати за власний автомобіль, оскільки аби отримати від держави відплату варто вчинити багато процесуальних дій; запровадження автоматичної системи розподілу доручень для адвокатів.

У системі державного управління, а саме у сфері комунікації та інформатизації, постає проблема пошуку нових підходів до комунікації в публічному просторі для державного управління. На основі проведеного аналізу можна виділити три основні напрями правового регулювання цього виду діяльності: запровадження механізмів відкритості та прозорості в діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування; забезпечення взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю; встановлення процесів збирання, обробки, накопичення, зберігання, розповсюдження, захисту інформації та надання її споживачам.

Інформаційні технології сприяють розвитку інновацій, прискоренню процесів і змін у суспільстві та економіці. Інновації спрямовані на підвищення продуктивності праці, зниження собівартості, поліпшення якості продукції і, врешті-решт, підвищення рівня життя населення. Зміни, які раніше тривали десятиліттями, тепер відбуваються за 1-2 роки. Отже, нові соціальні медіа дозволяють ініціативним громадянам реалізувати свій інноваційний потенціал.

Сьогодні Україна, як демократична, правова держава, активно реалізує західноєвропейський вектор зовнішньої політики та прагне до інтеграції у світовий інформаційний простір, дотримується визнаних європейських стандартів інформаційної діяльності органів державної влади, демократичних принципи їх функціонування в глобальному інформаційному просторі.

Невід'ємною частиною діяльності та функціонування інститутів влади в сучасних демократичних суспільствах є активізація інформаційно-комунікаційної політики.

Розвиток комунікаційної системи в державному управлінні України безпосередньо залежить від чинної законодавчої бази та її відповідності сучасним викликам і проблемним аспектам суспільного життя. Комунікація між владою та суспільством відбувається на трьох рівнях: реальному рівні (безпосередня публічна комунікація), медійному (взаємодія влади та суспільства через ЗМІ), мережевому (публічна комунікація в Інтернеті).

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Schramm W. The process and effects of mass communication. University of Illinois Press, Urbana, 1954. 586 p.
2. Lasswell H. Propaganda technique in the World War. London, 1927. P. 137
3. Болотіна Є. В., Акуленко А. В. Інформатизація державного управління: сучасні проблеми. Науковий вістник ДГМА. № 2 (23Е), 2017. 133-141
4. Де Боно Е. Паралельне мислення. Мн. : Попуррі, 2007. С. 81.
5. Behn Robert D. The New Public Management Paradigm and the Search for Democratic Accountability. International Public Management Journal. 1998. Vol. 1. Issue 2. P. 131–164.
6. Комунікації в публічному адмініструванні: конспект лекцій / О. В. Шобаніна, В. П. Ключан, С. І. Тищенко та ін. Миколаїв: МНАУ, 2018. 200 с.
7. Дегтяр О. А. Інформаційно-аналітичне забезпечення прийняття управлінських рішень у діяльності органів державної влади. Теорія та практика державного управління. 2016. Вип. 3 (42). С. 53.
8. 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.
9. Гаєвська Л. А. Компетентнісний підхід у процесі підготовки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. Стратегія державної кадрової політики – основа модернізації країни : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю, Київ, 31 трав. 2012 р. : до 15-річчя галузі науки «Державне управління». К. : НАДУ, 2012. С. 254–255.
10. Лук'янихін В. О. Організація зв'язків з громадськістю в органах місцевого самоврядування. Економічні проблеми сталого розвитку: матеріали доповідей Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 20-річчю наукової діяльності факультету економіки та менеджменту СумДУ : у 8 т. / за заг. ред. О. В. Прокопенко. С. : Сумський державний університет, 2012. Т. 4. С. 155–156.

11. Кивлюк О. П. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології як ключова передумова соціального та технологічного прогресу: соціально-філософський аспект. Гілея : науковий вісник. К., 2011. Вип. 49 (7). С. 78–85.
12. Воронов О. І. Напрями досліджень феномену «управлінське рішення» у сфері державного управління. Вісник НАДУ. 2015. № 2. С. 77–84.
13. Мартиненко В. М. Демократизація механізмів державного управління процесами суспільних трансформацій : автореф. дис. д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02; Донец. держ. ун-т упр. Донецьк, 2005. 36 с.
14. Конституція України : закон від 28.06.1996 р. (із змінами) URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
15. Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв'язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 18.10.2004 № 759-р URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/759-2004-%D1%80#Text>.
16. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 № 435-IV URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
17. Кримінальний кодекс України: Закон України від 05.04.2001 № 2341-III URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text>.
18. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
19. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
20. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / За заг. ред. Сергія Чернова, Валентини Воронкової, Віктора Банаха, Олександра Сосніна, Пранаса Жукаускаса, Йоліти Ввайнхардт, Регіни Андрюкайтене. Запоріджжя: РВВ ЗДІА, 2017. 608 с.
21. Баровська А. В. Інституційне забезпечення державної комунікативної політики: досвід країн Європи : аналіт. доп. К. : НІСД, 2014. 72 с.

22. Радченко О.В., Погорелий С.С. Моделювання інформаційної взаємодії між органами публічної влади та суспільством. Державна політика. Харків : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2012. С. 77-81. URL : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/putp/2012-3/doc/2/06.pdf>.

23. Шпиґа П.С., Хмельницька М.О. Цифрові комунікації між владою та громадою: проблеми, ризики, бар'єри. Державне управління: теорія та практика. 2019. №2. С. 13-20. URL: <http://e-patr.academy.gov.ua/pages/dop/26/files/72713687-acec-4e4e-8f37-e95f2ec8e8f1.pdf>

24. «WikiLegalAid» - довідково-інформаційна платформа правових консультацій URL: <https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php>.

25. Порядок формування та ведення «WikiLegalAid», затверджено наказом Координаційного центру з надання правової допомоги від 09 листопада 2016 року № 190 URL: <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi-ta-resursy/chynne-zakonodavstvo/organizatsijno-rozporjadchi-dokumenty/>

26. Публічне адміністрування: наукові дослідження та розвиток. Особливості комунікацій з громадськістю у публічному управлінні. №2. 2016. С. 61-68.

27. Бакуменко В., Попов С. Парадигма інноваційного розвитку суспільства: сучасні концепції реформування публічного управління URL: [http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo\\_1/edu\\_43/fail/4.pdf](http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_43/fail/4.pdf)

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

29. Березенко, В.В. Стан політичного PR в Україні: соціально-комунікаційний аспект. Держава та регіони. Запоріжжя: ГУЗІДМУ, 2012. С. 16-31.

30. Мадриґа Т.Б. Особливості використання виборчих технологій у виборах до Верховної Ради України 2002 року. Науковий вісник: Збірник наукових праць. К.: ВІРУАН, 2010. Вип. 30. С. 467-473.

31. Україна пасе задніх за рівнем довіри до органів державної влади URL: <http://www.pravda.com.ua/news/2013/02/11/6983262>.

32. Зв'язки з громадськістю в органах державної влади та органах місцевого самоврядування URL: <https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjL8vCQu8jNAhUkMJoKHV-FCDIQFggcMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.center.gov.ua>

33. Лашкіна М. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/ebook/putp/2013-1/doc/1/02.pdf>

34. Дегтяр О. А. Інформаційно-комунікативна діяльність в державному управлінні як інструмент інтенсифікації соціального партнерства URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=623>

35. Кальна-Дубінюк Т.П. Паблік рілейшнз. Навч. посіб./ Т.П. Кальна-Дубінюк, Р.І.Буряк. Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2010. 204 с.

36. Романенко Є.О., Чаплай І.В. Шляхи оптимізації державної комунікативної політики в Україні. Публічне адміністрування та національна безпека. 2019. № 2. URL: <https://www.inter-nauka.com/uploads/public/15607809568549.pdf>.

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

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

39. Чебан О. Оцінювання виконання комунікаційної функції органів публічної влади. Державне управління та місцеве самоврядування. 2016. Вип. 2. С. 59-66.

40. Доступ до публічної інформації: найчастіші запитання та відповіді / За заг. ред. В. Андрусіва, Д. Котляра ; Укр. незалеж. центр політ. дослідж., К .: Агентство «Україна», 2012. 64 с.

41. Литвинова Л. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. Державне управління: теорія та практика. 2015. № 2. С. 4-11. URL: [http://www.e-patp.academy.gov.ua/2015\\_2/3.pdf](http://www.e-patp.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf)

42. Галлін Д. Сучасні медіасистеми: три моделі відносин ЗМІ та політики. Д.Галлін, П.Манчіні; пер. з англ. О Насика. К.: Наука, 2008. 320 с.

43. ICT and e-Business for an Innovative and Sustainable Economy. 7th Synthesis Report of the Sectoral e-Business Watch / European Commission. 2010. URL: <http://www.ebusiness-watch.org/>

44. Лашкіна М. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління/ Публічне управління: теорія та практика. №(13)12013. URL: <http://kbuara.kharkov.ua/e-book/putp/2013-1/doc/1/02.pdf3>.

45. Довіра населення України до держструктур URL: <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=57>

46. Правовий клуб PRAVOKATOR URL: <https://pravokator.club/>

47. Дзяна Г, Андріїв М. Роль комунікації в реалізації компетенцій органів публічної влади. Ефективність державного управління. 2018. Вип. 2(55). Ч. 1. С. 72-79. URL: <http://www.kbuara.kharkov.Ua/e-book/putp/2012-3/doc/2/06.pdf>

48. Закон України «Про безоплатну правову допомогу» (із змінами та доповненнями)// Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2011. №51 Ст.577. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3460-17#n138>

49. Орієнтація на клієнта: практичний poradnik для юриста системи надання БПД. Посібник. /Автори Арцимович А.О., Бреус С.М., Гошовський В.Ю., Ібрагімова І.М., Кулішова Т.В., Марчук М.Є., Марчук Н.І., Мередова А.Х., Сінчук О.А./ Ред – Гриб О.К., Тертичка О.В. К.: Проект «Доступна та якісна правова допомога в Україні», 2019. URL: <https://qala-project-2.gitbook.io/robota-z-kl-ntami-pos-bnik/>

50. Зяйлік М. Комунікації як ефективний інструмент управління. Проблеми публічного управління та адміністрування на регіональному рівні : матеріали I міжрегіональної науково-практичної конференції, м. Тернопіль, 21 травня 2019 року. Т. : ТНТУ, 2019. С. 73-74.