

Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка.
Державне управління, 2(14), 29-31.
УДК 351.353
<https://doi.org/10.17721/2616-9193.2021/14-6/6>

Рашид Юсіфбейлі, асп.
Київський національний університет імені Тараса Шевченка Київ, Україна
e-mail: 2393123@ukr.net

КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ВЗАЄМОДІЇ СУСПІЛЬСТВА І ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

Здійснено комплексний аналіз комунікативних технологій взаємодії суспільства й органів публічного управління та адміністрування. Наголошено, що однією із функцій органів публічної влади є комунікативна. Підкреслено важливість налагодження комунікативного процесу в системі публічного управління та адміністрування як діалогу та взаємодії між рівними суб'єктами, де використання прямих інформаційних каналів і каналів зворотного зв'язку має бути збалансованим і виявлятися через різноманітні електронні форми участі. Виокремлено три основні моделі електронної участі: модель управління, консультативна та модель участі.

Обґрунтовано, що наявність розвинутої інформаційної інфраструктури є умовою та показником ефективності публічного управління й адміністрування, а використання інформаційно-комунікаційних технологій пов'язане, насамперед, із реалізацією проєкту електронного уряду.

Доведено, що підвищення ефективності публічного управління й адміністрування шляхом трансформації наявної бюрократичної системи допомагає зробити її більш гнучкою та пристосованою, менш ієрархічною й регульованою, здійснити перехід до постбюрократичних організацій. Перенесення послуги в електронну форму дозволяє усунути негативні, дисфункціональні практики, властиві сучасній бюрократії.

Під час дослідження з'ясовано: реформи, що відбуваються в системі електронної комунікації органів публічного управління й адміністрування та суспільства, певною мірою є амбівалентними та суперечливими. Доведено, що без широких адміністративних реформ, спрямованих на поліпшення функціонування державного апарату, впровадження технологій електронного урядування не буде ефективним і зведеться до тривалих і невдалих спроб. Одним із виходів із цієї ситуації є прийняття нової теоретичної парадигми адміністративної реформи, у якій електронне урядування вже не буде доповненням до бюрократичних структур, а систематичне управління всіма адміністративними процесами для досягнення кінцевих результатів стане центральною частиною публічного управління.

Ключові слова: комунікативні технології, комунікативний процес, модель електронної участі, електронний уряд, реінжиніринг міжурядових процесів.

Вступ. Проблеми ефективного спілкування, комунікаційних зв'язків у системі публічного управління й адміністрування завжди актуальні. Встановлення демократичних принципів управління в українському суспільстві як одну з необхідних передумов передбачає створення системи державного управління, основою якої має стати публічність і відкритість влади при ухваленні управлінських рішень. За таких умов комунікативна функція органів державної влади полягає у створенні ефективної системи обміну інформацією між владними структурами та зовнішнім середовищем (населенням, бізнес-структурами, інститутами громадянського суспільства), де використання прямих інформаційних каналів і каналів зворотного зв'язку було б збалансованим.

Сучасні реалії вимагають, щоб комунікаційний процес у системі публічного управління та адміністрування розглядали не як створення односторонніх каналів для інформування та нав'язування певних думок й оцінок з боку влади, а як діалог і взаємодію між рівними суб'єктами. Процес такої комунікативної взаємодії покликаний створити узгоджену систему, що враховує інтереси та задовольняє потреби окремих людей, груп, соціальних верств. Поведінка та взаємодія громадян й органів державної влади можуть виявлятися через різноманітні електронні форми участі. Електронну участь, з одного боку, визначає спектр можливостей у межах політичної системи, з іншого боку – важливою є зацікавленість самих громадян в електронній участі. Можна виокремити три основні моделі електронної участі, а саме: модель управління – орієнтована на ефективне надання державних послуг через систему електронного урядування; консультативна модель, коли процес ухвалення управлінських рішень ураховує думки громадян; модель участі, що спокусована на двосторонній взаємодії між владою та грома-

дянами. У цій моделі участь громадян безпосередньо впливає на державну політику (Reddick, 2011).

Отже, добре функціонуюча система комунікації у сфері публічного управління та адміністрування стає важливою складовою та необхідною умовою їхньої ефективної роботи та сталого розвитку. Комунікацію в системі публічного управління можна і потрібно розвивати, постійно вдосконалювати, спираючись на новітні досягнення інформаційно-комунікаційних технологій.

Джерела. Аналізу комунікативних технологій взаємодії суспільства й органів публічного управління та адміністрування присвячено роботи таких українських авторів, як: А. Барікова, С. Бойчун, Ю. Довбуш, О. Ємельяненко, К. Кислюк, О. Кудрявцев, І. Куспляк, Л. Малишенко, Ю. Мазурок та ін. Серед визнаних науковою спільнотою дослідників інформаційного суспільства потрібно згадати Д. Белла, Е. Бернейса, М. Згуровського, М. Кастельса, Г. Лассвелла, В. Ліппманна, М. Маклюєна, Т. Ньюкомбома, Т. Парсонса, О. Тоффлера, В. Шрамма, Ю. Хабермаса, розробника концепції е-демократії С. Кліфта.

Методологія. Під час дослідження було використано комплекс логічних методів (аналіз, індуктивний метод тощо), а також загальнонаукові підходи – системний і бібліографічний.

Результати. Наявність розвинутої інформаційної інфраструктури, що об'єднує всі рівні державних органів влади й управління, використання ефективних засобів збирання, систематизації, класифікації, передавання та зберігання великих обсягів інформації, сучасних технологій отримання й оброблення даних, їхнього аналізування та моделювання є умовами й показником ефективності публічного управління та адміністрування. Необхідність змін формату комунікаційних взаємодій у системі публічного управління продиктована тим, що нові інформаційні технології повністю змінюють парадигму відносин "виробник – споживач", що для держави

означає перегляд усієї системи та процедур взаємодії із замовниками публічних послуг і партнерами в реалізації державної політики. Бізнес давно знає ці зміни і спрямовує свої зусилля на боротьбу за клієнта, за постійного споживача. Що стосується держави, то нині тут ситуація дещо інша. Державний клієнт – це і суспільство загалом, й окремих громадян зокрема. Однак, якщо держава має намір гармонійно вписатися в інформаційне суспільство і бути там досить конкурентоспроможною, вона має керуватися у своїй діяльності новими формами взаємодії із суспільством.

Активне використання інформаційно-комунікаційних технологій у системі публічного управління й адміністрування пов'язане із реалізацією проєкту електронного уряду. Електронний уряд – це запровадження такого методу управління, коли органи державної влади за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій забезпечують якісно новий рівень надання державних послуг громадянам й організаціям, доступ до інформації щодо результатів своєї діяльності та створюють нові канали для політичної участі з метою підвищення ефективності функціональних можливостей держави, конкурентоспроможності національної економіки й участі громадян у політичних процесах ухвалення рішень (Барікова, 2016).

Електронний уряд перетворює природу взаємодії всередині самого уряду – між окремими його гілками, рівнями, підрозділами. Реінжиніринг міжурядових процесів формує концептуальну основу проєктів електронного урядування. Його завдання можна узагальнити так: зменшення витрат на надання громадянам безкоштовних державних й адміністративних послуг; зменшення часу на проходження документів через структури влади; зростання можливостей для громадян контролювати діяльність окремих органів та службовців; посилення конкуренції між службовцями та підвищення їхньої кваліфікації тощо (Електронний уряд: науково-практичний довідник, 2016).

Вплив на процеси, що відбуваються в системі публічного управління, породжує інші – структурні, функціональні зміни. Підвищення ефективності публічного управління й адміністрування шляхом трансформації бюрократичної системи допомагає подолати певні обмеження, властиві класичним бюрократичним структурам, "гуманізувати" традиційну бюрократичну структуру, зробити її більш гнучкою та пристосованою, менш ієрархічною та регульованою, іншими словами, здійснити перехід до постбюрократичних організацій.

Стосунки між державою та її контрагентами – громадянами й комерційними організаціями, основною формою яких є надання державних послуг – також зазнають певних змін. Перенесення послуги в електронну форму передбачає не лише вчасне інформування про неї, а й реінжиніринг усього процесу надання такої послуги. Усуваються негативні, дисфункціональні практики, властиві сучасній бюрократії.

Отже, основними рисами електронного контролю, що відрізняють його від традиційної бюрократичної моделі, є горизонтально та вертикально інтегрована система зв'язків, послідовність, прозорість, всеохопний електронний контроль, масштабність, виконавча дисципліна, внутрішня прозорість і взаємозалежність, інтеграція. З іншого боку, маємо підстави вважати: реформи, що відбуваються в системі електронної комунікації органів публічного управління й адміністрування та суспільства, певною мірою є амбівалентними та суперечливими. Поширена комп'ютеризація піддає соціальну

практику значним формальним змінам. З огляду на це регламентація форм, посилення всебічного контролю, особливо з боку громадськості, можуть при розв'язанні конкретного питання привести до стану, коли сама процедура стає самоціллю, індивідуалізованість питання може бути заміщена різними правилами: організаційними формами, строго регламентованими термінами тощо. Проте, незважаючи на ці проблеми, найголовніше, що держава отримує нову якість в управлінні соціальними процесами. Державі надані можливості підвищити свою ефективність за рахунок використання мережевих механізмів і технологій, заснованих на більш гнучких, горизонтально та вертикально інтегрованих "алгоритмах управління", що базуються на стратегіях непрямого впливу й діалогу.

Дискусія та висновки. Стає дедалі очевиднішим, що без широких адміністративних реформ, спрямованих на поліпшення функціонування державного апарату, запровадження технологій електронного урядування не буде ефективним і зведеться до тривалих і невдалих спроб. Одним із виходів із цієї ситуації може бути прийняття нової теоретичної парадигми адміністративної реформи, у якій електронне урядування вже не буде доповненням до бюрократичних структур, а систематичне управління всіма адміністративними процесами для досягнення кінцевих результатів стане центральною частиною публічного управління.

Бібліографія

- Барікова, А. А. (2016). *Електронна держава: нова ефективність урядування* : [монографія]. Київ : Юрінком Інтер.
- Чукот, С. А., Клименко, І. В., & Лынов, К. О. (Укл.) (2016). *Електронний уряд* : науково-практичний довідник. Взято з http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad_nauk_prak-dovidnik_CHukut_Linov_Klimenko.pdf.
- Про інформацію. Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657-XII. (1992). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
- Кислюк, К. В. (2018). Розвиток електронного урядування в Україні як фактор соціокультурної динаміки. *Культурологія*, 60, 228-236.
- Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>.
- Овчинников, А. (2017). *Електронное правительство в Украине*. Взято из <http://e-gov.by/egovobzor/elektronnoe-pravitelstvo-v-ukraine>.
- Про схвалення концепції електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р. Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2250-2010-%F0#Text>.
- Скопеев, О. В. (2012). Електронне урядування як аспект інформаційного механізму взаємодії органів місцевого самоврядування і членів територіальної громади. *Донбаська національна академія будівництва і архітектури*, 1, 74-75.
- E-Governance in Ukraine: Effective Governance for Citizens. Retrieved from <https://ega.ee/project/e-governance-support-to-ukraine/>.
- Reddick, G. C. (2011). Citizen Interaction and e-government: Evidence for the Managerial, Consultative and Participatory Models. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(2), 167-184.

References

- Barikova, A. A. (2016). *Elektronna derzhava: nova efektyvnist uriaduvannya* : [monohrafiia] [Electronic state]. Kyiv : Yurinkom Inter. [in Ukrainian].
- Chukot, S. A., Klymenko, I. V., & Lynov, K. O. (Eds.) (2016). *Elektronnyy uriad* [E-government] : naukovo-praktychnyi dovidnyk. Vziato z http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad_nauk_prak-dovidnik_CHukut_Linov_Klimenko.pdf. [in Ukrainian].
- Pro informatsiyu [About information]. Zakon Ukrainy vid 2 oktoder 1992 r. № 2657-XII. Vziato z <https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12#Text>. [in Ukrainian].
- Kysliuk, K. V. (2018). Rozvytok elektronnoho uryaduvannya v Ukraini yak faktor sotsiokulturnoyi dynamiky [Development of e-government in Ukraine as a factor of sociocultural dynamics]. *Kulturolohiia*, 60, 228-236. [in Ukrainian].
- Kontseptsiya rozvytku elektronnoho vryaduvannya v Ukraini [The concept of e-government development in Ukraine]. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 20 veresnia 2017 r. № 649-r. Vziato z <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>. [in Ukrainian].

Ovchynnykov, A. (2017). Elektronnoye pravitel'stvo v Ukraine [Electronic government in Ukraine]. Vziato z <http://e-gov.by/egovobzor/elektronnoe-pravitel'stvo-v-ukraine>. [in Russian].

Pro skhvalennya kontseptsiiy elektronnoho uryaduvannya v Ukrayini [About the concept of electronic control in Ukraine]: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 13 hrudnya 2010 r. № 2250-r. Vziato z <https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2250-2010-%F0#Text>. [in Ukrainian].

Skopets, O. V. (2012). Elektronne uryaduvannya yak aspekt informatsiynoho mekhanizmu vzayemodiyi orhaniv mistsevoho samovyaduvannya i chleniv terytorialnoyi hromady [E-government as an aspect of the information mechanism of interaction between local governments and members of the territorial community]. *Donbaska natsionalna*

akademiya budivnytstva i arkhitektury [Donbass National Academy of Civil Engineering and Architecture], 1, 74-75. [in Ukrainian].

E-Governance in Ukraine: Effective Governance for Citizens. Vziato z <https://ega.ee/project/e-governance-support-to-ukraine/>.

Reddick, G. C. (2011). Citizen Interaction and e-government: Evidence for the Managerial, Consultative and Participatory Models. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(2), 167-184.

Отримано: 05.04.2021

Ухвалено до друку: 31.05.2021

Опубліковано: 08.06.2021

Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv.

Public Administration, 2(14), 29-31.

DOI: <https://doi.org/10.17721/2616-9193.2021/14-6/6>

Rashid Yusifbayli, PhD Student

Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine

e-mail:2393123@ukr.net

COMMUNICATIVE TECHNOLOGIES IN THE INTERACTION OF SOCIETY AND PUBLIC ADMINISTRATION

The purpose of the article is a comprehensive analysis of communication technologies of interaction between society and public administration and administration. It is emphasized that one of the functions of public authorities is communicative. The importance of establishing a communicative process in the system of public administration and administration as a dialogue and interaction between equal actors, where the use of direct information channels and feedback channels should be balanced and manifested through various electronic forms of participation. There are three main models of electronic participation: management model; consultative model; participation model. It is substantiated that the availability of a developed information infrastructure is a condition and indicator of the effective-ness of public administration and the use of information and communication technologies is associated primarily with the implementation of the e-government project. It has been proven that in order to increase the efficiency of public administration and administration by transforming the existing bureaucratic system, it helps to make it more flexible and adapted, less hierarchical and regulated, and to make the transition to post-bureaucratic organizations. Transferring the service to electronic form eliminates the negative, dysfunctional practices inherent in modern bureaucracy. The study found that the reforms taking place in the system of electronic communication of public administration and society are to some extent ambivalent and contradictory. It has been proven that without broad administrative reforms aimed at improving the functioning of the state apparatus, the introduction of e-government technologies will not be effective and will be reduced to long and unsuccessful attempts. One way out of this situation is to adopt a new theoretical paradigm of administrative reform, in which e-government will cease to be a complement to bureaucratic structures, and systematic management of all administrative processes to achieve the end results will become a central part of public administration.

Keywords: communication technologies, communication process, e-participation model, e-government, reengineering of intergovernmental processes.