

УДК 330.351.353.

КОСЯК ВЛАДИСЛАВА,

слухач магістратури спеціальності "Державна служба" Донецького державного університету управління, спеціаліст першої категорії Донецької міської ради

СТОЙКА АНДРІЙ,

доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри туризму та логістики Донецького державного університету управління, м. Маріуполь

ДРАГОМІРОВА ЄВГЕНІЯ,

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та логістики Донецького державного університету управління, м. Маріуполь

УДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ

У статті доведено необхідність розвитку інформаційно-комунікативних технологій для реалізації економічного потенціалу країни, удосконалення ефективності електронного уряду та підтримки зв'язків з громадськістю з метою підвищення лояльності до трансформацій у сфері державного управління і сприяння розвитку мережі самоорганізації населення.

Ключові слова: *громадськість; державне управління; інформація; соціальний капітал; економіка знань; електронний уряд; самоорганізація.*

Постановка проблеми та стан її вивчення. Демократизація суспільства, глобалізаційні процеси і навіть європейські виклики в сфері реформування сучасних владних органів управління не підвищують актуальність питання необхідності удосконалення зв'язків з громадськістю так, як інформатизація суспільства, яке є носієм соціального капіталу [1] і має доступ до інформаційного капіталу [2], в тому числі органів державної влади.

Підтримка формування громадянського суспільства в Україні і розбудови правової держави, регулювання та координація інформаційних відносин має важливе значення. Оскільки суспільство зацікавлене в ефективному використанні державної інформації, вона повинна бути доступною для кожного громадянина. Зважаючи на це, органи влади повинні використовувати новітні інформаційні технології для надання інформації громадянам, комерційним організаціям та іншим установам. Питання організації та удосконалення зв'язків з громадськістю розглядалися в роботах провідних іноземних та вітчизняних вчених з державного управління та менеджменту, а саме: І. Альшиної, В. Бебика, Дж. Бернета, М. Белявцева, С. Блека, Б. Борисова, В. Королька, Н. Нижник, В. Опуйко, Г. Почепцова, І. Спісаренко, М. Свіріна, Є. Тихомирової, С. Чукут, В. Малиновського та ін. Проте залишаються недостатньо вивченими та обґрунтованими механізми удосконалення зв'язків з громадськістю, спрямовані на підвищення лояльності до трансформацій у сфері державного управління і сприяння розвитку мережі самоорганізації населення.

Мета статті - виокремлення механізму удосконалення зв'язків з громадськістю у державному управлінні щодо сприяння розвитку мережі самоорганізації населення.

Виклад основного матеріалу. Структурні підрозділи із зв'язків з громадськістю в органах державної влади почали формуватися на початку 90-х рр. ХХ ст. у відповідь на необхідність суспільних зрушень у напрямі

формування економічних інститутів демократії. Але з моменту запровадження інституту президентства, коли у структурі Адміністрації Президента України була створена прес-служба глави держави, в Україні розпочався реальний процес налагодження зв'язків із громадськістю в органах державної влади і місцевого самоврядування. Саме тоді в Законі України "Про інформацію" [3] була зафіксована норма, відповідно до якої право на інформацію забезпечується створенням у державних органах спеціальних інформаційних служб або систем, які гарантували б у встановленому порядку доступ до інформації [4].

Основним завданням діяльності підрозділів органів влади зі зв'язків з громадськістю є створення позитивної репутації (позитивного іміджу), доброзичливого ставлення громадськості до нових в Україні державних, громадсько-політичних, господарсько-економічних та інших інститутів суспільства. Однак їх загальним недоліком є те, що їх переважно прес- посередницька діяльність у більшості випадків має ситуаційний і безсистемний характер. Вона відрізняється короткостроковістю акцій, розрахованих на моментальний, одноразовий ефект. Функції існуючих державних служб зв'язків з громадськістю зводяться переважно до інформування громадськості, поширення не завжди ефективної реклами, що означає практичну діяльність із управління пресою для створення позитивного іміджу в суспільній думці [5, с. 81]. Недоліком існуючої системи є роздутий апарат управління, що трансліює бюрократичну культуру, а також сприяє негативному прояву соціального капіталу - тінізація соціальних мереж та хабарництво [6].

Управління стає науково обґрунтованим, коли воно базується на повній та достовірній інформації. Важливе місце належить розробці та удосконаленню ефективності підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців. Це особливо стосується покращення інформаційної культури управлінського персоналу. І тут постає питання формування інформаційного суспіль-

ства, до якого належать працівники органів влади. Загальний корінь інтелектуальних традицій "радикально конструктивістський", що обумовлений теорією самоорганізації: соціологічні реконструкції можуть бути об'єднані з інженерної точки зору (комп'ютерними програмами та мережами), що в остаточному варіанті являє собою рекомбінацію якісного розуміння й кількісного моделювання соціальних процесів, що характеризують розвиток інформаційного суспільства, етапи еволюції якого представлені на рисунку 1. Просування через вказані на рисунку етапи залежать від поєднання трьох чинників: наявності інфраструктури для впровадження інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ), інтенсивності використання інфраструктури ІКТ та доступ до неї (інформаційний капітал), а також рівня вмінь та навичок для ефективного вико-

ристання ІКТ. Відповідно, перші два етапи, перераховані вище - інфраструктура та її використання - залежать безпосередньо від органів влади та проваджуваної політики, а от навички у сфері ІКТ мають вирішальне значення для використання всього потенціалу ІКТ для соціально-економічного розвитку країни і залежать від мотивації та інтелекту громадськості.

Економічний ріст і розвиток залишатимуться нижче потенціалу, якщо економіка не здатна використовувати нові технології і пожинати їх переваги, а державні реформи не відповідатимуть потребам суспільства. Так, за останні десять років Індекс розвитку Електронного Уряду (EGDI) має тенденцію до зростання по всіх регіонах (рис. 2), але лідерами є країни Європи, Америки та Азії, тоді як Океанія і Африка залишаються нижче середнього.

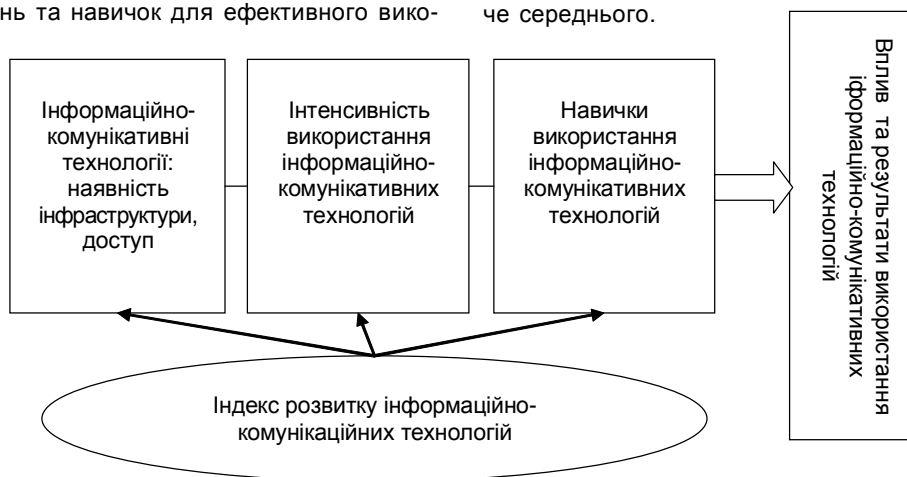


Рис. 1. Етапи еволюції інформаційного суспільства (Складено автором за даними [7]).

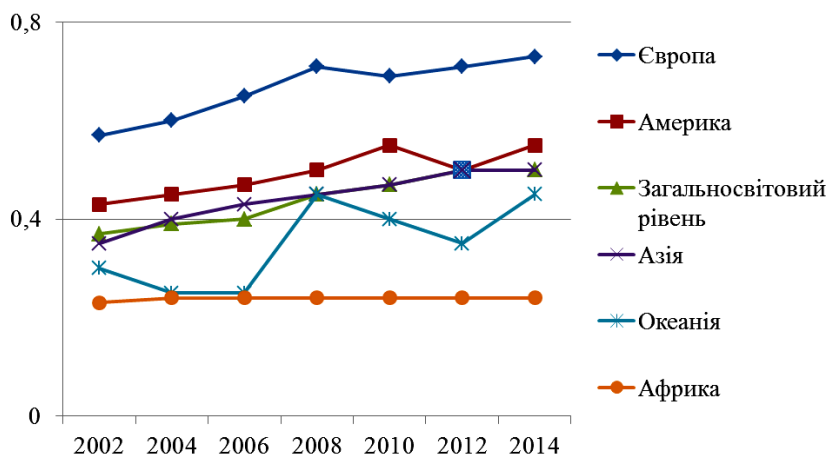


Рис. 2. Індекс розвитку електронного уряду (EGDI) по регіонах світу за 2003-2014 роки (Складено автором за даними UNDESA. Data from United Nations E-government Survey (2014)).

Прогрес співпраці уряду та громадськості обумовлений інформатизацією суспільства, а саме розвитком інформаційного капіталу як на рівні підприємств, так і на рівні домогосподарств. Запровадження посилань на сайти місцевих та/або регіональних державних органів влади дозволило підсилити позиції влади та лояльність громадян до неї, як свідчить статистика опитувань ООН [7]. На 2014 рік уряди майже всіх країн світу присутні в мережі Інтернет, а також всі країни Європи, більшість країн північної й південної Америки та Азії - активно інформують громадськість з питань освіти, охорони здоров'я, соціального добробуту, фінансів і праці в мережі Інтернет.

Однак, у той же час як у глобальному масштабі, приблизно лише 20% країн представили громадянам інформацію щодо дій уряду з національної політики в 2013 році, в Європі ця частка була ближче до 60%. Також уряд Європи активно надає трансакційні послуги, наприклад, оформлення звітів щодо оподаткування. Такі форми можуть бути представлені через всесвітню мережу в 73 країнах, реєстрацію бізнесу можна здійснити он-лайн в 60 країнах, і громадяни можуть звернутися он-лайн за свідоцтвом про народження в 44 країнах [7]. Таким чином, розвиток ІКТ підсилює економічний ріст та наближує уряд до громадськості, що в сукупності характеризують економіку знань. Однак, інтенсифіка-

ція останньої потребує революційних змін в самосвідомості суспільства, в порівнянні з більш ранніми громадськими формами. Певним гальмом на шляху до максимально необхідної інформатизації як суспільства так і уряду є те, що інформаційні мережі рекурсивно організують себе в термінах нових ідентичностей. Збільшення інтенсивності знань передбачає постійний перегляд категорій для розуміння суспільства й розвитку технологій. З одного боку, розбіжності існують при визначенні, наприклад, соціальної ізоляції, безробіття, стагнації блокування модулів, технологічного прогресу й еволюційного потенціалу. З іншого боку, самоорганізація мереж зв'язку породжує новий порядок і структуру в кодифікації різноманітних категорій. Таким чином, функція сприяння розвитку мережі самоорганізації населення залишається проблемним питанням, тому що в сучасних мережах зв'язку, "наявність" та "інтенсивність" (див. рис. 1) стають менш важливими, ніж доступність у розумінні мереж та навички їх використання.

Нові форми соціальної координації стають багатозаровими, тому інформаційні мережі повинні стати "традиційним" координаційним механізмом для уникнення несподіваних рекомбінацій - негативних соціальних ефектів від застосування механізмів зв'язків уряду та громади щодо самоорганізації.

Для зручності впровадження інтерактивного координаційного механізму сприяння розвитку мережі самоорганізації населення його необхідно виділити в окремому ланку механізмів електронного уряду, але без викремлення адміністративних одиниць та ресурсів на обслуговування. Інтерактивні результати взаємодії уряду та громадськості мають накопичуватись та розповсюджуватись через так звану "координаційну хмару", що має стати загальнодержавною та спеціалізуватись лише по регіонах. Це дозволить подолати перешкоди, породжені розмаїттям економічних умов, культурних цінностей тощо, а також стане спеціалізованою соціальною мережею, до якої матимуть доступ як урядовці країни, так і представники громадськості. І головне, воно забезпечить цілодобове та безоплатне залучення громадян до участі в управлінні державними справами; забезпечення вільного доступу громадян до інформації про діяльність органів виконавчої влади; забезпечення гласності, відкритості та прозорості в діяльності органів влади; сприяння системному діалогу органів виконавчої влади й громадськості; підвищення якості підготовки та прийняття рішень з важливих питань державного і суспільного життя з урахуванням дум-

ки громадськості; створення умов для участі громадян у розробці проектів рішень влади з питань, що є важливими для суспільства.

Висновки

Проведений аналіз доводить необхідність подальшого розвитку інформаційно-комунікативних технологій як інструменту удосконалення зв'язків з громадськістю і підвищення ефективності самоорганізації населення в системі трансформаційних процесів державного управління. Рекомендовано впровадження інтерактивного координаційного механізму в системі електронного уряду, що забезпечить цілодобове та безоплатне залучення громадян до участі в управлінні державними справами і дозволить уникнути комунікативних бар'єрів між урядом та громадськістю - бюрократизм, хабарництво та інш.

ЛІТЕРАТУРА

1. Драгомірова Є. С. Формування соціального капіталу на державному й регіональному рівнях : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. економ. наук : спец. 08.00.07 "Демографія, економіка праці, соціальна економіка і політика" / Є. С. Драгомірова. - Донецьк, 2010. - 20 с.
2. Дятлов С. А. Информационный капитал: понятие, структура и эффекты / С. А. Дятлов, Т. А. Селищева // Интернет и современное общество: Материалы IX Всероссийской конференции. - СПб., 2006. - С. 167-169.
3. Закони України "Про інформацію" [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). - 1992. - № 48. - Ст. 650. - Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12/ed20110113>.
4. Соляник К. М. Зв'язки з громадськістю в контексті реалізації державної політики України [Електронний ресурс] / К. М. Соляник. - Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/12.pdf>.
5. Королько В. Г. Паблик рілейшнз. Наукові основи, методика, практика / В. Г. Королько. - [2-е вид., доп.]. - К. : Скарби, 2001. - 400 с.
6. Драгомірова Є. С. Використання ресурсу соціального капіталу в формуванні державної комунікаційної політики як засобу протидії корупції / Є. С. Драгомірова, С. С. Олейнікова // Проблеми ефективної реалізації антикорупційної політики в органах виконавчої влади та в органах місцевого самоврядування : зб. наук. праць ДонДУУ. - Донецьк : ДонДУУ, 2011. - Т. II. Формування державної комунікативної політики як засіб протидії корупції. - 2011. - С. 78-85.
7. Measuring the Information Society Report 2014 [Електронний ресурс]. - Режим доступу : https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014_without_Annex_4.pdf.

Косяк Владислава,

слухатель магистратуры специальности "Государственная служба" Донецкого государственного университета управления, специалист первой категории Донецкого городского совета

Стойка Андрей,

доктор наук по государственному управлению, профессор, заведующий кафедрой туризма и логистики Донецкого государственного университета управления

Драгомірова Евгения,

кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры туризма и логистики Донецкого государственного университета управления

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

В статье доказана необходимость развития информационно-коммуникативных технологий для реализации экономического потенциала страны, усовершенствования эффективности электронного правительства

ства и поддержки связей с общественностью с целью повышения лояльности к трансформациям в сфере государственного управления и содействия развитию сети самоорганизации населения.

Ключевые слова: общественность; государственное управление; информация; социальный капитал; экономика знаний; электронное правительство; самоорганизация.

Kosiak Vladyslava,

*undergraduate of Civil Service, Donetsk State University of Management,
Lead Specialist, Family, Youth, and International Relations Department, Donetsk City Council*

Stoyka Andriy,

*Doctor's Degree in Public Administration, Professor of Tourism and Logistic Department,
Donetsk State University of Management*

Dragomirova Eugenia,

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of Tourism and Logistic Department,
Donetsk State University of Management*

IMPROVEMENT OF PUBLIC RELATIONS IN PUBLIC ADMINISTRATION

The article shows the necessity of information development and communication technologies for the economic potential realization, improvement of the e-government efficiency and public relations support to improve loyalty to transformations in public administration and assistance citizens self-organization network development.

Key words: public; civil service; information; social capital; knowledge economy; e-government; self-organization.

© Косяк Владислава, Стойка Андрій
Надійшла до редакції 17.04.2015

УДК 364.442.6

ЛЕБЕДІНЦЕВА АЛІНА,

*слухач магістратури спеціальності "Державна служба"
Донецького державного університету управління,
в.о. начальника відділу бухгалтерського обліку та звітності
Донецького обласного центру по нарахуванню та здійсненню соціальних виплат*

КИРИЧЕНКО ІРИНА,

кандидат наук з державного управління, доцент, доцент кафедри адміністративного менеджменту Донецького державного університету управління, м. Маріуполь

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ШЛЯХОМ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕГРОВАНИХ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

У статті визначено та обґрунтовано необхідність впровадження інтегрованих соціальних служб в систему соціального захисту населення. Детально розглянута сутність організації роботи за принципом "єдиного вікна" та візної роботи "мобільного соціального офісу".

Ключові слова: соціальний захист населення; соціальні служби; "єдине вікно"; "мобільний соціальний офіс".

Постановка проблеми. Процес становлення державності в Україні, її вступ до Світової організації торгівлі, орієнтація на приєднання до Європейського Союзу вимагає високого рівня її соціальної компоненти.

Сьогодні у багатьох державах велика увага приділяється всебічному розвитку людини - її здоров'ю, освіті, добробуту. У зв'язку з цим дедалі більшого значення набуває соціальний захист, що є важливим факто-