

# СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ В ДЕРЖАВІ

---

УДК: 351

DOI: [https://doi.org/10.32689/2617-9660-2019-4\(6\)-186-200](https://doi.org/10.32689/2617-9660-2019-4(6)-186-200)

*Кириченко Ганна Володимирівна, Заступник начальника відділу аспірантури, Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад «Міжрегіональна Академія управління персоналом», м. Київ, 03039, вул. Фрометівська, 2, тел.: +380679878034; e-mail: kabasis87@gmail.com.*

ORCID: 0000-0003-1067-8758

---

## НАПРЯМИ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЗА РАХУНОК РОЗВИТКУ ПОТЕНЦІАЛУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

**Анотація.** У розвинених демократичних країнах, співпраця між владою та суспільством, багато в чому, базується на механізмах зв'язків з населенням та інформаційному обслуговуванні громадськості. Відповідно, органи державної влади, що надають послуги населенню, повинні створити відкритий процес спілкування, зрозумілий для всіх його учасників. Головна мета такого процесу – налагодити тісне спілкування з громадянами та іншими неурядовими суб'єктами, залучити їх до процесу прийняття державно-управлінських рішень та підтримувати постійний діалог, який дає можливість зрозуміти потреби та бажання суспільства. Виконання цього важливого завдання для суспільства можливе за умови створення належної державної інформаційно-комунікативної політики та забезпечення ефективної системи громадського спілкування в органах управління на всіх рівнях.

У статті визначено основні напрями формування позитивного іміджу органів державного управління за рахунок розвитку потенціалу інформаційних технологій та проаналізовано шляхи реалізації напрямів формування позитивного іміджу органів державного управління.

Встановлено різноманітні організаційні форми комунікації, які використовуються для розповсюдження інформації про підсумки роботи органів державної влади. Зокрема, зазначено, що втілення проектів електронного уряду має здійснюватися у співпраці з усіма національними структурами та органами місцевого самоврядування і повинне мати схвалення міжнародних партнерів. Розглянуто основні проекти електронного урядування: електронні послуги, Digital by Default, електронний документообіг, «Трембіта», відкритість даних.

В статті визначено також і роль нових інструментів взаємодії з державними установами, якими є соціальні мережі (Facebook, Twitter, Youtube тощо). Вони зосереджу-

ються на розміщенні фотографій, використанні сучасних інструментів інфографіки та описових відео, замість текстових описів і впливають на публіку на більш глибокому та інтуїтивно-зрозумілому рівні.

На даний час, існує багато проблем із комунікаційним процесом в області зв'язків з громадськістю. В уряді продовжується розробка його модернізації, під час якої виникають проблеми з інформацією та просуванням інтересів державної політики. У статті сформульовано основні проблеми, що перешкоджають розвитку позитивного іміджу органів влади та знижують ефективність державних відносин у зв'язках із громадськістю.

Для оптимізації впливу влади на перебіг соціальних процесів у суспільстві, на даний час, потрібна підтримка громадськості та ефективний зворотній зв'язок між нею та державою. Зв'язки з громадськістю сприяють забезпеченню діалогу між державними установами та громадянами, з урахуванням громадської думки, через стимулювання процесів залучення громадян до роботи державних установ. Встановлення діалогу з громадськістю, наразі, стало важливим інструментом впровадження процесів демократизації та забезпечення публічності влади.

**Ключові слова:** інформаційно-комунікаційні технології, імідж органів державної влади, електронний уряд, соціальні мережі, комунікація.

*Kyrychenko Ganna Volodymyrivna, Deputy Head of the Post-graduate Studies Department, Private Joint-Stock Company Higher Educational Institution "Interregional Academy of Personnel Management", Kyiv, 03039, st. Frometovskaya, 2, tel .: +380679878034; email: kabasis87@gmail.com.*

ORCID: 0000-0003-1067-8758

---

## FORMATION DIRECTIONS OF A POSITIVE IMAGE OF PUBLIC GOVERNMENT BODIES BY THE ACCOUNT OF THE DEVELOPMENT OF THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES POTENTIAL

**Abstract.** In developed democracies, cooperation between government and society is, in many respects, based on public relations mechanisms and public information services. Accordingly, public authorities providing services to the public should create an open communication process that is clear to all participants. The main purpose of this process is to establish close communication with citizens and other non-governmental actors, involve them in the decision-making process of government, and maintain a constant dialogue that enables them to understand the needs and desires of society. The fulfillment of this important task for the society is possible provided that the proper state information and communication policy is created and the effective system of public communication in the bodies of management at all levels is ensured.

The article defines the main directions of formation of positive image of public administration bodies at the expense of development of the potential of information

technologies and analyzes the ways of realization the directions of positive image formation of public administration bodies.

Various organizational forms of communication have been established, which are used to disseminate information on the results of the work of public authorities. In particular, it is stated that the implementation of e-government projects should be carried out in cooperation with all national structures and bodies of local self-government and should have the approval of international partners. The main projects of e-government are considered: electronic services, Digital by Default, electronic document flow, Trembita, openness of data.

The article also identifies the role of new tools for engaging with government agencies such as social networks (Facebook, Twitter, Youtube, etc.). They focus on posting photos, using state-of-the-art infographic tools and descriptive videos instead of text captions, and affecting the public at a deeper and more intuitive level.

Nowadays, there are many problems with the communication process in the field of public relations. The government is continuing to work on its modernization, which raises problems with information and advancing public policy interests. The article outlines the main problems that impede the development of a positive image of the authorities and reduce the effectiveness of public relations in social relations.

In order to optimize the influence of the authorities on the course of social processes in the society, the support of the public and effective feedback between it and the state is needed at present. Public relations helps to facilitate dialogue between government agencies and citizens, taking into account public opinion, by encouraging processes of involving citizens in the work of public institutions. Establishing a dialogue with the public has now become an important tool in the implementation of democratization processes and ensuring public visibility of the authorities.

**Keywords:** information and communication technologies, image of public authorities, e-government, social networks, communication.

**Постановка проблеми.** Розвиток держави, що базується на засадах демократії, практично, неможливий без ефективного діалогу між державними установами, неурядовими організаціями та окремими громадянами, а державне управління, в свою чергу, неможливе без спілкування як форми взаємодії між різними суб'єктами та організаціями, оскільки, демократичний режим вимагає координації між владою та громадськістю, перебування у безперервному діалозі. Саме засоби масової комунікації надають інформацію населенню, органам влади та інститутам громадянського суспільства і допомагають вести діалог з

людьми, видавати накази та приймати законодавчі рішення [1, С. 57–61].

Розвиток позитивного іміджу влади потребує певних технологій, впровадження яких означає тривалий і складний процес, що, в свою чергу, потребує значних старань та зусиль, особливо з огляду на загальний напрям розвитку сучасної політики, яка характеризується складністю парадигми формування іміджу (візуалізації іміджу). Тому, слід зазначити, що процес формування позитивного іміджу влади прогнозує свідому побудову засобів використання, поширення та зберігання інформації, за допомогою необхідних інструментів (іміджева реклама, зв'язки з громадськістю) та базується на іміджевій стра-

тегії, яка враховує те, що імідж створюється для виконання певного завдання, наприклад для: побудови конструктивних відносин з громадськістю; підвищення легітимності влади; забезпечення ефективного виконання функцій управління та відповідає соціальним уявленням, сподіванням [2, С. 134-135].

У розвинених демократичних країнах, співпраця між владою та суспільством, багато в чому, базується на механізмах зв'язків з населенням та інформаційному обслуговуванні громадськості. Відповідно, органи державної влади, що надають послуги населенню, повинні створити відкритий процес спілкування, зрозумілий для всіх його учасників. Головна мета такого процесу – налагодити тісне спілкування з громадянами та іншими неурядовими суб'єктами, залучити їх до процесу прийняття державно-управлінських рішень та підтримувати постійний діалог, який дає можливість зрозуміти потреби та бажання суспільства. Виконання цього важливого завдання для суспільства можливе за умови створення належної державної інформаційно-комунікативної політики та забезпечення ефективної системи громадського спілкування в органах управління на всіх рівнях.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У працях К. Глущенко [3, С. 85-88], Ю. Кізілова [4, С. 57 – 65], І. Пантелейчук [5], Р. Сторожева [6, С. 111-116], і багатьох інших науковців можна виокремити окремі аспекти по створенню іміджу для державного службовця, а також по формуванню механізмів реалізації іміджу державних установ, розвитку взаємин органів державної влади з суспільством в процесі державного управління.

Вітчизняними дослідниками, такими як: О. Бухтатий, Н. Галайда, Н. Ільчанінова, О. Кваша, С. Тимофеев [7, С. 61-66] та іншими вивчаються різні аспекти комунікаційної діяльності державних установ та комунікаційної політики органів влади. Ці та інші науковці широко висвітлювали теоретичні та методологічні аспекти комунікаційної діяльності у державному управлінні; основні принципи інформатизації суспільства; основи розвитку українських засобів масової інформації; проблеми прозорості та ясності влади в інформуванні громадськості.

У той же час, багато аспектів комунікаційної діяльності органів державної влади залишаються недостатньо дослідженими у зв'язку з викликами сьогодення, насамперед, щодо формування позитивного іміджу органів державної влади, особливо, в контексті трансформації галузі інформації, на принципах плановірності, комплексності, реальності та в контексті реформування державної сфери, що, на нашу думку, потребує подальшого вивчення і поглиблення.

**Метою статті** є визначення основних напрямів формування позитивного іміджу органів державного управління та шляхів їх реалізації за рахунок розвитку потенціалу інформаційних технологій.

**Виклад основного матеріалу.** В Україні, на сьогоднішній день, інформаційно-комунікаційна діяльність, що стосується взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадськістю, здійснюється у спеціально сформованих структурних підрозділах, які можуть мати різні назви: прес-служба, відділ, управління по зв'язках з громадськістю та інші. Їх

ключове призначення – здійснення зв'язків з громадськістю, а їх головне завдання – створення позитивного іміджу влади та її посадових осіб.

Для розповсюдження інформації про підсумки роботи органів державної влади відділ зв'язків з громадськістю використовує різноманітні організаційні форми комунікації, серед яких [8, С. 1-6]:

- публікація та розповсюдження інформаційних бюлетенів, прес-релізів, рецензій, фото та відеоматеріалів, інформаційних збірників, експрес-інформації;
- організація прес-конференцій, теледебатів, брифінгів, політичних діалогів, прес-клубів, «круглих столів» та інтерв'ю з керівниками органів влади та працівниками засобів масової інформації;
- розробка та реалізація теле-та радіопрограм;
- підготовка для керівників органів влади, чи інших посадових осіб, публікацій (виступів) у засобах масової інформації;
- формування інформаційних архівів про діяльність влади;
- створення веб-сторінок в Інтернеті про органи влади та її діяльність тощо.

Інші форми поширення державної інформації, також, використовуються державними установами та органами місцевого самоврядування. Тому, було створено інтегрований веб-портал органів виконавчої влади для формування системи інформування громадськості про їх діяльність та досягнення прозорості у роботі українських урядових структур. Портал є центральною частиною електронної інформаційної системи «Електронний уряд», робота

якого спрямована на інтеграцію інших веб-сайтів, електронних інформаційних систем діяльності державних установ та процедур надання послуг громадянам через Інтернет.

20 вересня 2017 року Кабінет Міністрів України затвердив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, що описує головні цілі, пріоритетні напрями розвитку інформаційних ресурсів для діяльності державних органів, органів регіонального і місцевого самоврядувань та державних підприємств, установ і організацій до 2020 року [9]. Необхідно зазначити, що Україна піднялася на 25 позицій у світовому рейтингу роботи електронного уряду та на 30 позицій у рейтингу надання відкритих даних, за останні два роки. Тільки при застосуванні інноваційного підходу та найперспективніших технологій можливий ефективніший розвиток, що й передбачається у проекті Концепції [10].

Втілення проектів електронного уряду має здійснюватися у співпраці з усіма національними структурами та органами місцевого самоврядування і повинне мати схвалення міжнародних партнерів. Розглянемо більш детально основні проекти електронного урядування.

• **Електронні послуги.** Основним напрямом роботи системи електронного уряду є надання електронних послуг, оскільки, воно стосується як всіх громадян, так і кожного окремо. Одним із визначених Концепцією розвитку електронного урядування в Україні завдань було впровадження 100 електронних послуг до кінця 2018 року. Ухвалений урядом список включав найпріоритетніші послуги для бізнесу та громадян, які зменшили корупційні ризики. Цього

вдалося частково досягти і, наразі, на урядовому порталі доступно 118 електронних служб, які діють як «єдине вікно» для доступу до всіх онлайн-сервісів. Серед них такі соціально важливі послуги як: послуги для бізнесу, послуги по оформленню допомоги при народженні дитини, послуги із землекористування та будівництва тощо [11].

У минулому році, був запущений важливий «пакет» електронних послуг для водіїв та перевізників, який зараз доступний у електронних кабінетах оператора та водія, відповідно. Наразі, такі послуги користуються широким попитом. Загалом, у 2018 році, рівень використання електронних послуг в Україні зріс утричі [11]. 30 січня 2019 р. Уряд ухвалив Резолюцію про ратифікацію Плану дій стосовно виконання Концепції розвитку електронного урядування в Україні на 2019-2020 роки, який передбачав впровадження щонайменше 50 електронних послуг, що охоплюватимуть фармацевтичне виробництво, водовідведення, будівництво, реєстрацію водійських прав тощо [11].

Крім того, важливо зазначити, що філософія розвитку електронних послуг почала змінюватися. Відтепер, відомства органів влади не лише створюватимуть нові електронні сервіси, але й оптимізуватимуть їх у контексті життєвих та ділових ситуацій. Перший подібний проект, який зараз реалізується у багатьох установах, це послуга «Е-малятко», що буде об'єднувати в собі дев'ять адміністративних послуг [11]. Мова йде про такі послуги [12]:

- реєстрація народження дитини;
- реєстрація місця проживання дитини;
- допомога при народженні дитини;

- розміщення інформації про дитину в електронній системі охорони здоров'я;

- за потреби – видача посвідчень батькам та дитині, що сім'я є багатодітною;

- запис у демографічному реєстрі;

- простежування походження дитини (для позашлюбних дітей);

- реєстрація у державному реєстрі фізичних осіб-платників податків;

- визначення громадянства дитини.

Широкому використанню електронних послуг сприяє розповсюдження звичних та надійних електронних ідентифікаційних способів. Зокрема, наприкінці минулого року, українці мали змогу скористатися послугою мобільної ідентифікації (більшість електронних послуг вже, за замовчуванням, доступні за допомогою додатку Mobile ID) [10].

- **Digital by Default.** Адаптація законодавства України до процесу цифровізації важлива для прискорення темпів впровадження електронного уряду. У цьому напрямі був зроблений важливий крок, Кабінетом Міністрів України ухвалена Постанова, що регулює впровадження принципу «цифровий за замовчуванням» – Digital by Default. Згідно з цим принципом, урядові постанови підлягають цифровій експертизі [10]. Відповідно, у всіх нормативно-правових актах уряду основним способом реалізації принципу «цифровий за замовчуванням» буде визначений саме електронний. З цією метою, акти будуть проходити цифрову експертизу [11]. Прийняття Постанови ініціює поетапну якісну тран-

сформацію всієї нормативно-правової бази діяльності органів влади [11].

- **Електронний документообіг.**

Також, важливим напрямом діяльності у сфері електронного уряду є запровадження електронного документообігу в органах влади. У минулому році до Проекту електронної співпраці адміністративних органів було підключено 193 керівні органи, установи та організації. Відтоді, 673 організації здійснюють електронний міжвідомчий діалог. Щодня, у систему надсилається близько 5 400 електронних документів [11]. Цьогорічний план – підключити щонайменше 300 нових абонентів до системи, перш за все, за рахунок органів місцевого самоврядування, включаючи новостворені територіальні громади. До того ж, впродовж наступного року, відбуватиметься послідовна «модуляція» державних установ до європейських стандартів формування електронних документів, затверджених наприкінці минулого року.

Електронна система узгодження законопроектів вже розроблена та перебуває на стадії випробувань. Система, також, забезпечує моніторинг ходу дій та створення відповідного аналізу роботи працівників Секретаріату Кабінету Міністрів України.

- **«Трембіта».** В кінці минулого року, Проект електронної співпраці державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» отримав експертне заключення Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації, у якому йдеться про те, що компоненти «Трембіти» відповідають вимогам технічного захисту інформації [10]. Вже розпочалось впровадження «Трембіти» шляхом інтеграції інформаційних ресурсів державних пред-

ставництв. Пріоритетами державних агентств щодо цього річного електронного управління є підключення до первинних реєстрів «Трембіти», особливо, Міністерства юстиції України, Міністерства соціальної політики України, Пенсійного фонду України, Державного бюро фінансів, Міністерства внутрішніх справ України.

- **Відкритість даних.** У 2018 році, Україна посіла 17 місце у світі за рівнем реалізації принципу відкритості даних та 2-е – за темпами розвитку цього принципу за чотири роки. Це підтверджено у всесвітньому звіті рейтингу Open Data Barometer [11]. У 2018 році було надано, у відкритому доступі, інформацію про транспортний сектор і дані про нього, що надходять із місцевих адміністрацій. Тому інформація Міністерства внутрішніх справ України щодо зареєстрованих транспортних засобів стала однією з найпопулярніших, оскільки, відображає фактичний стан українського автомобільного ринку. На основі цього, був створений корисний онлайн-сервіс, який вже понад мільйон разів використали громадяни та який впливає на позитивний імідж державних установ.

Особливо, слід зазначити важливість даних про ліцензії на автомобільний транспорт для пасажирських та вантажних перевезень, які стали доступними для українців у попередньому році. Тепер, всього за кілька секунд, кожен, хто має номер транспортного засобу, може перевірити ліцензію на нього і, виходячи з цих знань, вирішувати, чи довіряти своє життя такому перевізнику.

Важливою ініціативою Міністерства фінансів України стала публікація

даних із 9 683 місцевих бюджетів на порталі openbudget.gov.ua, на якому розмістилися відомості про статистику їхньої роботи. Це дозволяє всім українцям контролювати використання бюджетних коштів, як на рівні держави, так і на рівні села [10]. Аудиторські громадські органи оприлюднили дані про понад 143 000 перевірок бізнесу, запланованих на 2019 рік. Цього року, також, розширився список наборів даних, які потребують відкриття. Крім того, у центрі уваги Державного агентства з питань електронного врядування в Україні – підвищення якості вже опублікованих наборів даних.

Зауважимо, що найбільш поширеними формами зв'язку між «Електронним урядом» та громадянами є наступні [13, С. 333]:

- надання публічних послуг громадянам та організаціям;
- розповсюдження державної інформації;
- електронізація внутрішньої діяльності органів влади тощо.

Провідним напрямом зростання ефективності державного управління у сфері утворення та функціонування «електронного уряду» є розвиток адміністративно-правових інститутів, які забезпечують максимальне досягнення соціальних інтересів та потреб громадськості. У даному контексті, визначимо основні напрями формування позитивного іміджу органів державного управління за рахунок розвитку потенціалу інформаційних технологій (див. Рис. 1).



Рис. 1. Напрями формування позитивного іміджу органів державного управління



Процеси, спрямовані на використання нових можливостей інформаційних технологій для формування позитивного іміджу органів державної

влади, реалізуються шляхом створення його основних напрямів забезпечення (див. Табл. 1).

Таблиця 1

**Шляхи реалізації напрямів формування позитивного іміджу органів державного управління**

<b>Напрямок формування позитивного іміджу</b>	<b>Шляхи реалізації напрямів формування позитивного іміджу органів державного управління</b>
<i>Вдосконалення офіційних сайтів органів влади</i>	З урахуванням змін в законодавстві України, вдосконалення офіційних сайтів органів влади для розміщення відповідної інформації та її подальшого корегування
<i>Розвиток нормативно-правової бази</i>	Забезпечення органів публічного управління необхідною нормативно-методичною базою по використанню інформаційних технологій
<i>Вдосконалення інформаційних систем</i>	Створення та постійне вдосконалення інформаційних систем, що забезпечують ефективну реалізацію повноважень органів виконавчої влади
<i>Формування єдиної системи управління кадровим складом</i>	Формування єдиної системи управління кадровим складом державної служби України
<i>Розвиток організаційно-технічної інфраструктури</i>	Розвиток організаційно-технічної інфраструктури для здійснення електронних платежів за надання певних державних послуг
<i>Удосконалення процедур державних торгів та закупівель</i>	Забезпечення функціонування та вдосконалення інформаційних систем у сфері публічних торгів та закупівель
<i>Удосконалення напрямів електронного обслуговування</i>	Вдосконалення інформаційної системи, яка забезпечує незалежну реєстрацію організації та проведення електронних аукціонів на електронних торгових платформах
<i>Оптимізація роботи владних структур</i>	Вдосконалення інформаційно-технічної системи підтримки ефективного використання національних інформаційних ресурсів в усіх сферах життя і діяльності громадянина, суспільства й держави
<i>Підвищення ефективності інформаційно-аналітичного забезпечення</i>	Формування систем інформаційно-аналітичного забезпечення спеціального призначення з урахуванням національних особливостей і інтересів під час забезпечення інформаційної безпеки на внутрішньодержавному та міжнародному рівнях
<i>Налагодження електронного документообігу</i>	Формування захищеної системи міжвідомчого електронного документообігу шляхом створення необхідних економічних і соціокультурних умов та правових і організаційних механізмів
<i>Захист мережі Інтернет</i>	Захист мережі Інтернет шляхом оптимізації державної політики інформатизації щодо забезпечення науково-технічних, виробничо-технологічних та організаційно-економічних умов використання інформації

Склад та структура інформації, що надається органами виконавчої влади на власних веб-сайтах, а, також, її оформлення визначаються вимогами Постанови Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [14] № 3 від 04.01.2002 та Порядком інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади [15].

Інтернет спонукає до діалогу між громадянами та державою. Цей новітній спосіб зв'язку для громадян дає можливість віртуального надання послуг з меншими фінансовими та часовими затратами, відкриваючи нові можливості безпосередньо залучати суспільство до політичного життя. Вивчаючи досвід інших країн, ми переконалися, що комп'ютерні технології «Електронного уряду» значно покращують роботу органів виконавчої влади та їх структурних підрозділів, зменшують непродуктивність їх роботи [16]. Проекти, які попередньо відображаються на веб-сторінках електронного уряду для громадського обговорення, підвищують ефективність прийняття кінцевих державно-управлінських рішень. Науковці, підприємці та інші громадяни надсилають корисні поради та оригінальні ідеї, які не лише мають важливий економічний та соціальний впливи, але й сприяють формуванню позитивного іміджу державних органів влади.

Зразком нових підходів до надання інформації для громадськості та до розвитку принципів відкритості урядової політики є офіційне опублікування на веб-сайті Кабінету Міністрів України матеріалів про засідання

урядових комітетів, порядок денний нарад уряду та всі прийняті нормативно-правові акти та розпорядження [17].

Варто відмітити, що новими інструментами взаємодії з державними установами є соціальні мережі (Facebook, Twitter, Youtube тощо). Вони зосереджуються на розміщенні фотографій, використанні сучасних інструментів інфографіки та описових відео, замість текстових описів і впливають на публіку на більш глибокому та інтуїтивно-зрозумілому рівні.

В Україні, процес інституціоналізації комунікаційних відносин у сфері паблік-релейшнз є, відносно, стабільним. Уряд, насамперед, виконує свій обов'язок інформувати громадськість про свою діяльність. Зв'язки з громадськістю стали невід'ємною частиною всіх рівнів влади. З розвитком українського громадянського суспільства створені умови для його активної участі у процесі управління, а його кращі представники залучаються до управлінських рішень. За допомогою механізмів залучення громадськості були розроблені стратегії для вирішення особливо важливих та дискусійних питань уряду у напрямі соціального прогресу країни, розроблені програми розвитку та оцінена якість роботи державних установ. У сучасному розвитку нашої держави суспільні відносини вважаються важливим елементом ділових стосунків у всіх сферах повсякденного життя.

На даний час, існує багато проблем із комунікаційним процесом в області зв'язків з громадськістю. В уряді продовжується розробка його модернізації, під час якої виникають проблеми з інформацією та просуванням інтере-

сів державної політики. Процес обміну інформацією між громадянами, засобами масової інформації, органами державної влади та іншими об'єктами відбувається непросто. Висвітлення державної політики, інформації про діяльність уряду та влади, в цілому, розпливчате, несистематичне, імпульсивне, а його наслідки часто непередбачувані [18, С. 38-46]. Це пов'язано з відсутністю уваги влади до проблем

недостатньої сформованості демократичних традицій у роботі органів державного управління та у публічному спілкуванні, що є важливими елементами розвитку нації. Інші проблеми, що перешкоджають розвитку позитивного іміджу та знижують ефективність державних відносин у зв'язках із громадськістю, систематизовані на Рис. 2.



**Рис. 2. Проблеми, що перешкоджають розвитку позитивного іміджу органів влади та знижують ефективність державних відносин у зв'язках із громадськістю**

Отже, результати дослідження дали підстави сформулювати деякі **ВИСНОВКИ:**

1. Багаторічні зв'язки з громадськістю у демократичній країні впевнено

увійшли в сучасний український життєвий простір. Поступово, усвідомлюється їх важливість і необхідність у процесі здійснення реформ державного управління. Україна, перебуваючи

у стані реформ, перейшла від монопольного використання влади урядом до взаємодії влади та громадськості на основі партнерства та публічності, що позитивно сприяє механізмам формування іміджу органів державної влади в Україні.

2. Для оптимізації впливу влади на перебіг соціальних процесів у суспільстві, на даний час, потрібна підтримка громадськості та ефективний зворотній зв'язок між нею та державою. Зв'язки з громадськістю сприяють забезпеченню діалогу між державними установами та громадянами, з урахуванням громадської думки, через стимулювання процесів залучення громадян до роботи державних установ. Встановлення діалогу з громадськістю, наразі, стало важливим інструментом впровадження процесів демократизації та забезпечення публічності влади.

3. Розуміння специфіки застосування PR-технологій у державному управлінні дозволяє визначити взаємозв'язок між управлінням та суспільними інтересами. Найповніше, технологія зв'язків з громадськістю реалізується у процесі розробки та реалізації маркетингових комунікаційних технологій держави, що є невід'ємною частиною демократичного процесу прийняття державно-управлінських рішень.

Відносно перспектив подальших наукових досліджень щодо питань розробки зв'язків з громадськістю та їх ролі у формуванні іміджу органів державної влади в Україні то, на наш погляд, це питання є досить актуальним для реалізації процесу демократизації та забезпечення відкритості влади.

Підсумовуючи, можна зробити висновки, що комунікативна діяльність кожної державної установи має бути спрямована на встановлення ефективної комунікації з іншою установою та громадськістю для впровадження ефективного соціально-економічного розвитку країни.

#### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Акімов О.О. Світовий досвід комунікаційної діяльності органів публічної влади / О.О. Акімов // Забезпечення конструктивного діалогу між владою та суспільством : матеріали наук.-практ. конф. 28 квітня 2016 р. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. – С. 57–61.

2. Павельєва А.Р. Теоретичні та практичні аспекти формування іміджмейкінгу в органах публічної влади / А.Р. Павельєва // Соціально-гуманітарний випуск. – 2018. – Вип. 24. – С. 134-135. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.newroute.org.ua/wp-content/uploads/2018/11/Vypusk-24.pdf>

3. Глущенко К.С. Зарубіжний досвід підготовки фахівців у сфері державного PR / К.С. Глущенко // Інвестиції: практика і досвід. – 2016. – № 16. – С. 85-88

4. Кізілов Ю.Ю. Зарубіжний досвід проходження державної служби та можливості його використання в Україні в умовах адміністративної реформи / Ю.Ю. Кізілов // Аспекти публічного управління. – 2016 – № 6 – 7 (червень-липень). – С. 57 – 65.

5. Пантелейчук І.В. Механізми формування та реалізації державної іміджевої стратегії. / І.В. Пантелейчук // Державне управління: удосконалення та розвиток: електрон. наук. фах. вид. – 2012. – № 9.

6. Сторожев Р.І. Резерв вищих керівних кадрів – один із механізмів формування позитивного іміджу державного управління / Р.І. Сторожев // Право та державне

управління: зб. наук. праць. – Запоріжжя: КПУ. – 2015. – № 1. – С. 111-116.

7. Тимофеев С.П. Зв'язки органів публічного управління з громадськістю як важливий елемент розбудови громадянського суспільства / С.П. Тимофеев, О.В. Кириленко // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»]. Серія : Державне управління. – 2017. – Т. 305, Вип. 293. – С. 61-66. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu\\_2017\\_305\\_293\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu_2017_305_293_13)

8. Дяченко М.І., Коваленко Г.О. Взаємодія органів місцевого самоврядування та органів державної влади з громадськістю регіону. / М.І. Дяченко, Г.О. Коваленко // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2018. – № 3. – С. 1-6 – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.du.nauka.com.ua/?op=1&z=1202>

9. Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/649-2017-%D1%80>

10. Урядовий портал / Уряд схвалив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/250283206>

11. Урядовий портал / Е-урядування – ключ до реформ в Україні // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukraini>

12. Джерело: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://cnap.gov.ua/node/1077>

13. Крихтіна Ю.О., Островерх Н.І. Підвищення ефективності державного управління за рахунок використання передових інформаційно-комунікаційних технологій / Ю.О. Крихтіна, Н.І. Островерх // Публічне управління та адміністрування у процесах економічних реформ: зб. тез доповідей III Всеукраїнської науково-практичної ін-

тернет-конференції, 18-19 квітня 2019 р. – Херсон: ДВНЗ «ХДАУ». – 2019. – С. 333.

14. Постанова КМУ від 04.01.2002 р. № 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/3-2002-%D0%BF>

15. Наказ від 25.11.2002 р. № 327/225 «Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади» // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z1021-02>.

16. Габро І.В. Особливості використання засобів та інструментів медіа-дипломатії в зовнішній політиці Великобританії та Німеччини / І.В. Габро // Міжнародні відносини. Серія «Політичні науки». – 2017 // [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol\\_n/article/view/3124](http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/article/view/3124)

17. Гуріна Л. Зв'язки із громадськістю в органах державної влади / Л. Гуріна // Науковий блог // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://naub.oa.edu.ua/2013/zv'yazky-iz-hromadskisty-v-orhanah-derzhavnoji-vlady/>

18. Горбань Ю.О. Новітні комунікативні можливості у взаємодії ЗМІ, органів державної влади та громадських організацій / Ю.О. Горбань // Вісник Національної академії державного управління при Президенті України. – 2013. – № 4. – С. 38-46. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu\\_2013\\_4\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2013_4_8)

## REFERENCES:

1. Akimov, O.O. (2016). Svitovyi dosvid komunikatsiinoi diialnosti orhaniv publichnoi vlady [World experience in communication activities of public authorities]. *Zabezpechennia konstruktyvnoho dialohu mizh vladoiu ta suspilstvom – Ensuring a constructive dialogue between government and society: Proceedings*

of Scientific and Practical Conference. (pp. 57–61). Odesa : ORIDU NADU [in Ukrainian].

2. Pavelieva, A.R. (2018). Teoretychni ta praktychni aspekty formuvannya imidzheikinhu v orhanakh publichnoi vlady [Theoretical and practical aspects of the formation of image-making in public authorities]. *Sotsialno-Humanitarnyi Visnyk – Socio-Humanitarian Journal*, 24, 134-135. Retrieved from <http://www.newroute.org.ua/wp-content/uploads/2018/11/Vypusk-24.pdf> [in Ukrainian].

3. Hlushchenko, K.S. (2016). Zarubizhnyi dosvid pidhotovky fakhivtsiv u sferi derzhavnogo PR [Foreign experience in training specialists in public PR]. *Investystsii: praktyka i dosvid – Investment: practice and experience*, 16, 85-88 [in Ukrainian].

4. Kizilov, Yu.Yu. (2016). Zarubizhnyi dosvid prokhodzhenia derzhavnoi sluzhby ta mozhlyvosti yoho vykorystannia v Ukraini v umovakh administrativnoi reformy [Foreign experience of passing civil service and possibility of its use in Ukraine under the conditions of administrative reform]. *Aspekty publichnoho upravlinnia – Aspects of Public Management*, 6-7, 57-65 [in Ukrainian].

5. Panteleichuk, I.V. (2012). Mekhanizmy formuvannya ta realizatsii derzhavnoi imidzhevoi strategii [Mechanisms of formation and implementation of the state image strategy]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok – Public Administration: Improvement and Development*, 9. Retrieved from <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=464> [in Ukrainian].

6. Storozhev, R.I. (2015). Rezerv vyshchykh kerivnykh kadrov – odyń iz mekhanizmiv formuvannya pozytyvnoho imidzhu derzhavnogo upravlinnia [The reserve of senior executives as one of the mechanisms of forming a positive image of public administration]. *Pravo ta derzhavne upravlinnia – Law and public administration*, 1, 111-116. [in Ukrainian].

7. Tymofieiev, S.P., Kyrylenko, O.V. (2017). Zviazky orhaniv publichnoho upravlinnia z hromadskistiu yak vazhlyvyi element rozbudovy hromadianskoho suspilstva

[Public relations governance as an important element of civil society development]. *Naukovi pratsi. Serii : Derzhavne upravlinnia – Scientific works. Series: Public Administration*, 305(293), 61-66. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu\\_2017\\_305\\_293\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu_2017_305_293_13) [in Ukrainian].

8. Diachenko, M.I., Kovalenko, H.O. (2018). Vzaiemodiia orhaniv mistsevoho samovriaduvannia ta orhaniv derzhavnoi vlady z hromadskistiu rehionu [Interaction of local self-government bodies and public authorities with the public of the region]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok – Public administration: improvement and development*, 3, 1-6. Retrieved from <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1202> [in Ukrainian].

9. Rozporiadzhennia KМУ «Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini» [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine “On Approving the Concept of E-Government Development in Ukraine”]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/649-2017-%D1%80> [in Ukrainian].

10. Uriad skhvalyv Kontseptsiiu rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini do 2020 roku [The Government approved the Concept of eGovernment Development in Ukraine by 2020]. (2017). *www.kmu.gov.ua*. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/250283206> [in Ukrainian].

11. E-uriaduvannia – kliuch do reform v Ukraini [E-governance is the key to reform in Ukraine]. (2019). *www.kmu.gov.ua*. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukrayini> [in Ukrainian].

13. «Ye-Maliatko»: Povnyi Kompleks Reiestratsiinykh Posluh Dlia Novonarodzhenykh [“E-Maliatko”: The Complete Complex of Registration Services For Newborns]. (2019). *cnap.gov.ua*. Retrieved from <http://cnap.gov.ua/node/1077> [in Ukrainian].

14. Krykhtina, Yu.O., Ostroverkh, N.I. (2019). Pidvyshchennia efektyvnosti derzhavnogo upravlinnia za rakhunok vykorystannia peredovykh informatsiino-komunikat-

siinykh tekhnolohii [Improving the efficiency of public administration through the use of advanced information and communication technologies]. *Publichne upravlinnia ta administruvannia u protsesakh ekonomichnykh reform – Public administration and administration in economic reform processes*: Proceedings from All-Ukrainian scientific and practical Internet conference III (p. 333). Kherson: DVNZ «KhDAU». [in Ukrainian].

15. Postanova KMU «Pro Poriadok oprylyudnennia u merezhi Internet informatsii pro diialnist orhaniv vykonavchoi vlady» : vid 04.01.2002, № 3 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine «About the Procedure for publishing on the Internet information about the activity of executive bodies» from 04.01.2002, № 3]. *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/3-2002-%D0%BF> [in Ukrainian].

16. Nakaz Derzhavnoho Komitetu Informatsiinoi Polityky, Telebachennia ta Radiomovlennia Ukrainy Derzhavnyi Komitet Zviazku ta Informatyzatsii Ukrainy «Pro zatverdzhennia Poriadku informatsiinoho napovnennia ta tekhnichnoho zabezpechennia Yedynoho veb-portalu orhaniv vykonavchoi vlady» : vid 25.11.2002, № 327/225 [Order of State Committee of Information Policy, Television and Radio Broadcasting of State Committee of Communication and Informatization of Ukraine “On Approval of the Procedure of Information Content and Technical Support of the Uniform Web Portal of Exec-

utive Bodies” from 25.11.2002, № 327/225]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z1021-02> [in Ukrainian].

17. Habro, I.V. (2017). Osoblyvosti vykorystannia zasobiv ta instrumentiv media-dyplomatii v zovnishnii politytsi Velykobrytanii ta Nimechchyny [Features of the use of media diplomacy tools and instruments in the foreign policy of Great Britain and Germany]. *Mizhnarodni vidnosyny. Seriiia «Politychni nauky» – International Relations Series “Political Science”*, 15. Retrieved from [http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol\\_n/article/view/3124](http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/article/view/3124) [in Ukrainian].

18. Hurina, L. (2013). Zviazky iz hromadskistiu v orhanakh derzhavnoi vlady [Public relations in public authorities]. *naub.oa.edu.ua*. Retrieved from <https://naub.oa.edu.ua/2013/zvyazky-iz-hromadskisty-v-orhanah-derzhavnoji-vlady> [in Ukrainian].

19. Horban, Yu.O. (2013). Novitni komunikatyvni mozhlyvosti u vzaiemodii ZMI, orhaniv derzhavnoi vlady ta hromadskykh orhanizatsii [New communication opportunities in the interaction of mass media, public authorities and public organizations]. *Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy – Bulletin of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine*, 4, 38-46. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu\\_2013\\_4\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2013_4_8) [in Ukrainian].