

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

ВОЛОШИН ВОЛОДИМИР ГЕННАДІЙОВИЧ

УДК: 323.213:342.725.1(043.3)

ДИСЕРТАЦІЯ
УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ
ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

25.00.02 – механізми державного управління

Державне управління

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____ В.Г.Волошин

Науковий керівник – Хаджирадєва Світлана Костянтинівна, доктор наук з державного управління, професор

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ – 2017

АНОТАЦІЯ

Волошин В. Г. Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 “Механізми державного управління”. – Хмельницький університет управління та права, Хмельницький, 2017.

У ХХІ ст. в основі інтересу до явищ комунікації лежить зміна статусу комунікації та комунікативних технологій у суспільстві, що значно актуалізує питання інформаційної безпеки держави, зокрема стан її інформаційної захищеності, за якого спеціальні інформаційні операції, акти зовнішньої інформаційної агресії та негласного зняття інформації (за допомогою спеціальних технічних засобів), інформаційний тероризм і комп’ютерні злочини не завдають суттєвої шкоди національним інтересам.

Виходячи з цього, недостатньо вивченим питанням є підвищення ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

Наукова новизна одержаних результатів дисертаційного дослідження визначається особистим внеском автора у розв’язання актуального наукового завдання, яке полягає в обґрунтуванні теоретичних положень та науково-методичних підходів щодо удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю. Найбільш суттєвими результатами, що характеризують наукову новизну дослідження, є такі:

у перше:

– розроблено зміст показників та методики їх застосовування щодо визначення ефективності організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного механізмів державного управління

інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади;

удосконалено:

- методику оцінювання ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади за рахунок розробленої анкети і підбраного математико-статистичного комплексу;

- зміст, форми і методи кіберпрофесіоналізації публічних службовців у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності, що знайшло відображення в навчальній програмі “Управління комунікаціями в публічній сфері”;

- концептуальні положення ризик-менеджменту, зокрема, що стосується проведення ранжирування інформаційно-комунікаційних ризиків; складання переліку пріоритетних інформаційно-комунікаційних ризиків; визначення переліку інформаційно-комунікаційних ризиків, які вимагають додаткового аналізу і оцінки в органах публічної влади;

дістали подальшого розвитку:

- напрями і засоби удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади, основними з яких є: імплементація кращого зарубіжного досвіду щодо розвитку системи електронного врядування в Україні; кіберпрофесіоналізація публічних службовців; поширення в органах публічної влади практики управління інформаційно-комунікаційними ризиками;

- понятійний апарат теорії державного управління, зокрема, уточнено сутність термінів “інформаційно-комунікаційна діяльність органів публічної влади” – це процес обміну інформацією між суб’єктами і об’єктами державного управління за допомогою спеціальної системи засобів та організаційних форм, завдяки чому і суб’єкти, і об’єкти досягають свідомо поставленої мети, яка виникла внаслідок появи інформаційної потреби або інформаційних послуг; а також “механізм державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади” трактується як складова частина системи державного управління, що

забезпечує діяльність органів публічної влади в частині реалізації ними цілей і завдань інформаційно-комунікаційної діяльності.

Перший розділ дисертації – “Теоретичні засади державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади” – присвячено аналізу ступеню розробленості проблеми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади у зарубіжному і вітчизняному науковому дискурсі, на основі чого уточнено сутність феномену “механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади”; встановлено основні детермінанти інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади та складові механізму державного управління цим процесом, а також визначено базові механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади, а саме: організаційно-правовий, фінансово-економічний та соціально-психологічний.

У другому розділі – “Аналіз ефективності базових механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади в Україні” – дослідницька діяльність концентрувалася на проведенні експертного оцінювання ефективності організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади та визначення чинників, що впливають на її рівень.

Презентовано методику експертного оцінювання ефективності організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади в якій визначено: мету, показники, шкалу, інструменти, етапи вищезазначеного оцінювання, процедури підбору експертів та вимоги до підготовки експертного висновку.

Застосовано чотирьохрівневу шкалу оцінювання ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади: високий, достатній, низький, неефективний.

У третьому розділі – “Шляхи удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади” – обґрунтовано рекомендації з удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади в контексті: а) визначення можливостей імплементації в систему державного управління України досвіду провідних країн світу з електронного урядування; б) поширення в органах публічної влади практики управління інформаційно-комунікаційними ризиками; в) кіберпрофесіоналізації публічних службовців.

Доведено, що удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади необхідно здійснювати засобами поширення в Україні електронного урядування, гуртуючись на досвіді провідних країн світу (Німеччина, Південна Корея, Сінгапур). Визначено чотири пріоритетні напрями, що потребують першочергового удосконалення в контексті розвитку електронного урядування в Україні, а саме:

– *стратегічний розвиток е-уряду*. Ґрунтуючись на досвіді Південної Кореї пропонується до головних складових змісту стратегічного плану для побудови електронного уряду включити такі розділи: Загальне бачення й цілі. Економічне обґрунтування. Сприятливе середовище. Лідерство та Установи. Галузь застосування: пріоритетні й пілотні проекти. Архітектура й інфраструктура сумісності. Реінжиніринг уряду й управління змінами. Управління активами в державному ІКТ і закупівлях. Управління знаннями в державному секторі. Варіанти фінансування та державно-приватного партнерства. Державна освіта і стратегічні комунікації. Тестування, моніторинг та оцінка посилення;

– *запровадження стандартів е-урядування*. Запропоновано у якості базової архітектури створення е-уряду обрати німецьку модель сервісно-орієнтовані архітектури (service oriented architectures – SOA). У рамках цієї моделі базовими компонентами е-уряду, які забезпечують основні елементи і

можуть використовуватися для “обслуговування” всіх адміністративних стосунків, для горизонтальної взаємодії обрані: Системи управління формами (FMS). Віртуальні поштові відділення (VPS/OSCI). Німецький каталог адміністративних служб (Deutsches Verwaltungsdienste-verzeichnis – DVDV). Платформи оплати (ZVP). Системи управління документами (DMS). Геоінформаційні системи (GIS);

– *державна підтримка наукових досліджень та освітніх програм з ІКТ.* З досвіду Німеччини пропонується акцентувати увагу на п’яти життєво важливих напрямів для просування досліджень у сфері е-уряду: 1) підтримка наукового дослідницького співтовариства для “Державних послуг у мережевому суспільстві”; 2) програми підтримки та посилення досліджень інноваційних проектів е-уряду; 3) організований обмін результатами і знаннями в теорії та практиці е-уряду; 4) інтеграція науки в реформи уряду (програми й організації); 5) заснування адекватної інфраструктури університетів і шкіл для прикладних наук. У рамках безперервної програми підвищення компетенції посадових осіб у Південній Кореї кожні 6 місяців державні службовці проходять підвищення кваліфікації й тренінги саморозвитку в Центральному інституті підготовки посадових осіб;

– *фінансування національних та транснаціональних інформаційно-комунікаційних проектів і програм.* Пропонується використовувати принципи, що закладені у рамках плану Сінгапурського уряду “eGov 2015”, що одержав назву Collaborative Government, уряд змінив парадигму взаємодії з громадянами від “уряд для тебе” на “уряд з тобою”, що спрямовано на нові можливості співробітництва уряду на залучення громадян до прийняття рішень. Це дозволило найефективніше витратити бюджетні кошти з мінімальними ризиками. До таких ключових етапів віднесено: розробку національної архітектури, стандартів і підготовку дорожньої карти змін; добір проектів на підставі системи оцінки його корисності й ефективності; використання національної моделі погоджень і делегування проекту на виконання; підключення населення для оцінки завершеного проекту і

пропозиції ідей щодо його розвитку; систематизацію досвіду і тиражування його центром обміну досвідом.

Пропонується поширення в органах публічної влади практики управління інформаційно-комунікаційними ризиками. Визначено шість типових процесів управління інформаційно-комунікаційними ризиками: планування управління інформаційно-комунікаційними ризиками, ідентифікація інформаційно-комунікаційними ризиків, якісний та кількісний аналіз інформаційно-комунікаційними ризиків, планування реагування на інформаційно-комунікаційними ризики, моніторинг та управління інформаційно-комунікаційними ризиками.

Доведено важливість запровадження концепту кіберпрофесіоналізації публічних службовців, суть якого полягає в створенні універсальної та надійної сервісної інфраструктури з використанням засобів телекомунікацій і мережевих технологій для професійного розвитку та підвищення рівня компетентності публічних службовців. Продемонстровано, що інформаційне суспільство диктує необхідність переходу від технології управління шляхом постійних перевірок і вказівок до технологій, що стимулюють навчально-пізнавальну діяльність публічних службовців. Потрібний перехід від формально дисциплінарного до проблемно-активного типу навчання, що є можливим завдяки віртуальним спільнотам практик та масовим відкритим дистанційним курсам, навчання в яких більшою мірою хоча і має характер стихійної взаємодії в процесі спільного осмислення досвіду учасників, проте актуалізує схожі інтереси, створюючи синергетичний ефект у виробленні нових підходів і знань.

Ключові слова: механізми державне управління, органи публічної влади, інформаційно-комунікаційна діяльність органів публічної влади.

Список опублікованих праць за темою дисертації

Праці, які відображають основні наукові результати дисертації

1. Волошин В. Г. Світові тенденції запровадження ціннісно орієнтованого управління публічною сферою / В. Г. Волошин // Збірник

наукових праць Донецького державного університету управління "Актуальні проблеми державного управління". Серія "Державне управління". Т. XV, вип. 294. – Донецьк: ДонДУУ, 2014. – С. 46–52.

2. Волошин В. Г. Сутність діяльності комунікаційного та інформаційного характеру органів державного управління / В. Г. Волошин // Держава та регіони: науково-виробничий журнал. Серія "Державне управління". – № 1(57). – 2017. – С. 115–20.

3. Волошин В. Г. Парадигмальна динаміка публічного управління за цінностями: від менеджменту за інструкціями через менеджмент за цілями до менеджменту за цінностями / В. Г. Волошин // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Т. XVI. Серія "Державне управління". Вип. 297 "Сучасні проблеми державного управління в умовах системних змін". – Маріуполь: ДонДУУ, 2015. – С. 94–103.

4. Волошин В. Г. Організаційно-правовий механізм державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади / В. Г. Волошин // Наукові праці: наук.-метод. журнал Чорноморського державного університету імені П. Могили. Серія "Державне управління". – Вип. 269. – 2016. – Т. 281. – С. 130–134.

5. Волошин В. Г. Социально-психологический механизм государственного управления информационно-коммуникационной деятельностью органов государственной власти / В. Г. Волошин // Вестник университета "ТУРАН": научный журнал. – № 4(72). – 2016. – Алматы. – С. 218–223.

6. Voloshin V. Mechanisms of public administration of information and communication activities of public authorities / Volodymyr Voloshin // Public policy and economic development: Scientific and Practical Journal. – Issue 7 (11). – 2016. – P. 60–70.

Праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

7. Волошин В. Г. Публічний аудит управління системою вищої освіти України / В. Г. Волошин // Європейські студії в Україні в підготовці

магістрів державного управління: підвищення популярності та привабливості: Матеріали семінару за міжнародною участю (м. Київ, 30 вересня 2015 р.). – К. : НАДУ, 2015. – С. 90–94.

8. Волошин В. Г. Еволюція підходів до управління: від менеджменту за інструкціями через менеджмент за цілями до менеджменту за цінностями / В. Г. Волошин // Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи: матеріали VII Міжнародної наукової конференції аспірантів та докторантів із державного управління (27 травня 2016 року, м. Одеса). – С.64–67.

9. Волошин В. Г. Механізми державного управління органів державної влади / В. Г. Волошин // Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект: матеріали щорічної науково-практичної конференції за міжнародною участю (Київ, 3–4 листопада 2016 р.). – К. : НАДУ, 2016. – С. 82–84.

10. Волошин В. Г. Організаційно-правовий механізм державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади / В. Г. Волошин // Публічне управління та адміністрування: розвиток і впровадження: матеріали науково-практичної конференції молодих учених за міжнародною участю (Київ, 17 листопада 2016 р.). – К. : НАДУ, 2016. – С. 135–137.

ANNOTATION

Voloshin V. G. Improving the mechanisms of state management of public authorities' information and communication activities. – Qualification scientific work with a manuscript copyright.

Thesis for obtaining the candidate of sciences degree in public administration, speciality 25.00.02 – mechanisms of public administration – Khmelnytskyi university of management and law, Khmelnytskyi, 2017.

In the XXI century at the base of interest in communication phenomena there is change in status, communication and communicative technologies in

society, that significantly updates the issue of information security of the state, in particular, the condition of its information security, when special information operations, acts of external information aggression and illegal information leak (with special technical means), information terrorism and digital crimes don't cause significant harm to national interests.

Proceeding from this, an insufficiently studied issue is improving effectiveness of state management mechanisms of information and communication activities of public authorities.

The scientific originality of the obtained results is that in the present work

firstly:

- the effectiveness of organization and legal, financial and economic, and socio-psychological mechanisms of state management of information and communication activities of public authorities is determined by the following indicators:

- organizational and legal mechanisms (the indicators are: sufficiency of the legal base for effective state management of information and communication activities of public authorities, compliance with the current legislation of Ukraine in the field of public administration of information and communication activities of public authorities to the requirements of EU legislation in this field and European practice; ergonomics of the structural organization of information and communication activities of public authorities according its legally defined aims, tasks and functions;

- financial and economic mechanisms (the indicators are: sufficiency of funding of information and communication activities of public authorities; economic effect of information and communication activities of public authorities; investment attractiveness of programs, projects, researches, communication activities, etc., implemented at the national, regional and local levels);

- socio-psychological mechanisms (the indicators are: planning of information and communication activities of public authorities taking into account the development of the information sphere of the society, segmentation and trends

in the development of the information market, the degree of use of information and media-technology technologies in the information and communication activities of public authorities, the conformity and competence of public authorities in the context of information and psychological operations and wars; motivation of public officials to respect moral and ethical standards in the field of information and communication activities in public authorities);

It is improved:

- methodology for evaluation the efficiency of public information and communication activities mechanisms of public authorities due to developed questionnaire and selected mathematic and statistic complex;

- content, forms and methods of cyber-professionalization of public officials in the field of information and communication activities, that was reflected in the education program "Communication management in the public sphere";

- the conceptual fundamentals of risk management, in particular, with regard to the management of information and communication risks in public authorities;

It is further developed:

- directions and means for improving the mechanisms of public management of information and communication activities of public authorities, the main of which are: implementation of the best foreign practice in the development of e-governance in Ukraine; cyber-professionalization of public officials; distribution of information and communication risk management practices in public authorities;

- conceptual apparatus of the theory of state management, in particular, the essence of terms "information and communication activities of public authorities," "the mechanism of state management of information and communication activities of public authorities."

The first chapter of the thesis – “Theoretical fundamentals of state management of information and communication activities of public authorities” –

is devoted to the development degree of state management problem for information and communication activities of public authorities analysis in foreign and domestic scientific discourse. Proceeding of this the essence of the phenomenon "mechanisms of state management of information and communication activities of public authorities" has been specified; the main determinants of information and communication activities of public authorities and components of the mechanism of state management of this process are established, as well as basic mechanisms of state management of information and communication activities of public authorities, namely: organization and legal, financial and economic, and socio-psychological.

In the second chapter – “Analysis of the basic mechanisms of state management of information and communication activities of public authorities in Ukraine”, research activity was concentrated on the expert evaluation of the efficiency of organization and legal, financial and economic, and socio-psychological mechanisms for public management of information and communication activities of public authorities and determination of factors that affect its level.

The methodology of expert evaluation of efficiency of organization and legal, financial and economic, and socio-psychological mechanisms of state management of information and communication activities of public authorities is presented.

In the third chapter – “The ways to improve the mechanisms of state management of information and communication activities of public authorities” recommendations on improving the mechanisms of state management of information and communication activities of public authorities are substantiated in the context of: a) determining the possibilities of implementing the experience of leading countries in the world with electronic management; b) distribution of information and communication risk management practices in public authorities; c) cyber-professionalization of public officials.

Four priority directions required urgent improving in the context of the development of e-governance in Ukraine are determined, namely: strategic e-governance development; e-governance standards implementation; state support of research and educational programs for ICT (information and communication technologies) funding of national and transnational information and communication projects and programs.

Distribution of information and communication risk management practices in public authorities is proposed.

Six standard processes of information and communication risks management are defined: planning of information and communication risks management, identification of information and communication risks, qualitative and quantitative analysis of information and communication risks, planning of response to information and communication risks, monitoring and management of information and communication risks. All these procedures interact with each other, as well as with other state management procedures.

The importance of implementation of the concept of cyber-professionalization of public officials is proved, the essence of which is to create a universal and reliable service infrastructure using telecommunications and networking technologies for professional development and increasing the level of competence of public officials.

It is presented that the information society forces the need to transfer from management technology through constant checking and directives to technologies that stimulate educational and cognitive activity of public officials.

Transition from a formally disciplinary to a problem-active type of training is needed, that is possible due to virtual practice communities and open distance courses, where, to a greater extent, education is characterized by spontaneous interaction in the process of sharing the participants' experience, but actualizes similar interests, creating a synergistic effect in the development of new approaches and knowledge.

Key words: mechanisms of state management, public authorities, information and communication activities of public authorities.

A list of publishes works on the topic of dissertation

Proceedings that reflect the main scientific results of the thesis:

1. Voloshin V. G. Global trends in the introduction of value-oriented public sector management / V. G. Voloshin // Scientific works collection of the Donetsk State University of Management” Actual problems of state management”. Series “State management”. V. XV, issue 294. – Donetsk: DonDDU, 2014. – P. 46–52.
2. Voloshin V. G. The essence of the activity of communication and informational character of public administration bodies / V. G. Voloshin // State and regions: scientific and production journal. Series “State management”. – № 1(57). – 2017. – P. 115–120.
3. Voloshin V. G. Paradigmatic dynamics of public management in values: from management to instructors through management for goals in management of values / V. G. Voloshin // Scientific works collection of the Donetsk State University of Management. V. XVI. Series “State management”. Issue 297 “Modern problems of state management under systemic changes” – Mariupol: DonDDU, 2015. – P. 94–103.
4. Voloshin V. G. Organization and legal mechanism of state management of information and communication activities of state authorities / V. G. Voloshin // Scientific works: sci.-method. Journal of Chernomorsk State University named after P. Mohyla. Series “State management”. – Issue 269. – 2016. – V. 281. – P. 130–134.
5. Voloshin V. G. Socio-psychological mechanism of state management of information and communication activities of public authorities / V. G. Voloshin // Bulletin of the University “TURAN”: scientific journal. – № 4(72). – 2016. – Almaty. – P. 218–223.
6. Voloshin V. Mechanisms of public administration of information and communication activities of public authorities / Volodymyr Voloshin // Public

policy and economic development : Scientific and Practical Journal. – Issue 7 (11). – 2016. – P. 60–70.

Proceedings additionally reflecting the scientific results of the thesis:

7. Voloshin V. G. Public audit of the system of higher education in Ukraine / V.G.Voloshin // European Studies in Ukraine in the Training of Masters in State Management: Increasing Popularity and Attractiveness: Proceedings of seminar with international participation (Kyiv, 30th of September 2015). – K. : NADU, 2015. – P. 90–94.

8. Voloshin V. G. Evolution of management approaches: from management through guidance through management to goals management to values / V. G.Voloshin // State management in Ukraine: history of state creation, challenges and perspectives: proceedings of VII International scientific conferention of aspirants and doctorants from state management (27th of May 2016, Odesa). [E-source]. – P. 64–67.

9. Voloshin V. G. Mechanisms of state management of public authority's bodies/ V. G. Voloshin // Development of professional competencies of public officials: a communicative aspect: proceedings of the annual scientific-practical conference with international participation (Kiev, 3^d-4th of November 2016). – K. : NADU, 2016. – P. 82–84.

10. Voloshin V. G. Organizational and legal mechanism of the state management of information and communication activities of public authority's bodies / V.G. Voloshin // Public management and administration: development and implementation: proceedings of the scientific-practical conference for young scientists with international participation (Kiev, 17th of November 2016). – K. : NADU, 2016. – P. 135–137.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ.....	18
ВСТУП.....	19
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	28
1.1. Інформаційно-комунікаційна діяльність органів публічної влади як об’єкт наукових досліджень	28
1.2. Сутність феномену “державне управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади”	42
1.3. Механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади	49
Висновки до першого розділу	80
Список використаних джерел до розділу 1.....	82
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ БАЗОВИХ МЕХАНІЗМІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ	94
2.1. Організаційно-правовий механізм	104
2.2. Фінансово-економічний механізм	122
2.3. Соціально-психологічний механізм	133
Висновки до другого розділу	156
Список використаних джерел до розділу 2.....	159
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	164

3.1. Можливості імплементації в систему державного управління України досвіду провідних країн світу з електронного врядування	164
3.2. Запровадження в органах публічної влади системи управління інформаційно-комунікаційною діяльністю на засадах ризик-менеджменту	191
3.3. Кіберпрофесіоналізація публічних службовців	203
Висновки до третього розділу	212
Список використаних джерел до розділу 3.....	213
ВИСНОВКИ	217
ДОДАТКИ	221

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

ЄС – Європейський Союз

ІКТ – інформаційно-комунікативні технології

ІС – інформаційне суспільство

НССІЗ – Національна система сільськогосподарської інформації і знань

GIDC – Державний центр інтегрованих даних

ІДА – Державне управління з розвитку інфокомунікацій

VWO – Волонтерська організація зі зростання добробуту

SOS – стандартна методологія управління проектами великих ІТ-проектів у сфері державного управління

GIDC – Державний цент інтегрованих даних

Kraftfahrtbundesamt – Федеральний департамент автомобільного транспорту

Citizen's Charter – положення Хартії громадян

The National Authentication Framework – Національна система аутентифікації

Risk Managment Standart – Стандарт з управління ризиками

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сьогоднішні перспективи розвитку України, як демократичної і правової держави, залежать від забезпечення балансу між владою і громадянським суспільством. Необхідними інструментами дотримання цього балансу та забезпечення демократичних принципів відкритості й прозорості органів публічної влади та конституційних прав громадян на інформацію є формування та розвиток якісної інформаційно-комунікаційної інфраструктури. Для цього потрібен постійний та конструктивний діалог громадянського суспільства та влади, а також упровадження новітніх організаційних, правових, мотиваційних та інших механізмів, які сприятимуть підвищенню стандартів професійності й ефективності державного управління.

У XXI ст. в основі інтересу до явищ комунікації лежить зміна статусу комунікації та інформаційно-комунікаційних технологій у суспільстві. Розвиток інформаційного суспільства – як концепції постіндустріального суспільства, нової історичної фази розвитку цивілізації, де головними продуктами виробництва є інформація та знання – вимагає удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. Рисами інформаційного суспільства є: збільшення ролі інформації, знань та інформаційних технологій у житті суспільства; зростання числа людей, зайнятих інформаційними технологіями, комунікаціями та виробництвом інформаційних продуктів і послуг, зростання їхньої частки у валовому внутрішньому продукті; створення глобального інформаційного простору, що забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їхній доступ до світових інформаційних ресурсів і задоволення їхніх потреб в інформаційних продуктах і послугах; розвиток електронної демократії, інформаційної економіки, електронної держави, електронного уряду, цифрових ринків, електронних соціальних і господарюючих мереж тощо.

Стратегічні підходи до процесу комплексного реформування системи державного управління в інформаційній сфері закладені в Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні від 15 травня 2013 р. № 386-р, завдання якої визначенні в перспективі до 2020 року і полягають у впровадженні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у державне управління, охорону здоров'я, культуру, освіту, науку, охорону навколишнього природного середовища, бізнес тощо; розвиток електронної економіки; забезпеченні комп'ютерної та інформаційної грамотності громадян насамперед шляхом створення системи освіти, орієнтованої на використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій; розвиток національної інформаційної інфраструктури та її інтеграція до світової інфраструктури; розвиток електронної демократії; захист інформаційних прав громадян та організацій, авторського права, підтримку демократичних інститутів та мінімізацію ризиків “інформаційної нерівності”; захист персональних даних; забезпечення відкритості інформації про діяльність державних органів та органів місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі як інститутів громадянського суспільства, так і громадян у процесах підготовки і проведення експертизи проектів актів законодавства, здійснення контролю за результативністю і ефективністю діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування; удосконалення інформаційного законодавства; поліпшення стану інформаційної безпеки.

Актуальність дисертації зумовлена також уведенням у дію рішення Ради національної безпеки і оборони України від 29 грудня 2016 року “Про Доктрину інформаційної безпеки України”, де пріоритетними напрямками для підвищення рівня відкритості та прозорості держави перед громадянами є: розвиток механізмів електронного урядування; сприяння розвитку можливостей доступу та використання публічної інформації у формі відкритих даних; інформування громадян України про діяльність органів державної влади, налагодження ефективної співпраці зазначених органів із

засобами масової інформації та журналістами; проведення реформи урядових комунікацій; розвиток сервісів, спрямованих на більш масштабне та ефективне залучення громадськості до прийняття рішень органами державної влади та органами місцевого самоврядування; сприяння формуванню культури суспільної дискусії.

У процесі дослідження використовувалися роботи українських і зарубіжних учених, у яких були визначені основоположні засади державного управління та його механізмів, зокрема В.Б.Авер'янова, В.Д.Бакуменка, Н.І.Глазунової, І.Л.Гасюка, О.А.Долгого, В.С.Куйбіди, В.В.Корженка, О.Б.Коротич, М.І.Круглова, І.П.Лопушинського, Н.М.Мельтюхова, Н.Р.Нижник, О.Ю.Оболенського, О.М.Омельчука, П.І.Надолішнього, І.В.Розпутенка, В.М.Рижих, Р.М.Рудніцької, А.С.Сіцінського, М.В.Сіцінської, О.Г.Сидорчук, О.М.Стельмаха, Ю.О.Тихомірова, О.В.Федорчак та ін.

Теоретичні та методологічні основи інформаційно-комунікаційної діяльності містяться в дослідженнях зарубіжних та українських науковців, зокрема, в останні десятиріччя значна увага приділяється таким напрямкам наукових досліджень як: комунікація – Д.Джексон, Н.Луман та ін., інформаційно-комунікаційна діяльність – Г.Гербнер, А.Г.Мазко, В.В.Шрам та ін., проблеми комунікації в державному управлінні – Н.М.Драгомирецька, В.М.Дрешпак, Г.Г.Почепцов та ін., інформаційно-комунікаційні технології – Г.П.Захарова, Т.В.Федорів, С.К.Хаджирадева та ін., інформаційно-комунікаційне забезпечення органів державної влади – О.Д.Брайченко, Т.В.Гаман та ін.

Заслужують на увагу дослідження, присвячені: електронному урядуванню (П.С.Клімушин, А.О.Серенок, Ю.Ю.Приймак, Л.П.Требик, А.І.Семенченко та ін.), інформаційній безпеці та інформаційним війнам (О.П.Дубас, Г.П.Ситник, С.В.Овчаренко, Л.О.Євдоченко та ін.), засадам інформаційного суспільства та інформаційної політики (Н.Ф.Пономарев, В.М.Мартиненко та ін.). Також слід відмітити питання взаємодії органів

влади та громадськості (О.М.Крутій, С.В.Алексєєва, О.Г.Пухкал, С.В.Степаненко та ін.), соціального діалогу та соціального партнерства (Ю.О.Куц, П.І.Надолішній, Н.Г.Діденко, М.Д.Сичова та ін.), надання послуг органами державної влади (С.Б.Жарая, В.Б.Дзюндзюк, Н.В.Гудими та ін.).

Аналіз праць вказаних науковців показав розгалуженість проблеми інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади, неузгодженість висновків досліджень з окремих питань реалізації цієї діяльності, недостатню розробленість означеної проблеми і зумовив вибір теми дисертаційного дослідження “Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади”.

Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами. В основу дисертації покладено результати досліджень і розробок, отримані автором за безпосередньої участі в науково-дослідній роботі Хмельницького університету управління та права на тему “Управлінські та правові засади забезпечення сталого розвитку України як європейської держави” (ДР № 0108U008927), де роль автора полягала в дослідженні питання інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади.

Крім того, в основу дисертації покладено результати досліджень, отриманих дисертантом за безпосередньої участі в науково-дослідній роботі Національної академії державного управління при Президентіві України кафедри публічного управління та публічної служби за темою “Стратегічний менеджмент: стратегії публічного управління” (ДР № 0115U004068), що реалізується в рамках комплексного наукового проекту “Державне управління та місцеве самоврядування”, де автором було визначено та науково обґрунтовано шляхи удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та розроблення науково-методичних рекомендацій щодо

удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. Для досягнення мети були поставлені такі *завдання*:

- проаналізувати ступінь розробленості проблеми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади у зарубіжному і вітчизняному науковому дискурсі, на основі чого уточнити сутність феномену “механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади”.

- встановити основні детермінанти інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади та складові механізму державного управління цим процесом.

- провести експертне оцінювання ефективності організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади;

- визначити чинники, що впливають на рівень ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади;

- розробити та обґрунтувати науково-методичні рекомендації з удосконалення інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади в контексті: а) визначення можливостей імплементації в систему державного управління України досвіду провідних країн світу з електронного врядування; б) поширення в органах публічної влади практики управління інформаційно-комунікаційними ризиками; в) кіберпрофесіоналізації публічних службовців.

Об’єкт дослідження – суспільні відносини, що склалися в процесі інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади.

Предмет дослідження – механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

Методи дослідження. Теоретичну та методологічну основу

дослідження складають праці вітчизняних і зарубіжних вчених, які охоплюють широкий спектр питань щодо діяльності органів публічної влади.

Для досягнення поставленої мети в роботі застосовано низку сучасних підходів та методів дослідження: аналізу, синтезу, узагальнення, абстрактно-логічний метод (для визначення сутності та співвідношення основних теоретичних понять і категорій в дослідженні механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади), системний підхід (для визначення умов та напрямів удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади), структурно-функціональний підхід (для визначення сутності та змісту діяльності органів публічної влади), порівняльний (для зіставлення процесів електронного врядування в провідних країнах світу та Україні) та інші.

Методи емпіричного дослідження: опитування (анкетування) з метою виявлення ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. Методи математичної статистики з метою перевірки достовірності результатів дослідження.

Інформаційно-фактологічною базою дисертаційного дослідження є нормативно-правові акти України та ЄС, монографічні дослідження вітчизняних і зарубіжних вчених, статистичні та соціологічні дані, актуальна інформація періодичних та інформаційних видань, ресурси мережі Інтернет.

Наукова новизна одержаних результатів. Наукові положення, які найбільшою мірою розкривають новизну дослідження, полягають у тому, що:
уперше:

- розроблено зміст показників та методики їх застосовування щодо визначення ефективності організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади;

удосконалено:

- методику оцінювання ефективності механізмів державного

управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади за рахунок розробленої анкети і підбраного математико-статистичного комплексу;

- зміст, форми і методи кіберпрофесіоналізації публічних службовців у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності, що знайшло відображення в навчальній програмі “Управління комунікаціями в публічній сфері”;

- концептуальні положення ризик-менеджменту, зокрема, що стосується проведення ранжирування інформаційно-комунікаційних ризиків; складання переліку пріоритетних інформаційно-комунікаційних ризиків; визначення переліку інформаційно-комунікаційних ризиків, які вимагають додаткового аналізу і оцінки в органах публічної влади;

дістали подальшого розвитку:

- напрями і засоби удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади, основними з яких є: імплементація кращого зарубіжного досвіду щодо розвитку системи електронного врядування в Україні; кіберпрофесіоналізація публічних службовців; поширення в органах публічної влади практики управління інформаційно-комунікаційними ризиками;

- понятійний апарат теорії державного управління, зокрема, уточнено сутність термінів “інформаційно-комунікаційна діяльність органів публічної влади” – це процес обміну інформацією між суб’єктами і об’єктами державного управління за допомогою спеціальної системи засобів та організаційних форм, завдяки чому і суб’єкти, і об’єкти досягають свідомо поставленої мети, яка виникла внаслідок появи інформаційної потреби або інформаційних послуг; а також “механізм державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади” трактується як складова частина системи державного управління, що забезпечує діяльність органів публічної влади в частині реалізації ними цілей і завдань інформаційно-комунікаційної діяльності.

Практична значущість дослідження визначається тим, що основні

теоретичні положення та висновки дисертації доведено до рівня конкретних пропозицій, які сприятимуть удосконаленню механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади: у правотворчій діяльності для вдосконалення та подальшої розробки нормативно-правових актів, спрямованих на забезпечення інформаційно-комунікаційної безпеки органів публічної влади; як методологічна основа оцінювання рівня ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади; у науково-дослідній діяльності для подальшого узагальнення, аналізу, обґрунтування та розв'язання наукових і практичних проблем державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади тощо.

Зокрема, результати дослідження були використані в практичній діяльності Національною академією державного управління при Президентові України при розробці навчальних дисциплін: “Стратегічне управління”; “Публічне управління на засадах проектного менеджменту”; “Управління змінами та впровадження інновацій в публічну сферу” (довідка про впровадження від 05 вересня 2017 р. № 1/15-15-877); Інститутом підготовки кадрів державної служби зайнятості України (Міністерство соціальної політики України) було включено модульно-тематичну розробку “Соціально-психологічний механізм управління інформаційно-комунікаційною діяльністю в органах публічної влади” до навчальних програм з підвищення кваліфікації (довідка про впровадження від 07 червня 2017 р. № 479/03/17); Державною податковою інспекцією у Шевченківському районі Головного управління державної фіскальної служби України у м. Київ при визначенні напрямів удосконалення інформаційно-комунікаційної діяльності апарату, зокрема були враховані рекомендації щодо запровадження системи оцінювання інформаційно-комунікаційних ризиків (довідка про впровадження від 14 липня 2017 р. № 0113/1588); Департаментом освіти Запорізької міської ради при розробці програми

навчання учасників проекту “Управлінська сотня кадрового резерву працівників освіти м. Запоріжжя” (довідка про впровадження від 04 жовтня 2017 р. № 0101-21/2898); Ізмаїльською районною державною адміністрацією при розробці “Стратегії економічного та соціального розвитку Ізмаїльського району на період до 2020 року”, зокрема в процесі визначення ефективності організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного механізмів інформаційно-комунікаційної діяльності районної державної адміністрації (довідка про впровадження від 06 жовтня 2017 р. № 01/01-29/1713).

Апробація результатів дисертації. Одержані результати й висновки щодо розроблених у дисертаційному дослідженні проблем загалом та окремих їх аспектів були оприлюднені автором на міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях: “Європейські студії в Україні в підготовці магістрів державного управління: підвищення популярності та привабливості” (Київ, 30 вересня 2015 р.), “Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи” (Одеса, 27 травня 2016 р.), “Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект” (Київ, 3–4 листопада 2016 р.), “Публічне управління та адміністрування: розвиток і впровадження” (Київ, 17 листопада 2016 р.).

Публікації. На тему дисертаційного дослідження опубліковано 10 наукових праць, з них 4 статті у наукових фахових виданнях України з державного управління, 2 статті – в зарубіжному виданні і 4 тези – у матеріалах науково-практичних конференцій.

Структура й обсяг роботи. Дисертаційна робота складається із анотації, вступу, трьох розділів зі списком використаних джерел до кожного, висновків та додатків. Повний обсяг дисертації становить 246 сторінок, з них 220 – основного тексту. Робота містить 11 рисунків та 6 таблиць, які не займають окремі сторінки. Список використаних джерел налічує 158 найменувань, у тому числі 16 іноземною мовою.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1. Інформаційно-комунікаційна діяльність органів публічної влади як об'єкт наукових досліджень

Дотримуючись наукових правил, перш за все, представимо тезаурус проблемного поля, що досліджується. Так, в контексті аналізу інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади ключовими є поняття “органи публічної влади”, “інформація”, “комунікація”, “інформаційно-комунікаційна діяльність в організації”.

Проведений аналіз наукової літератури дозволяє резюмувати – публічна влада виступає у двох формах: державна влада і влада місцевого самоврядування (муніципальна влада). Для обох форм публічної влади притаманна низка спільних ознак:

- спрямованість на виконання суспільних завдань і функцій;
- інституційний характер, тобто функціонування через відповідні публічні інститути (органи публічної влади);
- легітимність;
- відособленість апарату, що здійснює цю владу, від населення;
- об'єднання підвладних за територіальною ознакою;
- загальність, тобто охоплення владою всіх осіб на відповідній території;
- безперервність функціонування (за наявності окремих тимчасових органів);
- універсальність, тобто спрямованість на вирішення усіх справ суспільного значення;
- обов'язковість владних рішень для всіх суб'єктів на відповідній території;

- функціонування у правових формах (нормотворчій, установчій, правозастосовній, контрольній та інтерпретаційній), тобто діяльність за законодавчо встановленою процедурою і оформлення владних рішень правовими актами;
- можливість використання передбачених законодавством засобів примусу для реалізації своїх рішень;
- право встановлювати і стягувати загальнообов’язкові податки і збори з населення; самостійне формування бюджету [3, 7, 28, 39, 46].

Водночас, для публічної влади притаманні певні особливості, у першу чергу, державний суверенітет, загальнодержавний масштаб дії, спрямованість на першочергове виконання загальнонаціональних потреб, постійний правовий зв’язок з населенням через інститут громадянства, наявність субординаційних відносин всередині державного апарату, наявність особливих органів – так званих “силових структур” (армія, суд, прокуратура, служба безпеки, органи виконання покарань та ін.). Матеріально-фінансовою основою публічної влади є загальнонародна та державна власність, а також кошти державного бюджету.

Безумовно, найбільш суттєвою ознакою публічної влади є її суверенітет. У новітній юридичній літературі державний суверенітет визначається як “властивість держави самостійно і незалежно від влади інших держав здійснювати функції всередині держави і у відносинах з іншими державами” або як “верховенство і незалежність від будь-яких інших влад всередині країни або у взаємовідносинах з іншими державами”. Однак легальне (законодавче) визначення державного суверенітету є більш розгорнутим і міститься в Декларації про державний суверенітет України від 16 липня 1990 р., яка розглядає цей політико-правовий феномен як “верховенство, самостійність, повноту і неподільність влади Республіки в межах її території та незалежність і рівноправність у зовнішніх зносинах” [22].

Влада місцевого самоврядування також характеризується деякими особливостями: її джерелом є народ, а первинним носієм – територіальна громада; вона розповсюджується лише на територію адміністративно-територіальних одиниць (муніципій); її органи діють від імені територіальної громади, а не народу чи держави; матеріально-фінансову базу її органів складають комунальна (муніципальна) власність і місцевий (муніципальний) бюджет; її органи пов'язані більш тісними зв'язками з населенням; в системі її органів відсутня жорстка ієрархія і підпорядкованість [19, с. 113].

В дослідженні, підтримуючи думку вчених Ю. Битяка, В. Богуцького, В. Гаращука, І. Коліушко та ін., під системою *органів публічної влади* в Україні будемо розуміти сукупність установлених Конституцією України органів державної влади і місцевого самоврядування, що забезпечують захист прав, свобод і законних інтересів громадян, безпеку держави й суспільства, вирішують питання соціально-економічного та культурного будівництва [3; 27]. Організаційна структура органу – це сукупність структурних елементів (підрозділів, посадових осіб та ін.) та взаємозв'язок між цими структурними елементами [41, с. 246].

Більшість вчених (Г. Атаманчук, А. Васильєва, А. Колодій, Я. Кондратьєв, В. Погорілко, О. Фрицько та ін.) підкреслюють, що в організації публічної влади на місцях одночасно поєднуються два початки: суспільний і державний. Державний початок виявляється у тому, що: а) територія місцевого співтовариства є державною територією, а місцеві жителі є громадянами держави; б) статус місцевого самоврядування визначається державою в Конституції й законах; в) місцеві справи вирішуються самостійно, але в руслі єдиної державної політики; г) органи місцевого самоврядування не мають права встановлювати свою компетенцію, оскільки це прерогатива держави. У свою чергу, суспільний початок виявляється у наступному: а) органи місцевого самоврядування самостійно реалізують надані їм повноваження і органи державної виконавчої влади не мають права втручатися в законну діяльність органів і посадових осіб

місцевого самоврядування; б) матеріально-фінансову базу їх складає комунальна власність і місцевий бюджет; в) місцеві ради самостійно встановлюють місцеві податки і збори; г) територіальні громади можуть мати власну символіку і статут, що відбивають історичні, національно-культурні, соціально-економічні особливості відповідної території; д) правові акти органів і посадових осіб місцевого самоврядування, прийняті в межах їхніх повноважень, обов'язкові на території місцевого самоврядування для усіх фізичних і юридичних осіб [3, с. 250; 28, с. 42; 7, с. 61–62; 39, с. 253; 46, с. 191].

Органи публічної влади можуть бути класифіковані за різними критеріями: за належністю до однієї з підсистем публічної влади – органи державної влади і органи місцевого самоврядування; за порядком формування – виборні й призначувані; за порядком прийняття рішень – одноосібні та колегіальні; за предметною підвідомчістю – органи загальної й спеціальної компетенції; за територіальною підвідомчістю – загальнодержавні й місцеві; за внутрішньою структурою – централізовані й децентралізовані; за часом існування – постійні та тимчасові [41].

Термін “інформація” має велику кількість тлумачень [16; 17], що ускладнює його однозначне сприйняття. Тому в даному дослідженні під інформацією в широкому сенсі будемо розуміти – нові відомості, які прийняті, зрозумілі і оцінені її користувачем як корисні [6; 16]; в узькому, гуртуючись на положеннях Закону України “Про інформацію” – будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді [62].

Погоджуючись з думкою вчених (О. Бобало, В. Василенко, О. Матов та ін.) під комунікацією будемо розуміти процес обміну інформацією (ідеями, поглядами, фактами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних та невербальних засобів із метою досягнення комунікативної мети при передаванні та одержанні інформації [5].

Під інформаційно-комунікаційною діяльністю в організації, як правило, розуміється сукупність інформаційних повідомлень, різних форм, методів і каналів передачі інформації від суб'єкту до цільових груп з обов'язковою наявністю зворотного зв'язку [6]. Таке розуміння терміну “інформаційно-комунікаційна діяльність в організації” підтверджується як у дослідженнях вітчизняними (Г. Почепцов, Ю. Пігарєв та ін.), так і зарубіжними (Н. Горгідзе та ін.) вченими [55]. По суті – це процес створення, збирання, передавання, отримання, обробки, збереження й актуалізації за допомогою ІКТ смислової та оцінної інформації, яка несе вплив на соціальне налаштування, взаємовідношення між групами різних соціальних систем. Інформаційно-комунікаційні технології в діяльності органів публічної влади забезпечують доступ до джерел інформації незалежно від місця їхнього розташування з метою взаємодії і управління поведінкою людини та передбачають наявність технічних засобів, за допомогою яких здійснюється регулярне функціонування й тиражування продукції масової комунікації: друк, радіо, телебачення, Інтернет.

І нарешті, щодо термінологічного визначення сутності поняття “інформаційно-комунікаційна діяльність органів публічної влади” зазначимо, що в нашому розумінні – це процес обміну інформацією між суб'єктами і об'єктами публічної влади за допомогою спеціальної системи засобів та організаційних форм, завдяки чому і суб'єкти, і об'єкти досягають свідомо поставленої мети, яка виникла внаслідок появи інформаційної потреби або інформаційних послуг.

В системі органів публічної влади можна виділити дві інформаційно-комунікативні системи: внутрішню (комунікації, що забезпечують взаємодію суб'єктів різних рівнів управління, підрозділів, посадовців шляхом налагодження комунікаційних каналів у процесі особливих контактів, обміну документацією, функціонування електронних засобів зв'язку тощо) і зовнішню (комунікації місцевих органів влади з органами влади, у підпорядкуванні яких вони перебувають, наприклад, для районних

держадміністрацій – обласні держадміністрації, для облдержадміністрацій – виконавчі органи центрального рівня, а також різні групи громадськості) [42].

В абстрактному вигляді на рівні регіональних органів публічного управління комунікаційні процеси складаються між кількома учасниками: місцевими державними адміністраціями й підрозділами центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, що реалізують делеговані державою повноваження, та громадськістю.

Отже, можна стверджувати, що до інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відносяться три блоки завдань:

- забезпечення інформаційного обслуговування органів публічної влади;
- налагодження комунікації з “внутрішніми клієнтами” – державними службовцями та посадовцями місцевого самоврядування;
- забезпечення медіа комунікаційної взаємодії із “зовнішніми клієнтами” – громадянами (населенням та інституціональними структурами громадянського суспільства).

Слід зазначити, що керуюча система управління інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади складається з: безпосередньо органів управління на місцях (МДА, територіальні підрозділи ЦОВВ, ОМС, державні службовці та посадовці місцевого самоврядування), а також опосередковано – громадськості (населення, бізнесових структур, громадських організацій, соціальних груп, здатних суттєво впливати на процес прийняття управлінських рішень) [78].

Комунікації органів влади – це в певному сенсі кінцева ланка в ланцюжку безперервних політичних комунікацій. Політичний суб’єкт, який ще не завоював владу, проводить безперервну політичну кампанію, яка з наближенням виборів плавно переходить в передвиборну кампанію, з офіційної дати їх початку – у виборчу кампанію, а після завоювання влади – перетворюється в комунікації органу влади. Отже, підвищення інформаційно-

комунікаційної результативності публічної влади стало таким же важливим, як поліпшення її регулюючої діяльності [53].

На думку вчених, держава повинна опікуватися не простим інформуванням громадськості та показувати свою ефективність не кількістю новин, а якістю реакцій аудиторії на них. Останнє стосується перлокуції, тобто оцінки того, що відбувається в результаті трансляції повідомлень від політичного суб'єкта: об'єкт діє чи утримується від активності. Від інтерпретацій аудиторією змісту й форми повідомлень, формування масовою свідомістю значень політичних текстів належатиме комунікативна “сила”, що дозволяє реалізуватися державі, суспільству і самим мас-медіа. При цьому кількісна оцінка ефективності комунікаційного процесу передбачає аналіз таких чинників, як розмір аудиторії, територія поширення, популярність, тираж тощо. Якісний рівень включає параметри, що визначають досягнення поставленої мети, зокрема :

- 1) формування поглядів, застанов, цінностей;
- 2) активізація/реактивізація політичного поведіння;
- 3) адаптація політичних процесів.

Підвищення рівня віртуалізації в мережевому суспільстві є новою домінуючою просторовою формою комунікативних практик, що формує простір інформаційних потоків нового суспільства, вважає М. Кастельс. У мережі, на відміну від теле- або радіоефіри, не існує заздалегідь вибудованої послідовності трансляції інформаційних потоків, їх заміняє поняття “доступ”. Гіпертекст перетворює лінійний медійний потік на складну мережу, що складається з різних медіа повідомлень, у якій користувачі за допомогою запропонованих посилань можуть скласти власний маршрут комунікативного процесу. Таким чином, автопоезис соціальних мереж виражається в тому, що мережі самі встановлюють і змінюють свої елементи за допомогою реляційних процесів. Він являє собою не повторення вже наявної раніше організації, а постійне відтворення нових елементів, пов'язаних із уже наявними. У соціальних мережах за кожним комунікативним процесом

надходить неідентичний інший комунікативний процес, що все ж відповідає загальному комунікативному середовищу системи, його змісту й завжди визначений раніше здійснюваними комунікативними процесами.

Н. Луман зазначає, що на будь-якому етапі розвитку соціальної системи допустимими обмеженнями зростання виступають комунікативні процеси системи відносин. Поняття комунікативних процесів у Н. Лумана тотожне визначенню соціального: за допомогою комунікативних процесів система виділяє себе із середовища і відрізняється від усього, що не є комунікацією, комунікативний процес слугує і елементом, і операцією системи, комунікативний процес про комунікативний процес створює самоопис суспільства й одночасно відтворює його. Для того, щоб комунікативний процес міг займатися сам собою, він має бути достатнього ступеня складності, тобто розрізняти інформацію, повідомлення і розуміння посилення.

Отже, підсумовуюче вищезазначене слід сказати, що проблема інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до мети дослідження вченими галузі державного управління не розглядалася.

Грунтуючись на положеннях системного, інституціонального та діяльнісного підходів, теорії комунікацій, концепціях розвитку інформаційного суспільства, а також на результатах проаналізованих досліджень, що проводилися в галузі науки державне управління, спробуємо узагальнити структуру інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади.

Закони комунікації, що необхідно урахувати в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади. Специфіка законів, сформульованих теорією комунікації, багато в чому визначається її предметом і характеризується специфікою сформованих інформаційних зав'язків в природі і суспільстві. Вона полягає в наступному: а) закони комунікації носять об'єктивний характер – об'єктивність законів соціальної комунікації зумовлена тим, що вони розкривають рух об'єктивно існуючих

комунікаційних потреб, інтересів і дій людей; б) ці закони виражають загальний характер інформаційного обміну як атрибутивного властивості живої матерії і разом з тим відображають взаємозв'язки в суспільстві в цілому і його окремих частинах; в) закони комунікації динамічні (відбивають жорстко детерміновану зв'язок явищ) і статистичні (відображають нелінійні залежності явищ і тому засновані на статистичних фактах, певним чином вимірних і організованих), перші характерні для природних комунікативних процесів, другі – для соціальної комунікації; г) закони комунікації діють в сукупності з іншими соціальними і природними законами-економічними, психологічними, політичними, технічними і пр.; д) інформаційний обмін у природі і суспільстві можливий лише при виконанні певних умов. Ці закони-умови свідчать:

- всяка комунікація являє собою взаємодію, що характеризується обміном різного роду інформацією, отже, має бути не менше двох сторін – учасників комунікаційного взаємодії;

- всяка комунікація як інформаційна взаємодія заснована на принципі зворотного зв'язку, яка виступає необхідною умовою здійснення комунікативного акту (“закон зворотного зв'язку”);

- всяка комунікація має знаковий характер, не існує комунікації без певної системи знаків, які можуть бути самої різної природи;

- “закон мінімальної підстави”: для здійснення комунікації необхідно наявність хоча б одного спільного для джерела і приймача підстави у вигляді системи знаків або правил прийому і передачі, кодування і декодування інформації. Щоб комунікація повністю зруйнувалася, не повинно залишитися жодного знаку, жодної правила, спільного для приймача і передавача;

- “закон гетерогенності комунікативних систем” – комунікація можлива лише при розбіжності (неповного збігу) інформаційних потенціалів взаємодіючих систем. Це означає, що повний збіг інформаційних потенціалів комунікантів абсолютно знецінює-якої обмін інформацією між ними. Проте в

реальності такого збігу потенціалів не буває: завжди існує велика чи менша зона їх перетину, яка і забезпечує можливість комунікації, чи є її необхідною умовою. Відсутність таких зон перетину робить комунікацію неможливою.

Інформаційно-комунікаційна діяльність органів публічної влади базується на таких принципах:

- принцип ясності, який передбачає, що комунікація має відбуватися за допомоги зрозумілої мови, знаків, символів і передаватися таким чином, щоб бути однозначно сприйнята одержувачем;
- принцип єдності має на увазі необхідність об'єднання всіх учасників комунікації заради досягнення спільної мети;
- принцип стратегічного управління, який означає необхідність ведення інформативно-комунікативної діяльності з урахуванням не лише тактичних і стратегічних завдань розвитку суспільства та держави;
- принцип регулювання інформаційних потоків у сучасних умовах істотного збільшення обсягу інформації, що продукується, дозволяє відсіяти непотрібну або навіть шкідливу інформацію, але доводити до суспільства, або до державних інститутів ті потоки, які найбільш актуальні і необхідні на даний момент;
- принцип зворотного зв'язку означає необхідність не лише інформування громадськості про певні дії, а і отримання зворотної інформації з подальшим її використанням під час ухвалення і прийняття управлінських рішень;
- принцип партнерства означає сприйняття всіх суб'єктів комунікації як рівноправних сторін;
- принцип верифікації інформації – інформація, яка передається, повинна буде перевіреною;
- принцип результативності – інформативно-комунікативна діяльність повинна мати мети і сприяти досягненню конкретних результатів;

– принцип відкритості передбачає забезпечення доступності і зрозумілості інформації, гласності, забезпеченні можливостей для обговорення;

– принцип самовдосконалення передбачає необхідність постійного вдосконалення інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ), які повинні враховувати як потреби громадян, їх практики засвоєння інформації, визначати як зручні для них канали і засоби комунікації, так і особливості розвитку сучасних інформаційних технологій. Відзначимо, що використання даного принципу в системі державного управління веде до видалення непотрібних ланок і систем, зокрема тих, що працюють з листами та іншими паперовими документами [13].

Система інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади має такі елементи:

суб'єкти комунікативного процесу – відправник і одержувач повідомлення (комунікатор і реципієнт);

засоби комунікації – код, який використовується для передачі інформації в знаковій формі (слова, картини, графіки тощо);

канали комунікації, якими передається повідомлення від комунікатора до реципієнта (лист, телефон, радіо, телебачення, інтернет тощо);

предмет комунікації (певне явище, подія) і повідомлення, яке його відображає (стаття, радіопередача, телевізійний сюжет тощо);

ефекти комунікації – зміни внутрішнього стану суб'єктів комунікативного процесу, в їхніх взаєминах або в їх діях, наслідки комунікації [76].

В. Конецька зауважує, що системи, які описують взаємини людей у сучасному інформаційному суспільстві, розрізняються за цільовим призначенням, умотивованістю комунікативних одиниць і технікою актуалізації. Під цими трьома категоріями мається на увазі відповідно: 1) цільове призначення системи (яка інформація повідомляється і кому призначається); 2) вибір комунікативних засобів (невербальні, вербальні,

медійні технології); 3) канали передавання та сприйняття інформації і способи обміну інформацією (природними та штучними мовами) [30].

Функціями інформаційно-комунікативної діяльності в державному управлінні є:

- функція обміну, створення інформаційних каналів для обміну інформацією між окремими організаціями, працівниками та громадськістю забезпечення ефективного обміну інформацією між ними;
- координуюча, тобто узгодження цілей і завдань діяльності, координації дій;
- креативна, яка полягає в тому, що інформація не просто передається, а й формується, що є важливим моментом у контексті ухвалення політичних (управлінських) рішень;
- керуюча, адже завдяки комунікації, можна регулювати не тільки діяльність державних органів і установ, а й впливати на поведінку інших людей;
- регулююча – регулювання та раціоналізація інформаційних потоків в системі державного управління;
- стабілізуюча – забезпечення стабільного функціонування соціальної системи;
- мобілізаційна, спрямована на отримання підтримки і схвалення суспільства з приводу прийнятих політичних (управлінських) рішень;
- інтегруюча, пов'язана із здійсненням такої державної політики, яка б враховувала інтереси всіх елементів суспільної системи, сприяла виробленню і прийняттю узгоджених управлінських рішень;
- функція соціалізації, що пов'язана з засвоєнням у процесі інформаційного обміну соціально-політичних норм, цінностей і традицій, підвищенням рівня політичної компетентності громадян [55, с. 36–48].

Моделі інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади на основі домінуючих факторів, до яких відносяться: фактори політичного контролю (К. Магейм, Г. Мердок, В. Парето, рання радянська

школа); фактори задоволення потреб мас (Р. Мертон, Т. Парсонс та ін.); культурологічні фактори (Бірінгемська школа та С. Холл, школа В. Костомарова та Е. Верещагіна); внутрішні фактори розвитку інформаційного суспільства (Д. Белл) [10]. С. Чубукова, В. Єлькін вважають, що важливим фактором є визначення каналу інформації, який з сучасних позицій суміщає біологічні, соціальні, технічні (радіо, телебачення) й психологічні процеси (сприйняття інформації, запам'ятовування, відтворення). Каналами інформації, на думку вчених, є складні телекомунікаційні системи і фізичні поля (електромагнітні, радіохвилі) і, природно, що вони можуть вносити в інформацію, що передається, різного роду викривлення. Відповідно виникає необхідність у розробці методів передавання, що зменшують викривлення інформації [87].

ІКТ представляють собою сукупність методів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, що використовуються з метою збору, обробки, зберігання, розповсюдження, відображення, обміну і використання інформації. Застосовування ІКТ у сфері державного управління ставить на меті реалізацію таких завдань, як забезпечення оперативності та продуктивності системи комунікації, а також забезпечення індивідуального підходу до вирішення проблем окремої людини, соціальної групи, громади, регіону.

За теоретичною концепцією, на яку спирається технологія: технології в межах традиційної моделі державного управління (переважно це листування, прийом громадян тощо); технології, що побудовані в межах концепції нового публічного менеджменту ("New public management"), переважно це електронні портали, публічні звіти тощо; технології, що побудовані в межах концепції нової публічної служби ("New public service"), засновані не тільки на обміні інформацією, а і на подальшій активній кооперації між комунікатором та реципієнтом задля вирішення нагальних проблем [69].

За висновком А. Дехтяря концепція нової публічної служби базується на ідеї, що сучасній державі не вдається забезпечити задоволення базових

суспільних потреб, отже, нагальною стає потреба змінити ієрархічне адміністрування на нову форму управління. Але якщо новий публічний менеджмент у пошуках нових підходів робить акцент на ринковій економіці, то концепція нової публічної служби намагається утвердитися, враховуючи комунікативні процеси постіндустріального інформаційного суспільства і демократичну практику сучасних держав.

Засновниками і провідниками ідей даної концепції, зокрема виступали такі дослідники, як Т. Берцель, П. Богесон, М. Кастельс, Б. Колер-Кох, П. Лайт, Д. Марш, Г. Рейнгольд, Р. Родес, Е. Хіндмуур та ін. [24]. Ці учені підкреслюють, що під час організації системи комунікації між владою і суспільством варто формувати політичні “мережі”, сформовані на зв’язках і відносинах горизонтального типу між політиками, державними службовцями і громадськістю [52].

Представляючи собою своєрідний альянс “професіоналів і дилетантів”, мережа продукує активні обмінні процеси, провокує співробітництво, упорядкувавши практики комунікаторів і реципієнтів і, в кінцевому рахунку, сприяє закріпленню принципів співпраці і співробітництва. На відміну від концептів “структура” і “система”, поняття “мережа” робить акцент на усвідомленій взаємодії всіх агентів, спрямовані на вирішення соціально значущих проблем і досягненні загальних цілей.

Головними засобами узгодження інтересів стає комунікація та різноманітні форми підтримки контактів сторін, що передбачають установлення як двосторонніх, так і багатосторонніх зав’язків. Мережева комунікація веде до набуття громадськістю активної ролі у прийнятті рішень, а здатність до підтримання комунікації з боку влади стає одним з важливих показників ефективності державного управління.

За умови переходу до принципів “нової публічної служби” і створенні “політичних мереж”, низка функцій держави та уряду передається структурам громадянського суспільства для спільного вирішення нагальних проблем, реалізації цілей держави і суспільства. Таким чином, змінюється і

роль публічної влади в системі державного управління: вона поступово знижується за рахунок розширення участі громадян у справах держави, яка перестає бути єдиним центром влади та прийняття суспільно значущих рішень. Органи публічної влади в таких умовах стають ефективним суб'єктом у процесі взаємодії рівних учасників під час вирішення суспільних справ.

Інститути громадянського суспільства (недержавні організації, органи самоорганізації населення, асоціації, союзи, спілки тощо) в таких умовах не просто впливають на політику або беруть участь у впровадженні спільно вироблених рішень. Вони включаються у процес державного управління в якості самостійних суб'єктів, не перекладаючи відповідальність на державні структури, а розділяючи разом з ними вантаж вирішення суспільних проблем.

Отже, проведений аналіз сучасних підходів, теорій, концепцій, принципів, законів, моделей, форм, методів інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади дозволяє стверджувати, що вона є провідною в системі державного управління і потребує подальшого вивчення.

1.2. Сутність феномену “державне управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади”

У зазначеному контексті важливо зрозуміти теоретико-методологічні засади інформаційно-комунікаційної діяльності органах публічної влади. Вивчення проблем державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади ґрунтується на системному, діяльнісному, інституціональному і компетентністному підходах. Системний підхід (Ю. Сурмін, А. Уемов, А. Цофнас та ін.) дає можливість побачити проблему, що досліджується, як цілісну системну модель інформаційно-комунікаційної

діяльності органів публічної влади, яка має певні властивості, структурні елементи, зв'язки тощо [53].

Діяльнісний підхід (Л. Виготский, О. Леонтьєв, С. Рубінштейн та ін.) активізує розуміння діяльності як усвідомлених і ціледоцільних дій, які створюють дещо значиме як для самої людини, так і для інших людей. Діяльність викликається мотивами, але вибудовується постановкою цілей, планом, тактикою і стратегій. Професійна діяльність формує професійну особистість [37].

Інституціональний підхід, який виник під час розгляду еволюції суспільного устрою як процесу природного відбору соціальних інститутів (Т. Веблен та ін.) та поширювався досліджуючи проблеми організації, оскільки значна частина соціальних інститутів являє собою інститут-організацію (І. Пригожин, І. Стенгерс, О. Богданов та ін.), зокрема і органи публічної влади (В. Бакуменко, О. Лазор, О. Беляєв, В. Дементьєв, І. Кох та ін.), в контексті нашого дослідження конкретизує уявлення про діяльність органів публічної влади.

Компетентнісний підхід обраний як методологічне підґрунтя даного дослідження у зв'язку з тим, що воно дає розуміння щодо контенту професійного навчання, професійного розвитку, визначення професійних компетенцій та кваліфікацій тощо. У роботах вітчизняних і зарубіжних авторів (В. Байденко, В. Болотов, Ю. Татур, І. Зимня, В. Гутмахер, К. Скала та ін.) досить чітко визначені сутнісні характеристики компетентнісного підходу. Він заснований на позначенні компетентності як мети професійної підготовки фахівця у вузі. Змістовні акценти компетентнісного підходу визначають практико-орієнтовану спрямованість освітніх програм вищої школи на протипагу “рафінованому академізму”. Зауважимо, що компетентнісний підхід – це пріоритетна орієнтація на цілі – вектори освіти: здатність до навчання, самовизначення (самодетермінації), самоактуалізацію, соціалізацію та розвиток індивідуальності. [84]. Як інструментальних засобів досягнення цілей компетентнісного підходу фахівці (І. Зимня, Н. Кічук,

Н. Романенко, С. Шишов та ін.) називають такі освітні конструкти як компетенції, компетентності, метапрофесійні якості [21].

За результатами проведеного аналізу можемо констатувати, що в галузі державного управління проблема професійно-комунікаційної діяльності розглядалася в різних аспектах. Представимо в контексті нашого дослідження наукові доробки вчених із зазначеної тематики. Так, Н. Драгомирецька розробила і науково обґрунтувала новий концептуальний підхід до комунікативної діяльності в державному управлінні як формувального впливу в процесі побудови взаємовідносин держави і суспільства. Вчена визначає комунікативну діяльність як динамічну систему, що використовується в усіх видах діяльності суб'єктів державного управління. Вона класифікувала критерії та описала технологію вимірювання ефективності даної діяльності в аспекті визначення показника рівня впливу, побудувала модель комунікативної діяльності в практичному вимірі, класифікувала методи, техніки, технології даної діяльності. Доведено, що комунікативна діяльність у державному управлінні застосовується як практичний вид загальної діяльності та складова процесу взаємовідносин влади і суспільства [14].

С. Луценком розглянуто механізми інформаційного забезпечення публічної влади в Україні і з'ясовано, що найважливішим чинником, який визначає ефективність публічної влади, є рівень її інформаційного забезпечення, ступінь оснащення сучасними технічними, технологічними та телекомунікаційними системами. Вчений визначив, що інформаційні технології розпочали трансформацію державного управління, щоб пристосувати його до інформаційної ери. Він представив класифікацію механізмів інформаційного забезпечення публічної влади за суб'єктом управління, за функціональним призначенням і за напрямом діяльності; систематизував механізми інформаційного забезпечення за напрямом діяльності, зокрема: механізми електронної демократії, механізми електронного документообігу, механізми надання послуг органами публічної влади та механізми інформаційної комунікації. Автор запропонував

модернізувати механізми інформаційного забезпечення органів публічної влади відповідно до вимог інформаційного суспільства, що передбачає запровадження методу проектного менеджменту та створення нових складових: нормативно-правових, заснованих на системі національного інформаційного законодавства; організаційно-технологічних, що базуються на системі національних інформаційних ресурсів; техніко-економічних, що базуються на науково-технічному та виробничому комплексі інформаційної індустрії, ринку продукції та послуг інформаційної індустрії; соціально-освітніх, заснованих на системі масового інформаційного навчання й освіти, підготовки та перепідготовки професійних кадрів для інформаційної сфери [37].

Ю. Примак науково обґрунтував систему національних електронних інформаційних ресурсів органів влади, яка має сприяти підвищенню ефективності державного управління завдяки впровадженню електронного урядування Ю. Приймак. Також, він розробив механізм організації доступу до національних інформаційних ресурсів, який сприяє розвитку електронного урядування в Україні. Автор довів, що відкритість доступу державних органів влади до національних електронних інформаційних ресурсів сприятиме оперативності надання інформаційних та адміністративних послуг населенню з найменшими витратами часу, матеріальних, людських і фінансових ресурсів [56].

Визначення державно-управлінських інформаційних ресурсів, представив їх структуру, функції та класифікацію. Важливим для нашого дослідження виявилось обґрунтування застосування геоінформаційних систем і геоінформаційних ресурсів у діяльності органів публічної влади та запропонована О. Твердохлібом узагальнена динамічна модель формування й використання державно-управлінських інформаційних ресурсів [77].

О. Крутій розкрила основи діалогової взаємодії органів влади та громадськості як механізму реалізації демократичних перетворень у системі державного управління; визначила зміст, сутність, рівні та параметри

діалогової взаємодії як форми міжособистісного та соціального процесу в державному управлінні. В результаті аналізу теоретичних та практичних чинників модернізації взаємодії органів влади та громадськості авторка запропонувала шляхи її діалогізації як умови вдосконалення демократичного державотворення в Україні. Визначила можливості та необхідні умови трансформації існуючої системи державного управління в контексті застосування діалогової взаємодії і параметри оцінювання ефективності діалогової взаємодії органів влади та громадськості, які вимірюють партнерські взаємовідносини між суб'єктами управління за допомогою гнучкої системи регулювання взаємодії суб'єктів діалогу замість бюрократичних процедур монологічного управління [33].

В. Алексєєв дослідив теоретичні основи взаємовідносин держави та суспільства в Україні через управлінський аспект і розробив комплекс заходів для їх практичної реалізації. Автор розкрив доцільність створення структур публічного управління – громадських рад як ключового елементу системи взаємовідносин держави та суспільства в управлінні та довів необхідність створення організаційно-координуючого та консультативно-дорадчого органу з метою налагодження взаємовідносин між структурами публічного управління територіальних громад та органами публічної влади та удосконалив форми взаємовідносин держави та суспільства в управлінні, етапи формування громадянського суспільства в Україні, основні напрямки модернізації держави [2].

С. Гербеда розкрила сутність державного управління соціальним діалогом, показавши організаційно-правові форми реалізації такого управління. Вчена запропонувала основні напрямки удосконалення державного управління соціальним діалогом в Україні; висвітила зарубіжний досвід відносин соціального партнерства та соціального діалогу [11].

Важливим досягненням О. Черниша є запропоновані автором механізми удосконалення інформатизаційного державного управління соціально значимими послугами. В свою чергу С. Жарая охарактеризувала

“надання адміністративних послуг” як спеціальні функції державного управління. Визначила вимоги, принципи та критерії оцінювання якості надання адміністративних послуг з питань ведення підприємницької діяльності та узагальнила досвід країн ЄС з організаційного забезпечення надання адміністративних послуг органами державного управління. [18]

Досліджено проблеми надання державних послуг регіональними органами влади присвячена праця В. Коняєва. Автором визначено напрями реформування організаційно-правових механізмів надання державних послуг на регіональному рівні, що включають кадрове забезпечення, професійне навчання відповідних категорій працівників владних структур, інформаційний супровід споживачів, вдосконалення класифікації критеріїв якості надання послуг, зворотній зв'язок надавачів зі споживачами послуг. Нагальними виявилися практичні рекомендації дослідниці щодо розширення сфери послуг контактних центрів і створення регіональних центрів надання державних послуг, діяльність яких передбачає спрощення процедури та скорочення термінів їх одержання споживачами [31].

О. Власенко охарактеризував основні проблеми, що виникають у сфері захисту громадян від негативних інформаційних впливів, зокрема застаріле, неузгоджене та неефективне законодавство в галузі інформаційної політики, технологій і безпеки, заплутаність термінології, недостатня увага до проблем захисту громадян від негативних впливів з боку вітчизняних науковців. Вчений розробив концептуальні засади державного регулювання захисту громадян від негативних інформаційних впливів, у яких визначаються конкретні цілі, завдання, об'єкти державного регулювання захисту громадян; уточнюються основні напрями поширення негативних інформаційних впливів, механізми їх формування та напрями діяльності органів публічної влади у цій сфері; передбачаються результати і можливі проблеми, пов'язані з упровадженням державного регулювання захисту громадян в Україні [9].

В. Степанов висвітлюючи теоретико-методологічні засади дослідження державної інформаційної політики у своїх дослідженнях торкався проблеми

інформаційної безпеки держави, де значну увагу приділив технологіям інформаційного впливу на суспільство, проблемам забезпечення інформаційної безпеки за умов геополітичної конкуренції [73].

На основі аналізу наукових доробок вітчизняних (В. Степін, В. Лекторський, О. Столярова) і зарубіжних (П. Бергер, Т. Лукман, К. Поппер, Ю. Хабермас, І. Шефлер) вчених, можна констатувати, що комунікативний процес лежить в основі самоорганізації соціальних форм і сфер. Комунікативна мінливість призвела в наші дні до нового характеру владних практик і владних відносин: об'єктом влади стають комунікації. У дискурсі саме комунікативної раціональності владу можна представити як самоорганізацію комунікативних відносин: втративши центрованість, влада стала за природою своєю комунікативною, і саме комунікативна онтологія соціальності передбачає розуміння влади як орієнтованої на реалізацію інтересів, виражених у комунікативних процесах. Метаморфоза влади в інформаційному суспільстві виказала себе в маніпуляційній владі [36; 54; 74; 75; 82; 83; 91; 92].

На думку В. Моїсеєва, управління в державній сфері безпосередньо пов'язується з інформаційною діяльністю, і від її якості залежить не лише ефективність керівництва державою, але й її безпека [45].

Існують різні підходи до визначення функцій комунікаційної діяльності органів публічної влади. Так, А. Мельник, А. Васіна, Н. Кривокульська стверджують, що “здійснення комунікацій в державних установах і організаціях покликане забезпечити виконання наступних функцій: інформаційної, мотиваційної, контрольної, експресивної” [42]. Ф. Шарков стверджує, що комунікації покликані виконувати такі функції, як дослідницькі, планування, організаторські, експертні, які проявляються в оцінці ефективності проведеної роботи і виявленні нових проблем, які необхідно буде вирішувати [88]. А. Зверінцев виокремлює аналітико-прогностичну, організаційно-управлінську, комунікативно-інформаційну і консультативно-методичну функції медіа комунікаційної діяльності [20].

Науковими дослідженнями різноманітних аспектів автоматизації й інформаційного забезпечення систем управління, у тому числі на регіональному рівнях, займалися вчені Є. Балашов, Н. Бусленко, В. Глушков, В. Гончаров, А. Дабагян, А. Іваненко, І. Кононенко, Н. Міхєєва, Г. Поспєлов, М. Радуга, Ю. Якутін та ін. Узагальнюючи їхні дослідження, можна говорити про комунікацію як процес двостороннього обміну інформацією між органами публічної влади і громадськістю за допомогою засобів зв'язку і соціально-комунікаційних технологій.

1.3. Механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади

Поняття “механізми державного управління” є базовим при формуванні управлінського впливу, який реалізується системою державного управління. Виходячи з цього, воно потребує детального розгляду і подальшої конкретизації щодо можливостей застосування у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади.

Узагальнюючи наукові доробки вчених щодо сутності феномену “механізм державного управління” ми погоджуємося з думкою В. Олуйко про те, що це інформаційний вплив, який ініціює змінення стану об'єкту управління [41]. Вчений наголошує на тому, що держава як система, яка управляє, реалізує задачі цілепокладання, стабілізації, виконання програми, спостереження, оптимізації і тим самим забезпечує або утримання вихідних характеристик системи при змінах зовнішнього середовища в певних обмеженнях, або виконання системою дій щодо зміни значень його характеристик або характеристик зовнішнього середовища. При цьому, незважаючи на задачу системи управління.

У зазначеному контексті найбільші суперечності стосуються структури механізму державного управління, тобто її складових елементів, а також

підходів щодо класифікації механізмів державного управління, представимо це за авторами:

Авер'янов В. – система органів виконавчої влади; сукупність правових норм, що регламентують як організаційну; структуру системи органів виконавчої влади, так і процеси її функціонування та розвитку [3].

Нижник Н., Машков О. – цілі управління; елементи об'єкта та їх зв'язки, на які здійснюється вплив; дії в інтересах досягнення цілей; методи впливу; матеріальні та фінансові ресурси управління; соціальний та організаційний потенціали [13].

Ларіна Р., Владзимирський А., Балуська О. – цілі управління; критерії управління – кількісний аналог цілей управління; фактори управління – елементи об'єкту управління і їх зв'язку, на які здійснюється дія на користь досягнення поставлених цілей; методи дії на чинники управління; ресурси управління – матеріальні і фінансові ресурси; соціальний і організаційний потенціали [23].

Ряд авторів пропонують розглядати механізм державного управління як ланцюгову схему, а саме:

- “цілі – рішення – впливи – дії – результати” (В. Бакуменко, В. Князєв та ін.);
- “правові норми – методи – засоби – інструменти” державного впливу на об'єкт управління (Р. Рудніцька, О. Сидорчук, О. Стельмах);
- “цілі – завдання – рішення – впливи – дії – результати” (В. Бакуменко, Д. Безносенко);
- “методи – важелі – інструменти” впливу на об'єкт управління з відповідним правовим, нормативним та інформаційним забезпеченням (О. Комяков);
- “засоби – важелі – методи – стимули” за допомогою яких держава регулює економічні процеси, забезпечує реалізацію соціально-економічних функцій (М. Корецький) [41].

В науковому дискурсі широко обговорюються типи механізмів державного управління, зокрема В. Бакуменко і В. Князєв виділяють політичні, економічні, соціальні, організаційні і правові [67]; М. Васильєва – планування, організації, мотивації, координації, розпорядництва, обліку, аналізу, контролю [41]; О. Коротич – адміністративні (організаційно-розпорядчі), правові, економічні, політичні, соціально-психологічні, морально-етичні, комплексні [67]; Р. Ларіна, А. Владзимирський, О. Балусєва – економічні; мотиваційні; організаційні; правові механізми [67]; Н. Нижник та В. Олуйко – економічних, мотиваційних, організаційних, політичних, правових [39]; М. Круглов – комплексний (економічних, мотиваційних, організаційних, політичних і правових механізмів) [35]; О. Федорчак – економічного (механізми державного управління банківською, грошово-валютною, інвестиційною, інноваційною, кредитною, податковою, страховою діяльністю тощо); мотиваційного (сукупність командно-адміністративних та соціально-економічних стимулів, що спонукають державних службовців до високоефективної роботи); організаційного (об’єкти, суб’єкти державного управління, їх цілі, завдання, функції, методи управління та організаційні структури, а також результати їх функціонування); політичного (механізми формування економічної, соціальної, фінансової, промислової політики тощо); правового (нормативно-правове забезпечення: закони і постанови Верховної Ради України, укази Президента, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України, а також методичні рекомендації та інструкції тощо) [68].

В контексті нашого дослідження будемо розглядати три базових механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади: організаційно-правовий, фінансово-економічний та соціально-психологічний.

Організаційно-правовий механізм, перш за все, вимагає відповіді на запитання “Чи достатня законодавча база для ефективного державного

управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади?”.

Ця діяльність в Україні регламентується Конституцією України та низкою нормативно-правових актів, а саме:

– Законами України “Про інформацію”; “Про науково-технічну інформацію”; “Про Національну програму інформатизації”; “Про Концепцію Національної програми інформатизації”; “Про електронні документи та електронний документообіг”; “Про електронний цифровий підпис”; “Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах”; “Про захист персональних даних”; “Про доступ до публічної інформації”; “Про порядок висвітлення діяльності органів публічної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації”; “Про соціальний діалог в Україні”; “Про телебачення і радіомовлення”; “Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні”; “Про Національну раду України з питань телебачення і радіомовлення” та ін. Узагальнено зміст цих документів подано у додатку А.;

– Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2012 р. №634-р “Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів”;

– Постановою Кабінету Міністрів України від 11 вересня 2013 р. № 718 “Про створення єдиного інформаційного середовища соціальної сфери та забезпечення обміну інформацією між центральними органами виконавчої влади” тощо.

Говорячи про відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейської практики зазначимо, що орієнтація України на створення інформаційного суспільства та інтеграцію до європейського інформаційного суспільства

вперше була передбачена Стратегією інтеграції України до ЄС (розд. 13), ухваленою ще у 1998 році [16].

Так, 20 жовтня 2005 року вийшов Указ Президента України №1497/2005 “Про першочергові завдання з впровадження новітніх інформаційних технологій”, який визначив одним із пріоритетів державної політики створення в країні інформаційного суспільства (ІС). Україна долучилася до міжнародних процесів модернізації власних механізмів державного управління, що на той момент уже тривали в розвинутих країнах понад 10 років. На даному етапі питання ефективності механізмів державного управління ООН ставить основною проблемою економічної відсталості у світі. Саме цифрові технології мають радикально підвищити якість надання послуг і трансформувати форму сучасної демократії, створивши умови для прямої демократії з опитуванням думки населення щодо поточних подій у реальному часі. Тому всі члени ООН повинні були відзвітувати про створення електронного уряду та успіхи в боротьбі з бідністю на своїй території у 2015 році.

Але в Україні виникли труднощі в самостійному досягненні позначених ООН цілей, які диктує сучасне інформаційне суспільство. Чотири роки поспіль рейтинг України падає в оцінці рівня готовності електронного уряду. За підсумками оцінки 2010 року, Україна спустилася з 41 на 54 місце, а ще за два роки – на 68 місце в рейтингу е-урядів, що зазначено в доповіді ООН “E-Government Survey 2012: E-Government for the People”, яка оцінювала готовність і можливості державних органів у 193 країнах світу [93].

Як зазначає С. Майстренко, питання розвитку інформаційного суспільства визнано Радою Європейських Співтовариств стратегією розвитку ЄС у XXI сторіччі. Європейською Комісією підготовлена багаторічна програма заходів “Електронна Європа” зі стимулювання запровадження переваг інформаційного суспільства в Європі [16].

З огляду на потенційні вигоди і загрози, інформаційне суспільство стало ключовою темою стратегії XXI століття Європейського Союзу. ЄС започаткував низку ініціатив з підтримки та поширення нових інформаційних технологій і засобів зв'язку (план дій “Електронна Європа”) і водночас ухвалив заходи контролю та зменшення ризиків, пов'язаних з розвитком інформаційного суспільства [38]. На думку П. Климущина виконання комплексного завдання щодо розбудови публічної влади в Україні європейського рівня, що спрямоване на підвищення ефективності та якості виконання державою її конституційних функцій та надання державно-управлінських послуг, неможливе без активізації впровадження технологій електронного урядування [25, с. 79–80].

Слід зазначити, що нормативно-правова база електронного урядування за останні роки суттєво розширилася. На сьогодні, основні нормативно-правові документи пов'язані з електронним урядуванням можна класифікувати за їх правовим статусом та видом документу [70].

Основним нормативно-правовим актом, який визначає механізм взаємодії між Україною та ЄС у сфері зв'язку та інформатизації, є Угода про партнерство і співробітництво між Україною та ЄС. Держкомзв'язок забезпечує реалізацію цієї угоди шляхом виконання відповідних планів заходів щодо її реалізації, а також адаптацію законодавства України у сфері зв'язку та інформатизації до законодавства Європейського Союзу [63].

На сьогодні співробітництво між Україною та ЄС за напрямом “Розбудова інформаційного суспільства” відбувається відповідно до підписаного під час Четвертого Саміту Україна-ЄС Меморандуму взаєморозуміння між Генеральним Директоратом з питань інформаційного суспільства Європейської Комісії та Держкомзв'язку України щодо розвитку інформаційного суспільства.

Серед першочергових завдань України є входження в Європейський інформаційний простір, інтеграція у сфері інформатизації. Тому цілі та дії співробітництва між Україною та ЄС за напрямом “Розбудова

інформаційного суспільства” визначені у розділі “Про інформаційне суспільство” Меморандуму взаєморозуміння між Генеральним Директоратом з питань інформаційного суспільства Європейської Комісії та Держкомзв’язку України щодо розвитку інформаційного суспільства. Ними передбачено прискорення досягнення прогресу у сфері регулювання електронних засобів зв’язку, у сфері послуг інформаційного суспільства та інтеграції України до дослідницької програми технологій інформаційного суспільства за допомогою наступних заходів:

- прийняття та початок впровадження національної концепції розвитку в Україні електронних комунікацій;
- прийняття нормативних актів щодо ліцензування, з’єднання, нумерації та загального доступу до основних телекомунікаційних послуг відповідно до Закону України “Про телекомунікації”;
- прийняття Державної програми “Електронна Україна” з метою розвитку інформаційного суспільства та вивчення можливостей підтримки її впровадження з боку ЄС;
- підвищення рівня використання Інтернет та Інтернет-послуг громадянами через програми комп’ютерного навчання для широкого загалу;
- прийняття окремого плану сприяння участі України в програмі розвитку технологій інформаційного суспільства [38].

Отже, це дозволяє констатувати актуальність даного індикатору – відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейської практики зазначимо – сучасним вимогам щодо розбудови інформаційного та демократичного суспільства.

Важливим в контексті нашого дослідження є вивчення ергономічності структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій. Акцентуємо увагу на тому, що одним з важливих нормативних

документів, який регламентує структурну організацію інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади є Закон України “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації” [66]. Цей закон передбачає необхідність створення в органах державної влади та місцевого самоврядування спеціальних інформаційних служб: інформаційних управлінь, інформаційно-аналітичних підрозділів, прес-служб, прес-центрів, управлінь і центрів громадських зв’язків, прес-бюро, прес-секретарів та прес-аташе з відповідним апаратом. Напрями діяльності цих служб достатньо різноманітні:

- збір, аналіз, обробка та оперативне надання інформації про діяльність управлінських органів засобом масової інформації;
- здійснення самостійно або за допомогою професійних компаній відео- і аудіозаписів офіційних заходів, згідно ст. 17 цього Закону: засідань Верховної Ради України, урочистостей за участю Президента України, засідань Кабінету Міністрів України, Верховного Суду України, Конституційного Суду України;
- ведення державної й галузевої статистичної звітності, створення і ведення галузевих баз даних статистичної інформації, розробка й видання статистичних збірників;
- проведення науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт із проблем інформаційних технологій, телекомунікаційних мереж і систем, створення й актуалізації інформаційних ресурсів;
- виконання культурно-просвітницьких завдань. Наприклад, створення у кожному закордонному посольстві України культурно-інформаційного центру [66].

В Україні урядова інформація поширюється кількома каналами: існує інститут прес-секретарів при міністрах і підрозділи зі зв’язків із громадськістю та ЗМІ при міністерствах, діє також Департамент комунікацій влади та громадськості Секретаріату Кабінету Міністрів України. Основні

завдання Департаменту спрямовані на розвиток суспільних комунікацій та інформаційної сфери, сприяння створенню умов для розвитку громадянського суспільства та реалізації конституційних прав громадян на участь в управлінні державними справами, що регламентує:

- забезпечення систематичного проведення органами виконавчої влади консультацій із громадськістю під час формування та реалізації державної політики;
- сприяння впровадженню органами виконавчої влади ефективних комунікативних технологій з метою забезпечення участі громадян в управлінні державними справами;
- проведення моніторингу й аналізу громадської думки та інформації, оприлюдненої в ЗМІ, щодо соціально-економічної ситуації в країні та діяльності органів виконавчої влади, підготовка пропозицій щодо врахування зазначеної інформації під час формування та реалізації державної політики;
- проведення експертизи проектів нормативно-правових актів та інших документів з питань розвитку громадянського суспільства, участі громадян в управлінні державними справами, інформаційної політики держави;
- проведення моніторингу виконання та дотримання органами виконавчої влади законодавства з питань розвитку громадянського суспільства та інформаційної політики;
- інформаційне та експертно-аналітичне забезпечення діяльності Кабінету Міністрів України, Прем'єр-міністра України, віце-прем'єр-міністрів, Міністра Кабінету Міністрів України та ін. [47, с. 13–14].

Цікавим є дослідження С. Чукут, яка зазначає, що від моменту створення прес-служба Президента України була частиною Головного управління інформаційної політики Адміністрації Президента України, основним завданням якого визначалось аналітично-інформаційне забезпечення діяльності Президента щодо формування та реалізації

державної інформаційної політики. До складу Головного управління інформаційної політики входили такі підрозділи: Управління моніторингу та аналізу медіа-простору, Управління з питань взаємодії зі ЗМІ та органами публічної влади, Управління Прес-служби Президента України [47].

Пізніше Прес-служба Президента України стала окремим структурним підрозділом Секретаріату Президента України і відповідно до покладених на неї завдань:

- забезпечувала оприлюднення через ЗМІ офіційної позиції глави держави;
- готувала та організовувала проведення за участю Президента України прес-конференцій, брифінгів, інших заходів для представників ЗМІ;
- здійснювала підготовку друкованих, аудіо – та відеоматеріалів щодо діяльності Президента України для подальшого їх розміщення в ЗМІ;
- забезпечувала аналіз висвітлення діяльності Президента України засобами масової інформації в Україні та за кордоном, інформувала з цих питань Президента України, Державного секретаря України та Першого помічника Президента України;
- запрошувала журналістів для висвітлення заходів за участю Президента України, здійснювала їх акредитацію, сприяла створенню сприятливих умов для роботи тощо. Нині створена Головна служба інформаційної політики Секретаріату Президента України, основним завданням якої визначено забезпечення здійснення Президентом України повноважень щодо формування та реалізації державної інформаційної політики, організація висвітлення діяльності Президента України, Секретаріату Президента України, в тому числі вітчизняними та іноземними ЗМІ [47, с. 15–17].

На регіональному рівні інформаційно-комунікаційну діяльність здійснюють обласні державні адміністрації, до складу яких входять відділи інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю [60].

Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законом, здійснюють такі органи, як Уповноважений Верховної Ради України з прав людини у сфері захисту персональних даних. Інформація про зазначений структурний підрозділ або відповідальну особу повідомляється Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини, який забезпечує її оприлюднення.

Структурний підрозділ або відповідальна особа, що організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці: 1) інформує та консультує володаря або розпорядника персональних даних з питань додержання законодавства про захист персональних даних; 2) взаємодіє з Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини та визначеними ним посадовими особами його секретаріату з питань запобігання та усунення порушень законодавства про захист персональних даних [61].

Слід зауважити, що галузеві органи державного управління також мають інформувати громадськість та суспільство про результати своєї діяльності, керуючись загальним законодавством з інформаційно-комунікаційної діяльності органів влади та спеціалізованими (галузевими) нормативно-правовими актами. Так, наприклад, Національна рада щорічно готує звіт про свою діяльність, оприлюднює його до 1 лютого наступного за звітним року та невідкладно надсилає звіт до Верховної Ради України і Президента України. Звіт про діяльність Національної ради на засіданні Верховної Ради України представляє голова Національної ради.

Спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади з питань екології та природних ресурсів, його органи на місцях, інші органи виконавчої влади, підприємства, установи та організації забезпечують оприлюднення інформації через ЗМІ, що регламентується Положенням про порядок надання екологічної інформації.

Відповідно до Порядку розгляду звернень громадян у Держмитслужбі України, інших митних органах, спеціалізованих митних установах і організаціях, керівництво митного органу зобов'язане організувати

інформування громадськості про роботу щодо забезпечення конституційного права громадян на звернення шляхом публікування в ЗМІ не рідше одного разу на півріччя матеріалів про результати цієї роботи, огляду звернень громадян й роз'яснень з найбільш актуальних питань митної справи.

Органами публічної влади також передбачаються спеціальні програми та проекти, які забезпечують доступ громадян (як України, так і іноземців, осіб без громадянства) до широкого кола інформації про нашу державу [40].

Важливим на нашу думку є також питання отримання інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, яка відповідно до Закону України “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації” може отримуватися засобами масової інформації від цих органів безпосередньо або через їх інформаційні служби або бути зібрана працівниками ЗМІ.

Отже, оцінювання ергономічності структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій діяльність є важливою складовою організаційно-правового механізму державного управління в цій сфері.

Фінансово-економічний механізм визначається такими критеріями, як достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях.

Відповідно до Закону України “Про Національну програму інформатизації”, прийнятого 4 лютого 1998 року (№ 74/98-ВР), фінансування, формування та виконання Національної програми інформатизації здійснюється за рахунок коштів Державного бюджету України та інших джерел, не заборонених законодавством України. Внесення

до Державного бюджету України видатків, необхідних для реалізації Національної програми інформатизації, є обов'язковим. Обсяги фінансування Національної програми інформатизації з Державного бюджету України визначаються Законом України про Державний бюджет України на наступний бюджетний рік і встановлюються окремим рядком [86].

Діяльність у сфері інформатизації притаманна усім органам державної влади, місцевого самоврядування, установам, організаціям, які утримуються за рахунок бюджетних коштів, незалежно від їх повноважень та особливостей функціонування, а Національна програма інформатизації загалом та її складові зокрема (державні, галузеві, регіональні програми та проекти інформатизації, а також програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування) є важливим інструментом державного регулювання цих процесів.

Повноваження з координації виконання складових Національної програми інформатизації, моніторингу у сфері інформатизації, забезпечення методологічної, нормативно-правової, інформаційної та організаційної підтримки процесів формування та виконання Національної програми інформатизації покладено на Генерального державного замовника Національної програми інформатизації [64].

Основну роль при визначенні належності бюджетних програм до сфери інформатизації та, відповідно, при формуванні завдань (проектів) Національної програми інформатизації відіграє Міністерство фінансів України. Мінфін України аналізує бюджетні запити всіх розпорядників коштів державного бюджету на предмет визначення заходів з інформатизації, після чого доводить Гензамовнику перелік тих бюджетних програм, які, на думку фахівців зазначеного Міністерства, можуть виконуватися як складові Національної програми інформатизації, для їх подальшого погодження на етапі взяття бюджетних зобов'язань та здійснення платежів [58].

У Законі “Про Державний бюджет України на 2016 рік” на розвиток Електронного урядування та Національної програми інформатизації передбачено 2 млн. гривень [57].

Для порівняння, Розпорядженням Кабінету Міністрів “Про затвердження переліку завдань (проектів) Національної програми інформатизації на 2012 рік, їх державних замовників та обсягів фінансування” від 17 жовтня 2012 р. № 813-р, обсяг фінансування який зазначається для проектів інформатизації що виконуються в рамках бюджетної програми Держінформнауки за КПКВ 2209030 “Національна програма інформатизації, створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”, створення автоматизованої системи “Єдине вікно подання електронної звітності” становив 813,4 тисяч гривень [59].

Важливо зазначити, що у визначенні інформаційного суспільства за відправну точку можна прийняти тезу щодо суспільства, в якому якість життя, тенденції соціальних змін, перспективи економічного розвитку у повній мірі залежать від інформації, її адекватної оцінки та обґрунтованого використання при прийнятті управлінських рішень. У такому суспільстві економіка, ринок, форми праці, система освіти, охорона здоров'я – взагалі всі стандарти життя перебувають під вагомим впливом досягнень у сферах інформатизації, інтелектуальних технологій, інформації та знання. Як головні ознаки інформаційного суспільства можна виділити:

- становлення і подальше домінування в економіці й виробництві нових технологічних трендів, які базуються на масовому й повсюдному застосуванні перспективних інформаційних технологій, потужних інформаційних систем, новітньої обчислювальної техніки і засобів телекомунікацій;

- створення і розвиток ринку інтелектуальних продуктів – інформації і знань – у додаток до традиційних ринків виробництва, природних ресурсів, праці і капіталу, який забезпечував би трансформацію інформаційних ресурсів у реальні матеріальні ресурси соціально-

економічного розвитку держави, відповідав її потребам в інформаційних продуктах і послугах та задовольняв попити суспільства;

- розширення інформаційно-комунікаційної мережі та розгалуження її інфраструктури у системі суспільного виробництва;

- підвищення якості освіти, рівня науково-технічних знань і культурного розвитку з використанням можливостей інформаційних систем та баз даних щодо співробітництва на міжнародному, національному, крайовому або регіональному рівнях; зростання значення кваліфікації, професіоналізму, творчих здібностей як найбільш значущих характеристик персоналу на ринку праці;

- побудова ефективної системи інформаційних каналів, що забезпечувала б громадянам й соціальним інститутам вільний доступ до отримання, розповсюдження і використання інформації – як пріоритетної складової демократичного перетворення держави [58].

Інформаційні ресурси є основою створення інформаційної продукції й надання інформаційних послуг. Інформаційні продукти підкоряються природному циклу: створення – поширення – споживання. Незважаючи на те, що інформація фізично не руйнується при споживанні й не зникає, інформаційний ресурс переходить у нові форми знання: він може бути основою діяльності, споживання або створення нових інформаційних ресурсів – усе дає підстави говорити про економічний ефект застосування ІКТ [72].

Характерною рисою сучасного економічного зростання у світі є інтелектуалізація основних факторів виробництва і орієнтація на інноваційний розвиток на основі нових економічних ресурсів – знань та інформації. В економічній дійсності розвинутих держав світу об'єктивними факторами стали поява, подальший стрімкий розвиток та розширення сфер впливу інформаційної економіки, яка має за своїми властивостями глобальний характер і створює необхідний фундамент для розбудови інформаційного суспільства.

Інформаційна економіка – це економіка, в якій акцент робиться на провідній ролі інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у розвитку всіх основних сфер її діяльності; більш того, і сама інформація прирівнюється до товарної продукції, ототожнюється з нею. Отже, за словами Є. Цимбалюка, виникають нові форми економічного та суспільного життя, нові індивідуальні практики, які дозволяють говорити про становлення суспільства нового типу. Частіше за все воно називається інформаційним, хоч для його характеристики використовується також термін “суспільство знань” [85].

На думку Г. Старушенка, С. Базилевського, нового бачення сучасних тенденцій економічних відношень особливо гостро час вимагає від управлінців, оскільки створення умов для інноваційного вирішення проблем нашого суспільства на основі надійної змістовної інформації є одним з найбільш значущих завдань влади. Пошук оптимальних рішень з позицій країни та окремих органів державного управління вимагає інноваційних підходів до реформування державного управління [72; с. 88].

Як зазначено в Концепції єдиної інформаційно-комунікаційної платформи затвердженої Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, складовими підсистемами адаптивної автоматизованої системи управління державою є відомчі та регіональні інформаційні системи, що задіяні в управлінні державою та об'єднані на інформаційному рівні єдиною автоматизованою системою взаємодії – єдиною інформаційно-комунікаційною платформою (ЄІКП).

А. Семенченко зазначає що, промисловість ІКТ вже є найбільшим сектором світової економіки з загальним оборотом, що перевищує трильйон доларів. Переважна більшість урядів розглядає впровадження інформаційно-комунікаційних технологій як критично важливий фактор економічного розвитку, серед них: США, Канада, Велика Британія, Німеччина, Франція, Росія, Китай, Індія, Японія тощо та мають відповідні програми розвитку цієї

сфери (США – “Національна інформаційна інфраструктура”, Канада та Велика Британія – “Інформаційна магістраль”, Рада Європи, Франція, Німеччина, Австрія, Ірландія – “Інформаційне суспільство”, Японія – “Інформаційна інфраструктура”), які є одним з найвпливовіших та найскладніших механізмів державного регулювання [69].

Сьогодні на національному, регіональному та місцевому рівнях існує безліч програм, проектів щодо інформаційно-комунікаційних технологій в органах державного управління. В проекті постанови Кабінету Міністрів України “Деякі питання розвитку сфери інформаційно-комунікаційних технологій в Україні” була представлена Програма розвитку сфери інформаційно-комунікаційних технологій в Україні, які передбачають проекти спрямовані на:

1) Розвиток електронної комерції. Важливим напрямом практичного застосування ІКТ є розгортання електронної комерції (далі – е-комерція), що базується на використанні електронних мереж і технологій для здійснення торгівлі або надання послуг з диференціацією рівнів обслуговування. При цьому, мережа Інтернет та ІТ розглядаються як посередник, що забезпечує розробку, виробництво, рекламу, складання каталогів, реєстрів та проведення відповідних транзакцій щодо укладення угод на закупівлю товарів і послуг та здійснення розрахунків за поставлені товари або надані послуги.

2) Підтримку суб’єктів малого і середнього бізнесу.

3) Кадрове забезпечення розвитку сфери ІКТ. Ключовим фактором, що впливає на розвиток сфери ІКТ, є забезпечення підприємств цього сектору економіки достатньою кількістю кваліфікованих фахівців.

4) Міжнародне співробітництво з питань розвитку сфери ІКТ. Основним завданням міжнародного співробітництва щодо розвитку сфери ІКТ є формування іміджу України як високотехнологічної держави, що створює найкращі технологічні рішення, в якій та з якою вигідно працювати іноземним компаніям та фахівцям.

5) Забезпечення питань стандартизації. Проблеми взаємодії державних інформаційних систем та ресурсів між собою, з технічними засобами людини, громадян та бізнесу вимагає зусиль щодо забезпечення їх технологічної сумісності, узгодження стандартів та правил такої взаємодії. Аналіз функціонування інформаційних систем органів влади свідчить, що для забезпечення інформаційної взаємодії їх електронних інформаційних ресурсів ця вимога є істотною.

6) Забезпечення інформаційної безпеки. З кожним роком рівень інтегрованості України до світових інформаційних процесів зростає. З іншого боку, як і інші розвинуті держави світу Україна зазнає все зростаючого тиску на власний інформаційний суверенітет та інформаційну безпеку, все частіше стикається щоразу з масштабнішими проявами комп'ютерної злочинності, що загрожують сталому та безпечному функціонуванню інформаційно-телекомунікаційних систем на її території.

7) Розвиток системи комерціалізації інтелектуальної власності.

Отже, інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях здійснюється за рахунок коштів державного і місцевих бюджетів, інвестицій, проектів державно-приватного партнерства, грантів міжнародних організацій, а також інших не заборонених законодавством джерел.

Соціально-психологічний механізм визначається такими критеріями, як планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку; ступінь використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади; відповідність та компетентність дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн; вмотивованість публічних службовців на

дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.

Щодо планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку зазначимо, що інформаційні ресурси суспільства в даний час розглядаються як стратегічні ресурси, аналогічні по значимості ресурсам матеріальним, сировинним, енергетичним, трудовим і фінансовим. Проте між інформаційними й іншими ресурсами існує відмінність: будь-який ресурс, крім інформаційного, після використання зникає (спалене паливо, витрачені фінанси тощо), а інформаційний ресурс залишається, їм можна користуватися декілька разів, він копіюється без обмежень. Більш того, у міру використання інформаційний ресурс має тенденцію збільшуватися, тому що використання інформації рідко носить зовсім пасивний характер, але частіше при цьому генерується додаткова інформація. Проте інформаційний ресурс є несамостійним і сам по собі має лише потенційне значення. Лише поєднуючись з іншими ресурсами – технікою, енергією, сировиною і т. і. – інформаційний ресурс реалізується як щось матеріальне.

За висновками вчених (Л. Вінаріка, А. Гальчинського, Г. Голдстайна, М. Макогона, С. Мочерного, Г. Поппеля, А. Пятібратова) велика кількість інформаційних ресурсів і можливість їх подання в сучасному (“електронному”) вигляді призвели до появи розвиненого ринку інформаційних ресурсів, товарів і послуг [77].

На переконання Б. Губського, Д. Лук’яненка, Й. Мастяниці, С. Кримського, Ю. Павленка, Ю. Пахомова, Ю. Сосніна та ін., в даний час у багатьох країнах сформований національний ринок інформаційних ресурсів; наявні ознаки зародження світового ринку. В роботах учених (Е. Ворнера, П. Корнеліуса, М. Портера, Дж. Сакса та ін.) акцентується на тому, що цей ринок багато в чому подібний до ринку традиційних ресурсів, оскільки має певну номенклатуру товарів, в якості яких на ньому виступають

інформаційні продукти і послуги. Такими товарами можуть бути: а) інформація побутового характеру про доступ до “звичайних” товарів і послуг, їх вартості; б) інформація науково-технічного характеру (патенти, авторські свідоцтва, наукові статті тощо); в) інформаційні технології, комп'ютерні програми; г) бази даних, інформаційні системи та ін. [85].

Аналізуючи ринок інформаційних товарів і послуг К. Колін виокремлює двох суб'єктів, за словами вченого “двох гравців: постачальники (продавці) та споживачі (покупці)” [26; 81]. У цьому контексті постачальники – це виробники інформації або її власники: центри, в яких створюються і зберігаються бази даних; служби зв'язку та телекомунікацій; побутові служби; спеціалізовані комерційні організації, що займаються купівлею-продажем інформації; неспеціалізовані організації, що випускають “звичайні” товари і в якості додаткової продукції – інформацію про них; консалтингові (консультаційні) центри; біржі; приватні особи (наприклад, програмісти) і т. ін. Споживачі інформації – це приватні особи, організації, які сьогодні без інформації залишилися б настільки ж недієздатними, як і без поставки сировини; органи влади всіх рівнів і т. ін. [26].

Поява розвиненого ринку інформаційних продуктів і послуг – це одна з характерних рис економіки інформаційного суспільства. Цей ринок включає сектори: *ділової інформації* (біржова, фінансова, статистична, комерційна інформація); *професійної інформації* (за окремими професіями, науково-технічна інформація, доступ до першоджерел); *споживчої інформації* (новини, різні розклади, розважальна інформація); *послуг освіти* та ін.

Отже, можна констатувати, що ринок товарів і послуг в контексті інформаційного суспільства також стає все більш глобальним, незважаючи на збереження проявів державного протекціонізму.

Аналізуючи ступінь використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади варто говорити про те, що застосування інформаційно-комунікаційних технології сприяє розробленню і виробництву

матеріалів культурного і освітнього призначення та їх поширення; забезпечує можливість усім особам відігравати активнішу роль у житті суспільства на національному, регіональному і місцевому рівнях шляхом використання новітніх інформаційних технологій з метою: забезпечення безперешкодного доступу до інформації про місцеві, регіональні адміністративні та юридичні служби і прямі зв'язки з ними; доступу до офіційних текстів місцевих, регіональних і національних законів і нормативних актів, міжнародних договорів і рішень національних і міжнародних судових органів; сприяння максимально широкому доступу до новітніх інформаційних технологій і комунікаційних послуг, наприклад, шляхом створення широкої мережі пунктів доступу у громадських місцях; сприяння ефективній міжнародній співпраці. За словами Н. Шпак “використання інформаційно-комунікаційних технологій дає змогу пришвидшити реалізацію поставлених цілей через скорочення часу на передавання та отримання інформації, а також зменшення паперової роботи завдяки електронним носіям інформації” [90; с. 464].

О. Карпенко зазначає, що у процесі активної інтеграції України у міжнародні економічні та політичні структури, актуальним постає питання узагальнення та адаптації світового досвіду побудови системи надання послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування, з використанням новітніх інформаційно-комунікаційних, зокрема так званих “портальних” та “хмарних” технологій. На думку вченого, під електронними послугами державного управління слід розуміти процес формування та реалізації управлінських сервісів органів виконавчої влади з використанням інформаційно-комунікаційних технологій в рамках електронної взаємодії різних суб'єктів влади та громадськості. Натомість, до електронних державних (муніципальних) послуг слід віднести завершений процес законодавчо визначеної реалізації управлінських сервісів (послуг) органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій через відповідні центри отримання

та Екстранет-портали надання послуг за принципом “єдиного вікна” в рамках електронної взаємодії різних суб’єктів влади між собою (government to government, G2G), населенням (government to citizen, G2C) та бізнесом (government to business, G2B), із застосуванням електронно-цифрового підпису та за умови здійснення електронних платежів (для платних послуг) [23].

Важливими для вивчення комунікативних аспектів масової інформації, проблем інформаційної безпеки та статусу мас-медіа є доробки вітчизняних фахівців – В. Бебика, В. Іванова, Н. Грицяк, В. Королько, Н. Костенко, О. Литвиненко, М. Логунової, О. Некрасової, Г. Почепцова, І. Слісаренко, С. Чукут та інших. На думку М. Лашкіної останнім часом більшість досліджень стосується проблем розвитку суспільних комунікацій та сучасних мас-медіа (В. Бебик, В. Бортніков, Л. Дегтярьова, А. Кудряченко, М. Власенко, С. Зорько, М. Сиротич). Також досліджуються окремі аспекти взаємодії зі ЗМІ, формування іміджу публічної влади (І. Колосовська, Ю. Падафет, О. Порфімович, О. Швець); відкритості органів публічної влади та технології інформаційної взаємодії в процесі прийняття управлінських рішень (Я. Гонцяж, Н. Гнидюк, І. Ібрагімова та ін.); розвитку системи зв’язків з громадськістю як інституту державного управління (С. Колосок, О. Мех, Л. Руїс-Мендісабаль). У процесі визначення шляхів оптимізації комунікації у взаємодії влади, ЗМІ та громадськості на особливу увагу заслуговують роботи О. Бабінової, Н. Дніпренко, О. Д’якової, О. Радченко, Ю. Работи, А. Серанта [67].

Позитивним результатом, на думку М. Лашкіна, є те, що майже всі, органи публічної влади мають свої прес-служби, або прес-секретарів, відділи по зв’язках із ЗМІ та громадськістю, сайти в Інтернеті, деякі установи навіть мають громадські ради, які покликані впливати на політику прийняття рішень [35, с. 10].

Важливим показником використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності

органів публічної влади є обізнаність в роботі з соціальними мережами. Зараз і в пересічному слововжитку, і в науковому обігу соціальні мережі перш за все асоціюються з Інтернет-платформами для віртуальних комунікацій. Зацікавленість розвитком соціальних мереж для забезпечення потреб місцевого самоврядування обґрунтована тим, що в інформаційному суспільстві, як доводить Є. Уханов, відбувається процес віртуалізації життєвого простору індивіда та сфери його діяльності [80]. Соціальні мережі зараз активно набирають ваги як “комунікативні майданчики”, що пов’язано з тим, що соціальні мережі надають можливість додаткового каналу для поширення інформації, встановлення нових, або відновлення втрачених зв’язків між людьми, поширення оперативної інформації та отримання відгуку щодо резонансних тем суспільного життя тощо.

На думку вченого В. Пісоцького, головним теоретичним і практичним проблемним питанням з цієї точки зору є узгодження позицій окремого громадянина – члена територіальної громади і (гіпотетично) “мережевого індивіда” – у реальному та віртуальному просторах. Справа в тому, що занурення індивіда в проблеми віртуального простору, залишатиме невирішеними проблеми об’єктивної реальності, у якій він знаходиться фізично. Зокрема – це проблеми територіальної громади. Більш активне використання переваг соціальних мереж для активізації територіальної громади як суб’єкта місцевого самоврядування, реалізації права кожного громадянина на участь у вирішенні місцевих справ буде обумовлювати й необхідність подолання нових проблем. На думку вченого, розвиток соціальних мереж в Україні є об’єктивним динамічним процесом, що дозволяє прогнозувати подальше поширення цієї комунікативної технології. Цьому можуть сприяти такі фактори як: формування в Україні інституту громадянського суспільства, трансформація соціальних мереж з елемента приватних комунікацій і політичних технологій в інструмент залучення громадян до державотворчих і самоврядних процесів, ефективність соціальних мереж як “засобу оповіщення” максимальної кількості населення

та платформи для обговорення актуальних питань суспільного розвитку тощо. При цьому залишається актуальною проблема пошуку форм і способів для поєднання віртуальної та реальної активності громадян (особливо в межах територіальних громад), реалізації на практиці громадських ініціатив, висловлених у соціальних мережах, оперативного вирішення актуальних проблем. Тобто, і для громадян, і для органів публічної влади це означає потребу забезпечення ефективної комунікації та взаємодії не лише на віртуальному, а й реальному рівні [50].

Отже, в Україні спостерігається певна тенденція збільшення ступеня використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади, однак рівень надання інформаційних послуг залишається ще на достатньо низькому рівні.

У зазначеному контексті ще більш актуальним стає питання відповідності та компетентності дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн. Як вже зазначалося, інформаційне суспільство не є суспільством загального благоденства. Ті ж технологічні фактори, що породжують його позитивні риси, породжують і нові, специфічні небезпеки. Розглянемо деякі з них.

Все більш гострою стає проблема захисту права особи, суспільства і держави на конфіденційність (тобто секретність) певних видів інформації. Вже сьогодні в країнах, в яких у масовому порядку використовуються комп'ютерні мережі, робляться величезні зусилля з охорони інформації. Кожна людина, що довіряє інформацію про себе державному органу або приватній компанії, має право розраховувати на те, що вона не буде розголошена чи використана йому на шкоду. Проблеми порушення інформаційної безпеки є актуальними і для окремих громадян, і для різноманітних приватних компаній та організацій, і для країни в цілому [71].

Також актуальною стає проблема кіберзлочинності, на чому акцентують увагу такі вчені, як О. Орлов, Ю. Онищенко. Вони наголошують,

що кількість злочинів, що здійснюються в кіберпросторі, зростає пропорційно числу користувачів комп'ютерних мереж, і, по оцінках Інтерполу, темпи зростання злочинності, наприклад, в глобальній мережі Інтернет, є найшвидшими на планеті. Сучасні світові глобалізаційні процеси у поєднанні з інтенсивною інформатизацією зумовлюють ряд динамічних явищ, які визначають пріоритетність напрямів державної політики у сфері забезпечення як національної безпеки в цілому, так і кожній з її складових. За таких умов особливого значення набуває нейтралізація негативного впливу і подолання суспільно небезпечних явищ, які мають прояви в інформаційній сфері, одним з яких є кіберзлочинність [48].

Слід зазначити, що не існує загальноприйнятого визначення кіберзлочинності, через що в різних країнах в це поняття вкладають різний зміст. Наразі у вітчизняному законодавстві, а саме у Законі “Про основи національної безпеки” від 19.06.2003 р., визначено, що під комп'ютерною злочинністю та комп'ютерним тероризмом розуміється розголошення інформації, яка становить державну та іншу, передбачену законом, таємницю, а також конфіденційної інформації, що є власністю держави або спрямована на забезпечення потреб і національних інтересів суспільства й держави, а також намагання маніпулювати суспільною свідомістю, зокрема шляхом поширення недостовірної, неповної або упередженої інформації [65].

За визначенням ООН, під поняттям “кіберзлочинність” мається на увазі будь-який злочин, який може здійснюватися за допомогою комп'ютерної системи або мережі, в рамках комп'ютерної системи або мережі або проти комп'ютерної системи або мережі. Таким чином, до кіберзлочину може бути віднесено будь-який злочин, здійснений в електронному середовищі. Злочин, здійснений в кіберпросторі, – це протиправне втручання в роботу комп'ютерів, комп'ютерних програм, комп'ютерних мереж, несанкціонована модифікація комп'ютерних даних, а також інші протиправні суспільно небезпечні дії, здійснені за допомогою комп'ютерів, комп'ютерних мереж і програм. До них відноситься сукупність злочинів з використанням

комп'ютерних систем і технологій, таких як незаконний доступ до комп'ютерної системи, нелегальне перехоплення даних, втручання в дані, правопорушення, пов'язані з дитячою порнографією тощо [65].

Вчені виділяють такі характеристики кіберзлочинності: транснаціональність, латентність, динамічність темпів зростання і трансформацій, анонімність, масштабність наслідків та ін. [48].

Аналізуючи державну політику в інформаційній сфері, слід визначити місце, яке займають у ній питання інформаційної безпеки як складової національної безпеки України у цілому. Завданням заходів з посилення інформаційної безпеки є мінімізація шкоди через неповноту, несвоєчасність або недостовірність інформації чи негативного інформаційного впливу внаслідок функціонування інформаційних технологій, а також несанкціоноване поширення інформації.

Поняття інформаційної безпеки держави слід також розглядати у контексті створення безпечних умов існування інформаційних технологій, які включають питання захисту інформації, як інформаційної інфраструктури держави, інформаційного ринку та розвитку інформаційних процесів.

Інформаційна безпека держави – це стан її інформаційної захищеності, за якого спеціальні інформаційні операції, акти зовнішньої інформаційної агресії та негласного зняття інформації (за допомогою спеціальних технічних засобів), інформаційний тероризм і комп'ютерні злочини не завдають суттєвої шкоди національним інтересам.

Уперше поняття “інформаційна війна” було введене в 1985 році в Китаї [49; с. 63]. В основу теоретичних підходів китайських фахівців у галузі інформаційного протиборства покладені погляди давньокитайського військового діяча Сунь-цзи (V ст. до н. е.). Він першим аргументував необхідність інформаційного впливу на супротивника. У своєму “Трактаті про військове мистецтво” Сунь-цзи відмічав: “У всякій війні, як правило, найкраща політика зводиться до захоплення держави цілісною... Здобути

сотню перемог у боях – це не край мистецтва. Підкорити суперника без бою – ось вінець мистецтва” [12].

На початку 90-х років поняття “інформаційна війна” з’явилося в США й активно увійшло в загальносвітову практику. Саме з цього моменту було розпочате дослідження даного феномена [89; с. 13]. Важливими в наукових колах вважаються роботи вченого О. Дубас, який поняття “інформаційна війна” умовно поділив на три головні групи:

- Перша група – віддає перевагу соціально-комунікативному підходу, розуміє інформаційну війну як окремі інформаційні заходи, інформаційні способи й засоби корпоративної конкуренції, ведення міждержавного протиборства, збройної боротьби, комунікаційні технології впливу на масову свідомість;

- Друга група (входять, в основному, представники військових відомств) – відносить інформаційну війну до сфери військового протиборства й розглядає її як комплексне спільне застосування сил і засобів інформаційної та збройної боротьби (військово-прикладний підхід). Цей підхід викликає заперечення у деяких вчених, які вважають, що термін “інформаційна війна” у відношенні сучасних інформаційних способів ведення війни не зовсім адекватний і було б більш вірно йменувати цей вид воєнних дій інформаційною боротьбою, розглядаючи його як інформаційну складову бойових дій;

- Третя група – це явище мирного періоду міждержавного протиборства, яке дозволяє вирішувати зовнішньополітичні завдання несиловим у традиційному розумінні методом [15].

Основа інформаційної війни – маніпулятивний вплив на аудиторію. Технології подібного впливу різноманітні, але головний засіб універсальний – це інформаційне повідомлення, передане по каналах комунікації. І від того, наскільки ефективно сконструйоване повідомлення залежить його маніпулятивний потенціал, ступінь впливу на аудиторію. Тому, одним з найважливіших завдань для суб’єкта інформаційної війни є вміння кодувати

повідомлення, розповсюджувані в період інформаційної війни. У політичній сфері це явище пов'язане з прагненням дискредитації реального стану в якій-небудь країні, для того, щоб показати світовій громадськості обмеженість історичної можливості перебороти існуючу небезпеку для політичної структури країни [15].

А. Кузьменко вважає, що концепція інформаційної війни – це система поглядів військово-політичного керівництва держав-суб'єктів інформаційного протиборства на способи досягнення інформаційної переваги над супротивником і завдання йому матеріального, ідеологічного чи іншого збитку в результаті проведення комплексу спеціальних інформаційно-психологічних операцій і заходів. На думку вченого в сучасних умовах інформаційне суспільство ще не винайшло і не розробило ефективний спосіб універсальної протидії інформаційно-психологічній агресії (війні): виявлення, попередження і придушення її джерел; використання арсеналу сил, засобів і методів інформаційно-психологічного впливу, який має активний, переважно наступальний (агресивний) характер практично повсюди [34].

О. Кравцов зазначає, що за природою організації забезпечення інформаційної безпеки органів державного управління та органів місцевого самоврядування має комплексний характер, тобто між окремими її складовими є певний зв'язок. Організація захисту інформації повинна враховувати не лише технічну і технологічну компоненти системи, а й людський чинник. Тобто, потрібно враховувати якісні індивідуально – і соціально-психологічні, моральні, етичні, кваліфікаційні та інші особисті характеристики державних службовців. Необізнаність державних службовців в питаннях інформаційної безпеки може призвести до розкриття державної або комерційної таємниці, конфіденційної інформації, нанесення матеріальної або моральної шкоди фізичним чи юридичним особам, а також обмеження прав громадян на доступ до інформаційних ресурсів [23; с. 58].

М. Рудакевич, аналізуючи законодавство України, приходить до висновку, що джерелами професійної етики державних службовців України є ціннісно-нормативні засади української держави, визначені Конституцією України та іншими документами. Вчена зазначає, що етика державної служби – це різновид професійно-інституційної етики, яка досліджує стан професійної моралі і проблеми її функціонування: систему цінностей, норм, характер відносин і моральні засади діяльності, культуру та інститути даної професійної групи, які забезпечують гуманність, професіоналізм і доброчесність державних службовців у їх служінні громадянину, суспільству, державі. Етика державного службовця характеризує професійну моральну свідомість і самосвідомість, спосіб мислення та особливості поведінки, що відповідають критеріям загальнолюдської моралі, суспільним цінностям, спеціальним професійним моральним вимогам і сенсо-життєвим цілям службовця та забезпечують належне виконання ним морального обов'язку [68].

Етику для працівників комунікативних відділів публічних органів влади можна визначити як набір принципів, переконань та цінностей, якими мають керуватися публічні службовці, що взаємодіють з громадськістю. Сьогодні в роботі з громадськістю етична поведінка є надзвичайно важливою: в сучасному суспільстві робота тих, хто підтримує стосунки з громадськістю, не повинна проводитися без повного дотримання етичних правил.

Інколи стосунки між працівниками комунікативних відділів органів публічної влади та журналістами не відповідають належним принципам етики. Т. Федорів зроблено спробу стосунки зі ЗМІ розділити на три основних категорії: “чорні”, “сірі”, ”білі”.

“Чорні” стосунки. Це стосується ситуацій, коли працівник комунікативного відділу безпосередньо платить журналісту за написання конкретної статті без дозволу чи навіть знання про це редактора або

рекламної агенції. Гроші просто переходять з рук в руки. Це протизаконно і вкрай неетично з будь-якої точки зору.

“Сірі” стосунки. Це стосується публікацій редакційних матеріалів, за які офіційно заплачено, але читачів не сповіщають про те, що дану статтю замовив орган публічної влади. В цьому випадку гроші потрапляють не до кишені журналіста, а на рахунок ЗМІ. Така практика інколи є протизаконною і завжди неетичною. Згідно міжнародних норм, такі тексти мають завжди бути позначені як “Реклама” і орган, що замовив цей матеріал, має бути вказаним. У випадку, коли засіб масової інформації є підконтрольним органу влади і використовується для поширення урядової інформації, це також має бути чітко позначено.

“Сірі” стосунки також включають ситуації, коли на редакторів тиснуть потужні економічні інтереси. Бізнесмени, що платять значні кошти за рекламу, чудово розуміють свою цінність для ЗМІ і можуть вимагати публікації редакційних матеріалів, що пропагують їхній бізнес. Здійснення такого тиску на ЗМІ є протизаконним та неетичним.

Сірі стосунки також можуть включати різноманітні бартери, як, наприклад, прес-тури або розкішні вечірки, де подається малозначна інформація. Запрошені на такі заходи журналісти відчують, що мають тепер писати про показану їм діяльність або товари, хоча за звичайних умов вони б так не робили. Це не є протизаконним, але є неетичним, хоча така практика поширена в усіх країнах.

Проте є важлива відмінність: якщо організація надає журналістам цікаву інформацію, прес-тур чи навіть прес-ланч не буде вважатися неетичним, і може навіть розглядатися як полегшення журналістської роботи. Втім, рішення, про що писати, завжди має належати журналісту. Працівник державних органів ніколи не повинен наказувати журналісту, що тому писати.

“Білі” стосунки. Це є рекомендованим типом співпраці з журналістами. Орган влади не платить ані ЗМІ, ані журналісту. Установа надає матеріали,

пояснює їхню важливість, і ЗМІ друкують статті, не вимагаючи за це гроші, просто тому, що ці матеріали відповідають інтересам громадськості.

Поведінка державного службовця оцінюється не лише виходячи з його власних норм сумлінності, але й з певних стандартів, встановлених органом публічної влади. Проблеми виникають тоді, коли у певних груп людей всередині організації відсутнє однакове розуміння етичних норм. Отож важливо, щоб всі працівники установи керувалися однаковими базовими етичними принципами. Одним зі шляхів досягнення цього є розробка етичного кодексу установи. Записаний етичний кодекс вказує працівникам на цінності їхньої організації, які мають бути покладені в основу стосунків з громадськістю та ЗМІ [68].

На думку С. Дубової поняття “інформаційна етика” пов’язане з питаннями доступу до інформації інтелектуальної власності, невтручання у приватне життя громадян. В органах публічної влади формування у державних службовців високого рівня інформаційної етики набуває особливого значення, адже в разі порушення її принципів (недбалого використання методів опрацювання інформації, неуважного документування даних, розголошення (навмисне чи не навмисне) конфіденційної інформації тощо) рівень відповідальності перед громадянами та суспільством значно вищий ніж в комерційних компаніях [17].

Т. Жалко зазначає, що основним показником моральності службовців є відносини з громадянами. Серед інших мотивів визначають переконання і прагнення вирішити певну політичну проблему; почуття обов’язку; потребу у схваленні й повазі інших людей, статусі й визнанні; необхідність відповідати на “виклики”, що виникають з огляду на те становищем, яке він займає в суспільстві [1].

Найважливішими факторами, що впливають на формування іміджу публічної влади є: забезпечення результативності діяльності влади в інтересах суспільства; прозорість дій і відкритість влади до діалогу з громадянами; підконтрольність діяльності публічних службовців і її

висвітлення у засобах масової інформації; ефективна й об'єктивна кадрова політика в органах публічної служби, як складова механізму формування іміджу; організаційна культура. Доведено, що досягти успіху у створенні позитивного іміджу можливо за умов визначення потреб та запитів цільової аудиторії, правильному виборі комунікаційних каналів і побудові повідомлень, які безпосередньо надходять від публічних службовців до ЗМІ.

Висновки до першого розділу

Теоретична значимість дослідження полягає в постановці наукових проблем щодо удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади, зокрема визначено та обґрунтовано: сутність феномену “інформаційно-комунікаційна діяльність органів публічної влади”; теоретико-методологічні засади інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; базові механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади та показники оцінювання їх ефективності.

Інформаційно-комунікаційна діяльність органів публічної влади – це процес обміну інформацією між суб'єктами і об'єктами державного управління за допомогою спеціальної системи засобів та організаційних форм, завдяки чому і суб'єкти, і об'єкти досягають свідомо поставленої мети, яка виникла внаслідок появи інформаційної потреби або інформаційних послуг.

Теоретико-методологічні засади інформаційно-комунікаційної діяльності органах публічної влади ґрунтовно вивчені та презентовані у дослідженнях за такими напрямками:

- комунікації в державному управлінні;
- забезпечення інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;
- взаємодія органів влади та громадськості;

- інформаційно-комунікаційне забезпечення соціального діалогу та соціального партнерства;
- інформаційно-аналітичні та інформаційно-комунікаційні послуги, що надаються органами публічної влади;
- технології реалізації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;
- питання безпеки в інформаційному середовищі;
- концептуальні засади інформаційного суспільства тощо.

Визначені базові механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади, а саме: організаційно-правовий, фінансово-економічний та соціально-психологічний.

Доведено доцільність оцінювання ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади за такими показниками:

Організаційно-правовий: 1) достатність законодавчої бази для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади; 2) відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейської практики; 3) Ергономічність структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій.

Фінансово-економічний: 1) достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; 2) економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; 3) інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях.

Соціально-психологічний механізм: 1) планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням

розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку; 2) ступінь використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади; 3) відповідність та компетентність дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн; 4) вмотивованість публічних службовців на дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.

Список використаних джерел до розділу 1

1. Акімов О. Психолого-педагогічні умови розвитку психологічних структур особистості державного службовця в контексті вимог європеїзації державного управління / О. Акімов // Збірник наукових праць. “Ефективність державного управління” – 2012. – Вип. 32. – С 391–405.
2. Алексєєв В. М. Теоретичні засади взаємовідносин держави та суспільства в Україні: управлінський аспект : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 “Теорія та історія держ. упр.” / В. М. Алексєєв ; Ін-т законодавства Верховної Ради України. – К., 2012. – 36 с.
3. Атаманчук Г. В. Теория государственного управления / Г. В. Атаманчук. – М. : Омега – Л. – 2004. – 250 с.
4. Битяк Ю. П. Адміністративне право України : підруч. для юрид. вузів і фак. / Ю. П. Битяк, В. В. Богущкий, В. М. Гаращук та ін. ; за ред. Ю. П. Битяка. – Х. : Право, 2001. – 528 с.
5. Бобало О. Ю. Комунікативні стратегії / О. Ю. Бобало ; М-во освіти і науки України, Нац. Ун-т “Львів. Політехніка”. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 344 с.
6. Василенко В. С. Теорія інформації та кодування / В. С. Василенко, О. Я. Матов. – Київ : ІПРІНАН України, 2014. – 439 с.

7. Васильєв А. С. Підготовка і прийняття управлінських рішень: організаційно-правові проблеми / А. С. Васильєв. – Одеса : АО БАХВА, 1997. – С. 61–62.
8. Волощенко О.О. Вплив громадськості на прийняття суспільно-політичних рішень // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – Київ, 2008. – С. 82–84.
9. Власенко О. В. Механізми державного регулювання захисту громадян від негативних інформаційних впливів : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / О. В. Власенко. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2012. – 20 с.
10. Войтик Е. А. Спортивная медиакоммуникация в начале XXI века / науч. ред. Б. Я. Мисонжников. – Томск : издат. дом ТГУ, 2013. – 240 с.
11. Гербета С. В. Теоретичні питання державного управління соціальним діалогом в Україні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / С. В. Гербета. Ін-т законодавства ВРУ. – К., 2012. – 18 с.
12. Гуріна Н. О. Інформаційне протиборство – один з головних напрямків політики сучасних міжнародних відносин / Н. О. Гуріна [Електронний ресурс]. – Режим доступу: ukrlife.org/main/cxid/gurina.doc. Заголовок з екрану.
13. Дехтяр А. Системний підхід до прийняття державно-управлінських рішень / А. Дехтяр // Вісн. Нац. ун-ту внутр. справ. – 2002. – Вип. 20. – С. 192-196.
14. Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні: теоретико – методологічний аспект : автореф. дис... д-ра наук з держ. упр. / Н. М. Драгомирецька; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2007. – 36 с.
15. Дубас О. П. Інформаційна війна: нові можливості політичного протиборства / О. П. Дубас [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.social-science.com.ua/jornal_content/180/social_communication. Заголовок з екрану.

16. Дубов Д. В. Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості/ Д. В. Дубов, М. А. Ожеван, С. Л. Гнатюк – К., НІСД, 2010. – 229 с.

17. Дубова С. А. Інформаційна культура державних службовців як чинник якості впровадження та функціонування автоматизованих інформаційних систем (АІС) / С. А. Дубова // Вісник Книжкової палати. – 2005. – № 4. – С. 35–37.

18. Жарая С. Б. Формування механізмів державного регулювання підприємницької діяльності в Україні в контексті євроінтеграції: регіональний аспект : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 / С. Б. Жарая. МОНМС України, Акад. муніцип. упр. – К., 2012. – 36 с.

19. Журавель Я. Форми управлінської діяльності органів місцевого самоврядування / Я. Журавель // Підприємництво, господарство і право. – 2007. – № 5. – С. 113–116.

20. Зверинцев А. Б. Коммуникационный менеджмент : рабочая книга менеджера PR / А. Б. Зверинцев. – 2-е изд., испр. – СПб.: Союз, 1997. – 288 с.

21. Зимняя И. А. Компетентностный подход. Каково его место в системе современных подходов к проблемам образования? (теоретико – методологический аспект) / И. А. Зимняя // Высшее образование сегодня. – 2016. – № 4. – С. 20–27.

22. Игнатюк Н. А. Муниципальное право / Н. А. Игнатюк, А. А. Замотаев, А. В. Павлушин. – М. : Юстицинформ, 2004. – 193 с.

23. Карпенко О. Визначення та етапи розвитку електронних послуг державного управління в Україні // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – С. 41–44.

24. Кастельс М. Становление общества сетевых структур / М. Кастельс // Новая постиндустриальная волна на Западе: Антология; под ред. В. Л. Иноземцева. – М. : Academia, 1999. – С. 492–505.

25. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарПІДУ “Магістр”, 2010. – 312 с.

26. Колин К. К. Фундаментальные основы информатики: социальная информатика / К. К. Колин – М. : Академ. проект, 2008 . – 350 с.

27. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні : монографія / І. Б. Коліушко. – К. : Факт, 2002. – 260 с.

28. Колодій А. М. Державне будівництво і місцеве самоврядування в Україні / за ред. Я. Ю. Кондратьєва. – К. : Юрінком Інтер, 2003. – 342 с.

29. Конвенція про кіберзлочинність [Електронний ресурс] Міжнародний документ від 23 листопада 2001 р. N 2824-IV (2824-15). Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_575. Заголовок з екрану.

30. Конецкая В. П. Виды коммуникативных систем [Электронный ресурс] / В. П. Конецкая // 2006. Режим доступа: http://society.polbu.ru/konetskaya_commsociology/ch16_all.htmlc.

31. Коняєва В. В. Організаційно-правові механізми надання державних послуг на регіональному рівні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / В. В. Коняєва; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харк. регіон. ін-т держ. упр. – Х., 2012. – 19 с.

32. Кравцов О. Особливості діяльності державних службовців в умовах інформаційного суспільства // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – 104 с.

33. Крутій О. М. Діалогова взаємодія органів влади та громадськості як умова демократизації державного управління : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.02 / О. М. Крутій; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харк. регіон. ін.-т держ. упр. – Х., 2010. – 36 с.

34. Кузьменко А. Інформаційно-психологічна війна епохи глобалізації [Електронний ресурс] / А. Кузьменко // Юридичний журнал. – №5. – 2007. – Режим доступу: <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2662>. Заголовок з екрану.

35. Лашкіна М. Г. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління // Публічне управління: теорія та практика : збірник наукових праць Асоціації докторів наук з державного управління. – Х. : Вид – во “ДокНаукДержУпр”. – Випуск 1(13). – Січень, 2013. – С. 10–18.

36. Лекторский В. А. Христианские ценности, тоталитаризм, либерализм и постмодернизм – М. : Вопросы философии. – 2001. – № 4. – С. 3–9.

37. Луценко С. М. Механізми інформаційного забезпечення публічної влади в Україні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / С. М. Луценко; Класич. приват. ун-т. – Запоріжжя, 2011. – 20 с.

38. Майстренко С. І. Побудова інформаційного суспільства як одна з необхідних умов євроінтеграції України / Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: погляд у майбутнє : Збірник тез доповідей за матеріалами Восьмої науково – практичної конференції студентів (18 – 22 квітня 2005 р.). – Суми: УАБС НБУ, 2006. – 178 с.

39. Малиновський В. Я. Державне управління / В. Я. Малиновський. – К. : Атіка, 2003. – 253 с.

40. Марущак А. І. Інформаційне право: Доступ до інформації / А. І. Марущак. – К : КНТ, 2007. – 532 с.

41. Мельник А. Ф. Державне управління / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна. – К. : Знання – Прес, 2003. – 246 с.

42. Мельник А. Ф. Менеджмент державних установ і організацій / А. Ф. Мельник, А. Ю. Васіна, Н. М. Кривокульська / За ред. А. Ф. Мельник. – Київ : ВД “Професіонал”, 2006 р. – 464 с.

43. Мельничук Н. Ю. Актуальні проблеми бюджетного менеджменту в сучасних умовах // Бухгалтерський облік, аналіз та аудит: проблеми теорії, методології, організації : збірник наукових праць / Нац. акад. статистики, обліку та аудиту ; наук. рада: О. Г. Осауленко, О. Ю. Редько, В. О. Шевчук [та ін.]. – Київ, 2016. – Вип. 2 (17). – С. 104–110.

44. Меморандум про взаєморозуміння між Генеральним Директоратом з питань Інформаційного суспільства Європейської Комісії та Державним комітетом зв'язку та інформатизації України щодо розвитку Інформаційного суспільства [Електронний ресурс] : Міжнародний документ від 14 вересня 2000 р. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_447. Заголовок з екрану.

45. Моисеев В. А. Паблик рилейшинз : теория и практика / В. А. Моисеев. – К. : АИРА, 1999. – 376 с.

46. Муніципальне право України / за ред. В. Ф. Погорілка, О. Ф. Фрицького. – К. : Юрінком Інтер, 2001. – 191 с.

47. Науково-методичне забезпечення зв'язків з громадськістю в органах державної виконавчої влади : метод. рек. / авт. кол. : С. А. Чукут, Т. В. Джига, А. В. Баровська та ін.; за заг. ред. С. А. Чукут. – К. : НАДУ, 2008. – 72 с.

48. Орлов О., Онищенко Ю. Протидія кіберзлочинності в умовах глобалізації суспільства// Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – С. 41–44.

49. Панарин И. Н. Технология информационной войны / И. Н. Панарин. – М. : “КСП+”, 2003. – 320 с.

50. Пісоцький В. Використання соціальних мереж як напрям модернізації інформаційно – комунікативного забезпечення суб'єктів місцевого самоврядування в Україні / В. Пісоцький // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – С. 78–80.

51. Погорілко В. Ф. Муніципальне право України / за ред., О. Ф. Фрицького. – К. : Юрінком Інтер, 2001. – 191 с.

52. Политико-административные отношения: концепты, практика и качество управления / под ред. Л. В. Сморгунова. – СПб. : Изд. С.-Петербур. ун-та, 2010. – 322 с.

53. Пономарев Н. Ф. Информационная политика органа власти: пропаганда, антипропаганда, контрпропаганда. – Пермь : изд-во Перм. гос. техн. ун-та, 2007. – 185 с.

54. Поппер К. Логика социальных наук // Вопросы философии. – М. – 1992. – № 10. – С. 74.

55. Почепцов Г. Г. Стратегические коммуникации. Стратегические коммуникации в политике, бизнесе и государственном управлении / Г. Г. Почепцов. – К. : Альтерпрес, 2008. – 224 с.

56. Приймак Ю. Ю. Механізми управління національними інформаційними ресурсами України в електронному урядуванні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Ю. Ю. Приймак; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2012. – 20 с.

57. Про Державний бюджет України на 2015 рік [Електронний ресурс] : Закон України від 28 грудня 2014 р. № 80-VIII. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/80-19/page2>. Заголовок з екрану.

58. Про ефективність використання коштів на Національну програму інформатизації [Електронний ресурс] : – Режим доступу:

<http://www.dkrs.gov.ua/kru/uk/publish/article/84462;jsessionid=C9EA31BA7C2A871A1489ED6D34816734>. Заголовок з екрану.

59. Про затвердження переліку завдань (проектів) Національної програми інформатизації на 2012 рік, їх державних замовників та обсягів фінансування [Електронний ресурс] : Розпорядження від 17 жовтня 2012 р. № 813-р. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/813> – 2012 – %D1%80. Заголовок з екрану.

60. Про затвердження рекомендаційних переліків структурних підрозділів обласної, Київської та Севастопольської міської, районної, районної в мм. Києві та Севастополі державних адміністрацій [Електронний ресурс] : Постанова, Перелік від 18 квітня 2012 р. № 606. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/606> – 2012 – %D0%BF. Заголовок з екрану.

61. Про захист персональних даних [Електронний ресурс] : Закон України від 1 червня 2010 р. № 2297-VI. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2297> – 17/page2. Заголовок з екрану.

62. Про інформацію [Електронний ресурс] : Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657–XII. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>. Заголовок з екрану.

63. Про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами [Електронний ресурс] : Угода, Міжнародний документ від 14 червня 1994 р. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/998_012. Заголовок з екрану.

64. Про Національну програму інформатизації [Електронний ресурс] : Закон України від 04 лютого 1998 № 74/98-ВР. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98> – %D0%B2%D1%80. Заголовок з екрану.

65. Про основи національної безпеки [Електронний ресурс] Закон України від 19 червня 2003 року № 964-IV. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/964-15>. Заголовок з екрану.

66. Про порядок висвітлення діяльності органів публічної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації [Електронний ресурс] Закон України ВР від 23 вересня 1997 р. № 539/97. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/539/97%D0%B2%D1%80>.

Заголовок з екрану.

67. Публічне управління: теорія та практика : збірник наукових праць Асоціації докторів наук з державного управління. – Х. : Вид-во “ДокНаукДержУпр”. – Випуск 1(13). – Січень, 2013. – 184 с.

68. Рудакевич М. І. Професійна етика державних службовців: теорія і практика формування в умовах демократизації державного управління / М. І. Рудакевич: – Т. : Вид-во АСТОН, 2007. – 400 с.

69. Семенченко А. І. Методи гарантованої обробки інформації в задачах оцінки стану та розвитку сфери інформаційно-комунікаційних технологій [Електронний ресурс] / А. І. Семенченко // 1999.- Режим доступу: <http://old.niss.gov.ua/book/sem.htm>. Заголовок з екрану.

70. Серенок А. О. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні / А. О. Серенок, Т. І. Олійник. – Київ, 2014. – 72 с.

71. Соціальна інформатика / Л.Г. Профатілова. – Х. : Харк. Нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна, 2011. – 64 с.

72. Старушенко Г., Базилевський С. Інформаційно-комунікаційні технології як чинник удосконалення державного регулювання національної економіки в умовах інформаційного суспільства // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – 104 с.

73. Степанов В. Ю. Державна інформаційна політика: проблеми та перспективи : монографія / В. Ю. Степанов. – Х., 2011. – 546 с.

74. Стёпин В. С. От философии науки – к философской антропологии. // Кузнецова Н. И. (ред.). Познающее мышление и социальное действие. – М., 2004. – 544 с.

75. Столярова О. Е. Социальный конструктивизм: онтологический поворот // Вестник МГУ. – Сер. 7. Философия. – 2003. – № 3. – С. 45–46.

76. Сурмин Ю. Теория систем и системный анализ / Ю. Сурмин. – К. : МАУП, 2003. – 368 с.

77. Твердохліб О. С. Формування та розвиток інформаційних державно – управлінських ресурсів України : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / О. С. Твердохліб; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2012. – 20 с.

78. Терещенко Д. А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади : дис. ... канд наук з державного управління: 25.00.02 / Діна Акрамівна Терещенко; Харківський РІДУ. – Харків, 2009. – 207 с.

79. Угода про партнерство і співробітництво між Україною і Європейськими Співтовариствами та їх державами-членами [Електронний ресурс] : Міжнародний документ від 14 червня 1994 р. № 237/94-ВР – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/998_012. Заголовок з екрану.

80. Уханов Є. В. Мережеві комунікації та соціальне самовизначення індивіда : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філос. наук; спец. 09.00.03 – соціальна філософія та філософія історії / Є. В. Уханов – Х., 2010. – 16 с.

81. Филиппова Л. Я. Социальная информатика как научная дисциплина: направления развития/ Л. Я. Филиппова // Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері : матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. (03 – 05 квіт. 2013 р.) / Донец. нац. ун-т. – Донецьк : ДонНУ, 2013. – С. 103–108.

82. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие. / Ю. Хабермас . – СПб. : Наука, 2000 – 264 с.

83. Хабермас Ю. Теория коммуникативного действия. / Ю. Хабермас . – СПб. : Наука, 1998. – 254 с.
84. Хуторской А. В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы / А. В. Хуторской // Народное образование. – 2003. – № 2. – С. 58– 64.
85. Цимбаленко Є. С. Науково-теоретичні передумови переходу до суспільства знань / Є. С. Цимбаленко // Інформаційне суспільство. – 2012. – Вип. 15. – С. 38–41.
86. Чи готова влада розповісти про фінансування державних ЗМІ? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.telekritika.ua/drukovani-zmi-vlasnist/2010-09-23/56048>. Заголовок з екрану.
87. Чубукова С. Г., Элькин В. Д. Основы правовой информатики (юридические и математические вопросы информатики) / Под ред. профессора М. М. Рассолова, профессора В. Д. Элькина. – М. : Юридическая фирма “КОНТРАКТ”, 2007. – 287 с.
88. Шарков Ф. И. Политический консалтинг (специализация курса “Консалтинг в связях с общественностью”) / Ф. И. Шарков. – М. : Издательско-торговая кооперация “Дашков и К”, 2004. – 460 с.
89. Швец Д. Ю. Информационная безопасность и современные международные отношения / Д. Ю Швец. – М. : “Мир безопасности”, 2001. – 273 с.
90. Шпак Н. О. Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій в Україні / Н. О. Шпак, О. І. Венгер // Вісник Національного університету “Львів. Політехніка”. – 2012. – № 727. – С. 461 – 467.
91. Berger P., Lukman T. The Social Construction of Reality: A Treatise its the Sociology of Knowledge (Garden City, New York: Anchor Books, 1966), – pp. 51 – 55, 59 – 61.
92. Scheffler, Israel. Worlds of Truth: A Philosophy of Knowledge. Malden, MA: Wiley – Blackwell, 2009.

93. Zukang S. United Nations E-Government Survey 2012 E-Government for the People. [Electronic resource] United Nations New York, 2012. p. 160. Mode of access: World Wide Web: <http://www.slideshare.net/undesa/united-nations-egovernment-survey-2012-12023033>.

94. Волошин В. Г. Сутність діяльності комунікаційного та інформаційного характеру органів державного управління / В. Г. Волошин // Держава та регіони: науково-виробничий журнал. Серія “Державне управління”. – № 1(57). – 2017. – С. 115–120.

95. Волошин В. Г. Організаційно-правовий механізм державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади / В. Г. Волошин // Наукові праці: наук.-метод. журнал Чорноморського державного університету імені П. Могили. Серія “Державне управління”. – Вип. 269. – 2016. – Т. 281. – С. 130–134.

96. Voloshin V. Mechanisms of public administration of information and communication activities of public authorities / Volodymyr Voloshin // Public policy and economic development : Scientific and Practical Journal. – Issue 7 (11). – 2016. – P. 60–70.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ БАЗОВИХ МЕХАНІЗМІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

Аналіз ефективності базових механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади здійснювався за розробленою нами методикою оцінювання. Зауважимо, “методика” є усталеним науковим терміном і трактується як сукупність способів і прийомів доцільного проведення будь-якої роботи. Структурна композиція методики оцінювання ефективності базових механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади узагальнено подана у табл. 2.1.

Таблиця 2.1. Структурна композиція методики оцінювання ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади

Етапи	Види робіт	Специфікація робіт
1. Пропедевтичний	Визначення базового концепту методики оцінювання	Обґрунтування доцільності проведення експертного оцінювання
2. Підготовчий	Визначення критеріїв, показників і шкали оцінювання	Обґрунтування їх змісту та взаємозв'язків
	Підбір інструментарію оцінювання, обробки результатів та їх унаочнена презентація	Опис інструментів та процедур застосування
3. Процесуальний	Відбір експертів та формування експертних груп	Визначення кваліфікації та вирахування вартості їхнього “голосу” в експертній групі
	Опитування експертів	Проводяться – індивідуальні і групові; в очній і заочній формі; письмово
4. Підсумковий	Оброблення звітних документів (анкети, довідки, рецензії, звіти тощо)	Підготовка масиву даних для проведення кількісного та якісного аналізу
	Підготовка експертного висновку	Презентація і обґрунтування отриманих результатів

На першому – пропедевтичному – етапі було визначено концепт методики оцінювання ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. Він полягає в тому, що оцінювання ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади відноситься до тієї ситуації, коли із різних причин, значною мірою у зв'язку з відсутністю повної або достовірної інформації, використати статистичні чи розрахунково-аналітичні методи неможливо. У таких випадках вчені (А. Цофнас та ін.) рекомендують застосовувати методи, що використовують результати досвіду й інтуїцію, тобто евристичні чи методи експертного оцінювання [13]. Особливістю цього методу є відсутність строгих математичних доказів оптимальності рішень. Загальною спрямованістю – є використання людини як “вимірювального” приладу для одержання кількісних оцінок процесів і суджень, що через неповноту і невірогідність наявної інформації не піддаються безпосередньому виміру.

На другому етапі (підготовчому) було проведено роботу з визначення базових механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади, що будуть аналізуватися, а також визначено показники, шкали та інструменти за якими буде проводитися оцінювання.

На нашу думку, в контексті даного дослідження доцільним є аналіз ефективності трьох механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади: організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного. Для кожного із зазначених механізмів визначені показники, за якими здійснювалося вищезазначене оцінювання.

Так, організаційно-правовий механізм оцінювався за такими показниками: достатність законодавчої бази для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади; відповідність діючого законодавства України в сфері державного

управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейської практики; ергономічність структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій.

Фінансово-економічний механізм: достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях.

Соціально-психологічний механізм: планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку; ступінь використання інформаційних та медіакомунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади; відповідність та компетентність дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн; вмотивованість публічних службовців на дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.

Шкалою оцінювання (вимірювання) прийнято вважати відображення множини різних проявів якісної чи кількісної властивості на прийняту за угодою впорядковану множину чисел чи іншу систему логічно пов'язаних знаків [31].

Запропоновано чотирьох рівневу шкалу оцінювання ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади, а саме: високий, достатній, низький і неефективний.

Високий рівень, характерний у випадках 100%-го виконання (відповідності) наведених вище критеріїв та ґрунтується на:

- створенні достатньої законодавчої бази для регулювання державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади;
- створенні достатньої кількості ефективних механізмів впровадження і реалізації законів для регулювання державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади;
- прийнятті Кодексу України про інформацію;
- забезпеченні високої якості інформаційного забезпечення і високого рівня керуючого впливу органів публічної влади;
- повна відповідність законів, постанов, указів та ін. рівню розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, відсутність суперечностей між ними;
- відсутність закладених у нормативні документи, які регулюють ІКТ, бар'єри для їх реалізації;
- повна відповідність законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейській практиці;
- висока ергономічність структури організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій;
- повна відкритість та доступність до інформаційних джерел органів публічної влади з боку громадян та ЗМІ;
- високий рівень фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;
- стійкий очевидний економічний ефект від інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;
- висока привабливість з інвестиційної точки зору програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях;

- існування чітко налагодженого надання послуг через спеціально створені центри (пункти) надання послуг, центри інформаційного обслуговування населення (call-центри), портали надання державних послуг, які працюють за принципом “єдиного вікна”;

- володіння високим рівнем кваліфікованості публічними службовцями для використання інформаційно-комунікаційних технологій;

- високий рівень інформаційної грамотності, інформаційної культури та навичок інформаційної безпеки публічних службовців у сфері ІКТ;

- високий рівень довіри громадськості до різних гілок влади.

Достатній рівень характеризується 80% відповідності критеріям, які відображають високий рівень:

- наявність законодавчої бази для регулювання публічної влади;
- створення майже достатньої кількості ефективних механізмів впровадження і реалізації законів для регулювання державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади;

- наявність інформаційного забезпечення і керуючого впливу органів публічної влади;

- відповідність законів, постанов, указів та ін. рівню розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, відсутність суперечностей між ними;

- наявність у нормативних документах, які регулюють ІКТ закладених не значних бар’єрів для їх реалізації;

- майже повна відповідність законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейській практиці;

- достатня ергономічність структури організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій;
- повна або часткова відкритість та доступність до інформаційних джерел органів публічної влади з боку громадян та ЗМІ;
- достатній рівень фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;
- не стійкий, але суттєвий економічний ефект від інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;
- невисока привабливість з інвестиційної точки зору програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях;
- існування налагодженого надання послуг через спеціально створені центри (пункти) надання послуг, центри інформаційного обслуговування населення (call-центри), портали надання державних послуг, які працюють за принципом “єдиного вікна”;
- володіння необхідним рівнем кваліфікованості державними службовцями для використання інформаційно-комунікаційних технологій;
- достатній рівень інформаційної грамотності, інформаційної культури та навичок інформаційної безпеки публічних службовців у сфері ІКТ;
- достатній рівень довіри громадськості до різних гілок влади.

Низький рівень характеризується негативним ставленням до ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади та виконанням на 50% поставлених завдань та прийнятих рішень:

- наявність часткової законодавчої бази для регулювання державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади;

- недостатня кількість або відсутність ефективних механізмів впровадження і реалізації законів для регулювання державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади;
- наявність неефективного інформаційного забезпечення і керуючого впливу органів публічної влади;
- часткова відповідність законів, постанов, указів та ін. рівню розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, наявність суперечностей між ними;
- наявність у нормативних документах, які регулюють ІКТ закладених значних бар'єрів для їх реалізації;
- не повна відповідність законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейській практиці;
- недостатня ергономічність структури організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій;
- часткова відкритість та доступність до інформаційних джерел органів публічної влади з боку громадян та ЗМІ;
- недостатній рівень фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;
- не стійкий економічний ефект від інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;
- невисока привабливість з інвестиційної точки зору програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях;
- ускладнений доступ до надання послуг через спеціально створені центри (пункти) надання послуг, центри інформаційного обслуговування населення (call-центри), портали надання державних послуг, які працюють за принципом “єдиного вікна”;

- відсутність або часткове володіння необхідним рівнем кваліфікованості публічними службовцями для використання інформаційно-комунікаційних технологій;
- недостатній рівень інформаційної грамотності, інформаційної культури та навичок інформаційної безпеки публічних службовців у сфері ІКТ;
- недостатній рівень довіри громадськості до різних гілок влади.

Неефективність характеризується найбільш негативним ставленням до створення умов щодо вирішення проблем ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. Даний рівень характеризується менш ніж 50 % виконанням.

Акцентуємо на тому, що основним шляхом отримання ґрунтовних доказів з теми дослідження є використання методу, який має забезпечити досягнення цілей оцінювання. Даний метод базується на використанні відповідних інструментів оцінювання. До того, як представити ці інструменти, слід нагадати визнані правила їх застосування як міжнародними, так і українськими експертами. Наведемо деякі з них:

- жоден інструмент сам по собі не здатен дати відповідь на поставлене запитання або виконати один з чотирьох етапів оцінювання: як правило, необхідне поєднання інструментів;
- кожен інструмент адаптований до конкретного етапу, але іноді його можна використовувати на декількох етапах;
- ряд інструментів можна використовувати одночасно на одному етапі з різними підходами, для того щоб полегшити тріангуляцію інформації;
- вибір інструментів оцінювання залежить від поставлених завдань та контексту: ступінь складності заходу, якість наявних знань, характер отриманої інформації, кількість респондентів і т. ін. [30].

Набір інструментів для вибраного нами методу оцінювання є однорідним щодо точності зібраної інформації та рівня аналізу, що дозволило отримати рівнозначні дані для їх подальшої обробки та

використання. Основні інструменти, що були застосовані нами в дослідженні такі: анкета-опитувальник експертів (застосовувався для відбору експертів та формування експертних груп); анкета-запитальник (для визначення особистої думки експертів щодо проблеми, що оцінюється); програма SPSS (для обробки масиву отриманих даних та їх представлення в графіках і таблицях); математико-статистичні методи кількісної та якісної оцінки.

Загальна логіка проведення розрахунків щодо визначення рівнів ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю в органах публічної влади проводилася шляхом визначення середнього арифметичного коефіцієнтів кожного з визначених

механізмів:
$$B_c = \frac{B_1 + B_2 + B_3}{3};$$
 де B_c – середній показник високого рівня ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади; B_1 – високий результат за першим показником; B_2 – високий результат за другим показником і т. ін. Аналогічно було визначено середнє арифметичне для достатнього, низького та неефективного рівнів.

Запропонованою методикою оцінювання ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади передбачено, що на третьому (процесуальному) етапі розпочалася робота з експертами.

При відборі експертів ми застосували комплексний підхід до визначення коефіцієнту компетентності експерта. В основу було покладено розробки вчених щодо критеріальних ознак компетентності експерта: В. Новосада, Р. Селіверстова – компетентність; креативність, розвинуті творчі здібності, що дозволяють аналізувати проблемні ситуації та знаходити шлях розв'язку протиріч; відсутність схильності до конформізму, прийняття думки більшості; наукова об'єктивність; аналітичність, широта й конструктивність мислення; позитивне ставлення до інновацій, відсутність консерватизму, тобто прагнення дотримуватися один раз обраної позиції

[20]; Ю. Бабанський – компетентність; здатність до вирішення творчих завдань; об'єктивність оцінювання; позитивне ставлення до експертизи; аналітичність і широта мислення; конструктивність мислення; колективізм і самокритичність [2]; А. Цофнас – відносно незалежне адміністративне становище; досвід активної роботи в даній системі; досвід активної наукової роботи; здоров'я (відсутність роздратованості, песимізму, нещирості); інтелектуальна продуктивність; працездатність; упевненість в судженнях; природна допитливість; урівноваженість реаліста; природна щирість; строге дотримання моралі; почуття соціальної відповідальності [33]; В. Черепанова – креативність, що означає здатність вирішувати творчі задачі, метод вирішення яких частково чи повністю відомий; евристичність – здатність бачити чи створювати неочевидні проблеми; інтуїція – здатність роботи висновки про досліджуваний об'єкт без логічного обґрунтування; предикативність – здатність передчувати та передбачати майбутній розвиток об'єкта; незалежність – здатність протистояти колективній думці та відстоювати свою власну; різносторонність – здатність бачити та обговорювати проблему з різних сторін [34].

За результатами відбору було сформовано групу з 17 експертів, в роботі з яким застосовувалися як індивідуальні так і групові (колективні) експертні оцінки. Отже, експертне оцінювання – це особливий різновид методу опитування, де вимоги, які застосовуються в масових опитуваннях, неприйнятні; а експерт – це особа, яка має необхідні знання та яка може дати висновок з питань, які стосуються спеціальних знань цієї особи, шляхом дослідження матеріальних об'єктів, явищ і процесів, що містять інформацію про механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

На підсумковому, четвертому етапі здійснювалася підготовка експертного висновку та його обговорення з експертами. Це обговорення проводилося методом мозкового штурму під час презентації результатів дослідження на міжнародному науково-практичному семінарі, що дало змогу

в подальшому виробити рекомендації щодо підвищення ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

Представимо результати аналізу ефективності трьох базових механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

2.1. Організаційно-правовий механізм

Кількісні дані щодо коефіцієнтів показників ефективності організаційно-правового механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади узагальнено подано в табл. 2.2.

Таблиця 2.2. Коефіцієнти показників ефективності організаційно-правового механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади (%).

Показники	Коефіцієнти (розрахунки за шкалою семантичної диференціації)			
	Високий (8–10)	Достатній (5–7)	Низький (2–4)	Незадовільний (1 і нижче)
достатність законодавчої бази для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади	22	58	20	-
відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейської практики	-	6	50	44
ергономічність структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій	-	79	15	6

Як свідчать дані табл. 2.2. коефіцієнт ефективності першого показника – *достатність законодавчої бази для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади* – організаційно-правового механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади, за висновками 22% експертів відповідає високому рівню (коефіцієнт 8–10); 58% експертів вважають його достатнім (коефіцієнт 5–7); 20% – низьким (2–4). Жодний з експертів не зазначив незадовільний рівень (1 і нижче).

За висновками експертів в Україні створено достатню законодавчу базу для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. Так, сформовано значний масив нормативних актів, які прямо чи опосередковано регулюють інформаційно-комунікаційну діяльність владних органів, правову основу якої становлять Конституція України та відповідні закони. На підставі їхнього аналізу виокремлено три основних напрями правового регулювання зазначеного виду діяльності: 1) запровадження механізмів відкритості та прозорості в діяльність органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування; 2) забезпечення взаємодії місцевих органів влади з громадськістю; 3) налагодження процесів збирання, оброблення, нагромадження, зберігання, поширення, захисту інформації та надання її споживачам.

Важливим здобутком, на думку експертів, є наявність пунктів законодавчих актів, що визначають регулювання права на інформацію, гарантії держави всім суб'єктам інформаційних відносин рівних прав і можливості доступу до інформації. Присутність у нормативних документах основних стратегічних цілей розвитку інформаційного суспільства в Україні:

– прискорення розробки та впровадження новітніх конкурентоспроможних ІКТ в усі сфери суспільного життя, зокрема в економіку України і в діяльність органів публічної влади;

- забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення, насамперед шляхом створення системи освіти, орієнтованої на використання новітніх ІКТ у формуванні всебічно розвиненої особистості;
- розвиток національної інформаційної інфраструктури та її інтеграція із світовою інфраструктурою;
- державна підтримка нових “електронних” секторів економіки (торгівлі, надання фінансових і банківських послуг тощо);
- створення загальнодержавних інформаційних систем, насамперед у сферах охорони здоров'я, освіти, науки, культури, охорони довкілля;
- збереження культурної спадщини України шляхом її електронного документування;
- державна підтримка використання новітніх ІКТ засобами масової інформації;
- використання ІКТ для вдосконалення державного управління, відносин між державою і громадянами, становлення електронних форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування і фізичними та юридичними особами;
- досягнення ефективної участі всіх регіонів у процесах становлення інформаційного суспільства шляхом децентралізації та підтримки регіональних і місцевих ініціатив;
- захист інформаційних прав громадян, насамперед щодо доступності інформації, захисту інформації про особу, підтримки демократичних інститутів та мінімізації ризику “інформаційної нерівності”;
- вдосконалення законодавства з регулювання інформаційних відносин;
- покращення стану інформаційної безпеки в умовах використання новітніх ІКТ.

Крім того, державне регулювання у сфері електронного документообігу спрямовано на: реалізацію єдиної державної політики електронного документообігу; забезпечення прав і законних інтересів суб'єктів

електронного документообігу; нормативно-правове забезпечення технології оброблення, створення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, що на думку експертів, забезпечує швидкість та ергономічність діяльності органів публічної влади.

Також суттєвими, на погляд експертів, є положення закону України “Про захист персональних даних”, а саме: володарем чи розпорядником персональних даних можуть бути підприємства, установи і організації усіх форм власності, органи державної влади чи органи місцевого самоврядування, фізичні особи-підприємці, які обробляють персональні дані відповідно до закону; розпорядником персональних даних, володарем яких є орган державної влади чи орган місцевого самоврядування, крім цих органів, може бути лише підприємство державної або комунальної форми власності, що належить до сфери управління цього органу; не є конфіденційною інформацією персональні дані, що стосуються здійснення особою, яка займає посаду, пов’язану з виконанням функцій держави або органів місцевого самоврядування, посадових або службових повноважень.

Захист ЗМІ від монопольного впливу органів тієї чи іншої гілки державної влади або органів місцевого самоврядування, є складовою частиною законодавства України про інформацію. Відповідно до нього ЗМІ можуть проводити власне дослідження й аналіз діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, давати їй оцінку, коментувати.

Інформація про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування може отримуватися ЗМІ від цих органів безпосередньо або через їх інформаційні служби чи бути зібрана працівниками ЗМІ.

Інформаційні служби (інформаційні управління, інформаційно-аналітичні підрозділи, прес-служби, прес-центри, управління і центри громадських зв’язків, прес-бюро, прес-секретарі та прес-аташе з відповідним апаратом) органів державної влади та органів місцевого самоврядування

збирають, аналізують, обробляють та оперативно надають інформацію про діяльність цих органів у повному обсязі ЗМІ. Усі ці проблемні питання регулюються законом України “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації”.

Проте, незважаючи на те, що українське законодавство, яке гарантує свободу діяльності ЗМІ, є одним із найбільш прогресивних у Східній Європі, ці законодавчі норми, як зауважують експерти, на практиці виконуються не повною мірою. Останнім часом почастишали випадки порушення гарантованих чинним законодавством прав ЗМІ на доступ до публічної інформації, свободу слова і професійну діяльність, цензури, політичного, фінансового, економічного тиску на ЗМІ з боку влади тощо.

Доречним є визначення основних принципів державної політики у сфері телебачення і радіомовлення стосовно державних органів, що стосуються: обмежень щодо монополізації телерадіоорганізацій промислово-фінансовими, політичними та іншими групами чи окремими особами, а також гаранту захисту телерадіоорганізацій від фінансового і політичного тиску з боку фінансово-політичних груп та органів державної влади і органів місцевого самоврядування; визначення органів влади, які здійснюють реєстраційні та регулюючі функції у галузі телерадіомовлення і не допускають створення нових чи наділення існуючих державних органів тотожними або дублюючими повноваженнями щодо аудіовізуальних засобів масової інформації.

Відомо, що в Україні забороняється заснування телерадіоорганізацій органами державної влади та органами місцевого самоврядування, якщо рішення про їх створення або положення про них не передбачає повноважень засновувати телерадіоорганізації, які є державними підприємствами. Основними завданнями державних телерадіоорганізацій є:

а) оперативне інформування телеглядачів і радіослухачів про суспільно-політичні та інші події в Україні і за кордоном, про надзвичайні

події та ситуації, що становлять загрозу життю чи здоров'ю населення, оприлюднення офіційних повідомлень, роз'яснення рішень органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

б) створення та розповсюдження економічних, публіцистичних, культурно-освітніх, медико-гігієнічних, художніх, навчальних, розважальних, спортивних програм, а також програм для дітей та юнацтва;

в) сприяння зміцненню міжнародних зв'язків України, зростанню її авторитету у світі.

Крім того, не менш важливим, на думку експертів, є позиція держави (в особі центрального органу виконавчої влади), яка гарантує економічну самостійність та забезпечує економічну підтримку діяльності друкованих ЗМІ, запобігає зловживанню монопольним становищем на ринку з боку видавців і розповсюджувачів друкованої продукції. Монополізація загальнодержавних і регіональних громадсько-політичних друкованих ЗМІ в Україні не допускається.

Ще одним важливим кроком, на думку експертів, є створення та робота Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення, що здійснює: нагляд за дотриманням вимог законодавства у галузі телерадіомовлення (у т.ч. реклами та спонсорства, порядку мовлення під час проведення виборчих кампаній та референдумів, стандартів та норм технічної якості телерадіопрограм тощо); нагляд за дотриманням телерадіоорганізаціями законодавства України у сфері кінематографії; складу їх засновників (власників), а також частки іноземних інвестицій у їх статутному капіталі; щодо частки вітчизняного продукту у їх програмах (передачах) та вживання мов при здійсненні телерадіомовлення; захисту суспільної моралі; застосування в межах своїх повноважень санкцій відповідно до закону та офіційний моніторинг телерадіопрограм.

Переважна більшість законодавчих актів цього спрямування ухвалюється з метою покращення інформування населення та інформатизації надання публічних послуг. Проте, поряд з цим, як зазначають експерти,

питанням формування двосторонніх симетричних зв'язків надається недостатньо уваги.

Значна кількість законодавчих актів передбачає врегулювання правових засад побудови “вертикальних” субординаційних комунікацій місцевих державних адміністрацій й органів місцевого самоврядування з органами вищого рівня управління, удосконалення взаємодії керівництва органів влади з їхніми структурними підрозділами. При цьому недостатньо регламентованими залишаються положення про “горизонтальні” взаємозв'язки суб'єктів інформаційного обміну на місцевому рівні: характер і порядок взаємодії структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування і громадськості, процедура координації та реалізації внутрішньо-організаційних комунікацій та ін. Тому експерти обґрунтовують необхідність прийняття загального законодавчого акту, який би визначав понятійні, змістовні, зобов'язальні, регулятивні та контрольні засади комунікативної діяльності публічних органів влади, а також напрями реалізації державної політики щодо задоволення комунікативних потреб громадян.

Так, з огляду на вимоги щодо якості і достовірності інформації, надійності й усталеності інформаційного забезпечення, експерти погоджуються, що назріла необхідність у запровадженні закону “Про інформаційне забезпечення органів публічної влади та управління”, який більш конкретно регламентував би правове регулювання даних видів інформаційних відносин. Оскільки від достовірності, своєчасності і повноти інформації залежить якість прийнятих рішень, то ці акти повинні також передбачати конкретну жорстку відповідальність за надану інформацію. Запровадження таких заходів, на погляд експертів, дозволить істотно підвищити якість інформаційного забезпечення і рівень керуючого впливу органів публічної влади.

Більшість експертів вважає, що нам не потрібно створювати нові закони у сфері інформації, а систематизувати вже існуючі, визначаючи у них

правові гіперзв'язки, з метою подальшого їх кодифікування на рівні Кодексу України про інформацію.

Вони наголошують на тому, що сьогодні стає вкрай необхідним прийняття Кодексу України про інформацію і цей нормативно-правовий акт має розроблятися з урахуванням європейських стандартів розвитку інформаційних відносин в Україні. Даний кодекс, зокрема, має чітко визначити як об'єкт, так і предмети інформаційного права, суб'єкти інформаційних правовідносин, правовий режим доступу до інформації, включаючи доступ до публічної інформації (інформації органів державної влади та органів місцевого самоврядування), персональних даних, державної та іншої, передбаченої законом таємниці.

Крім того, закони, постанови, накази та ін. щодо впровадження ІКТ не відповідають рівню розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та одні можуть суперечити іншим, або містити закладені у нормативний документ перепони для його реалізації. Яскравим прикладом такої неузгодженості та недоробленості є закон України “Про адміністративні послуги”, оскільки його прийняття перетворило використання інформаційно-комунікаційних технологій з факультативного явища на обов'язковий елемент діяльності органів місцевого самоврядування. Відтепер обов'язковими для будь-яких органів влади є власний офіційний веб-сайт, комунікації за допомогою електронної пошти та електронна взаємодія між органами влади. Але впровадження цих елементів діяльності органів державного управління обмежене виключно бюджетним фінансуванням всіх заходів. А це ресурсне обмеження, як зазначають експерти, дуже сильно перешкоджає запровадженню інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях. На жаль, на сьогодні немає підстав вважати, що Уряд України планує виправити цю ситуацію.

Отже, основні проблеми нормативно-правового регулювання інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади полягають:

1) в адаптації законодавства України в інформаційній сфері до нових умов суспільного розвитку, передусім пов'язаних з побудовою інформаційного суспільства; 2) в недостатньо ефективних механізмах впровадження і реалізації цих законів.

Щодо коефіцієнту ефективності другого показника – відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цій сфері та європейської практики – 50% експертів оцінили як низький (2–4); 44% – вважають його незадовільним (1 і нижче); 6% – як достатній (коефіцієнт 5–7); високий (коефіцієнт 8–10) рівень не визначив жоден з експертів.

Якщо порівнювати вітчизняну практику із зарубіжним досвідом, то виявиться, що в питаннях надання інформації, як вважають експерти, Україна поступається багатьом державам, у національних законодавствах багатьох із яких установлюється обов'язок державних структур регулярно публікувати певні категорії інформації, до якої належать нормативні, індивідуальні або загальні управлінські акти. Поряд із доступом до різного роду матеріалів доступ передбачений і для проектів нормативних актів, що дозволяє громадянам брати участь в їх обговоренні до їх затвердження.

На думку експертів, існує суспільна потреба зближення та поступового приведення законодавства України у відповідність до вимог законодавства Європейського Союзу. Вони рекомендують звернути увагу на те, що сучасна держава є організацією, що перебуває на службі суспільства, і не владарює над громадянами, а надає їм послуги. Саме такий підхід до формування концепції публічних послуг існує у Великобританії, який досить відчутно вплинув на положення Хартії громадян (Citizen's Charter) 1991 р. Прийняття даного документа поклало початок практичній розробці та використанню стандартів якості послуг, що надаються державним сектором, та порядок їх надання.

Основна ідея Хартії громадян полягає у встановленні стандартів якості публічних послуг, а також у встановленні фактичного рівня відповідності функціонування державних установ цим стандартам. Крім того, передбачається постійне покращення самих стандартів завдяки тиску, який здійснюють користувачі послуг на їх постачальників. Можливість здійснення такого тиску ґрунтується в цьому документі забезпеченням відкритості діяльності публічної адміністрації, передусім наданням громадянам інформації як про встановлені стандарти, так і фактичну якість послуг [1].

В Україні подібним базовим нормативним актом є Закон “Про адміністративні послуги”. Закон передбачає впорядкування внутрішніх процедур надання адміністративних послуг (через запровадження технологічних карток послуг) та надання зручної інформації для споживачів послуг (через встановлення обов’язку широкого інформування та запровадження інформаційних карток адміністративних послуг) [18, с. 8].

Також в українському законодавстві важливим є ухвалений закон України “Про доступ до публічної інформації”, що містить реальні механізми, що здатні зробити діяльність влади прозорішою. Закон створив нормативну основу для забезпечення гарантій права на інформацію, а саме: були детально прописані всі способи доступу до інформації, які сприяють найбільшій поінформованості громадськості та максимальній відкритості інформації; звужено можливості обмеження на вільний розсуд чиновника доступу до інформації [19].

Аналіз експертами діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади та законодавства ЄС у цієї сфері дав можливість виявити деякі суттєві відмінності у проблематиці надання послуг в Україні та країнах ЄС.

Так, у законодавстві країн ЄС мало прикладів нормативного закріплення категорії “публічні послуги” (чи її аналогів: “урядові послуги”, “послуги адміністрації” тощо). Здебільшого підхід є дуже гнучким і в цю категорію включають всі продукти, які надає уряд/адміністрація (в широкому

сенсі), починаючи з різних видів реєстрації та видачі документів, завершуючи наданням пакетів для сортування сміття. Фіксація категорії завершується на рівні політичних документів (policy paper), організаційних документів чи інформаційних ресурсів. Проте, у деяких європейських країнах для певних цілей є приклади і нормативного закріплення саме категорії “публічні послуги”: у Фінляндії – для регулювання питань оплати цих послуг, у Данії – для захисту інформації при створенні інтегрованих офісів.

У країнах ЄС існують гнучкі підходи і до суб’єктів надання послуг, які в Україні віднесені до адміністративних. Зокрема, допускається їх надання не лише органами виконавчої влади чи місцевого самоврядування (при чому багато послуг базових на відміну від України надаються саме через органи місцевого самоврядування), але й іншими суб’єктами (установами, підприємствами, в тому числі приватної форми власності, неурядовими організаціями).

Тобто і делегування, і аутсорсинг у розвинених країнах є досить популярними, що часто дозволяє заощаджувати публічні ресурси та забезпечувати кращу якість послуг [18, с. 39].

Посилаючись на науковий доробок В. Кириченко, який аналізує конституційні права деяких держав ЄС та України, експерти погоджуються, що право на недоторканність приватного життя включає в себе право людини на охорону особистої і сімейної таємниці, а також право на таємницю листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції. Наприклад, у п. 2 ст. 19 Конституції Словацької Республіки 1992 р. встановлено, що «кожен має право на захист від безпідставного втручання у приватне та сімейне життя», у п. 1 ст. 10 Основного Закону ФРН 1949 р., у редакції 1968 р. визначено, що “таємниця листування, а також поштового, телеграфного й іншого електрозв’язку недоторканна” [21].

У різних країнах конституційне закріплення і практика реалізації зазначених прав мають свої особливості. Так, у деяких державах посяганням

визнається не лише перехоплення інформації, але й її незаконне збирання, зберігання, використання та поширення всупереч інтересам особи.

В Україні ці питання регулюються Конституцією України (ч. 2 ст. 32) від 1996 р., де зазначено, що “не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини” [21].

Ряд країн на законодавчому рівні закріпили право громадян на ознайомлення в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, установах і організаціях з відомостями про себе, право на спростування недостовірної інформації про себе і членів своєї сім'ї та право вимагати вилучення будь-якої інформації, а також право на відшкодування матеріальної і моральної шкоди, завданої збиранням, зберіганням, використанням та поширенням такої недостовірної інформації. Наприклад, у Португальській Республіці – ст. 35 Конституції (1976 р.), у Великобританії – Закон “Про захист даних” (1984 р.), у Франції – Закон “Про інформатику, картотеку і свободи” (1978 р.), у Німеччині – Федеральний закон “Про захист персональних даних” (1990 р.).

Експерти зазначають, що громадяни мають право не тільки звертатися зі зверненнями до державних органів, але й отримати від них у встановленому законом порядку обґрунтовану відповідь. Наприклад, у п. 1 ст. 10 Конституції Греції 1975 р. зазначено, що “кожен окремо або спільно з іншими має право, дотримуючись законів держави, звертатися у письмовій формі до влади, які зобов'язані розпочати невідкладні дії на підставі діючих положень і надати заявнику обґрунтовану письмову відповідь згідно до положень закону” [21].

Регулювання й контроль влади у галузі ЗМІ, регулювання концентрації ЗМІ здійснюється системою законодавства кожної з країн ЄС, як законами, так і загальними й спеціальними урядовими програмами сприяння ЗМІ. Європейський Суд з прав людини ухвалив, що свобода ЗМІ потребує

особливого захисту, щоб забезпечити їй можливість “відігравати життєво важливу роль суспільного охоронця” і “поширювати інформацію, яка становить суспільний інтерес”. У таких європейських країнах, як Австрія, Німеччина, Нідерланди, Норвегія, Франція, Швеція, свобода вираження думок закріплена письмово в конституціях цих країн. Такого положення не має лише у Великій Британії, законодавці якої стверджують, що свобода вираження думок гарантована в їхніх “неписаних” конституціях.

У Німеччині й Іспанії вважається, що представники преси мають більші, ніж хто-небудь, права збирати й поширювати інформацію. Ці права є наслідком особливої ролі ЗМІ у формуванні суспільної думки й служінні суспільним інтересам. У деяких країнах на уряд покладено обов’язок підтримувати свободу ЗМІ і плюралізм думок (на додаток до традиційного ліберального обов’язку утримуватися від втручання) відповідно до положень Конституції (Нідерланди, Швеція) або із судовим тлумаченням (Франція, Німеччина). Найбільше ж захищено свободу ЗМІ у Конституції Швеції [22].

У Німеччині питання, пов’язані з наклепом і втручанням у приватне життя, регулює федеральний закон, у той же час інші питання, пов’язані з масовою інформацією, вирішуються на рівні законодавств земель. У Німеччині існує думка, відповідно до якої всі питання, що стосуються преси, мають вирішуватися федеральним урядом, щоб звести до мінімуму складності, що виникають через поділ повноважень. Ця думка стає все більш поширеною, особливо у зв’язку із загальним прагненням до однаковості законів про ЗМІ в Європейському Союзі.

Окремий закон про друковані видання мають лише Австрія і Швеція. Закон містить основні положення, що стосуються преси (у Швеції такий закон має конституційний статус). У той же час, у Німеччині діє ціла низка федеральних законів, що стосуються преси, кожна земля має окремий закон про друковані засоби, і усі вони побудовані за одним зразком. У Франції діє низка законів про друковані засоби, а такі країни, як Нідерланди, Норвегія, Іспанія, Велика Британія не мають окремого закону про друковані засоби і

мають мало (або взагалі не мають) законів, що застосовуються виключно до преси. У багатьох країнах Європейського союзу реформатори призвали до кодифікації й удосконалення законів. Цей процес уже триває у Франції [22].

Також у Франції закон кожному надає право доступу до державних документів. Цим же законом визначається вісім умов, які забороняють доступ до подібної інформації. Рішення державного органу про відмову в наданні інформації може бути оскаржене в суді. Преса цим рідка користується. У Німеччині земельні закони містять положення про право на доступ до інформації урядів. Федеральні і земельні уряди можуть відмовити ЗМІ в наданні інформації лише в тому разі, коли її оприлюднення може перешкодити судочинству, якщо порушуються норми таємності, якщо який-небудь суспільний або особистий інтерес буде порушено, якщо обсяг необхідної інформації надмірно великий. В інших країнах Європи доступ журналістів до урядової інформації регулюється законами, багато в чому схожими на закони Франції і Німеччини [22]. В Україні, правовідносини в цій сфері регулюють Закон України “Про захист персональних даних” та Закон України “Про доступ до публічної інформації”.

Значною проблемою української системи публічної влади в сучасних умовах, на думку експертів, є певна безсистемність, невизначеність та не регламентованість її взаємовідносин з кінцевими споживачами державно-управлінських послуг.

Агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України, яке відповідальне за імплементацію “Національної програми інформатизації” України, погодилося з тим, що проникнення ІКТ в життя українського суспільства відстає від рівня розвитку телекомунікацій і програмно-апаратних засобів. Керівництво агентства запропонувало придбати передові “рішення” у країн-лідерів щодо модернізації механізмів державного управління у світі.

Власне українська стратегія інформатизації нині розробляється за участі вітчизняних економістів, правників, урядовців, наукових робітників

інформаційно-телекомунікаційної галузі, фахівців з ІТ. Суспільно значуща робота, як зазначають експерти, справді виконується всім суспільством.

Коефіцієнт ефективності третього показника – *ергономічність структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади* відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій – представлено такими результатами: високий (коефіцієнт 8–10) – відмітили 27% експертів; 76% експертів визнали як достатній (коефіцієнт 5–7); 15% – як низький (2–4); 6% – як незадовільним (1 і нижче).

Аналіз функціонування взаємодії органів публічної влади і ЗМІ в Україні, вивчення нормативно-правової бази регулювання їх діяльності засвідчує, що структура організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади достатньо ергономічна. Практично кожна державна служба та її територіальні підрозділи мають свої засоби інформування громадськості та інших державних інституцій.

Для висвітлення власної діяльності, органи державної влади та органи місцевого самоврядування мають право засновувати або бути співзасновниками друкованих чи аудіовізуальних ЗМІ в порядку, встановленому законодавством України, і в межах коштів, що виділяються з державного чи місцевих бюджетів на висвітлення їх діяльності, або за рахунок перерозподілу коштів, що виділяються на забезпечення функціонування цих органів.

У друкованих ЗМІ регіональної і місцевої (обласні, міські, районні) сфери розповсюдження оприлюднюються відомості про діяльність органів публічної влади, що спеціально готує і надсилає їм державне інформаційне агентство (ДІНАУ) за рахунок коштів, виділених у державному бюджеті на зазначені цілі.

Для висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування їх інформаційні служби мають право використовувати такі форми підготовки та оприлюднення інформації: випуск і поширення бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес-релізів, оглядів,

інформаційних збірників, експрес-інформації тощо; проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади та органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і зарубіжних засобів масової інформації; підготовка і проведення теле - і радіопередач; забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування; створення архівів інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування; інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать законодавству України [12].

Окремо слід виділити таку інформаційну структуру держустанов і місцевих органів влади як веб-сайти. К. Кислюк зазначає що, їх створення здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі. Їх інформаційне наповнення регулюється Постановою Кабінету Міністрів України “Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади” (2002).

Звичайно, сайти органів державної влади й місцевого самоврядування оформлюються як інформаційні портали: це точка входу до мережі Інтернет, стартовий сайт, який пропонує власні послуги, а разом із тим є путівником у всесвітній павутині. Серед сервісів повинні бути представлені пошта, форуми, каталог, новини, огляди. Портал неодмінно містить навігаційну частину. При цьому форум і пошта можуть бути використані не тільки для спілкування відвідувачів, але й організації віртуального прийому в чиновників [10].

Експерти відмічають, що на сьогодні арсенал засобів взаємодії спеціальних підрозділів в органах публічної влади (особливо в місцевих

органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування) доволі широкий.

Звісно існує і досі певна проблематика яка проявляється в обмеженому доступі журналістів до керівництва органів публічної влади, що тягне за собою неоперативність висвітлення інформації. Також слід звернути увагу на неоперативність органів публічної влади у поширенні інформації щодо своїх заходів (коментарі на актуальні теми іноді з'являються у прес-службах запізно).

Звертаючись до сучасних досліджень, експерти зазначають, що органи виконавчої влади часто ігнорують інформаційні запити журналістів, надають інформацію не в повному обсязі або невчасно, приховують відкриту інформацію або створюють перешкоди для її збирання. Не завжди повною мірою публікується інформація і на веб-сайтах державних установ, які є однією з основних форм доступу до офіційної інформації [17, с. 15–17].

Ще однією проблемою, на яку звертають увагу експерти, є відсутність достатнього матеріально-технічного забезпечення. Так, результати аналізу стану виконання 13-ти бюджетних програм 10-ти центральних органів виконавчої влади – державних замовників Національної програми інформатизації (65 % загальної кількості бюджетних програм, які у періоді аудиту мали ознаки належності до інформатизації) засвідчили недостатність у цих органах сучасної комп'ютерної техніки, ліцензійного програмного забезпечення, систем електронного документообігу тощо.

Наприклад, із необхідних дослідженим центральним органам виконавчої влади 28,4 тис. одиниць комп'ютерної техніки у періоді аудиту планувалося придбати 14,7 тис. – тобто половину від потреби, а фактично лише у 2008 році придбано та введено у роботу 3,9 тис. одиниць.

Так само при потребі у 1822-х програмно-технічних комплексах та 921-й системі електронного документообігу заплановано до створення відповідно 664 та 121 одиниць. Фактично придбано 129 програмно-технічних

комплексів, що становило 7 % від необхідного та 19 % від запланованого, а також створено лише 1 систему електронного документообігу.

Результати рівнів ефективності організаційно-правового механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади подано на рис. 2.1.

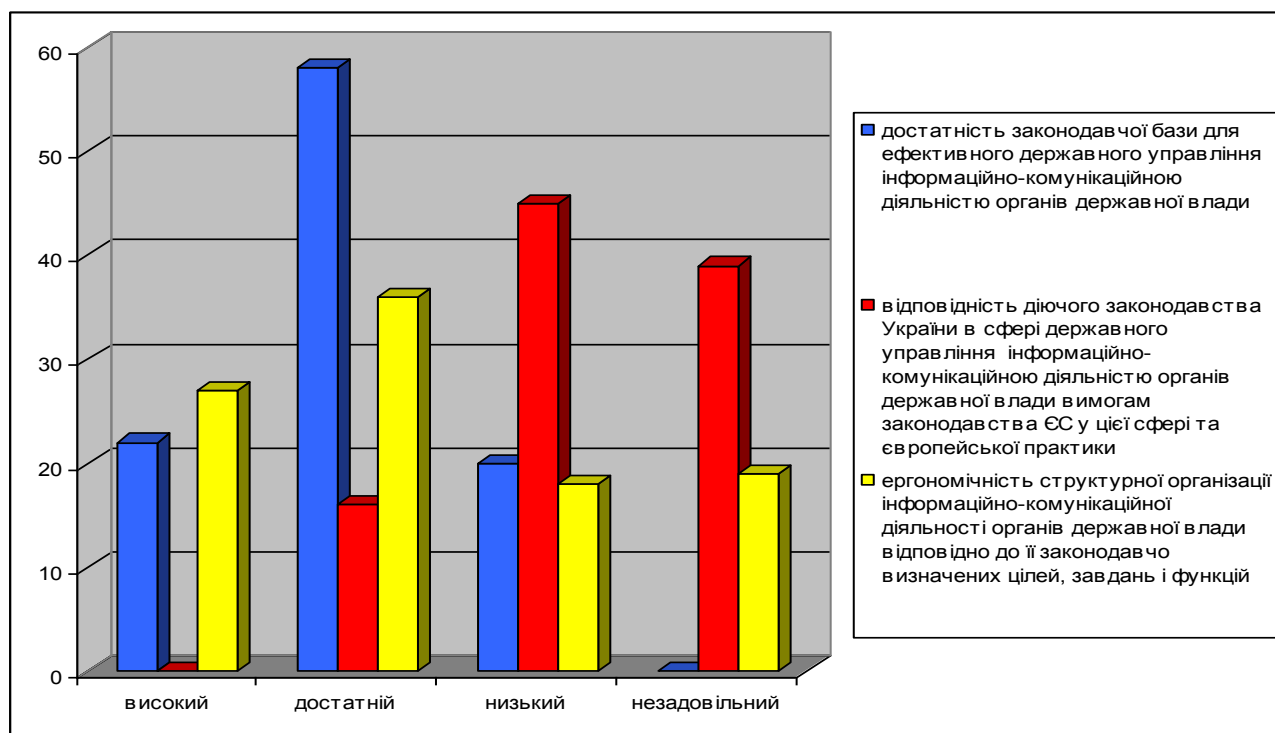


Рис. 2.1. Рівні ефективності організаційно-правового механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади

Як засвідчують дані рис. 2.1. 19% експертів вважають, що ефективність механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади за організаційно-правовим критерієм неефективна; 28% – що вона знаходиться на низькому рівні, 37% оцінили як достатню та 16% – як, таку яка знаходиться на високому рівні.

2.2. Фінансово-економічний механізм

Кількісні дані щодо коефіцієнтів показників ефективності фінансово-економічного механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади за фінансово-економічним критерієм узагальнено подано в табл. 2.3.

Як свідчать дані табл. 2.3, коефіцієнт ефективності першого показника оцінювання ефективності фінансово-економічного механізму – *достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади* – більшістю експертів (41% і 37%) визначається відповідно як неефективний (коефіцієнт 1 і нижче) і низький (коефіцієнт 2-4); 18% – як достатній (коефіцієнт 5-7) і 4% – як високий (коефіцієнт 8-10).

Таблиця 2.3. Коефіцієнти показників ефективності фінансово-економічного механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади (%).

Показники	Коефіцієнти (розрахунки за шкалою семантичної диференціації)			
	Високий (8-10)	Достатній (5-7)	Низький (2-4)	Незадовільний (1 і нижче)
Достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади	4	18	37	41
Соціально-економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади	5	16	40	39
Інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях	-	20	52	28

Експерти одноголосно стверджують, що однією з основних проблем інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади є недостатній рівень фінансування. Вони зазначають, що фінансування галузі ІКТ в Україні на жаль здійснюється за залишковим принципом. В Державному бюджеті виділені незначні кошти на розвиток цих технологій.

Це також підтверджується даними Міністерства економічного розвитку і торгівлі України – з 208 завдань та заходів державних цільових програм щодо інформатизації українського суспільства, схвалених відповідними нормативно-правовими документами, фінансувались лише 140 [26, с. 10].

Слід звернути увагу і на те, що починаючи з моменту прийняття Закону України “Про Національну програму інформатизації” (від 4 лютого 1998 року за № 74/98-ВР), вже майже 20 років проблема інформаційного суспільства існує побічно, як така, що досі так і не одержала відповідного фінансування і відповідно не дала якихось відчутних результатів. На превеликий жаль, виконання Національної програми інформатизації звелось переважно до впровадження систем транспортування інформації, тобто систем зв'язку. Крім того, обмеженість бюджетних коштів та незадовільний стан їх надходження не давали змоги ні об'єктивно планувати потребу у виконанні завдань (проектів) інформатизації, ні досягати показників продукту, які планувались у значно менших обсягах від потреби. Як наслідок, не забезпечено прозорості та відкритості діяльності органів публічної влади.

Лише близько половини коштів, виділених на виконання таких бюджетних програм, спрямовується безпосередньо на інформатизацію. Водночас у рамках інших бюджетних програм, не віднесених до Національної програми інформатизації (пов'язаних переважно з утриманням апаратів органів публічної влади), без погодження з Гензамовником виконується більшість завдань (проектів) інформатизації, тобто поза межами Національної програми інформатизації.

Думка експертів підтверджується і результатами проведеного державного фінансового аудиту 67 центральних органів виконавчої влади. На запити аудиторської групи 37 % центральних органів виконавчої влади підтвердили, що виконують проекти інформатизації поза межами Національної програми інформатизації. За отриманою інформацією тільки на ці проекти було спрямовано майже 400 млн. грн. коштів державного

бюджету (у тому числі у 2010 році – 194 млн. грн., у 2012 році – 92,3 млн. грн., у 2014 році – 112,7 млн. грн.) [26].

За останні 10 років на виконання державних програм інформатизації спрямовано близько 5 млрд. грн. Однак у періоді аудиту обсяги річних бюджетних призначень на виконання завдань (проектів) інформатизації скоротились удвічі, а стан фактичного надходження бюджетних коштів був незадовільним. Так, із 1,3 млрд. грн., передбачених державним бюджетом на виконання у 2014-2016 роках завдань (проектів) інформатизації, державним замовникам Національної програми інформатизації спрямовано 0,8 млрд. грн, тобто 61 % запланованого.

Експерти підтвердили, що найгірше фінансувалась бюджетна програма самого Генерального державного замовника “Національна програма інформатизації”. Так, із запланованих у державному бюджеті на 2008-2009 роки 9,9 млн. грн. на її виконання надійшло лише 0,57 млн. грн., тобто 5,7 %, а у 2010 році із затверджених 0,9 млн. грн. – 0,2 млн. грн. (22 %), яких вистачило лише на погашення кредиторської заборгованості минулих років. Із 0,8 млн. грн., передбачених Гензамовнику на 2014 рік, лише у жовтні вперше надійшло 90 тис. грн., або 11 %.

Загалом, починаючи з 2011 року, планові обсяги фінансування бюджетної програми “Національна програма інформатизації” зменшилися порівняно із попередніми роками у 10 разів, а питома вага цих коштів у структурі бюджетних видатків органів публічної влади на Національну програму інформатизації не досягала навіть 0,05 %.

На виконання завдань (проектів) Національної програми інформатизації в рамках бюджетних програм інших державних замовників – центральних органів виконавчої влади, за ствердженнями експертів, надходило близько половини запланованих коштів. Отже, із 96 запланованих на 2010-2016 роки завдань (проектів) інформатизації виконано лише 38, або 40 %.

Експерти звертають увагу і на те, що дії зі створення та підтримки власного офіційного веб-сайту та створення міжвідомчої системи електронної взаємодії значних ресурсних витрат потребують. Але це велика проблема як для органів місцевого самоврядування, так і взагалі для установ публічного управління на регіональному та місцевому рівнях. Цілком обґрунтованим є побоювання, що лише бюджетних коштів недостатньо для забезпечення виконання вимог законодавства у відведені законом строки. В той же час, ч.1 ст.18 Закону “Про адміністративні послуги” визначає, що “фінансове та інше забезпечення діяльності системи державних органів, органів влади, органів місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг здійснюється виключно за рахунок Державного бюджету України, відповідних місцевих бюджетів”.

Таким чином, запровадження інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання адміністративних послуг обмежується виключно бюджетним фінансуванням. І навіть міжнародна технічна допомога припускається виключно опосередковано через бюджет (міжнародні проекти з безпосереднього забезпечення надання адмінпослуг виявляються забороненими). Все це зовсім не сприяє ефективному та швидкому запровадженню інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання адміністративних послуг на місцевому та регіональному рівнях.

Як показало дослідження, частина державних органів зуміла організувати процес видавництва власних друкованих видань таким чином, що воно стало самоокупним. На думку експертів державним органам варто брати приклад із “Офіційного вісника України” (видання Міністерства юстиції), на який не витрачаються кошти з державного бюджету. Позитивний досвід є й у Вищій раді юстиції, яка веде свій вісник лише в електронному вигляді на своєму сайті.

Цікавим з цієї позиції для нашого дослідження є вивчення у 2010 році Інститутом медіа права інформації щодо періодичних видань, які перебувають у виданні державних органів і кількості грошей, що

витрачається на їхнє утримання. Інститут звернувся до 59 органів публічної влади з інформаційними запитами щодо ЗМІ, які вони видають і витрачених на їхнє фінансування у 2009 році бюджетних коштів. Дослідження було спрямоване на органи виконавчої влади, зокрема, всі міністерства й державні комітети України, Верховна Рада України, вищі судові інстанції та органи виконавчої влади зі спеціальним статусом.

Проте з-поміж 59 органів влади два відмовили в наданні інформації, від чотирьох не надали інформації, у двох випадках спостерігалася необґрунтована затримка із наданням відповіді. 22 органи влади вказали, що на їх видання утримуються за рахунок передплати, розміщення реклами, надання поліграфічних послуг тощо, а не за рахунок бюджетних коштів.

В тих випадках, коли видання було профінансовано державним коштом, чіткі суми вказали далеко не всі засновники. Державні інституції нерідко посилалися на свої звіти, опубліковані раніше в цих же виданнях або на їхніх сайтах. Два органи влади відмовилися надавати фінансові дані, вказавши, що це не входить до їхньої компетенції: так відповіли Держаний комітет архівів України та Державна митна служба України. Національний банк України зауважив, що фінансування заснованих ним видань здійснюється за рахунок кошторису поточних доходів і витрат. На інформацію з цього документа поширюються обмеження, установлені для документів “Не для друку”. Вищий Адміністративний суд України проігнорував питання про суму коштів без жодних пояснень.

Зрештою, лише десять державних органів зазначили конкретні показники фінансування (суми коштів або відсоток від державних призначень),

Зауважимо, що дослідження Інституту медіа права охопило не всі державні ЗМІ, тому підрахувати загальні витрати з бюджету на них неможливо. Однак наведені в таблиці приклади показують, якого обсягу можуть бути такі витрати. Слід також зазначити, що більшість цих видань фінансуються одночасно як державним коштом, так і з інших джерел.

Фінансування державних ЗМІ з бюджету ставить їх у пріоритетне положення порівняно з приватними медіа. Нерівність у конкуренції за читача і рекламодавця, несправедливі умови щодо доставки тиражів по Україні – все це аргументи на користь того, що друковані ЗМІ в Україні має бути роздержавлено. Тоді справді гідні й поважні видання пристосуються і до ринкових умов, а ті, що не потрібні громадськості, - зникнуть. А зекономлені бюджетні кошти, звісно, зайвими для країни не будуть. Що стосується державних телерадіокомпаній, то на виробництво, розповсюдження і трансляцію в 2010 році призначено кошти обсягом 545 106 000 грн., тобто порівняно з 2009 роком фінансування зросло більш ніж на 18 млн. грн.

Узагальнюючи вищевикладене, експерти зробили висновок що фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади недостатнє. Ті кошти які виділяються задля розвинення і удосконалення ІКТ державних органів витрачаються неефективно, не всі використовуються за цільовим призначенням.

Щодо другого показника – соціально-економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади – майже співпала з оцінкою першого показника. Так, більшістю експертів (40% і 39%) визначається відповідно як низький (коефіцієнт 2-4) і незадовільний (коефіцієнт 1 і нижче); 16% – як достатній (коефіцієнт 5-7) і 5% – як високий (коефіцієнт 8-10).

Стратегічне значення модернізації системи управління державою, як необхідної умови підвищення економічного ефекту інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади, вимагає ретельного та ефективного реінжинірингу використовуваних інструментів управління та залучення громадян до процесів управління. У сучасному світі найбільш розвинуті держави вирішують такі ж самі завдання завдяки автоматизації повторюваних дій органів влади та широкому використанню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Впровадження автоматизованих систем управління державами на цих засадах у розвинутих країнах забезпечує розвиток економік та зміцнення конкурентоспроможності, як результат – сучасний рівень життя для громадян.

На сьогодні, констатують експерти, в Україні не створено належних основ автоматизації державної системи управління: об'єднаної інфраструктури та механізму міжвідомчої інформаційної взаємодії державних органів. Як наслідок, інформаційне середовище органів публічної влади не унормовано, безконтрольно дублюється, розвивається за відомчими потребами та можливостями без наявності конкретних вимог до взаємодії, що призводить до низького економічного ефекту від діяльності органів влади.

На думку експертів, за для стабільного економічного ефекту від ІКТ в органах публічної влади необхідно вирішити наступні існуючі проблеми:

- відсутність єдиних стандартів протоколів та регламентів взаємодії ІКТ засобів;
- відсутність конкретних, детальних науково обґрунтованих планів реалізації програм використання інформаційно-комунікаційних технологій;
- відсутність критеріїв оцінювання та індикаторів ступеню виконання програм;
- відсутність фізичних та бюрократичних механізмів контролю;
- відсутність узгодженості дій органів публічної влади різних рівнів в контексті інформатизації;
- не синхронізовані плани робіт, програми, та бюджети структур, задіяних в інформатизації;
- низький рівень інформаційної культури населення та державних службовців;
- відсутність програм щодо розвитку інформаційної культури;
- недофінансування та нераціональне витрачання коштів, нестача кваліфікованих кадрів;

- неможливість проведення досліджень та розробки якісного програмного забезпечення, нестача технічних засобів;
- корупція, що гальмує розвиток та впровадження ІКТ в управлінні держаними процесами.

Що ж стосується інвестиційної привабливості програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях жоден з експертів не вважають його таким, що знаходиться на високому рівні (коефіцієнт 8-10). Достатнім (коефіцієнт 5-7) його вважають 20% експертів. 52% експертів впевнені що він на низькому рівні (коефіцієнт 2-4), та 28% – на незадовільному (1 і нижче).

На сьогодні перед Україною стоїть багато завдань щодо ефективного реформування різних галузей України. Протягом 2012-2015 років в Україні започатковано впровадження низки проектів з інформатизації, направлених на створення національної інформаційно-телекомунікаційної системи, розвиток системи національних інформаційних ресурсів та досягнення європейських стандартів якості електронних державних послуг, відкритості та прозорості влади для людини та громадянина, громадських організацій, бізнесу.

Зокрема, ці завдання визначаються Указом Президента України від 12 березня 2013 року № 128 “Про Національний план дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 – 2014 роки “Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава”. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв’язку та інформатизації приймає активну участь у заходах, направлених на розробку та впровадження загальнодержавних проектів:

- “Відкритий світ” – проект впроваджується з метою створення єдиного освітнього простору, забезпечення доступності до якісної електронної бази знань завдяки функціонування інформаційно-

комунікаційної освітньої мережі національного рівня, як елементу національної інформаційно-комунікаційної інфраструктури;

– “Вчасна допомога” – з метою підвищення якості та ефективності системи екстреної медичної допомоги, однієї з найважливіших складових медичної реформи, впроваджується стратегічний, соціально-значимий Національний проект “Вчасна допомога”. Проектом передбачено модернізацію служби швидкої допомоги відповідно до міжнародних стандартів, забезпечення високої якості надання послуг;

– “Електронний реєстр пацієнтів” – в умовах реформування сфери охорони здоров’я, для реалізації національної програми “Здоров’я 2020 – український вимір” та у відповідності до програми ЄС “Європейська стратегія здоров’я 2020”, в Україні впроваджується електронний реєстр пацієнтів, який дозволить розширити систему національних електронних реєстрів, покращити ефективність та якість медичної допомоги, підвищити достовірність статистичної інформації;

– “Єдине вікно подання електронної звітності” – з метою оптимізації процесу подання звітності підприємств та громадян до різних державних інституцій в Україні створюється “Єдине вікно подання електронної звітності”, яке дозволить громадянам та бізнесу зберегти час та скоротити матеріальні витрати на подання звітності, а відповідним органам влади – на її приймання та опрацювання;

– “Єдиний державний портал адміністративних послуг” – міністерство економічного розвитку і торгівлі України створило пілотну версію Єдиного державного порталу адміністративних послуг, який перебуває у стадії розробки і працює у режимі тестування. Метою цього проекту є забезпечення доступності, зручності, своєчасності надання адміністративних послуг громадян. Впровадження Єдиного державного порталу адміністративних послуг є стратегічним завданням розвитку інтерфейсу “уряд-громадянин” в загальних завданнях розвитку електронного урядування.

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій торкнулося і таких закріплених сфер муніципального управління як житлове комунальне господарство (ЖКГ). Останнім часом з'явилися численні проекти "Розумних будинків", інформаційних систем автоматичного обліку і контролю споживання енергоресурсів і оплати населенням та підприємствами.

М. Мордвинцев пропонує проект, пов'язаний з комплексним впровадженням системи автоматичного обліку та оплати споживаних енергоресурсів (САООПЕ), тобто з технічним переозброєнням ЖКГ. Основні переваги системи полягають у відсутності необхідності здійснювати обходи споживачів, спрощує і структурує звіт про споживання енергоресурсів, а також дозволяє автоматизувати оплату спожитих енергоресурсів. При використанні вимикального пристрою (клапана), можливо дистанційно відключати подачу енергоресурсу при аварії або несплаті послуг [16].

Пропонується створювати індивідуальні системи, що включають в себе смарт-лічильники з мобільним або Інтернет-зв'язком. Білінгова компанія (Міський інформаційний центр) обробляє СМС повідомлення і передає дані в комунальні служби міста, де формуються рахунки, які направляються в банк.

Споживач, використовуючи можливості свого смарт-лічильника, передає СМС для оплати рахунків. Банк з поточного рахунку споживача здійснює оплату.

Таким чином, клієнт, не виходячи з дому, може провести оплату спожитих ресурсів. Вся інформація по мобільному зв'язку передається в білінгову компанію, а оплата через банк підприємству постачальнику послуг. Система індивідуальна і не вимагає створення систем поверху, під'їзду чи будинку. Вона зав'язана тільки на білінгову компанію і комунальні підприємства [16].

Як зазначає Ю. Лупенко, в останні роки сільське господарство досягло стабільної позитивної динаміки і все більше нарощує виробництво сільськогосподарської продукції. Практично завершилося формування

структури виробництва та системи його організації в процесі земельної і аграрної реформи [27].

Головною метою Стратегії розвитку інформаційного забезпечення АПК і сільського населення України є створення необхідних передумов для формування і розвитку аграрного інформаційного простору, які б могли задовольнити інформаційні потреби сільського населення, виробників та переробників сільськогосподарської продукції, підтримуючих АПК галузей, органів публічної влади та неурядових організацій, установ аграрної освіти і науки, а також всіх інших учасників аграрного сектору України або інших сторін, що пов'язані з ним (у тому числі різних груп споживачів продукції) на проголошених ООН принципах для забезпечення сталого аграрного розвитку та інтеграції аграрного сектора України в світовий економічний простір.

Основою досягнення цієї мети є створення Національної системи сільськогосподарської інформації і знань (НССІЗ) зі створенням умов, засобів та технологій для підтримки сталого розвитку сільських територій, підвищення якості життя сільського населення, сталого розвитку сільськогосподарського виробництва і розширення можливостей учасників аграрного ринку України [28].

Однією з проблем ринку інформаційних технологій України є відсутність підтримки з боку держави. У більшості країн уряд підтримує ІКТ-сферу, щоб надати додатковий поштовх розвитку галузі та зробити її привабливою для потенційних клієнтів та інвесторів, а компаніям надаються пільги за соціальними податками.

Результати рівнів ефективності фінансово-економічного механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади за подано на рис. 2.2.

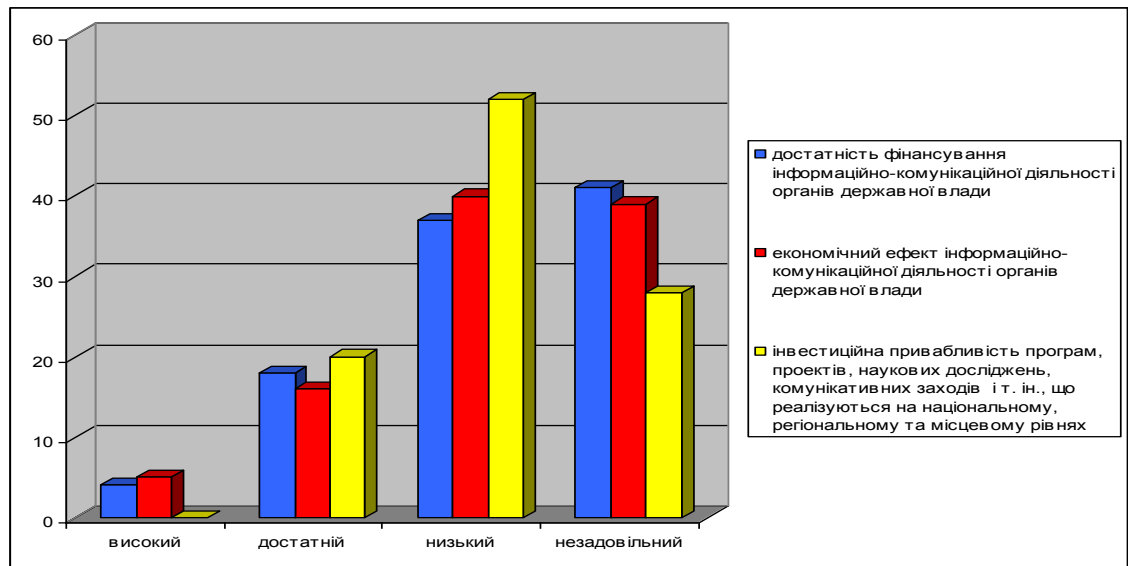


Рис. 2.2. Рівні ефективності фінансово-економічного механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

Як засвідчують дані рис. 2.2, 36% експертів вважають, що ефективність механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади за фінансово-економічним критерієм – неефективна; 43% – що вона знаходиться на низькому рівні, 18% оцінили як достатню та 3% – як, таку, що знаходиться на високому рівні.

2.3. Соціально-психологічний механізм

Кількісні дані щодо коефіцієнтів ефективності соціально-психологічного механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади узагальнено подано в табл. 2.4.

Як свідчать дані табл. 2.4. 9% експертів оцінили планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку високим (8–10), 15% – вважають, що він достатній (5–7). Решта експертів зазначають, що рівень даного

критерію або на низькому рівні – 52% (2–4), або на неефективний – 24% (1 і нижче).

Таблиця 2.4. Коефіцієнти оцінки ефективності соціально-психологічного механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади (%).

Показник	Коефіцієнти (розрахунки за шкалою семантичної диференціації)			
	Високий (8–10)	Достатній (5–7)	Низький (2–4)	Незадовільний (1 і нижче)
планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку	9	15	52	24
ступень використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади	11	23	32	34
відповідність та компетентність дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн	2	13	49	36
вмотивованість публічних службовців на дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади	15	16	21	48

Критерій ступеня використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади 11% – вважають на високому рівні (8–10), 23% – на достатньому (5–7), 32% – на низькому (2–4) та 34% – на незадовільному (1 і нижче). Відповідність та компетентність дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн на думку лише 2% експертів знаходиться на високому (8–10) рівні, 13% – вважають його на достатньому (5–7). Набагато більше експертів вважають, що він знаходиться на низькому (2–4) рівні – 49%. На користь незадовільного (1 і нижче) стану

висловились 36% експертів. Що ж стосується критерію вмотивованості публічних службовців на дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади на високому (8–10) та достатньому (5–7) рівні його визначило 15% та 16% експертів відповідно. Трохи більше вважають що цей показник є низьким (2–4) – 21%, але найбільша кількість експертів вважає його незадовільним (1 і нижче) – 48%.

Крім кількісної представимо й якісну характеристики соціально-психологічного механізму. Так, за висновками експертів, під час планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади жодним чином не враховуються розвиток інформаційної сфери суспільства, сегментація та тенденції розвитку інформаційного ринку.

Разом з експертами ми простежили більш детально існуючі тенденції розвитку інформаційного суспільства і виявили, що ближче всіх до інформаційного суспільства підійшли США, Японія, ряд країн Західної Європи. Відповідно до думки деяких фахівців, США завершають в цілому перехід до інформаційного суспільства до 2020 року, Японія і більшість країн Західної Європи $\frac{3}{4}$ до 2030-2040 років [24].

Не існує загальноприйнятого критерію оцінки повномасштабного інформаційного суспільства, проте відомі спроби його сформулювати. Важливими в цьому аспекті є дослідження А. Єршова, який запропонував цікавий критерій: про фази просування до інформаційного суспільства слід судити за сукупними пропускними здібностями каналів зв'язку. Тобто, розвиток каналів зв'язку відображає і рівень комп'ютеризації, і обсяг накопиченої інформації, і об'єктивну потребу суспільства у всіх видах інформаційного обміну, й інші прояви інформатизації. Згідно з цим критерієм, рання фаза інформатизації суспільства настає при досягненні діючої в ньому сукупної пропускнуєї спроможності каналів зв'язку, яка забезпечує розгортання достатньо надійної міжміської телефонної мережі. Завершальна фаза $\frac{3}{4}$ при можливості реалізації надійного та оперативного

інформаційного контакту між членами суспільства за принципом “кожен з кожним”. На завершальній фазі пропускна спроможність каналів зв’язку, за оцінкою А. Єршова, 10 млн. оп. / сек на людину – в мільйон разів більше, ніж у першій фазі [4].

В останні півстоліття в розвинених країнах світу пропускна здатність комунікаційних мереж передачі інформації зростала в середньому приблизно в 10 разів за десятиріччя. За такими темпами час входження в розвинене інформаційне суспільство складає близько 7 десятиліть, звідки і виходять наведені вище оцінки про час завершення переходу до інформаційного суспільства [24].

Нині існує тенденція до надання публічних послуг в електронній формі, що засновано в першу чергу на можливості надання послуг через спеціально створені центри (пункти) надання послуг, центри інформаційного обслуговування населення (call-центри), портали надання державних послуг, які працюють за принципом “єдиного вікна”. У цьому русі є певні зрушення в Україні, зокрема:

1. Центри надання послуг створені для забезпечення надання цілого комплексу взаємозалежних державних послуг (прийом пропозицій, заяв, скарг, видача довідок) державними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Такі центри надання послуг розташовані у більшості з обласних центрів України, менше у міських, обласних і районних адміністраціях. Проте у роботі багатьох з них, констатують експерти, існують типові проблеми та помилки. Частина з цих проблем пов’язана з недосконалістю законодавства, а частина – з упущеннями самих центрів:

- у переважній більшості з них ще неможливо отримати популярні адміністративні послуги: паспорти, реєстрацію місця проживання, реєстрацію бізнесу, реєстрацію нерухомості, реєстрацію земельних ділянок, послуги щодо будівництва, соціальні адміністративні послуги;

- певною перешкодою у їхній роботі виявилася неузгодженість Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності” із Законом України “Про адміністративні послуги”;
- чимало центрів не мають затверджених документів, що регулюють їхню діяльність. Наприклад, не затверджений регламент, перелік послуг чи інформаційні та технологічні картки, хоча вони мають бути затверджені відповідно до закону;
- частина центрів не дотримуються вимог Закону України “Про адміністративні послуги” в частині режиму роботи ЦНАП;
- низка міських рад допускає паралельний прийом документів поза центри, тобто в них відвідувачі досі можуть отримати адміністративні послуги безпосередньо в структурних підрозділах виконкому;
- одна з головних сфер для серйозної роботи центрів надання адміністративних послуг – комунікація зі споживачами їхніх послуг. Часто вони або не мають власної веб-сторінки, або ж, навпаки, мають кілька сторінок на різних веб-ресурсах. Інформація на сайтах часто буває суперечлива, застаріла, неповна, розміщена у незручному для користувачів форматі. Центри мали б звертати увагу на доступність консультацій телефоном. Часто в них або взагалі неможливо отримати консультацію телефоном, або консультації надаються адміністраторами під час прийому відвідувачів. Окрім того, у центрах практично немає інтегрованих телефонних довідкових ліній, до яких застосовувався б системний підхід контролю за якістю консультування.

2. Ефективним механізмом надання державних та муніципальних послуг найбільш соціально незахищеним верстам населення є використання систем на базі смарт-технологій. Смарт-технології відносяться до розряду тих засобів інформатизації, які мають виражену соціальну спрямованість. Можливість реалізації на основі смарт-технологій різноманітних платіжних і неплатіжних додатків, дозволяє побудувати ефективні схеми персоніфікованого розподілу і обліку використання адресної соціальної

допомоги. Серед проблем, що стримують ефективне використання смарт-технологій найзначущими, на думку експертів, є відсутність або недостатній рівень опрацювання прийнятих на державному рівні концептуальних, методологічних та нормативних документів. На всіх рівнях впровадження соціальної картки не забезпечено інформаційну взаємодію та координацію роботи відповідних центральних та місцевих органів влади, а також органів місцевого самоврядування.

3. Для забезпечення науково-методичної, технологічної, консультативної, навчально-методичної та просвітницької підтримки органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій з питань впровадження та застосування технологій електронного урядування у 2009 створено Національний центр підтримки електронного урядування [6; с. 35–36]. Проте цей центр (його веб-сайт) і досі в розробці, досить важким виявився пошук самого сайту через пошукові системи мережі Інтернет.

Розгляд функціональних повноважень та основних напрямів діяльності місцевих органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування експертами свідчить про наявність у цій системі мережі підрозділів, функціями яких є налагодження прямих і зворотних зв'язків із громадськими організаціями, громадянами, ЗМІ, іншими державними і недержавними установами, творчими спілками тощо. Але ці важливі комунікаційні канали використовуються не на повну потужність, здебільшого для інформування населення, а не для встановлення двостороннього комунікаційного зв'язку. Причини такого становища, на думку експертів, полягають у відсутності чітко визначених принципів і функцій комунікаційної діяльності; недостатній забезпеченості системи органів влади фахівцями-професіоналами у сфері комунікації; недооцінці значення внутрішніх комунікацій; дублюванні функцій і повноважень різними підрозділами; недосконалому плануванню комунікаційної діяльності, що не враховує стратегічні цілі органів влади, можливості дієвого контролю результативності проведених заходів та ін.

Результати опитування громадськості свідчать про суперечності між цілями адміністративних реформ і реальними результатами комунікаційної діяльності органів публічної влади, характерними рисами якої є брак у державних службовців професіоналізму для налагодження ефективної комунікації з громадянами-клієнтами (53 % опитаних), надмірна політизованість інформування населення (47 %), невідповідність потребам споживачів публічних послуг (45 %), поширеність корупції (41 %), ненадійність зворотних зв'язків з населенням (35 %), бюрократизація управлінського апарату (33 %) [29]. Отже, подальша розбудова демократичного, правового, інформаційного суспільства в Україні можлива за умови подолання зазначених недоліків, докорінної зміни підходів до розвитку комунікації, підвищення якості управлінських рішень і публічних послуг, відновлення довіри громадян до влади.

Також одними з характерних причин неефективного планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку є:

- незбалансованість економічних, соціальних та екологічних показників результатів діяльності органів публічної влади в контексті концепції сталого розвитку;
- відсутність технічного, організаційного, наукового та методичного забезпечення аналізу соціальних, економічних та екологічних показників розвитку районів кожної області і напрацювання на його підставі управлінських рішень;
- необхідність функціонування в масштабах кожної області цілісної інформаційної системи прогнозування та оцінки результатів управлінських рішень органів публічної влади;
- недостатній управлінський досвід працівників органів публічної влади у виборі раціональних рішень при стратегічному плануванні своєї інформаційно-комунікаційної діяльності.

Суттєвою перепорою, що стримує ефективне планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади, на думку експертів, є недосконалість, а, по суті, неповнота і невірогідність вихідних даних, що доступні органам публічної влади. Існуюча практика збору інформації, особливо статистичних даних, не відповідає завданням державного управління в умовах переходу до ринку, зокрема, у статистиці:

- взагалі не відбиваються деякі життєво важливі сторони забезпечення населення, які є, як правило, об'єктом контролю органів влади в передових країнах із ринковою економікою (наприклад, нематеріальні послуги населенню, оцінки різноманітних соціальних сторін життя населення і т.ін.);
- у статистичній інформації не узгоджені між собою формати та розмірності показників різних розділів, підрозділів статистичних форм звітності (наприклад, одні подані в абсолютних цифрах з визначеною розмірністю, інші в процентах до минулого (іноді базового) періоду тощо);
- не відбиваються або зовсім не враховуються цілі та завдання управління.

У результаті практично неможливо відстежити реакцію об'єкта управління соціально-економічної сфери на управлінські впливи органів публічної влади або інтерпретувати дані статистики в інтересах здійснення інформаційно-комунікаційної діяльності.

Експерти зазначають, що Україна не може стояти осторонь процесів глобалізації та інтернаціоналізації, що відбуваються в світі, а, отже, повинна володіти сучасним інформаційним інструментарієм для їх розвитку, що забезпечить доступ до новітніх досягнень світової спільноти, сприятиме активному залученню її до процесів економічного співробітництва. Вирішення цього завдання гальмується відсутністю наукових розробок в напрямку визначення механізмів міжнародної інформаційної допомоги країнам світу, спрямованої на інтеграцію їх до світового інформаційного простору, підвищення конкурентоспроможності та ефективного виходу на міжнародні ринки.

За результатами експертного опитування можна констатувати, що ступінь використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади має низький рівень.

Так, зараз у системі державного управління України у цілому склалися основні умови для якісних змін у питаннях інформатизації управлінської діяльності, розширення сфери електронної взаємодії з громадськістю. Зокрема, органи публічної влади забезпечуються обчислювальною технікою і базовим програмним забезпеченням. Здійснюються заходи щодо створення телекомунікаційної інфраструктури для забезпечення діяльності органів публічної влади, зокрема щодо підключення до Інтернету всіх центральних органів виконавчої влади та переважної більшості їх територіальних органів.

Проте, посилаючись на дані соціологічних досліджень 2016 р., експерти стверджують, що в Україні налічується 12,9 млн. регулярних користувачів Інтернет, що становить лише 33% дорослого населення, з них 8,7 млн. – щоденні користувачі мережі Інтернет. 8,3 млн. користувачів проживає у великих містах чисельністю понад 50 тис. [8, с. 34].

Херсонський обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій проводив соціологічні опитування серед державних службовців з питань доступу до своєчасної та достовірної інформації, які показали, що більшість опитуваних (88,3%), отримують інформацію за допомогою телебачення і тільки 26,4% респондентів через Internet [3, с. 88].

Разом із цією проблемою експерти визначають й іншу: серед працівників органів публічної влади є ті, які мають доступ до мережі Інтернет, але не завжди використовують його у своїй роботі, так як не є досить добре обізнаними. Тобто, не всі публічні службовці достатньо кваліфіковані для використання ІКТ.

Крім того, на сьогодні в Україні впроваджена значна кількість комплексних інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем, у тому числі систем відомчого електронного документообігу, автоматизації типової діяльності (кадровий та бухгалтерський облік, інші облікові функції) та систем підтримки прийняття управлінських рішень. Як свідчить практика, у більшості службовців сформовані базові навички використання інформаційних технологій.

Щоправда така ситуація не є однаковою на всіх рівнях управління та в усіх регіонах. Зокрема, проблемним ще залишається рівень оснащення обчислювальною технікою і базовим програмним забезпеченням на низовій ланці місцевого самоврядування, у сільській місцевості. Загалом, дослідження Херсонського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій довело, що найбільші проблеми з доступом до ІКТ мають працівники районного рівня (77,4%), в той же час як на рівні обласного центру тільки 25,8% опитуваних [3, с. 88].

В останні два десятиліття у світі спостерігається лавиноподібне збільшення обсягу інформації. З'являється все більше завдань, які вимагають для свого ефективного вирішення принципово нових технологій обробки даних із гранично досяжними значеннями швидкодії засобів обчислювальної техніки. Тому володіння високопродуктивними обчислювальними системами є найважливішим фактором в інноваційному розвитку держави.

На думку експертів, без серйозних високопродуктивних обчислювальних систем неможливо: створити сучасні вироби високої та навіть середньої складності; швидше за конкурентів розробляти нові ліки та матеріали з заданими властивостями; розвивати перспективні технології у нафтогазовій індустрії і т. ін. По розвитку високопродуктивних обчислювальних систем держави, вважають експерти, можна судити про ефективність промислового виробництва, конкурентоспроможність і

перспективи розвитку промисловості країни, і відповідно про державні пріоритети у зовнішній та внутрішній політиці.

У щорічних доповідях Кабінету Міністрів України про стан та розвиток інформатизації в Україні стану комп'ютерів надвисокої продуктивності взагалі не приділяється увага.

Незважаючи на активний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у всьому світі, в Україні населення, на думку експертів, не має повноцінної можливості отримувати державні та муніципальні послуги в електронній формі.

На сьогодні вже починають впроваджуватися системи, що в майбутньому зможуть охопити зазначені послуги, наприклад, створено Єдиний державний портал адміністративних послуг [5]. На жаль, портал фактично не надає інформації, більшість його сторінок перебувають на стадії розробки. Хоча пункти 1-3 частини 3 статті 17 Закону набували чинності разом із його опублікуванням, а найскладніші інтерактивні опції порталу (зазначені у пунктах 4-6 частини 3 статті 17 Закону) – з 1 січня 2014 року.

Зауважимо, що серед труднощів, з якими стикається українська влада при впровадженні ІКТ у своїй діяльності, існує той факт, що урядовці часто не знайомі з новітніми технологіями, які вони використовують у своїй діяльності. Але надання пріоритету в упровадженні ІКТ в органах влади тільки технічним фахівцям також не є вірним рішенням, оскільки здебільшого вони не мають уявлення про політичні наслідки розробки і використання ІКТ.

Створення та використання державних інформаційних ресурсів характеризується не координованістю, непостійністю та неузгодженістю, що зменшує ефективність, результативність та гнучкість управління державними електронними ресурсами. Як результат, в органах влади та державних установах України на сьогоднішній день впроваджена значна кількість комплексних інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем, у тому числі державних реєстрів, систем

відомчого електронного документообігу, автоматизації типової діяльності та систем підтримки прийняття управлінських рішень, які не сумісні між собою, використовують різні технології, стандарти та формати.

На думку експертів, серед сучасних інформаційно-комунікаційних засобів, які використовують органи місцевого самоврядування для комунікації з місцевою громадою, найбільш ефективними і оперативними залишаються ЗМІ, серед яких переважає преса.

Так, за результатами опитування громадськості, найголовнішим джерелом інформації про діяльність органів влади були названі ЗМІ, оскільки саме вони, найбільш повно інформують населення, так вважає 68 % респондентів. Безпосереднє спілкування з друзями і знайомими та особистий прийом в органах публічної влади також відіграють значну роль у процесі отримання інформації (40 % та 37 % відповідно), а такі засоби її передачі, як інформаційні стенди (20 %) та телефонна розмова із посадовою особою районного виконкому (15 %) є менш популярними серед населення. Сучасні методи взаємодії – офіційні Інтернет-сайти та Інтернет-форуми майже не використовуються (10 % та 6 % відповідно) [9]. Це пояснюється неготовністю органів публічної влади до зміни комунікаційних моделей у спілкуванні, що обумовлюється браком коштів для апаратного і програмного забезпечення, браком вмінь і навичок використання комп'ютерного забезпечення, відсутністю належної кваліфікації співробітників та неможливістю введення до штатного розкладу посади системного адміністратора, малою кількістю інтернет-користувачів.

Так само, не всі органи виконавчої влади мають власні веб-сайти, що передбачено законом України “Про адміністративні послуги”. А навіть ті, які мають не завжди звітують на них про виконану роботу чи про заплановані заходи, проекти тощо.

Більшість веб-сайтів центральних та місцевих органів виконавчої влади не відповідає вимогам щодо їх наповнення. Як правило, на них висвітлюється загальна інформація щодо найменування органу, його повноважень,

керівництва, поточні та заплановані заходи. Водночас дані, необхідні для оперативної взаємодії органів публічної влади із громадськістю, як-от: перелік і порядок надання адміністративних послуг, зразки документів та інших матеріалів для звернення громадян, порядок оскарження рішень, прийнятих органом відповідного рівня тощо, представлені доволі формально. Практично не налагоджено надання населенню адміністративних послуг в електронному режимі. Недостатніми є можливості використання форм прямої (on-line) участі громадськості.

Ще в органах виконавчої влади відсутні спеціалізовані підрозділи, які б інформували громадян за допомогою використання інформаційно-комунікаційних технологій. Не всі органи виконавчої влади забезпечили громадянам можливість до них звернутись. Працівники цих підрозділів могли б відповідати на інформаційні запити населення у мережі Інтернет та підтримувати комунікацію між органами виконавчої влади та населенням, засобами масової інформації.

Не менш важливим нововведенням, яке передбачає використання ІКТ при інформуванні органом влади споживачів адміністративних послуг, є Реєстр адміністративних послуг. Реєстр адміністративних послуг всупереч вимогам закону знаходиться не на Урядовому порталі, а на Єдиному державному порталі адміністративних послуг. Найгірше, що інформація у цьому Реєстрі досі подана у несистематизованому вигляді. Як наслідок, переліки адміністративних послуг, наприклад, районних державних адміністрацій включають від 2 до 100 адміністративних послуг.

Визначені законодавством України процедури надання адміністративних послуг передбачають створення та функціонування системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів. Ця норма зобов'язує орган влади з'єднатися мережею телекомунікаційного зв'язку з іншими органами влади, в розпорядженні яких перебувають документи, необхідні для надання адміністративної послуги. При цьому, такий доступ повинен бути забезпечений відповідним ступенем захисту від незаконного

витоку інформації. Ця норма, за висновками експертів, або не працює, або працює недостатньо ефективно.

Також експертами було виявлено недостатній рівень використання органами місцевого самоврядування друкованих регіональних ЗМІ як однієї з форм комунікації з населенням, що підтверджується збереженням вкрай малої кількості публікацій щодо висвітлення діяльності депутатів місцевих рад (звітування, результати громадських опитувань, статистика депутатських запитів, прийомів громадян), наслідків прийнятих розпоряджень міського голови, рішень сесій рад тощо.

Ще одним показником, що впливає на ступінь використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади є психологічний бар'єр щодо використання сучасних ІКТ.

На думку експертів перебороти такий бар'єр заважає, насамперед, недостатнє розуміння значення чинника цілісності інформаційних систем. Саме системи, а не окремі їх складові, забезпечують ефект. Бачити, уявляти собі частину, не бачити цілого, значить уявляти систему неповно, скривлено, як у кривому дзеркалі. В той же час ІТ – це різномірний комплекс, що включає, крім апаратури, лінгвістичне, інформаційне, математичне (аналітичне), програмне, кадрове, організаційне, правове, психологічне і, нарешті, методичне забезпечення. Всі ці види забезпечення повинні бути у складі ІС, і без будь-якого з них системи різко знижують свій потенціал. Звідси основна методологічна проблема і для виконавців, і особливо для керівництва органів публічної влади: перебороти бар'єр, що заважає їм у всій повноті уявити і відчувати віртуальний світ систем, побачити переваги їх системної цілісності. Інша причина, що стримує освоєння нових інформаційно-комунікаційних технологій, – суцільно професійно-кадрова. Це недостатнє розуміння робітниками органів публічної влади призначення своєї професійної діяльності.

Аналіз практики діяльності виконавчих, законодавчих (не говорячи про судові) органів публічної влади показує, що зараз можливості сучасних інформаційних технологій використовуються ними не більш, ніж на 10-15% [23].

Фактично підтримка керівників органів публічної влади інформаційними технологіями здійснюється за допомогою підвищення інформованості посередників: радників і секретарів-референтів. Інформаційні технології виконують поки допоміжну роль, оскільки, як правило, підтримують, в основному, рутинні операції щодо формування записок, довідок встановленого зразку. Найбільш численним в органах влади є допоміжний персонал, який виконує обслуговуючі функції. Велика помилка, що зараз панує: обмежитися рівнем потреб в інформаційних технологіях допоміжного персоналу, і вважати освоєння текстових редакторів і подібних програмних засобів достатнім для чиновників.

Одна з головних причин, на погляд експертів, полягає у відсутності грамотного методичного забезпечення розробки, впровадження та використання інформаційних технологій в органах публічної влади, що починається з вербальних постановок завдань підтримки аналітичної діяльності, виду і джерел вихідних даних, розробки дружнього користувального інтерфейсу, а закінчується застосуванням математичних засобів, “системних рекомендацій” щодо інформаційно-аналітичної підтримки управлінських рішень.

На жаль, аналітична робота конкретного керівника не припускає чіткої математичної постановки, але логічна коректною вона повинна бути (принаймні, на рівні здорового глузду). Спроби регламентації опису аналітичної діяльності керівництва у вигляді суворо регулярної процедури, що включає певну послідовність показаних завдань (фрагментів), як зазначають експерти, природно сприймається більшістю керівництва органів публічної влади як надмірно жорсткі і “незграбні” спроби втручання в їхні “свята святих”.

Крім вище зазначених, використання інформаційно-комунікаційних технологій в органах виконавчої влади характеризується проблемою недостатньої організованості електронного документообігу та відсутністю інформаційної відкритості.

На думку експертів, дії органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн не компетентні та не відповідають сучасним викликам державотворення та державної безпеки. Це зумовлено невідповідною підготовкою публічних службовців до такого аспекту їхньої діяльності, незнання методів психологічного впливу на рядового користувача глобальної комп'ютерної мережі Інтернет, оскільки саме вони дозволяють розгадати таємні інформаційні віруси, приховані технології і звернути на них увагу, а значить протистояти їм хоча б частково.

Сьогодні намітилося реальне протиріччя між нагальною потребою у фахівцях, що мають високий рівень інформаційної культури й відсутністю достатньої кількості фахівців, підготовлених до різних видів діяльності в області обробки професійно значимої інформації на рівні сучасних вимог. І це відбувається в той час, коли практично неможливо назвати сферу людської діяльності, що не зазнавала б залежності від ринку інформації й не залежала від використання новітніх інформаційних технологій; коли майже кожна держава знаходиться в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн.

Аналіз експертного дослідження показав, що проблема інформаційного навчання й підвищення інформаційної грамотності для нас також актуальна, як і для країн з більш високим рівнем інформаційного сервісу. Проблеми інформаційної грамотності й інформаційної культури набули сьогодні міжнародного звучання й не залежать від національних особливостей окремих держав і народів.

Вивчення різних джерел, присвячених проблемі феномена інформаційної культури, дозволяє стверджувати, що в науковій літературі дотепер усе ще не розглянуті питання підготовки висококваліфікованих

фахівців в області інформаційної культури, не вивчені механізми об'єднання соціально-інформаційних, природно-інформаційних і власне інформаційних знань у єдину особистісну інформаційну підсистему, не розкриті основні проблеми концепції інформаційної культури державного службовця.

При цьому для конкретного фахівця, що працює з інформацією, виникають завдання щодо освоєння різних видів нових інформаційних технологій, створення й нагромадження інформації, використання цієї інформації для рішення професійних завдань. Таке становище буде досягнене при наявності у фахівця досить високого рівня комп'ютерної підготовки або іншими словами “комп'ютерної грамотності” [32]. Така загалом одна з основної складової інформаційної культури особистості. У самому загальному виді вона являє собою сукупність методів інформаційної діяльності, які доцільно освоїти сучасному фахівцю й становить діяльнісну основу інформаційної культури особистості у своїй професійній діяльності.

Забезпечення інформаційної безпеки за Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Україні у процесі використання інформаційно-комунікаційних технологій є однією з найважливіших умов успішного розвитку інформаційного суспільства. Проте, стратегією зовсім не передбачено підвищення рівня компетентності дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн.

За результатами проведеного аналізу можемо констатувати, що в сучасній Україні спостерігається досить низький рівень довіри громадськості до різних гілок влади, що пов'язано з втратою посадовцями моральності.

Закон України “Про державну службу” відіграв певну роль у становленні етики державних службовців, оскільки в ньому закріплені основні принципи їх морально-професійної діяльності, а також окремі норми етичної поведінки. Проте поняття професійної етики в ньому зведено, по суті, до культури спілкування. В законі не вдалося подолати радянський підхід до державних службовців не керівного складу як до об'єктів управлінської діяльності. Звивши їх функції до безумовного виконання волі

першої особи, позбавивши державного службовця свободи вибору, він фактично виключив із практики службових відносин етичний компонент.

Закон не встановив відповідальності державних службовців, які обіймають керівні посади, за ефективність діяльності підлеглих і колективів, за стан морально-психологічного клімату та за дотримання норм етики у власній поведінці.

Експерти наголошують на тому, що невирішеним залишається питання контролю за виконанням етичних норм закону. Відсутність у системі державної служби етичної організаційної структури та Кодексу етичної поведінки зводить законодавчі норми до рівня декларації.

Відкритість і прозорість діяльності як основні етичні принципи, що регулюють відносини із споживачами послуг, є реальним випробуванням на моральність і професіоналізм органів публічної влади [7]. Але відкритість часто зводиться до загальних звітів посадових осіб або інформування громадян про окремі рішення органів місцевого самоврядування. Тому негативні чинники професійної діяльності, такі як надмірна забюрократизованість процедур, відсутність чітких стандартів надання послуг, внутрішнього і зовнішнього контролю, законодавча норма вирішення окремих питань “на власний розсуд” у поєднанні зі “страхом свободи” – неготовністю службовців взяти на себе відповідальність за власні дії, породжують патерналізм посадових осіб. Це зумовлює повну залежність громадян від “доброї волі” службовця.

Процес надання адміністративних послуг, як зауважують експерти, супроводжується багатьма недоліками, серед яких: наявність необґрунтованих видів адміністративних послуг; “подрібнення” адміністративних послуг на окремі платні послуги; перекладання обов’язків адміністративних органів щодо збирання довідок, візування погоджень тощо на приватних осіб; обмеженість днів та годин прийому громадян; проблеми доступу до інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг; необґрунтовано великі строки для надання окремих послуг; суперечливе

правове регулювання та неналежне регулювання процедурних питань; фактичне зобов'язання приватних осіб отримувати супутні платні послуги, сплачувати “добровільні” благодійні внески.

До мотивів праці службовці відносять почуття страху через загрозу втратити роботу, стати безробітним. Постійна перебудова державних структур без чітко окреслених цілей і дієвих правил викликає почуття невпевненості і безпорадності. Такий стан посилюється в період зміни керівника державного органу чи установи, наслідком якого є, як правило, звільнення підлеглих (принаймні, частини). У цій ситуації, стверджують державні службовці, новопризначене керівництво регіонального і місцевого рівнів влади “наслідує” модель поведінки центральних органів, що не лише негативно позначається на виконанні службових обов'язків, а й посилює відчуття непотрібності як професіоналів, а в окремих осіб викликає появу пристосовництва та підлабузництва.

Визначальну роль в етичній діяльності державних службовців середнього рівня управління відіграє характер відносин із керівником, які згідно із Загальними правилами поведінки мають, принаймні, відповідати етичним нормам, що характеризують культуру спілкування [25]. Проте виявлені факти частого приниження гідності підлеглих керівником: несправедливість у розподілі службових обов'язків та нарахуванні заробітної плати; де персоналізована критика; аморальність засобів впливу; дискримінація службовців жіночої статі тощо. Таке ставлення керівництва зумовлює відповідну реакцію підлеглих: вони також зневажливо ставляться до керівника і цілком справедливо не вважають його взірцем для наслідування.

На думку службовців, у керівника “своя” етика. Часто він не має не лише лідерських якостей, але й морального та інтелектуального авторитету в колективі. Ставлення керівництва до підлеглих службовці пов'язують із відсутністю реального контролю за практичним втіленням Загальних правил поведінки державного службовця, норми якого обов'язкові для всіх,

незалежно від посади, а також відсутністю санкцій і реальних важелів впливу на порушників. Крім того, керівник, на якого покладено персональну відповідальність за етику поведінки підлеглих і за стан етики професійної діяльності колективу в цілому, реальної відповідальності ні перед ким не несе.

Також до проблеми втрати вмотивованості які унеможливлюють етичну поведінку експерти відносять нечіткість посадових інструкцій; несправедливість у розподілі посадових обов'язків; дублювання службових обов'язків; незадовільна організація праці, яка спричиняє тривалі перерви в роботі, влучно названі “замаскованим байдикуванням”; відсутність справжнього внутрішнього контролю за діяльністю і результатами праці; справедливої оцінки, ефективної мотивації та стимулювання праці службовців.

Також експерти наголошують на проблемі морально-психологічної неготовності і нездатності переважної більшості посадових осіб обрати пріоритетом своєї діяльності права й інтереси людини, громадянина, а не керівника чи держави.

Така організація праці не створює в колективі умов для самоповаги, відчуття причетності до спільної мети, розвитку відносин загальної взаємної турботи, гордості за свій колектив. Її наслідком є почуття професійного безсилля публічних службовців, занижена самооцінка, брак мужності у відстоюванні власних поглядів перед вищим керівництвом у ситуаціях, коли йому не вистачає мудрості бачити реальну ситуацію, або воно не бажає змінити те, що можливо; втрата емоційної рівноваги, поміркованості у спілкуванні з колегами, громадянами, організаціями тощо. Типовими наслідками такої організації праці для колективу є його поділ на окремі, замкнені на власних інтересах групи, конфлікти інтересів (між управліннями, відділами) та міжособистісні, які зумовлюють нездоровий морально-психологічний клімат. А отже, загальні цінності нівельовані, а корпоративні – не працюють.

Результати рівнів ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади за соціально-психологічним критерієм подано на рис. 2.3.

Як засвідчують дані рис. 2.3. 36% експертів вважають, що ефективність соціально-психологічного механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади незадовільна; 39% – що вона знаходиться на низькому рівні, 17% оцінили як достатню та 9% - як, таку що знаходиться на високому рівні.

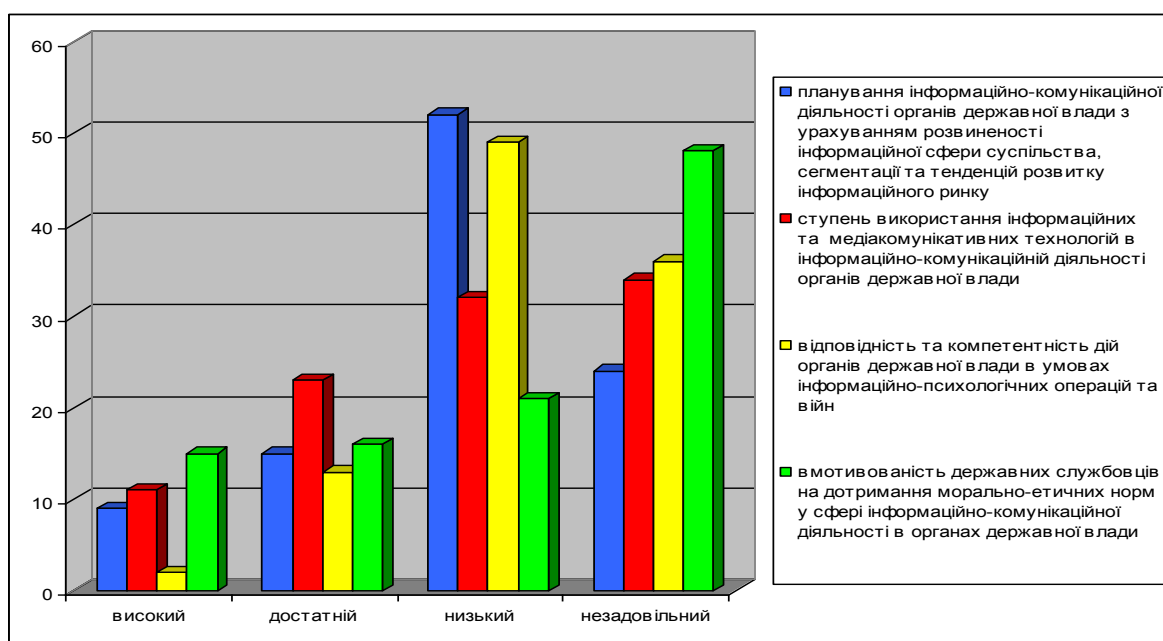


Рис. 2.3. Рівні ефективності соціально-психологічного механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

Узагальнена інформація про рівнів ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади подано на рис. 2.4.

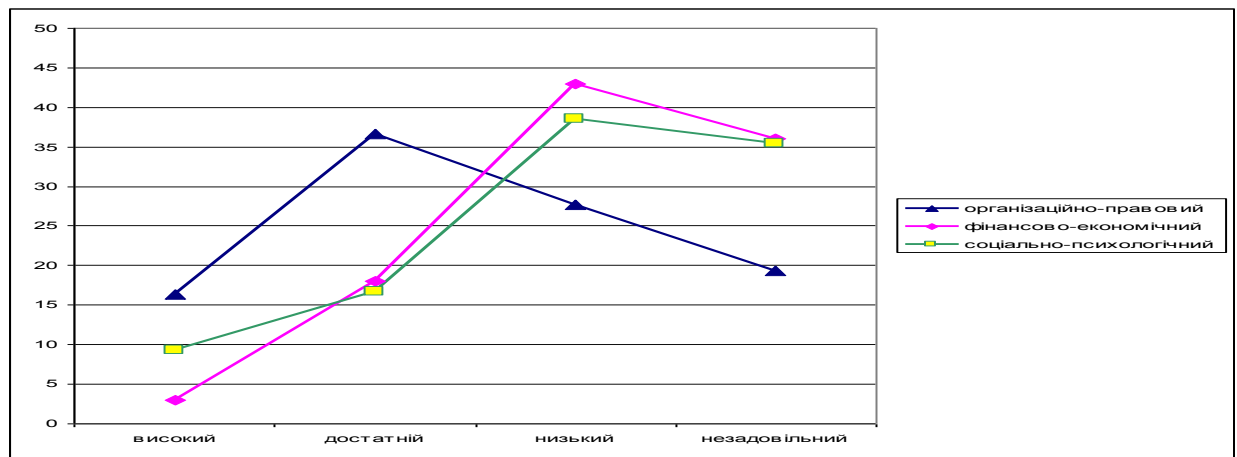


Рис. 2.4. Рівні ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

За результатами дослідження можна констатувати, що ефективність механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади на низькому рівні. Деталізуючи цю тезу звертаємо увагу, що високий рівень ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади забезпечується вагомістю зазначених показників, а саме: за організаційно-правовий механізм 16%; фінансово-економічним – 3%; соціально-психологічний – 9%. Достатній рівень відповідно: організаційно-правовий – 37%; фінансово-економічний – 18%; соціально-психологічний – 17%. Низький: організаційно-правовий – 28%; фінансово-економічний – 43%; соціально-психологічний – 39%. Неефективний: організаційно-правовий – 19%; фінансово-економічний – 36%; соціально-психологічний – 36%.

Доведення відсутності статистично значущої різниці в рівнях ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади здійснювалося за медіанним критерієм для декількох вибірок різного розміру [14]. Вибір вказаного непараметричного статистичного критерію був зумовлений тим, що закон розподілу вибірових даних не був нормальним. Крім того, у вибірці мали місце дані, що різко відрізнялися від вибіркового середнього,

тому вибіркова медіана була більш усталеною оцінкою центральної тенденції, ніж вибірконе середнє. Розрахунки проводились із застосуванням програмного продукту Microsoft Excel за допомогою практичного посібника. Критичні значення статистичного критерію було знайдено за статистичними таблицями [15].

Отже, з даних, що було отримано було сформовано три об'єднані вибірки (відповідно до трьох критеріїв). Для кожної з вибірок було обчислено медіану за формулою:

$$Md = X_{Md} + \frac{h \left(\frac{n}{2} - m_x^{\max} \right)}{m_m},$$

де $n = \sum_{i=1}^k n_i$ – загальна кількість експертів, що брали участь в експертному оцінюванні;

n_i – кількість експертів i -тої групи;

k – кількість груп;

X_{Md} – фактична нижня границя медіанного інтервалу;

h – ширина медіанного інтервалу;

$m_x^{\max}$ – частота, що набула до початку медіанного інтервалу;

m_m – частота в медіанному інтервалі [11].

Медіанний критерій був розрахований за формулою:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(L_i - K_i)^2}{K_i},$$

де L_i – кількість більших за медіану значень i -тої сукупності даних, що спостерігається; K_i – кількість більших за медіану значень i -тої сукупності

даних, що очікується,

$$K_i = \frac{n_i \sum_{j=1}^k L_j}{n}.$$

Розраховане значення медіанного критерію порівнювалося з критичним

значенням розподілу $\chi^2_{табл}$, взятим з рівнем значимості 0,05 та ступенем свободи $(k-1)$.

Розрахунки показали: для результатів діагностування рівнів ефективності за першим критерієм (організаційно-правовий) значення медіанного критерію $-\chi^2 = 0,48$; за другим показником (фінансово-економічний) $-\chi^2 = 0,28$; за третім показником (соціально-психологічний) $-\chi^2 = 0,98$. Оскільки $\chi^2_{табл} = 3,84$, то на рівні значущості $\alpha = 0,05$ різниця між даними діагностування ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади не є статистично значущою, тобто отримані дані можна вважати валідними.

Висновки до другого розділу

Презентовано методику експертного оцінювання ефективності базових механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади в якій визначено: мету, показники, шкали, інструменти, етапи вищезазначеного оцінювання, процедури підбору експертів та вимоги до підготовки експертного висновку.

Метою експертного оцінювання було визначення рівнів ефективності базових механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

Обґрунтовано доцільність оцінювання ефективності трьох механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади за такими показниками:

– організаційно-правовий (показники: достатність законодавчої бази для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади; відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цій сфері та

європейської практики; ергономічність структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій);

– фінансово-економічний (показники: достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т.ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях);

– соціально-психологічний (показники: планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку; ступінь використання інформаційних та медіа комунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади; відповідність та компетентність дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн; вмотивованість публічних службовців на дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади).

Застосовано чотирьохрівневу шкалу оцінювання ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади: високий, достатній, низький, неефективний.

Рівні ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади було обчислено шляхом визначення середнього арифметичного за усіма показниками.

Охарактеризовано етапи експертного оцінювання ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади, а саме: *організаційно-технологічний* – визначено методику проведення експертизи, процедури відбору експертів та формування експертних груп; *діяльнісно-аналітичний* – проведено

опитування експертів (індивідуальні і групові; в очній і заочній формі; письмово), оброблено звітні документи (анкета, довідка, рецензія, звіт тощо) та підготовлено експертний висновок.

Відбір експертів проводився на основі анкетування, розроблене в логіці “поетапного розгортання питання” (за Г. Геллапом). В експертному оцінюванні ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади брали участь 17 експертів. Презентовані результати експертного оцінювання засвідчили низький рівень ефективності організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

Доведено, що найбільш деструктивний вплив на рівень ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади мають такі п’ять чинників, що були визначені методом диференціального ранжування:

1) застаріла матеріальна технічна база та інформаційно-комунікаційні технології, що застосовуються в практиці роботи органів публічної влади;

2) відсутність стратегій інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади в умовах інформаційної глобалізації та інформаційних війн;

3) неготовність публічних службовців до управління інформаційно-комунікаційними ризиками;

4) високий індекс соціально-психологічної агресивності суспільства (недовіра владі, девальвація суспільних цінностей, низький рівень соціально-економічної та особистісної безпеки; неможливість побудови чіткої траєкторії життєвих перспектив в українському суспільстві та ін.), що провокується некомпетентними діями як органів публічної влади, так і ЗМІ;

5) порушення законодавчих норм щодо забезпечення інформаційної безпеки суб’єктів і об’єктів державного управління.

Отже, отримані результати свідчать про необхідність вироблення науково обґрунтованих рекомендацій щодо підвищення рівня ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади, а також визначення напрямів і засобів усунення впливу деструктивних чинників на цей процес.

Список використаних джерел до розділу 2

1. Адміністративне право зарубіжних країн / О. В. Кузьменко, І. Д. Пастух, О.Є. Користін та ін. ; за ред. О. В. Кузьменко. – К. : Юрінком Інтер, 2014. – 528 с.
2. Бабанский Ю. К. Избранные педагогические труды / [сост. М. Ю. Бабанский; авт. вступ. ст. Г. Н. Филонов, Г. А. Победоносцев, А. М. Моисеев; авт. коммент. А. М. Моисеев]; Акад. пед. наук СССР. – М. : Педагогика, 1989. – 558 с.
3. Білорусов С. Г. Використання інформаційно-комунікаційних технологій при підготовці фахівців органів публічної влади в межах співпраці з європейськими партнерами / С. Г. Білорусов // Публічне управління: теорія та практика : збірник наукових праць Асоціації докторів наук з державного управління. – Х. : ДокНаукДержУпр, 2011. – С. 48–57.
4. Ершов А. П. Избранные труды./ А. П. Ершов // Новосибирск : Сиб.издат.фирма, 1994. – 689 с.
5. Єдиний державний портал адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. Офіційний сайт. – Режим доступу : <http://poslugy.gov.ua>. Заголовок з екрану.
6. Єжунінов В. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в Україні // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р.,

м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – 104 с.

7. Жалко Т. Й. Адміністративна етика в органах місцевого самоврядування та стосунки з громадськістю як складова комунікативно-інформаційного процесу. [Електронний ресурс]. / Т. Й. Жалко // Наукові записки. Серія “Культура і соціальні комунікації”. 2009. – С. 50-57. – Режим доступу: <http://www.google.com.ua/url?> – Заголовок з екрану.

8. Інформаційно-комунікаційне забезпечення діяльності посадових осіб органів публічної влади та місцевого самоврядування : навч.-метод. матеріали / Уклад. : О. Д. Брайченко, І. В. Васькова, С. В. Загороднюк, Т. А. Саченко. – К. : НАДУ, 2010. – 72 с.

9. Інформаційно-комунікаційні особливості взаємодії органів місцевого самоврядування з громадою: “регіональний аспект”. [Електронний ресурс]. Аналітична записка. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/978//>. Заголовок з екрану.

10. Кислюк К. В. Спеціальне документознавство / К. В. Кислюк. – К. : Кондор, 2011. – 192 с.

11. Лапач С. Н. Статистика в науке и бизнесе / С. Н. Лапач, А. В. Чубенко, П. Н. Бабич. – К. : МОРИОН, 2002. – 640 с.

12. Марущак А. І. Інформаційне право: Доступ до інформації. / А. І. Марущак. – К. : КНТ, 2007. – 532 с.

13. Методология познания: 50 терминов. Краткий словарь-справочник с методическими указаниями и комментариями. – М. : Изд-во МГУЛ, 2008. – 58 с.

14. Методология експертного оцінювання / Уклад. : В. П. Новосад, Р. Г. Селіверстов. – К. : НАДУ, 2008. – 48 с.

15. Минько А. А. Статистический анализ в MS Excel.: М.: Издательский дом “Вильямс”, 2004. – 448 с.

16. Мордвинцев М. Удосконалення інформаційного механізму муніципального управління ЖКГ // Новітні інформаційно-комунікаційні

технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В.М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – 104 с.

17. Науково-методичне забезпечення зв'язків з громадськістю в органах державної виконавчої влади : метод. рек. / авт. кол. : С. А. Чукут, Т. В. Джига, А. В. Баровська та ін.; за заг. ред. С. А. Чукут. – К. : НАДУ, 2008. – 72 с.

18. Науково-практичний коментар до Закону України “Про адміністративні послуги” / За заг. ред. В. П. Тимощука. – К. : ФОП Москаленко О. М. – 392 с.

19. Науково-практичний коментар до Закону України “Про доступ до публічної інформації” / За заг. ред. Д. Котляра // Центр суспільних медіа. – Київ, 2012. – 335 с.

20. Новосад В. П. Оцінювання ефективності електронного урядування: навч.-метод. розробка / В. П. Новосад, Р. Г. Селіверстов, Р. В. Юринець. – К. : НАДУ, 2011. – 32 с.

21. Порівняльне конституційне право / В. М. Кириченко, О. М. Куракін. – К. : “Центр учбової літератури”, 2012. – 256 с.

22. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут. – 2-ге вид., стер. – К. : Знання, 2008. – 663 с.

23. Про затвердження Завдань Національної програми інформатизації на 1999-2001 роки: Постанова Верховної Ради України від 13 липня 1999 р. // Відомості Верховної Ради України. 1999. № 37. Ст. 335 с.

24. Профатілова Л. Г. Соціальна інформатика / Уклад. Л. Г. Профатілова. – Харк. уац. ун-т ім. В.Н. Каразіна. – Х., 2011. – 64 с.

25. Рудакевич М. І. Професійна етика державних службовців: теорія і практика формування в умовах демократизації державного управління. – Т. : Вид-во АСТОН, 2007. – 400 с.

26. Семенченко А. І. Електронне урядування в Україні: проблеми та

шляхи вирішення // Електронне урядування: міжнародний науковий фаховий журнал. – 2010. – № 1. – С. 6–17

27. Стратегічні напрями розвитку сільського господарства України на період до 2020 року / за ред. Ю. О. Лупенка, В. Я. Месель-Веселяка. – К. : ННЦ“ІАЕ”, 2012. – 182 с.

28. Стратегія розвитку інформаційного забезпечення АПК і сільського населення України до 2015 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://study.es.com.ua/raznoe/strateg-ya-rozvitku-nformats-ynogo-zabezpechennya-apk-s-lskogo-naselennya-ukra-ni-do-2015-roku.html/>. Заголовок з екрану.

29. Терещенко Д. А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади: автореф. на здобуття ступ. канд. н. з держ. упр. зі спец. 25.00.02 – механізми державного управління / Д. А. Терещенко // Харківському регіональному інституті державного управління Національної академії державного управління при Президентові України Харків – 2009. – 21 с.

30. Управління якістю інфокомунікаційних послуг / Є. Г. Борисевич [та ін.] – Одеса : ОНАЗ, 2010. – 272 с.

31. Хміль Ф. Менеджмент / Ф. Хміль. – К. : Академвидав, 2005. – 607 с.

32. Хоменко В. И. Комп'ютерна грамотність – складений компонент педагогічної культури викладача вищої військової школи. / В. И. Хоменко – М.: ВПА, 1991.

33. Цофнас А. Ю. Теория систем и теория познания. / А. Ю. Цофнас – Одесса: Астропринт, 1999. – 308 с.

34. Cherepanova N.V. Communication Technologies in Contemporary Corporate Social Responsibility Management [Electronic resource] / N.V. Cherepanova, L.R. Tukhvatulina, A.Eremina // Procedia – Social and Behavioral Sciences. – 2015. – Vol. 166.

35. Proceedings of The International Conference on Research Paradigms Transformation in Social Sciences 2014 (RPTSS-2014), 16–18 October 2014, Tomsk. – P. 583–588.

36. Волошин В. Г. Механізми державного управління органів публічної влади / В. Г. Волошин // Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект : матеріали щорічної науково-практичної конференції за міжнародною участю (Київ, 3–4 листопада 2016 р.). – К. : НАДУ, 2016. – С. 82–84.

37. Волошин В. Г. Організаційно-правовий механізм державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади / В. Г. Волошин // Публічне управління та адміністрування : розвиток і впровадження : матеріали науково-практичної конференції молодих учених за міжнародною участю (Київ, 17 листопада 2016 р.). – К. : НАДУ, 2016. – С. 135–137.

38. Волошин В. Г. Социально-психологический механизм государственного управления информационно-коммуникационной деятельностью органов государственной власти / В. Г. Волошин // Вестник университета “ТУРАН” : научный журнал. – № 4(72). – 2016. – Алматы. – С. 218–223.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

3.1. Можливості імплементації в систему державного управління України досвіду провідних країн світу з електронного врядування

Без досконалої системи інформації та комунікацій у сучасному світі неможлива ні економічна, ні політична, ні культурна діяльність. Так, ще на початку 1970-х років Японія озвучила концепцію “глобального інформаційного суспільства” [11, с. 34]. Перші пропозиції щодо автоматизації державного управління за допомогою ІКТ прозвучали у 1954 році в США – Х. Гаммон написав до держадміністрації огляд про доцільність використання ІКТ у держсекторі, а у 1956 році в СРСР А. Кітов висловив думку про побудову Загальнодержавної автоматизованої системи збирання і обробки інформації для обліку, планування та управління посилення [11].

Ключова роль e-government (е-уряд) і e-governance (е-управління) вийшла на передній план реформи ООН у системах державного управління в країнах-учасниках, коли стало очевидно, що це найефективніший засіб у підтримці та створенні інституціональних зв'язків, необхідних для сталого розвитку суспільства. Під терміном “електронний уряд” мається на увазі система інтерактивної взаємодії держави і громадян за допомогою Інтернету, підвищення рівня доступності влади для всіх громадян.

Країни-лідери показали, що можна успішно використовувати ІКТ як основу управлінської структури, яка підвищує ефективність установ державного сектору. У результаті електронний уряд ліг в основу побудови стратегії сталого розвитку держави. Одна з його основних функцій у тому, щоб створити інтегровану структуру політики, законів і нормативних актів, разом з розвитком інституцій та процесів, які дозволяють приватному сектору

й людям одержувати переваги від розвитку новітніх технологій. Основний принцип е-уряду, який підтримується ефективною інституціональною структурою е-управління, – це поліпшення внутрішньої роботи державного сектору за рахунок скорочення надмірних фінансових витрат і часу на прийняття рішень, за рахунок поліпшення інтеграції робочих потоків і процесів і розширення ефективного використання ресурсів між різними держустановами, забезпечуючи довгостроковий розвиток рішення.

У 2015 році всі країни-члени ООН відзвітували про створення електронного уряду та успіхи в боротьбі з бідністю на своїй території. За підсумками 2016 року Україна спустилася з 54-го на 72-ге місце в рейтингу е-урядів, що зазначено в доповіді ООН “E-Government Survey 2016: E-Government for the People”, де оцінено готовність і можливості державних органів у 193 країнах світу. Загалом, за наданням інформації та послуг країни умовно розподілені на три групи: 69 країн, включаючи Україну, надають менше третини інформації, що складає 36%; 56 країн дають 67-100% інформації та інші надають 34-66% [20].

Згідно з дослідженням ООН уряди не всіх країн запрошують своїх громадян до побудови нового інформаційного суспільства, що суперечить самій суті нового суспільства, в якому має домінувати демократія, тобто уряд має приймати рішення у взаємозв’язку з громадянами в реальному часі. Тому для нашого дослідження ми обрали країни, в яких дійсно уряди використовують інформаційно-комунікаційні технології для підвищення поінформованості громадськості й заохочення зацікавлених сторін у вираженні своєї думки з питань поточних змін, і головним тут є пересічний громадянин. У дослідженні топ-рейтингу країн, які одержали найвищий бал за використання інформаційно-комунікаційні технологій для формування оточення нового електронного уряду, наявні Німеччина, Республіка Корея, Сінгапур та Сполучені Штати Америки. Проте за якісними показниками електронного уряду США наразі відстали від своїх однобічників, тому ми зосередимося на досвіді перших трьох країн.

Ми виділили чотири пріоритетні напрями, що потребують першочергового удосконалення в контексті розвитку електронного урядування в Україні, а саме: стратегічний розвиток е-уряду; запровадження стандартів е-урядування; державна підтримка наукових досліджень та освітніх програм з ІКТ; фінансування національних та транснаціональних інформаційно-комунікаційних проектів і програм.

Стратегічний розвиток е-уряду. Для України цікавим є досвід Німеччини саме в контексті аналізу дій Федерального уряду (вересень 2006 р.), коли він визначив нову стратегію для наступного покоління е-уряду – Е-Уряд 2.0. Цілями нової стратегії було скорочення бюрократичного апарату, поліпшення програми регулювання, удосконалення стратегії Федерального уряду на основі високих технологій. Ці цілі досягаються планом заходів (“Actionsplan Deutschland-Online”). Національна е-урядова стратегія “Німеччина-Онлайн” (“Deutschland-Online”) була заснована на ідеї взаємозв’язку між послугами Федерального уряду, громадянами та місцевою владою. Стратегія спрямована на встановлення інтегрованої е-урядової інфраструктури в Німеччині. Це досягається співробітництвом в е-урядових проектах і в побудові міжвідомчих ІТ-інфраструктур. Для громадян створений єдиний доступ до всіх органів влади: одна адреса, один телефон, одна електронна адреса, один веб-портал. Стратегія включає п’ять напрямків роботи:

- 1) інфраструктура комунікацій німецької адміністрації;
- 2) стандартизація;
- 3) реєстрація автомобілів – це віднесено до опцій, пропонованих е-урядом, з метою замінити понад 20 систем реєстрації в державі і створити одну з оптимальним використанням потенціалу реєстрації автомобілів онлайн у Федеральному департаменті автомобільного транспорту (Kraftfahrtbundesamt);
- 4) реєстрація резидентів – реєстрація переміщення й адреси проживання резидентів Німеччини;

5) реєстр громадського стану – модернізація реєстру громадського стану. Модернізація служить трьом цілям: створення єдиного реєстру всього населення й відпрацювання процедури доступу до нього місцевих органів влади; подальший розвиток формату обміну даними за назвою Х-людина; можливість реєстрації документів громадського стану он-лайн [14].

Стратегічний розвиток е-уряду в Південній Кореї пов'язано з підписаним у 1996 році “Акт про сприяння інформатизації”, який визначав три найважливіші напрями розвитку корейського суспільства: формування в Кореї лідируючого уряду із широким діапазоном послуг для громадян, створення ринково-орієнтованого уряду, що підтримує приватний бізнес і, головне, створення ефективного, “прозорого” електронного уряду, орієнтованого на демократичні процеси. Для цього в уряді було введено посаду директора з інформаційних технологій, який відповідав за розробку 7 систем управління в таких сферах: соціальне забезпечення, поштові послуги, метеорологія, перевезення вантажів і захист інтелектуальних прав. У результаті були створені офіційний веб-портал уряду, переведена в електронний формат діяльність податкових і митних органів (e-customs), система держзакупівель (“Narajangteo”), уведені в дію електронна система видання паспорта й система із запобігання шахрайству на ринку нерухомості. Ці проекти дозволили не просто нівелювати звільнення 17000 державних службовців, але й підвищити ефективність роботи державних органів влади Південної Кореї.

На початку 2001 р. був створений Спеціальний комітет із електронного уряду. Його найпершим завданням стало формування електронної інфраструктури з одинадцятьма ключовими ініціативами. Наприкінці 2002 року було заявлено про початок роботи електронного уряду в Південній Кореї. Він був покликаний виконати три основні функції: організація роботи всередині уряду, ведення цивільних справ і створення нового каналу спілкування між урядом і народом.

Цікавим є досвід Південна Кореї щодо створення “Розумного уряду”

(Smart government), за допомогою якого громадськість завдяки передовим інформаційним технологіям і конвергентним державним послугам отримала простий і вільний доступ до державних послуг, незалежно від каналу доступу. Уряд країни просуває такі адміністративні послуги:

- Розумний державний сервіс: громадяни в реальному часі відправляють звіти про незручності, які створюються в громадських місцях (наприклад, пошкодження доріг або сміття), які спрямовуються до відповідних відомств з фотографіями, зробленими з телефонів (смартфонів). Прикладом є боротьба зі сміттям у Сеулі, де в кожному районі міста існують списки з 12000 не працевлаштованих жителів, задіяних у прибиранні на вулицях міста. Ці жителі зі своїх місцевих служб отримують через мобільний зв'язок повідомлення із координатами, де потрібна їхня допомога у прибиранні, й вони добровільно виходять підтримувати чистоту;

- Розумна безпека: за допомогою системи прихованого спостереження можна вживати запобіжних заходів реагування у випадках насильницьких злочинів і зникненні дітей;

- Розумна ліквідація наслідків стихійного лиха: моніторинг у реальному часі таких негод, як повені та зсуви;

- Розумна охорона здоров'я: оснащення всіх громадян, що перебувають у зоні ризику, датчиками моніторингу стану здоров'я, які при порушенні контрольованих параметрів (наприклад, гіпертонічна криза, серцебиття тощо) автоматично передають до служби медичної допомоги сигнал виклику і координати хворого посилення.

Акцентуємо увагу на діяльність Міністерства безпеки й державної адміністрації Південної Кореї, яка покликана: створити дієвіший уряд; сприяти надійності державних службовців; забезпечити надійне та безпечне суспільство; сформувати засноване на знанні передове інформаційне суспільство; надати більшої автономії органам місцевого самоврядування; побудувати підзвітну управлінню державними фінансами систему для органів місцевого самоврядування; сприяти стабілізації життя людей шляхом

пожвавлення місцевої економіки; підвищувати організаційний потенціал уряду [16].

Для виконання своїх функцій Міністерство безпеки й державної адміністрації спирається на роботу багатьох відомств:

- Центральний інститут підготовки посадових осіб;
- Національне агентство з комп'ютеризації й інформатизації;
- Національна служба науки;
- Асоціація суспільної користі чиновників;
- Пенсійна служба державних службовців;
- Інститут досліджень і розвитку місцевої інформації Південної Кореї;
- Дослідний інститут для локальних адміністрацій Південної Кореї;
- Інститут розвитку місцевих органів влади;
- Місцевий фонд заохочення Кореї;
- Служба експлуатації урядових будинків (впроваджують нові вимоги до робочих місць для творчої праці державних службовців) (посилання).

Південна Корея узагальнила свій досвід і сформулювала головні складові змісту стратегічного плану для побудови електронного уряду:

1. Загальне бачення й цілі.
2. Економічне обґрунтування.
3. Сприятливе середовище.
4. Лідерство та Установи.
5. Галузь застосування: пріоритетні й пілотні проекти.
6. Архітектура й інфраструктура сумісності.
7. Реінжиніринг уряду й управління змінами.
8. Управління активами в державному ІКТ і закупівлях.
9. Управління знаннями в державному секторі.
10. Варіанти фінансування та державно-приватного партнерства.
11. Державна освіта і стратегічні комунікації.
12. Тестування, моніторинг та оцінка посилення.

Уряд Південної Кореї реалізує програму розвитку інформаційного

суспільства під назвою “Розумний уряд” (Smart Government). У ньому мають бути реалізовані п’ять напрямків:

1. Створення найкращого мобільного уряду у світі, що передбачає поступове перетворення РС-сервісів уряду, які тісно пов’язані з життям громадян, на інтегровані мобільні послуги, орієнтовані на користувача та визначити індивідуальні й інноваційні державні послуги, прив’язані до місця розташування, що працюють у режимі реального часу та якими можна скористатися через мобільні пристрої.

2. Створення безпечного й доброзичливого суспільства, що передбачає створення швидких і ефективних систем реагування на такі інциденти, як зниклі діти, злочини й катастрофи та забезпечення безпеки інформації про сільськогосподарську й тваринницьку продукцію для споживачів за допомогою штрих-кодів і радіочастотних чипів, а також створення розвиненої системи попередження, заснованої на мережі загальнонаціональних лікарень і аптек, яка виявить епідемію й дасть інформацію про профілактику.

3. Досягнення балансу між роботою й життям за допомогою створення інтелектуального середовища роботи через формування коворкінгу в державному секторі, а також розширення його в приватному секторі шляхом визначення завдань, адаптованих до коворкінгу й удосконалювання систем управління персоналом та надання передових адміністративних послуг шляхом створення “цифрової адміністративної системи співробітництва”, яка підтримує адміністративне співробітництво через зближення сучасних інформаційних технологій з адміністративного управління даними й відео-конференцій.

4. Надання індивідуальних послуг, заснованих на зв’язку, що дає можливість розгорнути участь громадян у процесі прийняття рішень за допомогою соціальних мереж, що забезпечує збільшення каналів зв’язку між урядом і громадянами через доступ у режимі реального часу для здійснення державної інформаційної політики та надання зручних послуг громадянам і підприємствам на основі комплексного єдиного інформаційного

обслуговування по податкових і громадських зборах через Інтернет, єдиної обробки всього комплексу громадських послуг стосовно підприємницької діяльності.

5. Установити міцну й ефективну інфраструктуру електронного уряду з метою підсилення обов'язкової стандартизації для підтримки веб-доступу до послуг електронного уряду для громадян у всіх прошарках суспільства, у тому числі для дискримінованих груп, та підвищення ефективності використання інформаційних ресурсів на основі створення “Хмарного комп'ютерного центру” в Державному центрі інтегрованих даних (GIDC), а також підсилити заходи щодо безпеки від злому або вірусних загроз шляхом шифрування даних для підготовки мобільного приладу до втрати, активізації дистанційного управління для запобігання витоку інформації і використання для розподілених обчислень смартфонів або ТВ-приставок тощо [19].

Щодо досвіду Сінгапуру, важко сказати кращі ніж Джеймс Йонг “...успіх Сінгапуру полягає в якості провідного постачальника ефективного E-Government, що означає більше, ніж просте надання технологічних послуг урядом” [14]. Уряд Сінгапуру прогресивно і ретельно розробляє національні програми в галузі ІКТ, створивши міцний фундамент для перетворення громадського обслуговування, у сполученні з цілісною E-Government структурою, що охоплює не лише технології, але й менеджмент, процеси, механізми державного управління, а також соціальні й культурні питання щодо забезпечення загальної доступності, інтегрованої й доданої вартості електронних послуг, що її складають [15].

Важливо зрозуміти, що ІКТ у постіндустріальному суспільстві – це новий важіль реальності, який змінює все – від культури до економіки. Тому уряд вирішив створити кілька довгострокових ІТ-проектів, які будуть захоплювати клієнтів, з'єднувати учасників і формувати довгострокові ІТ-зміни у всіх сферах життя:

– SOEasy – з метою об'єднати й погодити в єдиному інфокомунікаційному середовищі роботу для всіх державних посадових осіб

уряд Сінгапуру створив Стандартне операційне середовище ІКТ (SOEasy) – найбільший з інфокомунікаційних проектів уряду Сінгапуру. З липня 2009 року державні службовці у всіх установах об'єднуються в єдине середовище, що сприяє комунікації, співробітництву й обміну знаннями. У проекті беруть участь понад 60 000 державних службовців з 75 державних установ у більш ніж 800 будинках. Вартість проекту \$1,3 млрд. Комп'ютери 60 000 службовців підключено до двох мережевих операційних центрів і встановлено єдине програмне забезпечення. У такий спосіб були зняті всі проблеми взаємодії різних ІТ-систем державних установ. Одним із прикладів послуг, що буде здійснюватися протягом цих етапів, є створення єдиної служби повідомлень. Це робить спілкування ще більш ефективним для державних посадових осіб шляхом перетворення комп'ютерів і IP-телефонів на єдиний інтегрований інструмент. З єдиної системи обміну повідомленнями державні службовці можуть відправляти й одержувати електронну пошту, голосову пошту, факси й повідомлення (SMS – Short Message Service) через ту саму поштову скриньку. Крім того, були реалізовані сервіси: файлообмінний для знань і спільного використання документів, поширення програмного забезпечення й відновлень безпеки для всіх підключених комп'ютерів, що дозволяє інтернет-співробітництво й спільне використання календарів;

- Унікальний номер входу (Unique Entity Number – UEN) пропонує єдиний ідентифікаційний номер для всіх об'єктів, таких, як підприємства й компанії, який буде використовуватися у всіх їхніх взаємодіях з урядом. Понад 400 000 осіб уже використовують UEN у взаємодії з 84 державними установами;

- Мобільний уряд (m-Gov). Проект створений для надання в недоступному для наземного зв'язку місці державних електронних послуг. m-Gov було введено для можливості доступу громадян до урядової інформації й послуг за допомогою своїх мобільних пристроїв. На даний момент уже створено 300 мобільних послуг, у тому числі одна з найпопулярніших із них – Snap@MOM започаткована міністерством трудових ресурсів. Вона пропонує

громадськості інший канал, щоб забезпечити зворотний зв'язок з питань безпеки праці. Фотографії, зняті на смартфони із проблемами конкретних робочих місць можуть бути відправлені відразу державним службовцям для виправлення становища, з метою створення безпечних умов роботи на всіх робочих місцях і скорочення виробничого травматизму;

- Національна система аутентифікації (The National Authentication Framework – NAF) прагне реалізувати бачення для безпечного й надійного однакового доступу до інфокомунікаційної інфраструктури, яка може сприяти наданню онлайн-ових послуг у державному та приватному секторах;

- Електронна платформа спілкування уряду Сінгапуру, gov.sg функціонує в якості “шлюзу” для громадян, де вони можуть знайти інформацію про уряд Сінгапуру;

- Next Generation Nationwide Broadband Network (NGNBN) – нове відомство, яке від імені держави повинно модернізувати базову ІТ-інфраструктуру для майбутнього масштабування потреб усіх членів суспільства в ІТ-потужностях. Далі комерційні структури одержали можливість конкурувати в наданні всіляких послуг;

- E-Purse – створення першої у світі єдиної платіжної системи для всіх видів мікроплатежів у країні. Уряд вирішив надати споживачам зручність мати одну карту для легкого і безпечного використання для різних видів оплати. Крім того, з'явилася можливість конкуренції комерційних структур у наданні своїх карткових послуг на єдиній мережі уряду як транзитній системі;

- Silver Infocomm Initiative (SII) – спрямована на подолання цифрової відсталості людей похилого віку й інвалідів шляхом усунення їхніх відмінностей в освіті, мові й інфокомунікаційній компетентності. SII містить у собі програми, що забезпечують доступ до ІТ-навчання й ресурсів комп'ютера, щоб включити інвалідів і пенсіонерів в участь у житті суспільства. Створено відповідний навчальний центр, і на сьогодні понад 5000 навчальних місць надані для людей з фізичними, сенсорними та іншими

відхиленнями в розвитку. Це дозволяє їм легко використовувати повний потенціал онлайн-платформ уряду.

Заслуговує на увагу українських урядовців і генеральний план (eGov2015) електронного уряду Сінгапуру, що ґрунтується на досягненнях і досвіді 30 років побудови інформаційного суспільства. Він відкрив нову епоху, коли уряд прагне перейти від підходу “Уряд для вас” до підходу “Уряд з вами” у наданні державних електронних послуг. Мета полягає в тому, щоб мати Уряд співробітництва, що сприяє розширенню співтворчості і взаємодії між урядом, народом і приватним сектором з метою забезпечення створення додаткової цінності для Сінгапуру.

Також Міністерство співтовариства, культури і молоді (Ministry of Community, Culture and Youth – MCCY) розробило Генеральний план 2012-2016 на рр., де наголошується на тому, що кожна людина з інвалідністю може максимально збільшити свій потенціал і сприймається як невід’ємний член суспільства. План розроблений разом з Національною радою соціального забезпечення та Державним управлінням з розвитку інфокомунікацій (IDA) і спрямований на забезпечення скоординованого і комплексного соціального обслуговування в рамках Волонтерської організації зі зростання добробуту (VWOs). Це дасть держустановам можливість максимально підвищити продуктивність і якість наданих послуг із використанням ІКТ.

Державне управління з розвитку інфокомунікацій (IDA) та Волонтерська організація зі зростання добробуту (VWO) розробили нову програму залучення громадян, що забезпечує консультаційні послуги для всіх людей, яким потрібна допомога в освоєнні соціальних медіа і краудсорсинг-інструментів.

Отже, розробляючи стратегічний план розвитку е-уряду в Україні доцільно врахувати досвід цих країн і більш чітко сформулювати цілі, завдання, функції, ресурси, очікувані результати.

Запровадження стандартів е-урядування.

Другим важливим напрямом роботи уряду України є запровадження

стандартів у сфері е-урядування. Як показує досвід Німеччини, розвиток е-урядування стала можливою лише завдяки законодавчо закріпленій модернізуючій ролі ІТ-технологій. Так, результатом роботи щодо узгодження єдиних стандартів став документ, що закріплює підхід, незалежний від платформи, – на всіх рівнях побудови національної ІТ-системи. Документ одержав назву “Стандарти й архітектури для впровадження Е-уряду” (“Standards and Architectures for e-government Applications” (SAGA) [17]. Цей документ став основою для всіх майбутніх технічних рішень.

У якості базової архітектури в німецькому проекті створення е-уряду обрано сервісно-орієнтовані архітектури (service oriented architectures – SOA). У рамках цієї моделі базовими компонентами е-уряду, які забезпечують основні елементи і можуть використовуватися для “обслуговування” всіх адміністративних стосунків, для горизонтальної взаємодії обрані:

- Системи управління формами (FMS);
- Віртуальні поштові відділення (VPS/OSCI);
- Німецький каталог адміністративних служб (Deutsches Verwaltungsdienste-verzeichnis – DVDV);
- Платформи оплати (ZVP);
- Системи управління документами (DMS);
- Геоінформаційні системи (GIS) [13, с.142].

Слід зазначити, що всі країни спираються на міжнародні стандарти ISO, ІЕС, СММІ. Але ці стандарти не містять жодного шаблону й описують лише загальні підходи в управлінні. Тому уряди країн завдання відповідності цим стандартам поклали на комерційні структури, які беруть участь у державній модернізації, залишивши за собою лише функцію контролю наявності тих чи інших сертифікатів у підрядників у проектах електронного уряду. Лише Німеччина докладно опрацювала всі міжнародні стандарти і створила універсальну модель щодо успішної модернізації свого електронного уряду.

Німеччина також розробила національний стандарт для комп’ютерного інтерфейсу онлайн-послуг (Online Services Computer Interface – OSCI). Це

стандартний протокол для німецького державного управління. Він об'єднує кілька протоколів, чия загальна характеристика – це спеціальна пристосованість для електронного уряду:

- OSCI-транспорт для безпечного, конфіденційного та юридично обов'язкового передання цифрових даних через Інтернет (на основі інфраструктури відкритих ключів PKI);
- низка різних протоколів (OSCI XÖV стандарту) для обміну даними професійного контенту на основі XML між клієнтами та державними установами та взаємодії одне з одним.

Усі ці стандарти використовувалися під час міграції зі старих систем державних установ до систем, спроектованих за новими стандартами. Для цього було розроблено національний посібник щодо міграції (Migrationsleitfaden).

Для побудови нового інформаційного суспільства уряд Німеччини розробив стандарти, що зумовлено тим, що нова модель суспільства дуже технізована і стандартизація виходить на передній план як запорука надійної, безпечної та довгострокової ефективної роботи. У процесі узгодження нових стандартів брало участь близько 40 науково-дослідних інститутів Німеччини, і на певних час країна відставала від інших країн щодо реальної автоматизації в держорганах. Але це дало змогу виробити науково виважені підходи для успішної реалізації проекту “Інформаційне суспільство”. З'явилися критерії оцінки й контролю всіх проектів щодо створення й інтеграції ІТ-проектів в органах влади всіх рівнів.

Однією з головних нових методик стала SOS – стандартна методологія управління проектами великих ІТ-проектів у сфері державного управління. Методика описує 13 ключових чинників успіху для великих проектів. У якості інструмента для точної та швидкої оцінки проекту вона представляє керівникам і менеджерам прозорий статус проекту. Методологія успішно використовується в ряді великих проектів федерального уряду.

Зміст методики SOS спирається на наявні ІТ-проекти з управління

знаннями. Вона була розроблена для великомасштабного державного органу управління проектами Центру компетенції (CC GroßPM), але це також застосовується для використання в невеликих проектах.

Чинники успіху містять чіткі цілі проекту, консенсус між основними учасниками, підтримку високого рівня менеджменту, компетентних керівників проектів і команд, участь користувачів, надійні оцінки та плани і використання вже перевірених технологій.

Рада з ІТ-планування ухвалила Меморандум із конкретними кроками щодо здійснення Національної стратегії електронного уряду, що містить такі чинники та складові:

- прозорі державні та регулюючі дії, що відповідають вимогам інформаційних технологій та електронного уряду;
- федеральний уряд і місцеві уряди мають постійно адаптуватися до поточних ІТ-процесів і загроз із боку Інтернету;
- розробка загальної стратегії eID, яка дозволить громадянам і підприємствам надійно користуватися державними послугами через Інтернет;
- визначення ІТ-безпеки та ІТ-стандартів взаємодії є одним із основних завдань Ради ІТ-планування;
- структура для рівня електронного уряду має набути подальшого розвитку. Рада з ІТ-планування мусить підтримувати скоординовану дію федеральних та державних законів, щоб розробити єдину нормативно-правову базу;
- обмін ініціатив, спрямованих на федеральні, державні та місцеві органи влади для заощадження на рішеннях в ІТ-інфраструктурі;
- федеральний інформаційний менеджмент мусить принести як швидке, так і більш ефективне управління знаннями для поліпшення державних послуг.

Останній пункт Меморандуму варто виокремити, оскільки для його здійснення запропоновано проект щодо будівництва національної інформаційної державної структури всіх органів влади, де міститься опис

адміністративних процедур на всіх рівнях влади. Його метою є отримання громадянами всієї країни вичерпної інформації про необхідні їм послуги органів влади від федерального рівня до місцевого, звернувшись за єдиним інформаційним каналом (єдиний номер телефону).

Рада з ІТ-планування координує всі органи влади Німеччини для отримання необхідної інформації щодо формування банку даних про державні послуги на високому професійному рівні в безкоштовному інтернет-сервісі ВІКІ, де будуть зібрані описи послуг, їхні форми та специфікації пов'язаних процесів. Паралельно буде створена національна бібліотека всіх адміністративних процесів, каталог державних послуг і єдиний реєстр державних послуг на всіх рівнях державного управління. Створене інформаційне середовище буде мати зв'язки не лише структурні, але й семантичні. Для цього розробляється відповідне програмне забезпечення та використовується спеціалізований технічний стандарт Xzufi.

Після створення банку даних про державні послуги відбудеться цільовий аналіз для оптимізації та стандартизації процесів. Ця концепція стандартизації є важливою передумовою для чинної модернізації та функціонування електронного уряду на всіх рівнях [13].

Стандартизація електронного уряду Південної Кореї просувалася за декількома напрямками:

- Поліпшення ефективності та прозорості адміністративної роботи;
- використання електронних документів стало стандартною практикою, що дозволило щорічно заощаджувати на 2,9 млрд. документів у паперовому вигляді;
- уся фінансова діяльність уряду в реальному часі доступна через систему Digital Budget and Accounting System (dBrain);
- створено одну з найбільших систем електронних закупівель E-procurement System (KONEPS), куди підключено 44 тис. громадських інституцій і 220 тис. постачальників. Система стала однією з найбільших у світі систем електронних торгів із загальною сумою торгів 64 трильйони

південнокорейських вонн щорічно;

- створено єдиний патентний сервіс KIPOnet, який дозволяє здійснити через Інтернет усю процедуру патентування, включаючи реєстрацію патентів в інших країнах – США, Європі та ін., що в інноваційній економіці сприяє зростанню інноваційної ініціативи в державі;

- усі центральні державні установи впровадили систему стандартизації бізнес-процесів (On-paga BTC) для запису всіх процедур прийняття рішень уряду, що значно збільшує прозорість у процесах адміністративної роботи. Ця система впроваджена у роботу 362 000 працівників уряду в 103 державних установах, у тому числі міністерствах Південної Кореї;

- Забезпечення потреб населення й компаній в адміністративних послугах:

- зі створенням Громадянського порталу послуг (Minwon24), будь-хто через Інтернет може отримати повідомлення, подання та сплатити податки. Кількість абонентів Minwon24 збільшилося з 3590 тис. у 2008 році до 9210 тис. у 2011 році, число онлайн-видавань сертифікату також значно збільшилося – від 10,9 млн до 28,24 млн за той же період часу;

- різні корпоративні заходи ефективно підтримуються за допомогою єдиного “вікна” для бізнесу (Єдина послуга для бізнесу, G4B) разом з оперативною обробкою логістики, митного оформлення і торговельних операцій (імпортне розмитнення товару займає 1,5 години, а експорту – 1,5 хвилини);

- кількість бізнес-інформаційних послуг, надаваних через G4B збільшилося зі 199 в 2005 році до 3941 у 2011 році, а середньомісячне число відвідувачів збільшилося з 46 950 до 222 663 за той же період часу;

3) Зміцнення спілкування із громадянами стосовно політики уряду:

- населення може брати участь в управлінні процесом прийняття рішень через єдине “вікно” (ePeople), яке підключено до всіх адміністративних установ, щоб забезпечити всебічні громадські послуги й

отримувати державні пропозиції. Цей канал також надає в реальному часі можливість проводити громадські слухання та отримувати громадську думку з деяких питань, які знаходять своє відображення в процесі прийняття рішень у режимі реального часу (за рік надходить близько 40 тис. пропозицій);

- населення може подати запит й перевірити широкий спектр адміністративної інформації он-лайн та запитати інформацію з національних реєстрів у будь-який час і в будь-якому місці через систему для спільного використання адміністративної інформації (e-Hanarominwon). Уряд відкрив 135 типів адміністративної інформації з 455 інституцій для резидентів країни;

- 4) підвищення ефективності інформаційних ресурсів:

- уряд створив Державний центр інтегрованих даних (The Government Integrated Data Center – GIDC), який управляє всіма інформаційними системами уряду, поліпшуючи його здатність реагувати на системні помилки й загрози безпеці. Після запровадження такої інтегрованої системи час простою через помилку знизився з 67 хвилин до 4,8 секунди в 2011 році;

- Південна Корея – перша у світі країна, яка змогла об'єднати всі інформаційні системи своїх державних органів, для чого був створений єдиний Національний стратегічний план ІТ, де для кожного з відомств був розроблений власний план впровадження на основі оптимізованих індивідуальних потреб в ІТ-ресурсах. У 2009 році Міністерство державної адміністрації й безпеки та Національне громадське інформаційне агентство створило Єдину архітектуру електронного уряду (Government-wide Enterprise Architecture – GEA), за допомогою якої було погоджено надання послуг кожним із відомств на основі єдиної моделі електронного уряду.

Завдяки успішним діям команди корейського уряду 1400 установ із 15 тис. інформаційних систем були об'єднані на одній платформі. Таким чином вдалося зменшити технологічну надмірність і підняти рівень безпеки наданих державних послуг. Крім того, підвищився рівень використання інформації, зібраної державними органами. Так, за оцінкою фахівців, вартість витрат на обслуговування роботи державних органів влади знизилася на 30%,

а швидкість обробки середнього запиту до державних органів влади зменшилася до 5,2 дня. Створене рішення стало наднаціональним стандартом і рекомендовано ООН як передовий досвід. Нині 79 країн вивчають його і придбають дане рішення для автоматизації внутрішніх бізнес-процесів. До країн, що придбали або планують придбати, належать Мексика, Казахстан, Гондурас, Індонезія, Кенія, В'єтнам та Україна.

Стандарти електронного уряду в Сінгапурі розроблені на основі консенсусу і стали результатами спільних зусиль державних установ, вищих навчальних закладів, професійних органів та інфокомунікаційної галузі. Команда Управління уряду Сінгапуру з розвитку інфокомунікацій у розробці стандартів відіграє ключову роль і сприяє участі в місцевих і міжнародних форумах з питань ІКТ-стандартів. Діють Секретаріат комітету ІТ-стандартів (Secretariat to the IT Standards Committee – ITSC) і один з комітетів стандартів при Раді національних стандартів SPRING Singapore (National Standards Council appointed by SPRING Singapore).

Секретаріат комітету ІТ-стандартів забезпечує нейтральну і відкриту платформу для зацікавлених підприємств промисловості й урядових партій, які зібралися разом, щоб домовитися про технічні стандарти.

У даний час існує 14 технічних комітетів з інфокомунікаційних стандартів у напрямках: автоматичного збирання даних; біометрії; будівельної індустрії, ІТ-стандартів; карток і посвідчень особи; eFinancial послуг; Green IT; інформатиці охорони здоров'я; обміну інформацією; інтелектуальних транспортних систем; управління ІТ; освітніх стандартах; національної бібліотеки стандартів; мультимедійного представлення; стандартів безпеки і конфіденційності посилення.

Це форми спектру інфокомунікаційних стандартів, які моніторить і розвиває Секретаріат комітету ІТ-стандартів. Секретаріат також показує результати технічних комітетів ISO і підкомітетів ISO /IEC JTC1 з інформаційних технологій, у яких Сингапур є “членом, що бере участь” посилення.

Зміна стандартів – це безупинна робота й обов'язок комітетів зі стандартизації. Стандартний ланцюжок прийняття нових стандартів: Плануй-Виконуй-Перевірй-Втілюй (Plan-Do-Check-Act – PDCA). Ця методологія за чотири кроки процесу вирішення проблем використовується для безупинного вдосконалювання процесів. Цикл PDCA є основою для багатьох усталених стандартів управління, що успішно стимулювало істотне постійне підвищення ефективності в організаціях в усьому світі посилення.

Державна підтримка наукових досліджень і розробок у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

Нова стратегічна програма уряду Німеччини “E-government 2.0” робить головний акцент на посиленні дослідницької роботи, як у практичній, так і в теоретичній сфері. Мета розробки чергових завдань інформаційного суспільства – адаптація нових теоретичних понять, розвиток нових методологічних аспектів, виконання незалежних досліджень, обмін навичками та знаннями різних учасників програми в Німеччині. Подібна інноваційна діяльність неможлива без наукових досліджень, на яких будуть базуватися всі зміни в громадському житті. У Німеччині 38 інститутів займаються питаннями електронного уряду. Такий науковий потенціал зосереджений у сфері модернізації громадського сектору, дозволяє на високому рівні проробляти як розвиток методик проектування е-уряду, так і оцінювати успіх і вплив його впровадження [14, с. 81].

Крім цих дослідницьких векторів, стратегічної дорожньої карти для е-уряду Німеччини, FA VI група розробила список з п'яти життєво важливих напрямків для просування досліджень у сфері е-уряду:

- підтримка наукового дослідницького співтовариства для “Державних послуг у мережевому суспільстві”;
- програми підтримки та посилення досліджень інноваційних проектів е-уряду;
- організований обмін результатами і знаннями в теорії та практиці е-уряду;

- інтеграція науки в реформи уряду (програми й організації);
- заснування адекватної інфраструктури університетів і шкіл для прикладних наук.

Фактично наукова праця за проектом е-уряду являє собою міждисциплінарне дослідження, до якого залучено різні галузі знань, що надає значні переваги, а саме:

- адаптація нових теоретичних понять традиційних дисциплін для їх застосовності в громадському секторі (передавання теорій на практику);
- розвиток нових методичних понять цілісного розвитку систем для е-уряду, які беруть до уваги спеціальні особливості громадського сектору;
- аналіз потреб державного сектору через інтенсивний діалог у практичних галузях державного сектору і розвиток нових понять, структури й вирішення проблем і ситуацій, важких для ідентифікації;
- виконання незалежних досліджень для оцінки впливу проектів е-уряду і тиражування результатів для подальших проектів;
- розвиток і передавання знань, навичок і експертиз (методи й поняття) у сектор ІТ і уряд [14, с. 84].

На думку німецького уряду, державний службовець повинен прийняти на себе ініціативу, як відповідальний працівник державного управління, бути зразком для наслідування в інформаційному суспільстві.

У зв'язку із швидким розвитком сектору ІКТ відсутність кваліфікованих фахівців стає дедалі важливою обставиною. Розглядається підвищення інвестицій в освіту та професійну підготовку, а також ранню освіту (дитячий садок). Головні предмети – математика, інформатика, природничі науки та технології – стануть більш поширеними в школах та університетах, особливо для дівчат і молодих жінок (резерв нації). Крім того, ці навчальні компоненти мають інтегруватися в інші предмети.

Рада з ІТ-планування Німеччини в Плані дій реалізує проект “електронного навчання”, де поставлено мету створити огляд інформаційних технологій, освіти державних службовців електронного уряду та змісту

навчання в усіх ВНЗ і розробити на цій основі рекомендації щодо змісту нових курсів підвищення кваліфікації державних службовців. Це мусить сприяти визнанню та просуванню електронного уряду. Експертизу буде виконано в державній адміністрації. Таким чином, прокладається шлях до більш ефективного використання потенціалу інформаційних технологій в управлінні та сталого поліпшення електронного спілкування між громадянами, бізнесом і державною адміністрацією.

У рамках безперервної програми підвищення компетенції посадових осіб у Південній Кореї кожні 6 місяців державні службовці проходять підвищення кваліфікації й тренінги саморозвитку в Центральному інституті підготовки посадових осіб.

Міністерство безпеки й державної адміністрації координує різні політики для забезпечення добробуту державних службовців. Такі, як навчання й тренінги для саморозвитку; підтримка роботи й особистого життя шляхом створення умов для сімей у виробничих середовищах за допомогою надання розширеної підтримки щодо догляду за дітьми й гнучкого робочого графіку; різні програми й соціальна активність після виходу на пенсію. Для кожної посадової особи Міністерство відслідковує особисті активи та сприяє розкриттю особистих активів для старших посадових осіб (вище рівня директора). Крім того, співробітники Міністерства вживають різних заходів щодо зміцнення службової етики державними службовцями – з інспекціями й моніторингом щодо одержання хабарів з наступною строгою заборонаю для працевлаштування на громадських посадах.

Такі високі досягнення в автоматизації роботи системи державного управління стали можливими завдяки досконалої системи базової освіти Південної Кореї, яка змогла підготувати нові кадри для зустрічі нових викликів сучасної епохи. Протягом останніх 10 років студенти Південної Кореї входять у трійку найкращих за високим рівнем знань у таких важливих для галузі ІТ предметах як фізика й математика. Починаючи з 1996 р. уряд країни у співпраці з бізнесом витрачали не менш 2,5% ВВП країни на

дослідження й утримання вищих навчальних закладів. У 2016 році ця цифра вже склала 6%. Ці рекордні витрати стосовно ВВП країни серед усіх країн світу вже протягом 17 років допомагають Південній Кореї бути лідером [17].

Щодо досвіду Сінгапуру, то слід акцентувати увагу на генеральному плані eGov2015. Міністерство освіти направляє процес освіти на створення і зміцнення в учнів компетенцій для самостійного навчання, індивідуального досвіду навчання, відповідно до підходу, згідно з яким кожен студент самостійно навчається краще, заохочуючи студентів до глибокого та розширеного пізнання, дозволяючи студентам навчатися в будь-якому місці. Треба зазначити, що для вивчення міжнародного досвіду описаного вище, крім рейтингу ООН, бралися до уваги результати досліджень Waseda University International e-Government Ranking 2015 за яким Сінгапур посідає перше місце вже 5 років.

Отже, досягнення цих країн сформували тренди серед усіх інших країн ООН. У результаті країни-лідери передають досвід і продають власні рішення в інші країни. Розвиток нових інформаційних технологій у державному управлінні країн-лідерів йде як шляхом вирішення внутрішніх завдань національного рівня, так і з урахуванням конкуренції в майбутньому єдиному інформаційному суспільстві з уже передбаченими його викликами.

Фінансування національних та транснаціональних ІТ-проектів і програм.

В Німеччині відповідно до §7 Федерального Бюджетного кодексу (ВНО) установи на федеральному рівні повинні дотримуватися економічності й ефективності фінансового управління. Крім того, для інвестицій зі значними фінансовими витратами (понад 50000 €) необхідні математичні методи оцінки. Німецький уряд формалізував процедуру оцінки витрат на ІТ-проекти, економічні обґрунтування (скорочено WIBE). Ця методика надає спосіб оцінки рентабельності інвестицій (передусім інвестицій в ІТ) у рамках федеральної адміністрації [21].

На основі зазначених програм, які скоординовано Федеральним

міністерством внутрішніх справ (Bundes-Ministerium des Innern) Німеччини у дружній співпраці з різними відомствами, набули розвитку чотири галузі діяльності:

1. Поліпшення послуг он-лайн – якісне й кількісне розширення послуг он-лайн. Федеральний уряд потребує юридичної оцінки можливостей, необхідних для того, щоб розширити процедури до загального електронного вигляду й обробки електронних даних.

2. Скорочення бюрократії через об'єднану оптимізацію бізнес-процесів між діловим і громадським сектором – підвищення ефективності взаємодії між компаніями та владою.

3. Створення електронного посвідчення особи – створення в Німеччині безпечних засобів ідентифікації в Інтернеті. Починаючи з 2008 Федеральний уряд випускає електронне посвідчення особи. Єдину, безпечну, засновану на чипі систему ідентифікації зі встановленням системи он-лайн для е-уряду й електронної комерції.

4. Створення громадянських порталів – забезпечення безпечного електронного простору. Повідомлення “спаму” вже становлять 60%-90% усіх електронних листів, що надходять. Серед Інтернет-користувачів у Німеччині 90% знають, що їхній власний комп'ютер міг неправильно використовуватися невідомими людьми. Тому в межах структури Е-Уряду 2.0 авторизовані урядом портали загального доступу, якими управляють приватні компанії, повинні встановити безпечний електронний простір комунікації для громадян, фірм і адміністрацій [13, с. 14].

Першим успіхом Німеччини в побудові е-уряду стала автоматизація базового етапу прийняття всіх рішень – збирання й обробка статистики. Проект одержав назву estatistik.core. У рамках проекту був створений стандартний інтерфейс здавання статистичних даних для всіх суб'єктів, що надають статистику. Це дозволило передавати первинні звітні дані безпосередньо від систем планування ресурсу підприємства до статистичних управлінь. Завдяки цьому компанії мінімізували дорогі робочі навантаження,

пов'язані з пошуком і передаванням даних. Інша перевага цієї процедури полягає в тому, що вона об'єднала методи передавання та інтерфейси для статистичних даних. Фактично збирання, передавання і обробка статистики звелися до натискання кнопки. Це збільшило швидкість збирання й обробки даних, підвищило вірогідність статистичних даних. Така система допомогла підприємствам, особливо малим, зменшити трудовитрати на обробку й надання статистичних даних.

Другий проект Німеччини, на якому варто зупинитися, яскраво ілюструє головний вектор змін у структурі німецьких органів влади. За даними статистики, від 30% до 50% населення з тих чи інших причин залишаються не включеними в нове інформаційне суспільство, тому висока громадянська відповідальність уряду змусила розробити новий проект, метою якого було створення необхідних умов для участі всіх категорій населення у високоякісному житті країни. Проект одержав назву “Мобільний уряд” (М-уряд). Згідно вимог проекту, будь-який громадянин, якому недоступне оформлення документів за допомогою інтернет-технологій, зателефонувавши за певним номером, може замовити приїзд державного службовця, що коштує 40 євро. У зв'язку із впровадженням нових технологій на всіх ланках державного управління відбувається вивільнення чиновників, вони ж і задіяні у роботі М-уряду.

Досвід уряду *Сінгапуру* демонструє послідовний та комплексний підхід до національної комп'ютеризації. За останні три десятиліття виконано кілька національних програм, кожна з яких спиралася на успіхи попередніх і формулювала нові цілі, підходи й проекти.

Ключем ІТ-інновацій була відсутність впливу на повсякденну діяльність відомств. Інтегратор послуг мусив зрозуміти і зберегти унікальність вимог кожної установи до того як була почата реалізація SOEasy. Тобто модернізація йшла від змін функцій державних установ, але не їхньої ефективності щодо задоволення потреб громадян. Індивідуальна ефективність відомств була оцінена самими відомствами, на відміну від

тотального контролю усіх параметрів одним органом державного управління.

У рамках плану “eGov 2015”, що одержав назву Collaborative Government, уряд змінив парадигму взаємодії з громадянами від “уряд для тебе” на “уряд з тобою”. Усі нові можливості співробітництва уряду були спрямовані на залучення громадян до прийняття рішень.

Крім цього, уряд розробив велику кількість ініціатив для населення, підприємств і бізнесу для їх максимально ефективного залучення до діяльності електронного уряду Сінгапуру. Так, наприклад, ініціативи для громадян підвищують їхню компетентність в ІКТ і формують у населення комп'ютеризоване мислення. Для цього всі навчальні заклади країни отримують підтримку за кожного громадянина, який завершив курс навчання. Курс мусить мати мінімальну тривалість 8 годин, що можуть бути розділені на кілька днів. Учасники мають відвідати 80% курсу посилення.

Уряд Сінгапуру прагне максимально бути присутнім у всіх популярних інтернет-середовищах, щоб підвищити зручність і ефективність діалогу. Так, міністерства та відомства створили 227 веб-сайтів, 60 мікросайтів, 229 сторінок у соціальній мережі “Facebook”, 92 YouTube каналів, 86 аккаунти в соціальній мережі “Twitter”, 20 блогів і 59 мобільних застосунків. Нові платформи, такі як веб-чат і Facebook Chat також використовуються для полегшення прямої участі населення в питаннях уряду.

На підставі наведеного аналізу можна виділити такі тенденції в сучасному глобальному русі удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади:

- зміна парадигми урядів на “уряд з тобою”;
- прискорення загальнодержавного перетворення уряду: безперервна зміна законодавства, структури уряду та місцевих органів влади для закріплення провідної ролі ІТ в модернізації суспільства, пріоритетна підтримка інноваційних проектів;
- формалізація бізнес-процесів і перехід до процесового підходу на

всіх етапах державного управління, оптимізація процесів і скорочення бюрократії;

- міжнародна стандартизація прийнятих рішень;
- економічна ефективність прийнятих рішень;
- відомства, що організують обмін досвідом між структурами, що їх охоплює модернізація;
- перенесення взаємодії з громадянами в Інтернет;
- єдиний інтернет-інтерфейс доступу до держпослуг, із якого громадяни та підприємства можуть отримати доступ до урядових онлайн-послуг і послуг мобільного зв'язку;
- розміщення датчиків на громадянах і спеціального ПЗ у мобільних пристроях громадян для незалежної оцінки картини подій у реальному режимі часу;
- проходження за населенням і відкриття представництв уряду в усіх популярних соціальних медіа каналах Інтернет;
- заміна державних послуг на приватні сервіси;
- відкриття національних ресурсів даних для створення нових державних послуг національним бізнесом;
- опора на населення та бізнес у створенні нових державних послуг;
- переведення на хмарні технології електронного уряду для легкого масштабування ІТ-потужностей під будь-які потреби населення;
- створення національних систем для впровадження прямої демократії в реальному часі через Інтернет: система електронної демократії (eDemocracy – голосування в Інтернет) і система електронної участі населення в обговоренні проблем (eParticipation – обговорення з населенням проблем в Інтернет);
- безперервне навчання публічних службовців і всіх категорій населення у галузі використання нових технологій, залучення жінок до активнішої участі в ІТ-модернізації суспільства;

- індивідуальні програми росту публічних службовців і обдарованих представників суспільства – програма підтримки талантів;
- публічні службовці не лише стежать, але й щоденно провокують за допомогою усіх видів контенту в електронних ЗМІ обговорення злободенних питань з населенням і домагаються розуміння процесів, що відбуваються, та генерації нових ідей: створення інфографіків, відеоповідомлень, написання статей, участь в обговореннях у соцмережах тощо;
- підвищення рівня ІТ-безпеки на всіх рівнях для протидії кібер-війнам: грамотність публічних службовців, захищення ПЗ і архітектури державних мереж і державних структур, створення виділених національних віртуальних просторів для державного сектору;
- відкрита урядова система бізнес-аналітики – це залучення громадян до пошуку залежностей у наявних статистичних даних для рекомендацій щодо оптимальних рішень уряду;
- залучення штучного інтелекту до прийняття рішень.

Як показує аналіз досвіду країн-лідерів щодо модернізації власного державного апарату, вони змогли створити надійний механізм імплементації інновацій, що дозволив найефективніше витратити бюджетні кошти з мінімальними ризиками. До таких ключових етапів можна віднести:

- 1) Розробку національної архітектури, стандартів і підготовку дорожньої карти змін.
- 2) Добір проектів на підставі системи оцінки його корисності й ефективності.
- 3) Використання національної моделі погоджень і делегування проекту на виконання.
- 4) Підключення населення для оцінки завершеного проекту і пропозиції ідей щодо його розвитку.
- 5) Систематизацію досвіду і тиражування його центром обміну досвідом.

3.2. Запровадження в органах публічної влади системи управління інформаційно-комунікаційною діяльністю на засадах ризик-менеджменту

Забезпечення ефективного державного управління в сучасних умовах неможливе без ефективного управління ризиками. Гуртуючись на висновках вчених (І. Івченко, Я. Вишняков, Н. Радаєв, Н. Черненко та ін.) під ризик-менеджментом будимо розуміти сукупність управлінських дій інтегрованого характеру, спрямованих на виявлення, аналіз і запобігання ризиків, тобто процес впливу на об'єкти інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади, за яким забезпечується максимально широкий діапазон охоплення можливих ризиків, запобіжні дії, їх обґрунтоване врахування при прийнятті державними службовцями управлінських рішень [2; 4].

Вчені (Л. Гончаренко, В. Ветлінський, П. Верченко, О. Дуброва С. Клименко, С. Філін та ін.) підкреслюють, що сучасні системи управління орієнтовані на зростаючий рівень нестабільності і найменшу передбачуваність майбутнього. У зв'язку з цим існують наступні системи управління ризиками:

- управління на основі контролю: суть – майбутнє є повторення минулого, тому необхідна реалізація заходів за допомогою інструкцій і контролю за їх виконання;

- управління на основі екстраполяції: суть – майбутнє передбачене шляхом екстраполяції, тому необхідно планувати діяльність, капіталовкладення, цільове управління шляхом екстраполяції минулого;

- управління на основі передбачення нових проблем і можливостей: шляхом вибору стратегії і стратегічного планування; управління на

- основі гнучких екстрених рішень: управління в умовах неочікуваних подій [1; 3; 5].

Реальні принципи управління ризиками, на погляд В. Гамаюнова, Т. Гречко, Т. Гладченко, О. Пономаренко та ін., повинні відображати

помірковану стратегію організацій, яка з великою імовірністю забезпечує фінансову стійкість за рахунок виваженого управління ризиками взагалі та для реалізуючого проекту особисто [7]. Така стратегія може бути спрямована, наприклад, на розвиток організацій, забезпечення ефективності їх діяльності та саморозвитку (табл. 3.1).

Таблиця 3.1. Вплив стратегії організацій щодо управління ризиками на вибір процедур управління ними

Стратегія	Пріоритетні процедури управління ризиком	Примітка
1. Обережна	Відмова від ризику або його передавання	Граничні значення втрат, що передбачають відмову від ризиків та їх передавання, є незначними: $R_{\text{пр}}^{\text{max}} < R_{\text{ф}} < R_{\text{вр}}^{\text{max}}$ $B_{\text{вр}}^{\text{max}} < B_{\text{ф}} < B_{\text{пр}}^{\text{max}}$
2. Виважена	Прийняття ризику, його передавання або відмова від ризику	Застосування всіх процедур управління ризиками є рівнозначним. Граничні значення втрат для кожного варіанта є не надто жорсткими й невисокими. Їх розмір встановлюється з урахуванням інших додаткових факторів (наприклад, фактора реальних можливостей організації протягом певного терміну): $R_{\text{пр}}^{\text{max}} \leq R_{\text{ф}} \leq R_{\text{вр}}^{\text{max}}$ $B_{\text{вр}}^{\text{max}} \leq B_{\text{ф}} \leq B_{\text{пр}}^{\text{max}}$
3. Ризикована	Прийняття ризику на себе або його передавання	Граничні значення втрат, що передбачають прийняття ризиків на себе і їх передавання, є достатньо високими

Зауважимо, що граничними значеннями критеріальних показників при виборі програми управління ризиками є:

$P_{\text{пр}}^{\text{max}}$ – максимальна імовірність реалізації ризиків, які орган публічної влади може прийняти на себе;

$B_{\text{пр}}^{\text{max}}$ – максимально можливі втрати, які орган публічної влади може прийняти на себе за рахунок поточного доходу або за рахунок коштів спеціально створеного фонду;

$P_{\text{вр}}^{\text{max}}$ – максимальна межа значення імовірності реалізації ризику, при перевищенні якої орган публічної влади відмовляється від відповідного ризику;

$B_{\text{вр}}^{\text{max}}$ – максимально можливі втрати, при перевищенні яких орган публічної влади відмовляється від ризику;

$P_{\text{ф}}$ – фактична (розрахункова) імовірність реалізації ризиків;

$B_{\text{ф}}$ – фактична (розрахункова) величина можливих втрат, які орган публічної влади має прийняти на себе за рахунок поточного доходу або за рахунок коштів спеціально створеного фонду.

Отже, управління інформаційно-комунікаційними ризиками в органах публічної влади – це комплекс управлінських дій та заходів, що здійснюється державними службовцями з метою вибору оптимального управлінського рішення з можливих альтернатив, що можуть мати позитивні / негативні наслідки. Оптимальним управлінським рішенням вважаємо те, яке приносить найкращий наслідок з найбільшою ймовірністю. Зазначимо, що ризикована ситуація в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади пов'язана зі статистичними процесами і її супроводжують три співіснуючі умови (наявність невизначеності, необхідність вибору альтернативи, можливість якісної і кількісної оцінки ймовірності здійснення тієї чи іншої альтернативи).

Для визначення саме процесів управління інформаційно-комунікаційними ризиками в органах публічної влади нами було здійснено аналіз міжнародних стандартів з управління ризиками, зокрема: Enterprise

Risk Management – Integrated Framework (ERM), 2004; Australian/New Zealand Risk Management Standard (AS/NZS 4360), 2004; Basel II: International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards: a Revised Framework, 2004; управління ризиками (ISO 31000:2009); Руководство PMBOK та ін. [6; 11]. Можемо констатувати, що найбільш відомі стандарти з управління ризиками FERMA (Federation of European Risk Management Association) і COSO ERM (Enterprise Risk Management – Integrated Framework Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) – принципи ризик-менеджменту, розроблені Комітетом спонсорських організацій Комісії Тредвея спільно з компанією Pricewaterhouse Coopers.

Підсумовуючи, можна констатувати, що в кожного із зазначених стандартів різні користувачі й законодавчі вимоги, водночас у зазначених документах чітко зафіксовано послідовність процесів, дій з упровадження системи управління ризиками та конкретні рекомендації.

Визначено шість типових процесів управління ризиками: планування управління ризиками, ідентифікація ризиків, якісний аналіз та кількісний аналіз ризиків, планування реагування на ризики, моніторинг та управління ризиками. Всі ці процедури взаємодіють одна з одною, а також з іншими процедурами (рис. 3.1). Не дивлячись на те, що процедури, наведені тут, розглядаються як дискретні елементи з чітко певними характеристиками, на практиці вони можуть частково збігатися і взаємодіяти.

Отже, спробуємо презентувати адаптовану модель управління інформаційно-комунікаційними ризиками в органах публічної влади, яка ґрунтується на положеннях Стандарту з управління ризиками (Risk Management Standard) 2002 року та рекомендаціях кафедри державного менеджменту Національної академії державного управління при Президентові України, що подані у посібнику “Управління ризиками” [8]. Розглянемо це детальніше.

Ідентифікація інформаційно-комунікаційних ризиків – ітераційний процес. Спочатку ідентифікація інформаційно-комунікаційних ризиків може

бути виконана часткою публічних службовців або групою аналітиків ризиків. Далі ідентифікацією може займатися основна група керівників органу публічної влади. Для формування об'єктивної оцінки в завершальній стадії процесу можуть брати участь незалежні експерти, вчені. Можливе реагування може бути визначене протягом процесу ідентифікації інформаційно-комунікаційних ризиків.



Рис. 3.1. Функціонування системи управління ризиками (за Т. Гречко та ін.) [8]

Для ідентифікації інформаційно-комунікаційних ризиків потрібно розуміти цілі інформаційно-комунікаційної діяльності органу публічної влади і окремих його учасників, використовувати розроблені ієрархічні структури робіт, взаємозв'язки операцій, характеристики ресурсів органу

публічної влади, план їх участі в інформаційно-комунікаційній діяльності, план контрактації, оцінки тривалості і вартості робіт і ресурсів, а також зроблені допущення і обмеження інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади (рис. 3.2).

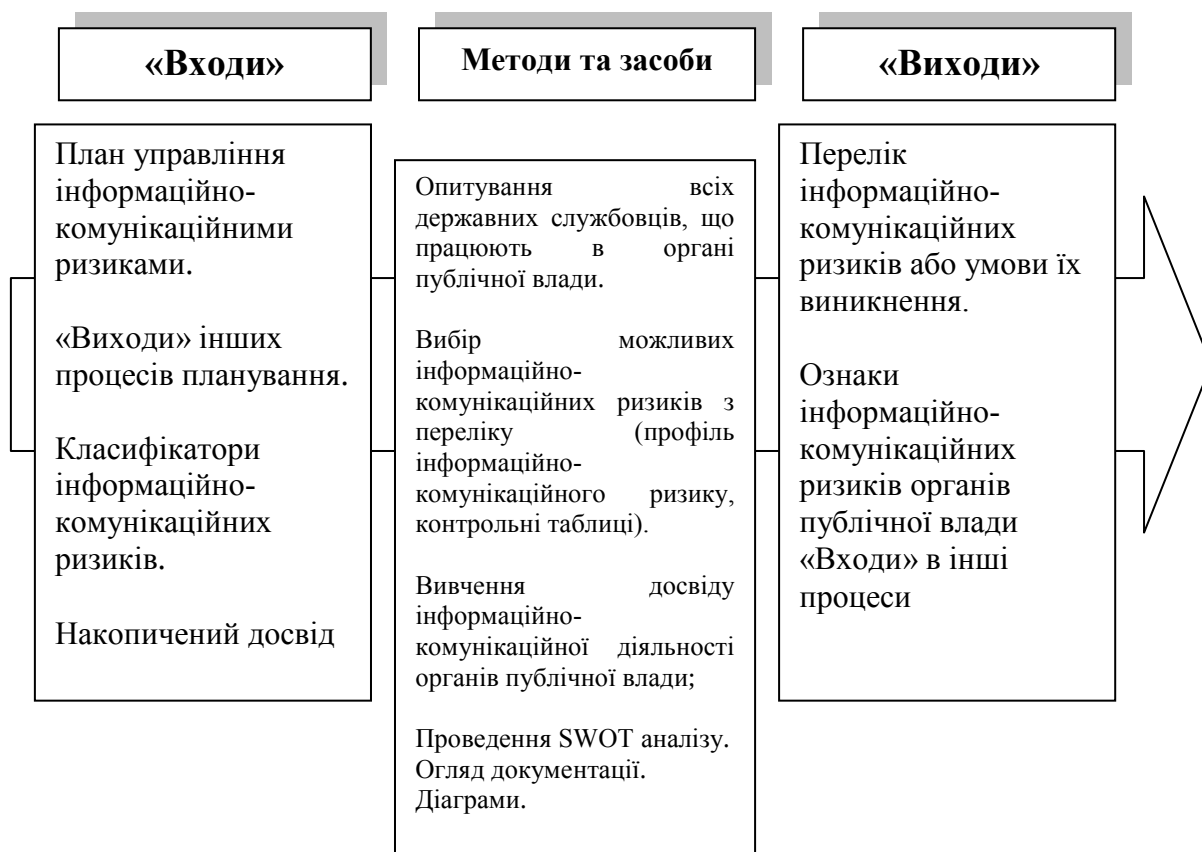


Рис. 3.2. Структурно-логічна схема ідентифікації інформаційно-комунікаційних ризиків органів публічної влади

Коментуючи рис. 3.2 акцентуємо, що інформаційно-комунікаційні ризики органів публічної влади корисно розбити за категоріями. Категорія – це потенційне джерело інформаційно-комунікаційні ризику, яка може зробити вплив на результати діяльності органів публічної влади.

Зазвичай категорії інформаційно-комунікаційних ризиків органів публічної влади включають: технічні ризики, пов’язані наприклад, з використанням застарілих, ненадійних інформаційно-комунікаційних

технологій, змінами технологій, вимог і т. ін.; управлінські ризики, пов'язані наприклад, з неякісним плануванням інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади, невдалим призначенням інформаційно-комунікаційних ресурсів, нереалістичною оцінкою стану інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади, проблемами взаємодії зі ЗМІ, проблемами з ухваленням необхідних рішень; організаційні ризики, пов'язані наприклад, зі суперечністю між цілями інформаційно-комунікаційної діяльності органів виконавчої влади та термінами виконання робіт; між вартістю витрат ресурсів і цілями; нестабільним фінансуванням, конфліктами із-за ресурсів з іншими партнерами і т. ін.; зовнішні ризики, пов'язані наприклад, зі змінами законів, державних вимог, соціальної стабільності, всілякими форс-мажорами і тому подібне.

Рекомендуємо органам публічної влади ідентифікацію інформаційно-комунікаційних ризиків почати з підготовки звіту про всі припущення і допущення, зроблені в процесі планування інформаційно-комунікаційної діяльності. Можна застосовувати наступні методи виявлення ризиків:

- опитування всіх учасників інформаційно-комунікаційної діяльності органу публічної влади;
- вибір можливих інформаційно-комунікаційних ризиків органу публічної влади з переліку (профіль інформаційно-комунікаційного ризику, контрольні таблиці);
- вивчення досвіду інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади у минулому;
- проведення SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) аналізу.

Щодо якісної та кількісної оцінок інформаційно-комунікаційних ризиків органів публічної влади, то це процес якісного аналізу ідентифікації інформаційно-комунікаційних ризиків органів публічної влади і визначення ризиків, що вимагають швидкого реагування. Така оцінка інформаційно-комунікаційних ризиків органу публічної влади визначає міру важливості

ризиків і вибирає спосіб реагування. Доступність супроводжуючої інформації допомагає легше розставити пріоритети для різних категорій інформаційно-комунікаційних ризиків в органах публічної влади. Якісна оцінка інформаційно-комунікаційних ризиків органів публічної влади – це оцінка умов виникнення цих ризиків і визначення їх дії на загальне функціонування органів публічної влади стандартними методами і засобами. Використання цих засобів допомагає частково уникнути невизначеності, які часто зустрічаються в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади. Узагальнено процес якісної оцінки інформаційно-комунікаційних ризиків в органах виконавчої влади подано на (рис. 3.3).



Рис. 3.3. Структурно-логічна схема якісної та кількісної оцінки інформаційно-комунікаційних ризиків органів публічної влади

Якісна оцінка інформаційно-комунікаційних ризиків органів публічної влади базується на плані управління ризиками, переліку ідентифікованих

ризиків, поточному стані інформаційно-комунікаційної діяльності органу публічної влади, точності і надійності початкової інформації, опитних листах для оцінки вірогідності і наслідків інформаційно-комунікаційних ризиків для функціонування органу публічної влади. Загальна методика її проведення достатньо широко описана в науково-методичній літературі ми ж у додатку Д презентували лише її основні етапи.

Розробляючи рекомендації для органів публічної влади ми акцентували увагу на тому, що за результатами якісної оцінки інформаційно-комунікаційних ризиків проводиться їх ранжирування, складається перелік пріоритетних інформаційно-комунікаційних ризиків; визначається перелік ризиків, які вимагають додаткового аналізу, оцінки і управління.

Існують ситуації, коли з різних причин, значною мірою у зв'язку з відсутністю достовірної інформації, використання кількісних методів не уявляється можливим. У таких випадках широко застосовуються методи, що використовують результати досвіду і інтуїцію, тобто евристичні методи або методи експертної оцінки. Особливістю даного методу є брак строгих математичних доказів оптимальності рішень. Загальною спрямованістю даного методу є використання людини як “вимірювального” приладу для здобуття кількісних оцінок процесів і думок, які за причиною неповноти і невірогідності наявної інформації не піддаються безпосередньому виміру.

Слід звернути увагу, що загальна схема експертних опитувань включає наступні основні етапи: підбір експертів і формування експертних груп; формування питань і складання анкет; робота з експертами; формування правил визначення сумарних оцінок на основі оцінок окремих експертів; аналіз і обробка експертних оцінок.

У практичній діяльності застосовуються як індивідуальні, так і групові (колективні) експертні оцінки. Вчені (Н. Черненко, С. Хаджирадева та ін.) зазначають, що за допомогою цього методу може успішно вирішуватися низка завдань з управління інформаційно-комунікаційними ризиками органів публічної влади: виявлення джерел і причин інформаційно-комунікаційних

ризиків, встановлення всіх можливих інформаційно-комунікаційних ризиків; вибір напрямів і шляхів зниження інформаційно-комунікаційних ризиків; оцінка ймовірності інформаційно-комунікаційних ризикових подій, призначення коефіцієнтів відносної важливості (значущості наслідку) і ранжирування інформаційно-комунікаційних ризиків, виявлення шляхів щодо зниження інформаційно-комунікаційних ризиків і ін.

Щодо планування реагування на відомі інформаційно-комунікаційні ризики, то слід розробити варіанти дій з розширення можливостей та зниження загроз для цілей органів публічної влади.

Заплановані дії органів публічної влади з реагування на інформаційно-комунікаційні ризики повинні: відповідати серйозності ризиків; бути економічно ефективними у вирішенні проблеми; реалістичними в контексті інформаційно-комунікаційної діяльності органу публічної влади; своєчасними; погоджені з усіма залученими сторонами.

Рекомендації щодо планування реагування на відомі інформаційно-комунікаційні ризики органів публічної влади розкрити в методичних рекомендаціях “Управління інформаційно-комунікаційними ризиками в публічній сфері”, в тексті дисертації представимо лише узагальнення цього матеріалу у табл. 3.2 та рис. 3.4, 3.5, 3.6 і 3.7.

Таблиця 3.2. Обрання способу управління ризиком (приклад)

Градація імовірностей / рівня збитків (грн.)	Близька до нуля	Низька	Невелика	Середня	Велика	Близька до одиниці
Незначні	Прийняття ризику				Прийняття ризику чи створення резервів (запасів)	
Малі	Створення резервів, запасів					
Помірковані	Створення резервів, запасів		Зовнішнє страхування чи розподіл ризику (і)			Уникнення ризику
Середні	Зовнішнє страхування чи (і) розподіл ризику				Уникнення ризику	
Великі	Зовнішнє страхування чи розподіл ризику			Уникнення ризику		
Катастрофічні	Зовнішнє страхування чи (та) розподіл ризику		Уникнення ризику			

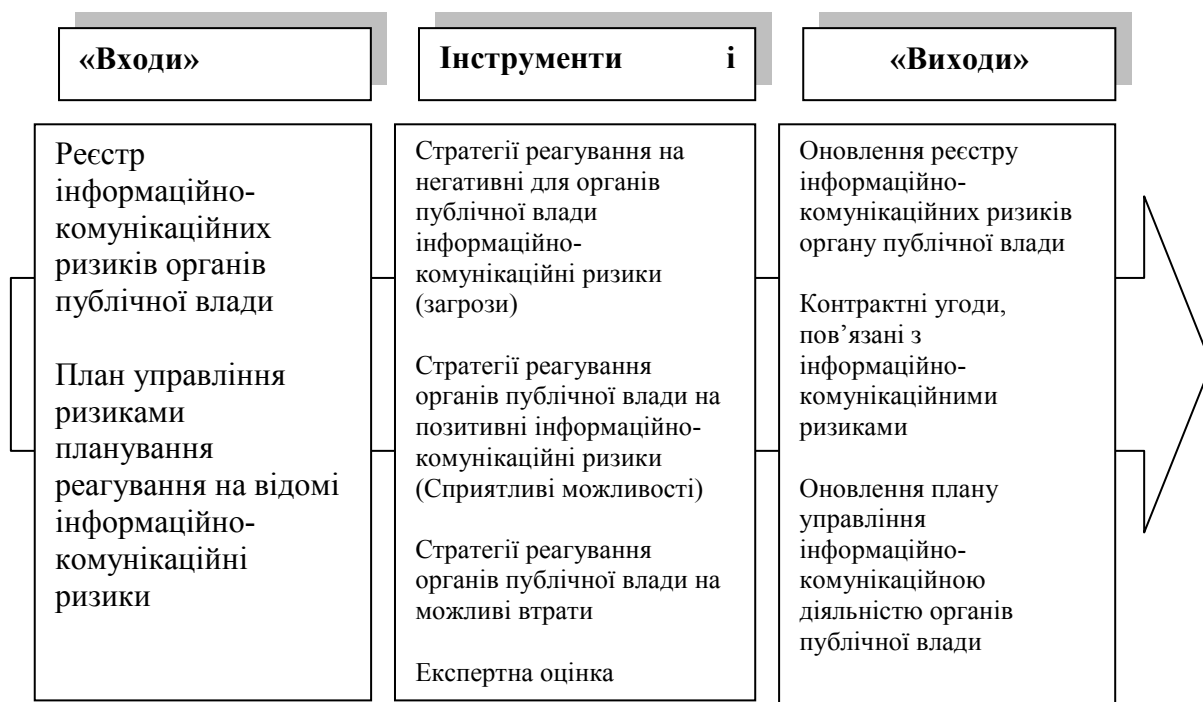


Рис. 3.4. Структурно-логічна схема планування реагування на відомі інформаційно-комунікаційні ризики органів публічної влади



Рис. 3.5. Планування реагування на ризики: інструменти і методи

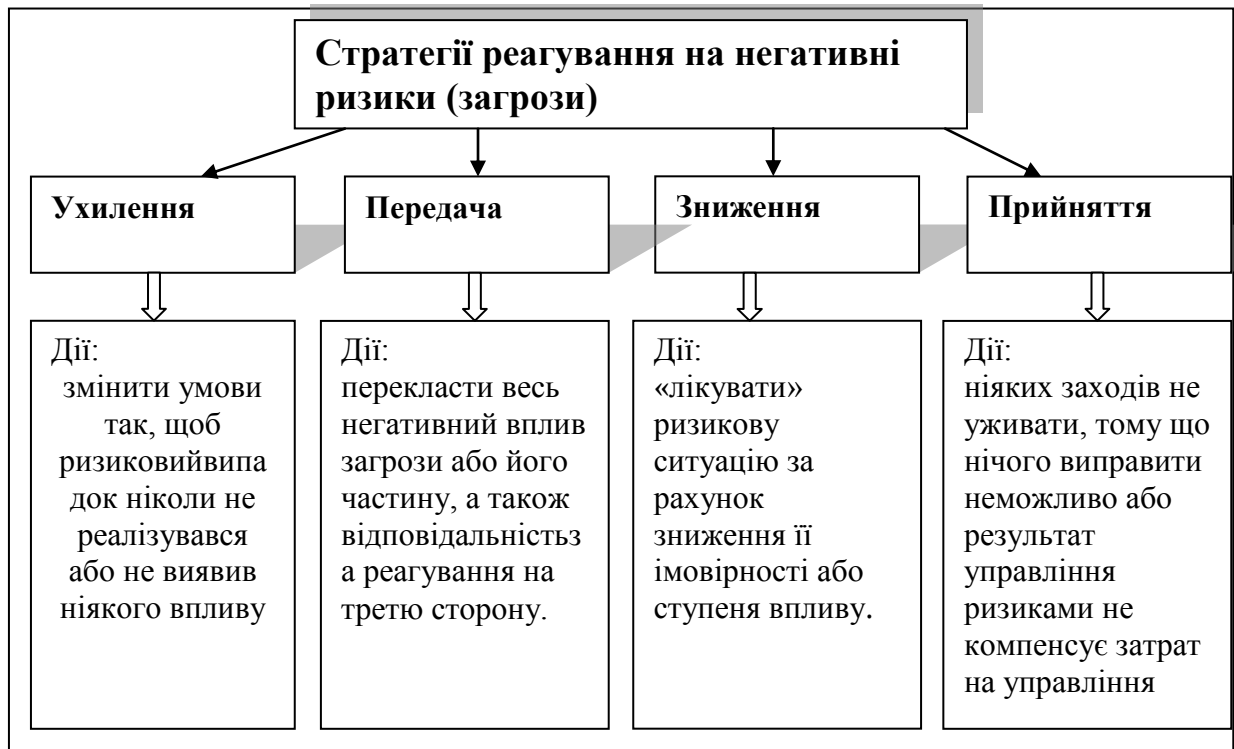


Рис. 3.6. Стратегії реагування на негативні ризики (загрози)

Остання складова управління інформаційно-комунікаційними ризиками в органах публічної влади – моніторинг та управління ризиками, являє собою процес застосування планів реагування на інформаційно-комунікаційні ризики в органах публічної влади, стеження за виявленими ризиками, контролю залишкових ризиків, ідентифікації нових ризиків і оцінки ефективності процесу регулювання ризиків в процесі інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади. Узагальнено це подано на рис. 3.8.

На погляд вчених для розуміння природи комунікаційного ризику немаловажний його зв'язок і іміджевий-репутаційних втрат, оскільки саме подібний результат виступає зовнішнім символом і відбиттям негативних очікувань у сфері комунікацій [9]. За висновками Л. Усанової загального опису системи класифікації комунікаційних ризиків не існує. Структура ризиків комунікації відповідає основам самої комунікаційної діяльності. Насамперед ризики діляться по тривалості впливу – довгострокові й

короткострокові. За рівнем розв'язуваних завдань можливі втрати можуть бути ризиками макрорівня й мікрорівня.



Рис. 3.8. Структурно-логічна схема моніторингу та управління інформаційно-комунікаційними ризиками.

Виділяються також систематичні й несистематичні ризики. По організаційному характеру комунікаційні ризики діляться на ризики, що виникають від зв'язків із зовнішніми контрагентами й від взаємодії персоналу організації. До внутрішньо-організаційних відносять ризики: витоку конфіденційної інформації; стилю керівництва організації; неадекватності цілей об'єднання; нелояльності персоналу; управлінські, ініційовані комунікаційними менеджерами [10].

Отже, можна говорити про те, що в основі всіх цих ризиків суб'єктивний фактор, державний службовець є каталізатором об'єктивних зовнішніх причин.

3.3. Кіберпрофесіоналізація публічних службовців

Професійний розвиток в кіберпросторі відіграє важливу роль у професійній підготовці фахівців публічної сфери. Вона допомагає розвивати

соціальну гнучкість, професійну флексибільність як відкритість до змін та особистісну мобільність. Ці три складові дають змогу фахівцеві досить ефективно адаптуватися в нових умовах професійної діяльності.

Сьогодні відзначається світова тенденція перенесення навчального контенту і освітніх послуг у кіберпростір, що пояснюється, з одного боку, зміною вимог до змісту і якості освіти в інформаційному суспільстві, а з другого – розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, завдяки яким Інтернет став ключовим компонентом інформаційно-освітнього середовища, у якій здійснюється навчання.

Дамо визначення деяким термінам з приставкою кібер – в контексті дослідження професіоналізації фахівців публічної сфери в інформаційному просторі.

Термін кіберпростір, також, як і інші терміни з приставкою кібер –, з'явився відносно недавно. Кіберпростір (англ. Cyberspace) – метафорична абстракція, яка використовується в філософії і в комп'ютерних технологіях, є (віртуальною) реальністю, яка представляє Ноосферу. Таким чином, можна припустити, що метафора кіберпростору це не просто зручний спосіб викладу подій, але і практична необхідність. Стандарт ISO / IEC 27032 трактує кіберпростір як складну середу, що виникає в результаті взаємодії людей, програмного забезпечення та інтернет-послуг з використанням засобів телекомунікацій і мережевих технологій.

Кіберсоціалізація людини (від англ. Cyber – префікс, пов'язаний з сучасними інформаційно-комунікаційними технологіями, + англ. Socialization – соціалізація) – соціалізація особистості у кіберпросторі - процес якісних змін структури самосвідомості особистості та мотиваційної сфери індивідуума, що відбувається під впливом і в наслідок використання людиною сучасних інформаційно-комунікаційних, комп'ютерних, електронних, цифрових, мультимедіа, мобільного зв'язку та інтернет-технологій в контексті засвоєння і відтворення їм культури в рамках персональної життєдіяльності.

Кіберкультура (англ. Cyberculture) – вид сучасної масової культури, заснованої на використанні можливостей комп’ютерних ігор і технологій віртуальної реальності. Англomовне поняття “cyberculture” визначається як “стан суспільства в результаті використання засобів автоматизації та комп’ютеризації”.

Світ стає відкритим – поширюються відкритий контент, відкриті дані, відкриті ресурси, відкриті он-лайн курси, що зменшують вартість доступу до навчальних матеріалів, підвищують активність учасників навчального процесу та створюють ефективне навчальне середовище. У нових умовах стало необхідно, щоб результат освіти був повнішим, особистісно та соціально інтегрованим. Широке поширення в освіті отримав компетентнісний підхід, основна спрямованість якого полягає в забезпеченні особистісного розвитку, у формуванні активної професійної і життєвої позиції фахівця.

Все це зумовило створення нами освітньої програми з розвитку гіберпрофесіоналізації державних службовців “Управління комунікаціями в публічній сфері” [9].

Програма курсу передбачає 4 кредити (120 годин) та містить 3 змістовий модулі. Програма є варіативною складовою для спеціальності “Публічне управління та адміністрування”. Акцентуємо на модулі “Соціальні медіа”, в його межах розглядається:

- дослідження розвитку і впливу соціальних медіа на громадськість, аспектів управління повідомленнями, а також цілей та завдань комунікації з аудиторією;
- формування системи знань щодо вибору, використання та аналізу соціальних медіа для побудови взаємовідношень, мереж та розробки стратегії органу публічної влади;
- аналіз правових та етичних питань в соціальних медіа для розробки відповідних стандартів та політики органу публічної влади;
- удосконалення умінь щодо інтеграції соціальних медіа у

комунікаційні процеси органу публічної влади та використання сучасних інформаційно-комунікаційних та медіа комунікативних технологій.

Так, під час вивчення першої теми “Організаційно-правові засади соціальних медіа” магістранти вивчають основні нормативно-правові документи, що регламентують інформаційно-комунікаційну діяльність публічних службовців; вимоги законодавства ЄС до залучення ІТ-галузі у взаємодії органів публічної влади зі ЗМІ; європейську практику використання інформаційно-комунікаційних та медіа комунікативних технологій у роботі органів публічної влади; структурну організацію інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади та її планування. Результати опанування даною темою магістранти зможуть продемонструвати на семінарському занятті, де представлять свої доповіді з зазначеної тематики та обговорить гострі проблеми, що стоїть нині на шляху до успішної інформатизації уряду України.

Друга тема “Соціальні медіа в суспільстві” є ґрунтовною для роботи органів публічної влади та була розроблена після дослідження низки магістерських програм з соціальних медіа закордонних університетів (Центральний Мічіганський Університет, Інститут післядипломної освіти Університету Джорджтаун, Інститут бізнесу та менеджменту Університету Пеппердін). Вивчення даної теми передбачає огляд існуючих соціальних медіа, їх історія та значення; стратегії спілкування в соціальних медіа, можливості Твіттеру (Twitter). Ознайомлення з корпоративними стратегіями та їх прикладами LinkedIn, Facebook, Вконтакте, Однокласники; з основами взаємодії зі ЗМІ. Також вивчаються веб-сайти органів публічної влади та безкоштовні інструменти роботи з аудиторією; поняття “блог” та “аналітика”, рекомендації щодо ведення блогів, типи та види блогів.

Важливими на думку зарубіжних викладачів є вивчення рейтингів та основ вимірювання впливу соціальних медіа, можливості аналітики соціального маркетингу, а також, планування і розробка стратегії соціальних медіа комунікацій; аудит управління та ризику; і, особливо важливим для

вивчення цієї теми, є поняття “хмарні технології”, їх особливості та можливості.

Відпрацювання практичних навичок відбудеться на практичному занятті, під час якого магістрантам пропонується виконати низку завдань по роботі з Твіттером (Twitter), LinkedIn, Facebook, Вконтакте, Однокласники; з надання рекомендацій по удосконаленню веб-сайту органу публічної влади (на вибір) та використанню безкоштовних інструментів роботи з аудиторією; з розробки власного блогу (або органу публічної влади).

На наступній лекції з теми “Управління контентом (змістом)” вивчаються основи управління повідомленнями та їхнім контентом, особливості цифрового контенту; засади створення “історії” в аудіо - / відео - форматах. Також на лекції пропонуються результати дослідження поняття “бренд”, основні його позиції, сучасні “рішення” та заходи з просування бренду, взаємообумовленість корпоративних соціальних стратегій та брендів. Разом з основами управління повідомленнями розглядаються практичні засади узагальнення інформації та представлення її у повідомленнях для ЗМІ та громадськості, наводяться позитивні та негативні приклади контенту (змісту) цих повідомлень, розглядаються основні позиції з перевірки оригіналу контенту та зручності веб-сайту.

За програмою курсу отримані знання з цієї теми підкріплюються відповідними практичними вміннями та навичками. Так, під час самостійної роботи магістрантам пропонується створити “історію” органу публічної влади (за вибором), використовуючи аудіо – та відео – формати, інші інформаційно-комунікаційні технології. В аудиторії магістранти виконують завдання зі створення сучасних “рішень” для просування певного бренду (органу публічної влади).

Вивчення впливу міжнародних кордонів на інформаційно-комунікаційну діяльність органів публічної влади відбувається під час лекції з теми “Міжнародні аспекти соціальних медіа”. Тут важливими аспектами виступають інформаційна безпека та головні особливості кіберзлочинності,

інформаційно-психологічних війн та операцій. Також вивчається міжнародний досвід реалізації інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.

Практичне заняття з даної теми відбувається у формі кейс-стаді, на якому слухачі ознайомлюються з досвідом трьох країн з впровадження е-уряду та роботі зі ЗМІ й громадськістю. По завершенні слухачам пропонується обговорити питання щодо імплементації кращих зарубіжних практик для здійснення державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади.

Враховуючи специфіку роботи органів публічної влади з виконання інформаційно-комунікаційної діяльності доречним на наш погляд є розкриття питань кар'єрних можливостей публічних службовців, що займаються такою діяльністю, та етичні питання використання соціальних медіа. Тому під час вивчення п'ятої теми "Кар'єрні можливості та етичні питання" розглядаються сутність феномену "корпоративний соціальний стратег" та прогностичні умови майбутньої діяльності публічного службовця, його кар'єрні можливості та управління такою кар'єрою. Не залишаються поза увагою етичні проблеми соціальних медіа та морально-етичні норми інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади. Розглядається питання створення і запровадження кодексу честі або правил взаємодії органів влади зі ЗМІ та громадськістю.

Щодо останнього питання магістрантам на практичному занятті за допомогою методу "Снігова куля" пропонується виробити єдине рішення щодо створення такого кодексу для певного органу влади. Метод "Снігова куля" передбачає вироблення декількох позицій створюваного кодексу честі спочатку індивідуально, потім в команді по 3-4 особи і на останок в двох великих групах. По завершенні обговорення обидві групи представляють свої варіанти кодексу честі та обговорюють позитивні та негативні риси обох кодексів. Така робота сприятиме не лише виробленню уміння створювати кодекс честі та виробляти правила взаємодії органів влади зі ЗМІ та

громадськістю, а й надає слухачам навички міжособистісної сумісності у команді: ефективної комунікації, відстоювання власної думки, переконання, взаєморозуміння та досягнення компромісу тощо.

Під час вивчення шостої теми “Фінансово-економічні аспекти” магістранти вивчатимуть тенденції розвитку інформаційної сфери суспільства та інформаційного ринку. Їм презентується дослідження щодо економічного ефекту від інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади в Україні та за кордоном; інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях. Також розглядаються основні положення фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади.

На практичному занятті магістрантам пропонується розробити фінансовий план забезпечення інформаційно-комунікаційної діяльності органу публічної влади (на вибір) та запропонувати власний проект (програму, наукове дослідження, комунікативний захід) з питань державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади, який був би інвестиційно привабливим для запровадження.

Навчальна програма елективного курсу також передбачає індивідуальне науково-творче завдання з дисципліни, яке виконується у вигляді творчої роботи, мета якої самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування вмінь і знань слухача з навчальної дисципліни, розвиток навичок самостійної роботи.

В рамках нашої дисципліни студентам пропонується два завдання. Для першого магістрантам необхідно підготувати презентацію або доповідь на тему “Створення та впровадження стратегії інформаційно-комунікаційної діяльності органу публічної влади (за вибором)”. Цільовою аудиторією виступають співробітники відділів та управлінь, відповідальних за зв’язки з громадськістю та ЗМІ. Магістрантам дозволяється розглядати дане питання в

контексті світової практики чи досвіду України (регіону, області, міста), а також рекомендується використовувати статистичні дані, результати експертних оцінок і соціологічних досліджень. Оцінювання даного завдання відбувається за певними критеріями, серед яких: оцінка презентації, рівень аналітичних здібностей студента, оцінка виконання вимог до структури документа, оцінка адекватності запропонованої стратегії.

Друге завдання передбачає розробку портфоліо з використання соціальних медіа органом публічної влади (за вибором слухача) та надання рекомендацій щодо застосування відповідних інформаційно-комунікаційних та медіа комунікативних технологій цим органом публічної влади. Для оцінювання даного завдання також використовується система критеріїв, серед яких: оцінка змісту портфоліо та оцінка рекомендацій.

При вивченні елективного курсу передбачається використання основних методів та технологій навчання таких, як інформаційні, інформаційно-ілюстративні технології, проблемного навчання, методи активного навчання, творчі завдання, робота в Інтернеті.

Для визначення якості засвоєння навчального матеріалу передбачається використання поточного контролю (усний, письмовий), рубіжного контролю (тематичний та модульний), підсумкового контролю у вигляді заліку. Для оцінювання роботи магістрантів використовується загальноприйнята таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами і критерії оцінювання. Так, оцінювання роботи магістранта на кожному практичному занятті оцінюється в 5 балів, за перше індивідуальне науково-творче завдання він отримує 10 балів, за друге – 20 балів. Складання заліку дає можливість слухачу отримати ще додатково 40 балів. Сукупність набраних балів визначає підсумковий бал за вивчення курсу.

Методичне забезпечення складається з програми модулю “Соціальні медіа” (для слухачів спеціальності “Публічне управління та адміністрування”). методичних вказівок щодо виконання індивідуально-творчої роботи та навчально-методичного комплексу з дисципліни.

Рекомендована література складається з базової, додаткової, переліку нормативних документів та інформаційних ресурсів.

Отже, у результаті вивчення модуля “Соціальні медіа” магістранти отримують знання щодо технологічних змін, що призвели до появи соціальних медіа та принципи традиційної комунікації в органах публічної влади; оволодіють основами управління повідомленнями та їхнім змістом, їх переміщенням за допомогою інформаційно-комунікаційних та медіа технологій. Вони будуть знати, що таке критичне розуміння нових засобів масової інформації та критерії оцінювання електронних джерел соціальних медіа; політичний, культурний та економічний впливи сучасних технологій соціальних медіа на суспільство, вплив соціальних медіа на демократичні зрушення в органах публічної влади.

Під час впровадження курсу вони обов’язково вивчають компетенції публічних службовців щодо інформаційно-комунікаційної діяльності; ефективні технології соціальних медіа, які розширюють інтегровані комунікації органів публічної влади; існуючі правові та етичні питання соціальних медіа, кращі практики для рішення етичних і правових питань.

Програма курсу передбачає розкриття в магістрантів певних умінь та навичок, а саме: вміння аналізувати застосування соціальних медіа з метою виявлення позитивних та негативних впливів на імідж та репутацію органу публічної влади; визначати загальну оцінку та методи вимірювання для соціальних медіа; обирати та використовувати соціальні медіа для здійснення професійної діяльності відповідно до ситуації, що відбувається в органі публічної влади.

Важливими на нашу думку будуть вміння публічних службовців визначати проблеми, що виникають під час використання соціальних медіа з різними аудиторіями; вміння оцінювати відповідні соціальні медіа для досягнення цілей органу публічної влади, обирати і використовувати відповідні джерела для проведення досліджень, необхідних для органів публічної влади; вміння аналізувати вплив соціальних медіа на інформаційно-

комунікаційну діяльність органів публічної влади. Обов'язковими для досягнення цілей навчального курсу, на нашу думку, є вміння розробляти внутрішню та зовнішню політику, стандарти застосування соціальних медіа в органах публічної влади; розробляти власне професійне портфоліо та портфоліо органу публічної влади; обирати соціальні медіа, що відповідають місії та цілям органу публічної влади та створювати стратегічний план інтеграції соціальних медіа у комунікаційні процеси органу публічної влади.

Тож впровадження модулю “Соціальні медіа” в програму дисципліни “Управління комунікаціями в публічній сфері” дасть змогу підвищити рівень компетентності публічних службовців щодо здійснення ними інформаційно-комунікаційної діяльності, що, в свою чергу, активно сприятиме розвитку інформаційного середовища органів публічної влади.

Висновки до третього розділу

Акцентовано увагу на позицію, що головною перевагою розвитку електронного урядування в Україні є докорінні зміни в інформаційно-комунікаційному середовищі органів публічної влади.

Така ієрархія дозволяє створити наскрізну систему стратегічного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю в органах публічної влади, яка дозволяє контролювати позитивні зміни в цій сфері з можливістю їх деталізації.

Описано третій напрям інтенсифікації – поширення в органах публічної влади практики управління інформаційно-комунікаційними ризиками. Визначено шість типових процесів управління інформаційно-комунікаційними ризиками: планування управління інформаційно-комунікаційними ризиками, ідентифікація інформаційно-комунікаційними ризиків, якісний та кількісний аналіз інформаційно-комунікаційними ризиків, планування реагування на інформаційно-комунікаційними ризики, моніторинг та управління інформаційно-комунікаційними ризиками. Всі ці

процедури взаємодіють одна з одною, а також з іншими процедурами державного управління.

Доведено важливість запровадження концепту кіберпрофесіоналізації публічних службовців, суть якого полягає в створенні універсальної та надійної сервісної інфраструктури з використанням засобів телекомунікацій і мережевих технологій для професійного розвитку та підвищення рівня компетентності публічних службовців.

Продemonстровано, що інформаційне суспільство диктує необхідність переходу від технології управління шляхом постійних перевірок і вказівок до технологій, що стимулюють навчально-пізнавальну діяльність державних службовців. Потрібний перехід від формально дисциплінарного до проблемно-активного типу навчання, що є можливим завдяки віртуальним спільнотам практик та масовим відкритим дистанційним курсам, навчання в яких більшою мірою хоча і має характер стихійної взаємодії в процесі спільного осмислення досвіду учасників, проте актуалізує схожі інтереси, створюючи синергетичний ефект у виробленні нових підходів і знань.

Запропоновано авторський курс “Управління комунікаціями в публічній сфері”, в якому окремо виділено модуль “Соціальні комунікації”.

Отже, зазначені шляхи удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади дозволили сформулювати рекомендації, які обмежені параметрами: “цілі”, “ресурси”, “час”.

Список використаних джерел до розділу 3

1. Ветлінський В. В. Аналіз, моделювання та управління економічним ризиком / В. В. Ветлінський, П. І. Верченко. – К. : КНЕУ, 2000. – 292 с.
2. Вишняков Я. Д. Общая теория рисков / Я. Д. Вишняков, Н. Н. Радаев. – М. : Издательский центр “Академия”, 2007. – 368 с.

3. Гончаренко Л. П. Риск-менеджмент / Под ред. Е. А. Олейникова, Л. П. Гончаренко, С. А. Филин. – М. : КНОРУС, 2006. – 216 с
4. Івченко І. Ю. Моделювання економічних ризиків і ризикових ситуацій / І. Ю. Івченко. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 344 с.
5. Клименко С. М. Обґрунтування господарських рішень та оцінка ризиків / С. М. Клименко, О. С. Дуброва – К. : КНЕУ, 2006. – 188 с.
6. Руководство к Своду знаний по управлению проектами. Project Management Institute. – Четвертое издание. – PMI, USA, 2008. – 463 с.
7. Управління проектами / О. В. Пономаренко, В. Г. Гамаюнов, Т. К. Гречко, Т. М. Гладченко та ін.; за заг.ред. О. В. Пономаренко. – Донецьк : Донбас-ДонДУУ, 2010. – 912 с.
8. Управління ризиками державних програм та проектів : [наук. вид.] / Т. К. Гречко, Ю. В. Ковбасюк, С. М. Коник [та ін.] ; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. – Київ : Освіта України, 2014. - 165 с.
9. Управління комунікаціями в публічній сфері: прогр. навч. дисципл. [спеціальність 281 “Публічне управління та адміністрування” – другий освітній рівень вищої освіти “магістр”.] / Розробн. В. Г. Волошин. – Київ : НАДУ при Президентові України, 2017. – 28 с.
10. Усанова Л. А. Ризики інформаційної комунікації [Електронний ресурс]. / Л. А. Усанова // Філософські обрії. – 2012. – Вип. 28. – С. 42-50. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FiloFilo_2012_28_7. Заголовок з екрану.
11. Уэбстер Ф. Теории информационного общества. / Ф. Уэбстер. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 432 с.
12. Чернова Г. В. Управление рисками / Г. В. Чернова, А. А. Кудрявцев. – М. : К Велби, 2006. – 160 с.
13. Aktionsplan des IT-Planungsrats für das Jahr 2014. Stand: 02.10.2013 - beschlossen in der 12. Sitzung des IT-Planungsrats. [Electronic resource]. Mode of access: World Wide Web: <http://docplayer.org/8716299-Aktionsplan-des-it->

planungsrats-fuer-das-jahr-2014-stand-02-10-2013-beschlossen-in-der-12-sitzung-des-it-planungsrats.html.

14. Chim Zechner (Ed.) E-Government Guide Germany Strategies, solutions and efficiency – B: Fraunhofer, e Government Zentrum, Stuttgart, 2008, 470 p.

15. E-government in Asia: Enabling Public Service Innovation in the 21st Century. Front Cover. James S. L. Yong. Times Media Pte Limited, 2003 – Administrative agencies – 421 p.

16. Ministry of Security and public Administration. [Electronic resource]. Mode of access: World Wide Web: <http://www.mospa.go.kr/gpms/view/english/about/about04.jsp>.

17. OECD and Network for Science and Technology Indicators (RICYT); analysis: Thomson Reuters. [Electronic resource]. Mode of access: World Wide Web: <https://translate.google.com.ua/translate?hl=ru&sl=en&u=https://www.slideshare.net/Prasenjit1988/brick-nations-rd&prev=search>.

18. SAGA, Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen (Version 4.0). [Electronic resource] AG, Berlin, 2008, 161 p. Mode of access: World Wide Web: <http://www.kbst.bund.de/saga>.

19. Waltraut R. An Overview of Open Data Policies and Practices in 13 Countries. [Electronic resource] Knowledge Dialogues. August 2014. 28 p. Mode of access: World Wide Web: <http://www.futuregov.asia/articles/2013sep/09/south-korea-develop-e-government-standard-framework/>.

20. Zukang S. United Nations E-Government Survey 2012 E-Government for the People. [Electronic resource] United Nations New York, 2012. p. 160. Mode of access: World Wide Web: <http://www.slideshare.net/undesa/united-nations-egovernment-survey-2012-12023033>.

21. <http://de.wikipedia.org/wiki/WiBe> www.cio.bund.de.

22. Волошин В. Г. Світові тенденції запровадження ціннісно орієнтованого управління публічною сферою / В. Г. Волошин // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління “Актуальні

проблеми державного управління”. Серія “Державне управління”. Т. XV, вип. 294. – Донецьк: ДонДУУ, 2014. – С. 46–52.

23. Волошин В. Г. Парадигмальна динаміка публічного управління за цінностями: від менеджменту за інструкціями через менеджмент за цілями до менеджменту за цінностями / В. Г. Волошин // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Т. XVI. Серія “Державне управління”. Вип. 297 “Сучасні проблеми державного управління в умовах системних змін”. – Маріуполь: ДонДУУ, 2015. – С. 94–103.

24. Волошин В. Г. Публічний аудит управління системою вищої освіти України / В. Г. Волошин // Європейські студії в Україні в підготовці магістрів державного управління: підвищення популярності та привабливості: Матеріали семінару за міжнародною участю (м. Київ, 30 вересня 2015 р.). – К. : НАДУ, 2015. – С. 90–94.

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі розв'язано актуальне наукове завдання, яке полягає у науковому обґрунтуванні та розробленні науково-методичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. Одержані під час дослідження результати, а також реалізовані мета і завдання дозволяють зробити такі основні висновки.

1. Проведений аналіз ступеню розробленості проблеми дисертації та її висвітлення у зарубіжному і вітчизняному науковому дискурсі засвідчує, що питання удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади не було предметом досліджень в галузі державного управління. Під інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади розуміємо процес обміну інформацією між суб'єктами і об'єктами державного управління за допомогою спеціальної системи засобів та організаційних форм, завдяки чому і суб'єкти, і об'єкти досягають свідомо поставленої мети, яка виникла внаслідок появи інформаційної потреби або інформаційних послуг. Механізм державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади – це складова частина системи державного управління, що забезпечує діяльність органів публічної влади в частині реалізації ними цілей і завдань інформаційно-комунікаційної діяльності.

2. До основних детермінантів інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади віднесено: а) закони комунікації; б) системні елементи інформаційно-комунікаційної діяльності (суб'єкти комунікативного процесу, засоби комунікації, канали комунікації, предмет комунікації, ефекти комунікації); в) функції інформаційно-комунікаційної діяльності (обміну, координуюча, креативна, керуюча, регулююча, стабілізуюча, мобілізаційна, інтегруюча, соціалізація); г) моделі інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади на основі домінуючих факторів, до яких відносяться: фактори політичного контролю; фактори задоволення потреб мас;

культурологічні фактори; внутрішні фактори розвитку інформаційного суспільства; д) інформаційно-комунікаційні технології, які мають велику кількість різновидів.

Визначено базові механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади та показники оцінювання їх ефективності, а саме:

- організаційно-правовий механізм (показники: достатність законодавчої бази для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади; відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цій сфері та європейської практики; ергономічність структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій);

- фінансово-економічний механізм (показники: достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях);

- соціально-психологічний механізм (показники: планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку; ступінь використання інформаційних та медіакомунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади; відповідність та компетентність дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн; вмотивованість публічних службовців на дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади).

3. За результатами проведеного експертного оцінювання ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади констатовано: високий рівень відсутній в усіх трьох механізмах державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади; достатній фіксується за таким паритетом: організаційно-правовий механізм – 46,1%; соціально-психологічний – 2,7%; фінансово-економічний – 1%; низький: фінансово-економічний – 68,4%; соціально-психологічний – 52,8%; організаційно-правовий механізм – 39,7%; неефективний: соціально-психологічний – 44,5%; фінансово-економічний – 21,6%; організаційно-правовий механізм – 4,2%.

4. Доведено, що найбільш деструктивний вплив на рівень ефективності механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади мають такі п'ять чинників (визначені методом диференціального ранжування): застаріла матеріальна технічна база та інформаційно-комунікаційні технології, що застосовуються в практиці роботи органів публічної влади; відсутність стратегій інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади в умовах інформаційної глобалізації та інформаційних війн; неготовність публічних службовців до управління інформаційно-комунікаційними ризиками; високий індекс соціально-психологічної агресивності суспільства (недовіра до влади, девальвація суспільних цінностей, низький рівень соціально-економічної та особистісної безпеки; неможливість побудови чіткої траєкторії життєвих перспектив в українському суспільстві та ін.), що провокується некомпетентними діями як органів публічної влади, так і ЗМІ; порушення законодавчих норм щодо забезпечення інформаційної безпеки суб'єктів і об'єктів державного управління.

5. Обґрунтовано напрями і засоби удосконалення інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади, основними з яких є: імплементація досвіду електронного врядування Німеччини, Південної Кореї

та Сінгапуру (за напрямками: стратегічний розвиток е-уряду; запровадження стандартів е-урядування; державна підтримка наукових досліджень та освітніх програм з ІКТ; фінансування національних та транснаціональних інформаційно-комунікаційних проектів і програм); поширення в органах публічної влади практики управління інформаційно-комунікаційними ризиками; кіберпрофесіоналізації публічних службовців.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. Перспективу подальшого дослідження вбачаємо у вивченні проблем медіації в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади.

ДОДАТКИ

Додаток А

Список опублікованих праць за темою дисертації

Праці, які відображають основні наукові результати дисертації

1. Волошин В. Г. Світові тенденції запровадження ціннісно орієнтованого управління публічною сферою / В. Г. Волошин // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління "Актуальні проблеми державного управління". Серія "Державне управління". Т. XV, вип. 294. – Донецьк: ДонДУУ, 2014. – С. 46–52.
2. Волошин В. Г. Сутність діяльності комунікаційного та інформаційного характеру органів державного управління / В. Г. Волошин // Держава та регіони: науково-виробничий журнал. Серія "Державне управління". – № 1(57). – 2017. – С. 115–120.
3. Волошин В. Г. Парадигмальна динаміка публічного управління за цінностями: від менеджменту за інструкціями через менеджмент за цілями до менеджменту за цінностями / В. Г. Волошин // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Т. XVI. Серія "Державне управління". Вип. 297 "Сучасні проблеми державного управління в умовах системних змін". – Маріуполь: ДонДУУ, 2015. – С. 94–103.
4. Волошин В. Г. Організаційно-правовий механізм державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади / В. Г. Волошин // Наукові праці: наук.-метод. журнал Чорноморського державного університету імені П. Могили. Серія "Державне управління". – Вип. 269. – 2016. – Т. 281. – С. 130–134.
5. Волошин В. Г. Социально-психологический механизм государственного управления информационно-коммуникационной деятельностью органов государственной власти / В. Г. Волошин // Вестник университета "ТУРАН": научный журнал. – № 4(72). – 2016. – Алматы. – С. 218–223.

6. Voloshin V. Mechanisms of public administration of information and communication activities of public authorities / Volodymyr Voloshin // Public policy and economic development : Scientific and Practical Journal. – Issue 7 (11). – 2016. – P. 60–70.

Праці, які додатково відображають наукові результати дисертації:

7. Волошин В. Г. Еволюція підходів до управління: від менеджменту за інструкціями через менеджмент за цілями до менеджменту за цінностями / В. Г. Волошин // Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи : матеріали VII Міжнародної наукової конференції аспірантів та докторантів із державного управління (27 травня 2016 року, м. Одеса). [Електронний ресурс]. – С. 64–67.

8. Волошин В. Г. Публічний аудит управління системою вищої освіти України / В. Г. Волошин // Європейські студії в Україні в підготовці магістрів державного управління: підвищення популярності та привабливості : Матеріали семінару за міжнародною участю (м. Київ, 30 вересня 2015 р.). – К. : НАДУ, 2015. – С. 90–94.

9. Волошин В. Г. Механізми державного управління органів державної влади / В. Г. Волошин // Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект : матеріали щорічної науково-практичної конференції за міжнародною участю (Київ, 3–4 листопада 2016 р.). – К. : НАДУ, 2016. – С. 82–84.

10. Волошин В. Г. Організаційно-правовий механізм державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади / В. Г. Волошин // Публічне управління та адміністрування : розвиток і впровадження : матеріали науково-практичної конференції молодих учених за міжнародною участю (Київ, 17 листопада 2016 р.). – К. : НАДУ, 2016. – С. 135–137.

Додаток Б
Акти та довідки про впровадження результатів
дисертаційного дослідження



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

**ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ**

вул. Нововокзальна, 17, м.Київ, 03038, тел/факс (044) 536-14-85, тел. 536-14-85

E-mail: ipkdczyl15@ukr.net, web: http://ipk.edu.ua

07. 06. 2017 № 479/03/17 на № _____ від _____

**ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ
РЕЗУЛЬТАТІВ ДИСЕРТАЦІЙНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ
ВОЛОШИНА ВОЛОДИМИРА ГЕННАДІЙОВИЧА**

Результати дисертаційного дослідження аспіранта кафедри державного менеджменту Національної академії державного управління при Президентові України Волошина Володимира Геннадійовича на тему: "Інтенсифікація інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади" на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління в частині методики оцінювання ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади були впроваджені в Інституті підготовки кадрів державної служби зайнятості України.

Автор зазначає, що метою експертного оцінювання було визначення рівнів ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади.

В дисертаційному дослідженні обґрунтовано доцільність оцінювання ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади за критеріями і показниками, зокрема: організаційно-правовий, фінансово-економічний, соціально-психологічний

Наукові напрацювання, викладені у дисертації, їх практичне застосування дають підстави констатувати, що для ефективного та результативного здійснення професійної діяльності великого значення набуває необхідність поглиблення знань державних службовців в інформаційно-комунікаційній діяльності органів державної влади.

Результати дисертації В.Г. Волошина отримали високу оцінку при обговоренні й були затверджені Інститутом підготовки кадрів державної служби зайнятості України і рекомендовані для подальшого впровадження.

Проректор з наукової роботи
Інституту підготовки кадрів державної
служби зайнятості України

Войтович Р.В.,
д.держ.упр., професор
начальник відділу кадрів





ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА ІНСПЕКЦІЯ У ШЕВЧЕНКІВСЬКОМУ РАЙОНІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ДФС У М.КИЄВІ

вул. Бароутівська, 26, м. Київ, 04107, тел.: (044) 482-34-86, факс (044) 482-34-91
www.kyiv.dfs.gov.ua; e-mail: kyivdfs@kyivsta.gov.ua; Код ЄДРПОУ 39561761

24.07.2017 № 013/1598

на № _____ від _____

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДИСЕРТАЦІЙНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВОЛОШИНА ВОЛОДИМИРА ГЕННАДІЙОВИЧА

Результати дисертаційного дослідження аспіранта кафедри державного менеджменту Національної академії державного управління при Президентові України Волошина Володимира Геннадійовича на тему: "Інтенсифікація інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади" на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління в частині оцінювання ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади.

Презентовано методику експертного оцінювання ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади в якій визначено: мету, критерії, показники, шкала, інструменти, етапи вищезазначеного оцінювання, процедури підбору експертів та вимоги до підготовки експертного висновку. Метою експертного оцінювання було визначення рівнів ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади. Обґрунтовано доцільність оцінювання ефективності механізму державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів державної влади за критеріями і показниками: організаційно-правовий; фінансово-економічний; соціально-психологічний.

Наукові напрацювання, викладені у дисертації, їх практичне застосування дають підстави констатувати, що для ефективного та результативного здійснення професійної діяльності великого значення набуває необхідність поглиблення знань державних службовців в інформаційно-комунікаційній діяльності органів державної влади.

Результати дисертації В.Г.Волошина отримали високу оцінку при обговоренні й були впроваджені в практичну діяльність Державної податкової інспекції у Шевченківському районі головного управління ДФС у м.Києві.

в.о. начальника ДПІ
у Шевченківському районі
ГУ ДФС у м. Києві

В.В.Антонович



ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ

вул. Незалежної України, 39Б, м. Запоріжжя, 69037
тел. (061) 224-08-35, факс: (061) 32-52-20, E-mail: dommszap@ukr.net, Коа ЄДРПОУ 37573094

Ок. Р. Л. А. № 01.01-21/2898

Довідка

про впровадження матеріалів дисертаційного дослідження
Волошина Володимира Геннадійовича
з теми «Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади»
(спеціальність 25.00.02 – механізми державного управління)

Результати дисертаційного дослідження В.Г.Волошина були враховані при розробці управлінських інтенсивів, тренінгів з управлінського менеджменту для кадрового резерву працівників освіти м. Запоріжжя, зокрема що стосувалося питань поширення в органах публічної влади практики управління інформаційно-комунікаційними ризиками. Визначено шість типових процесів управління інформаційно-комунікаційними ризиками в районній державній адміністрації: планування управління інформаційно-комунікаційними ризиками, ідентифікація інформаційно-комунікаційними ризиків, якісний та кількісний аналіз інформаційно-комунікаційними ризиків, планування реагування на інформаційно-комунікаційними ризики, моніторинг та управління інформаційно-комунікаційними ризиками.

В межах проекту «Управлінська сотня кадрового резерву працівників освіти м. Запоріжжя» обґрунтовано важливість запровадження концепту кіберпрофесіоналізації державних службовців, суть якого полягає в створенні універсальної та надійної сервісної інфраструктури з використанням засобів телекомунікацій і мережевих технологій для професійного розвитку та підвищення рівня компетентності державних службовців. Продемонстровано, що інформаційне суспільство диктує необхідність переходу від технології управління шляхом постійних перевірок і вказівок до технологій, що стимулюють навчально-пізнавальну діяльність державних службовців. Потрібний перехід від формально дисциплінарного до проблемно-активного типу навчання, що є можливим завдяки віртуальним спільнотам практик та масовим відкритим дистанційним курсам, навчання в яких більшою мірою хоча і має характер стихійної взаємодії в процесі

спільного осмислення досвіду учасників, проте актуалізує схожі інтереси, створюючи синергетичний ефект у виробленні нових підходів і знань.

Вважаємо доцільним використання результатів дисертаційного дослідження **Волошина Володимира Геннадійовича з теми «Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади»** в практиці роботи не лише районних державних адміністрацій але і інших органів виконавчої влади.

До основних детермінантів інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади віднесено: а) закони комунікації; б) системні елементи інформаційно-комунікаційної діяльності (суб'єкти комунікативного процесу, засоби комунікації, канали комунікації, предмет комунікації, ефекти комунікації); в) функції інформаційно-комунікаційної діяльності (обміну, координуюча, креативна, керуюча, регулююча, стабілізуюча, мобілізаційна, інтегруюча, соціалізація); г) моделі інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади на основі домінуючих факторів, до яких відносяться: фактори політичного контролю; фактори задоволення потреб мас; культурологічні фактори; внутрішні фактори розвитку інформаційного суспільства; д) інформаційно-комунікаційні технології, які мають велику кількість різновидів.

Доведено значну роль організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного механізмів у контексті державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади віднесено за такими показниками:

- організаційно-правовий (показники: достатність законодавчої бази для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади; відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейської практики; ергономічність структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій);

- фінансово-економічний (показники: достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т.ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях);

- соціально-психологічний (показники: планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку; ступінь використання інформаційних та медіакомунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади; відповідність та компетентність дій органів

публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн; вмотивованість державних службовців на дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади).

Вважаємо доцільним використання результатів дисертаційного дослідження **Волошина Володимира Геннадійовича з теми «Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади»** в практиці роботи не лише районних державних адміністрацій але і інших органів виконавчої влади.

Отже, зазначені напрями і засоби удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади дозволили сформулювати рекомендації, які обмежені параметрами: «цілі», «ресурси», «час».

Директор департаменту

Ю.В.Погребняк



УКРАЇНА
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ

03057, Україна, м.Київ, вул. Єжена Потьє, 20
 тел.: (044) 481-21-51, E-mail: general@academy.gov.ua, факс: (044) 481-21-55

05.09.2017 № 1/15-15-877

На № _____

ДОВІДКА

про впровадження матеріалів дисертаційного дослідження
 Волошина Володимира Геннадійовича з теми «Удосконалення механізмів державного
 управління інформаційно-комунікаційною діяльністю
 органів публічної влади»
 (спеціальність 25.00.02 – механізми державного управління)

Результати дисертаційного дослідження аспіранта були враховані при розробці навчальних дисциплін кафедри публічного управління та публічної служби Національної академії державного управління при Президентіві України. Зокрема, розділ III «Стратегії інтенсифікації інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади в сучасних умовах», був використаний при розробці дисципліни «Стратегічне управління». Матеріали I-го розділу «Теоретичні засади інтенсифікації інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади» були використані при розробці дисциплін «Публічне управління на засадах проектного менеджменту» та «Управління змінами та впровадження інновацій в публічну сферу».

Вважаємо, що результати дисертаційного дослідження Волошина Володимира Геннадійовича з теми «Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади» можуть бути використанні не лише в навчальних програмах, а як самостійна дисципліна «Механізми державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади».

Віце-президент Національної академії
 державного управління
 при Президентіві України,
 д.держ.упр., професор

Білінська М.М.



УКРАЇНА

ІЗМАЇЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

пр. Суворова, 62, м. Ізмаїл, Одеська область, 68601, тел./факс (04841) 6 53 91 тел. 2 01 46
E-mail: rda@izmail.odessa.gov.ua Код ЄДРПОУ 04057126

З 6 10 2014 № 04/04-29/ 17/3
на № _____ від _____

Національна академія
державного управління при
Президентіві України

Довідка

про впровадження матеріалів дисертаційного дослідження Волошина
Володимира Геннадійовича з теми «Удосконалення механізмів державного
управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади»
(спеціальність 25.00.02 – механізми державного управління)

Результати дисертаційного дослідження В.Г.Волошина були враховані при розробці «Стратегії економічного та соціального розвитку Ізмаїльського району на період до 2020 року», зокрема в процесі визначення ефективності організаційно-правового, фінансово-економічного та соціально-психологічного механізмів у контексті державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади. Підтримується думка автора щодо доцільності використання в процесі оцінювання таких показників:

– організаційно-правовий (показники: достатність законодавчої бази для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади; відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цієї сфері та європейської практики; ергономічність структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій);

– фінансово-економічний (показники: достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади; інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т.ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях);

– соціально-психологічний (показники: планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку; ступінь використання інформаційних та медіакомунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади; відповідність та компетентність дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн; вмотивованість державних службовців на дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади).

Вважаємо доцільним використання результатів дисертаційного дослідження Волошина Володимира Геннадійовича з теми «Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади» в практиці роботи не лише районних державних адміністрацій але і інших органів виконавчої влади.

Голова Ізмаїльської
районної державної адміністрації



Н. І. Тодорова

Додаток В

**Ключові положення змісту основних законодавчих актів,
що регламентують інформаційно-комунікаційну діяльність
органів публічної влади**

Закон України “Про інформацію” регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації. Основними напрямками державної інформаційної політики є:

- забезпечення доступу кожного до інформації;
- забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації;
- створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства;
- забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб’єктів владних повноважень;
- створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування;
- постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів;
- забезпечення інформаційної безпеки України;
- сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору.

Право на інформацію забезпечується: а) створенням механізму реалізації права на інформацію; можливостей для вільного доступу до статистичних даних, архівних, бібліотечних і музейних фондів, інших інформаційних банків, баз даних, інформаційних ресурсів; б) обов’язком суб’єктів владних повноважень інформувати громадськість та ЗМІ про свою діяльність і прийняті рішення, для чого вони мають визначити спеціальні підрозділи або відповідальних осіб для забезпечення доступу запитувачів до

інформації; в) здійсненням державного і громадського контролю за додержанням законодавства про інформацію, включаючи встановлення відповідальності за порушення законодавства про інформацію. Право на інформацію, створену в процесі діяльності фізичної чи юридичної особи, суб'єкта владних повноважень або за рахунок фізичної чи юридичної особи, Державного бюджету України, місцевого бюджету, охороняється в порядку, визначеному законом.

Також цим законом регулюється заборона цензури та втручання у професійну діяльність журналістів, контроль за змістом поширюваної інформації.

Закон України “Про науково-технічну інформацію” визначає основи державної політики в галузі науково-технічної інформації, порядок її формування і реалізації в інтересах науково-технічного, економічного і соціального прогресу країни. Метою Закону є створення в Україні правової бази для одержання та використання науково-технічної інформації.

Законом регулюються правові й економічні відносини громадян, юридичних осіб, держави, що виникають при створенні, одержанні, використанні та поширенні науково-технічної інформації, а також визначаються правові форми міжнародного співробітництва в цій галузі.

Закон України “Про Національну програму інформатизації” визначає загальні засади формування, виконання та коригування Національної програми інформатизації, яка, в свою чергу, визначає стратегію розв'язання проблеми забезпечення інформаційних потреб та інформаційної підтримки соціально-економічної, екологічної, науково-технічної, оборонної, національно-культурної та іншої діяльності у сферах загальнодержавного значення.

Національна програма інформатизації включає: Концепцію Національної програми інформатизації, сукупність державних програм з інформатизації, галузеві програми та проекти інформатизації, регіональні

програми та проекти інформатизації, програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування.

Закон України “Про Концепцію Національної програми інформатизації” включає характеристику сучасного стану інформатизації, стратегічні цілі та основні принципи інформатизації, очікувані наслідки її реалізації.

Закон України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні у 2007-2015 роки” передбачає розробки “Інформаційного кодексу”, “Стратегії розбудови інформаційного суспільства”, “Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства”.

Слід зазначити, що інформаційно-комунікаційна діяльність органів державної влади до сьогодні спиралася на Стратегію розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2006-2015 роки, за якою передбачається:

- розвиток національної, галузевих і регіональних інформаційних систем, мереж та електронних ресурсів, електронних інформаційно-аналітичних систем державних органів та органів місцевого самоврядування;
- забезпечення електронної взаємодії державних органів між собою та з громадянами і організаціями;
- впровадження в діяльність державних органів технологій ситуативного управління для підготовки і підтримки прийняття рішень державного управління.

Згідно стратегії органи державної влади у справі побудови інформаційного суспільства визначають національні пріоритети, забезпечують їхнє досягнення і всебічну підтримку, координують та стимулюють виконання завдань, формують законодавчу базу й контролюють її виконання всіма учасниками побудови інформаційного суспільства.

Закон України “Про електронні документи та електронний документообіг” встановлює основні організаційно-правові засади

електронного документообігу та використання електронних документів. Дія цього Закону поширюється на відносини, що виникають у процесі створення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, оброблення, використання та знищення електронних документів. Згідно закону відправлення та передавання електронних документів здійснюються автором або посередником в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або шляхом відправлення електронних носіїв, на яких записано цей документ.

Порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності згідно з законодавством.

Закон України “Про електронний цифровий підпис” визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису.

Порядок застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності визначається Кабінетом Міністрів України.

Закон України “Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах” регулює відносини у сфері захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах. Вимоги до забезпечення захисту державних інформаційних ресурсів або інформації з обмеженим доступом, встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Державні органи в межах своїх повноважень за погодженням відповідно із спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади з питань організації спеціального зв'язку та захисту інформації або підпорядкованим йому регіональним органом встановлюють особливості захисту державних інформаційних ресурсів або інформації з обмеженим доступом.

Закон України “Про захист персональних даних” регулює правові відносини, пов’язані із захистом і обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв’язку з обробкою персональних даних. Цей Закон поширюється на діяльність з обробки персональних даних, яка здійснюється повністю або частково із застосуванням автоматизованих засобів, а також на обробку персональних даних, що містяться у картотеці чи призначені до внесення до картотеки, із застосуванням неавтоматизованих засобів.

Закон України “Про доступ до публічної інформації” визначає порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб’єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, та інформації, що становить суспільний інтерес. Метою цього Закону є забезпечення прозорості та відкритості суб’єктів владних повноважень і створення механізмів реалізації права кожного на доступ до публічної інформації. Для забезпечення збереження та доступу до публічної інформації документи, що знаходяться у суб’єктів владних повноважень, підлягають обов’язковій реєстрації в системі обліку.

Закон України “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації” – відповідно до цього закону органи державної влади та органи місцевого самоврядування зобов’язані надавати ЗМІ повну інформацію про свою діяльність через відповідні інформаційні служби органів державної влади та органів місцевого самоврядування, забезпечувати журналістам вільний доступ до неї, крім випадків, передбачених Законом України “Про державну таємницю”, не чинити на них будь-якого тиску і не втручатися в їх виробничий процес.

Закон України “Про соціальний діалог в Україні” визначає правові засади організації та порядку ведення соціального діалогу в Україні з метою вироблення та реалізації державної соціальної і економічної політики,

регулювання трудових, соціальних, економічних відносин та забезпечення підвищення рівня і якості життя громадян, соціальної стабільності в суспільстві.

Закон України “Про телебачення і радіомовлення” регулює відносини, що виникають у сфері телевізійного та радіомовлення на території України, визначає правові, економічні, соціальні, організаційні умови їх функціонування, спрямовані на реалізацію свободи слова, прав громадян на отримання повної, достовірної та оперативної інформації, на відкрите і вільне обговорення суспільних питань.

Закон України “Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні” створює правові основи діяльності друкованих засобів масової інформації (преси) в Україні, встановлює державні гарантії їх свободи.

Важливими положеннями цього закону є визнання друкованих засобів масової інформації вільними і заборона будь-якого тиску на них. Так, законом забороняється створення та фінансування державних органів, установ, організацій або посад для цензури масової інформації; не допускається вимога попереднього погодження повідомлень і матеріалів, які поширюються друкованими ЗМІ, а також заборона поширення повідомлень і матеріалів з боку посадових осіб державних органів, підприємств, установ, організацій або об'єднань громадян, крім випадків, коли посадова особа є автором поширюваної інформації чи дала інтерв'ю.

Закон України “Про Національну раду України з питань телебачення і радіомовлення” визначає правові засади діяльності Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення як конституційного, постійно діючого, колегіального, наглядового та регулюючого державного органу в галузі телерадіомовлення.

Діяльність Національної ради ґрунтується на принципах законності, незалежності, об'єктивності, прозорості, доступності для громадськості, врахування культурної, ідеологічної та політичної багатоманітності в суспільстві, врахування загальновизнаних міжнародних норм та стандартів у

галузі телерадіомовлення, повноти і всебічного розгляду питань та обґрунтованості прийнятих рішень.

Декілька регламентуючих документів задають конкретні параметри роботи майбутнього інформаційного суспільства України, а саме:

- Постанова Кабінету Міністрів України від 28 листопада 2012 р. № 1134 “Про запровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства”, в якій затверджено перелік індикаторів розвитку інформаційного суспільства;

- Постанова Верховної Ради України від 05 липня 2012 р. № 5096-VI “Про затвердження Програми інформатизації законодавчого процесу у Верховній Раді України на 2012-2017 роки”, яка описує систему “Електронний парламент”. Ця система передбачає розробку підсистем: “Електронний офіс народного депутата України”, “Електронний комітет”, “Електронна погоджувальна рада”, “Електронна бібліотека й архів” та “Електронний зал пленарних засідань”;

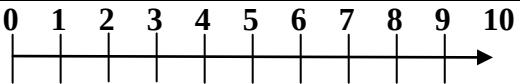
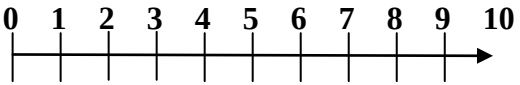
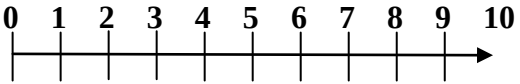
- Постановою Кабінету Міністрів України від 11 вересня 2013 р. № 718 “Про створення єдиного інформаційного середовища соціальної сфери та забезпечення обміну інформацією між центральними органами виконавчої влад” регламентується створення єдиного інформаційного середовища соціальної сфери, його подальше впровадження і підтримка в актуальному стані з можливістю використання системи інформаційного обміну Національного банку України на основі впровадження і використання національної картки. Створення такого інформаційного середовища базується на проведенні експерименту у Київській та Вінницькій областях із створення єдиного інформаційного середовища соціальної сфери та впровадження національної картки як єдиного ідентифікатора громадянина України у галузі соціального забезпечення населення, що використовується для отримання пенсій та інших соціальних виплат, на базі технології Національного банку з використанням потужностей державних та капіталізованих державою банків.

Додаток Д

Опитувальник

для експертів з оцінювання ефективності механізмів
державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю
органів публічної влади

	<i>Показники</i>	<i>Шкала оцінювання</i>
	Організаційно-правовий механізм	
1.	Достатність законодавчої бази для ефективного державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2.	Відповідність діючого законодавства України в сфері державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади вимогам законодавства ЄС у цій сфері та європейської практики;	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3.	Ергономічність структурної організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади відповідно до її законодавчо визначених цілей, завдань і функцій;	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Фінансово-економічний механізм	
5.	Достатність фінансування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6.	Економічний ефект інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади;	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7.	Інвестиційна привабливість програм, проектів, наукових досліджень, комунікативних заходів і т. ін., що реалізуються на національному, регіональному та місцевому рівнях;	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Соціально-психологічний механізм	
8.	планування інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади з урахуванням розвиненості інформаційної сфери суспільства, сегментації та тенденцій розвитку інформаційного ринку;	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9.	Ступінь використання інформаційних та медіакомунікативних технологій в інформаційно-комунікаційній діяльності органів публічної влади;	
10.	Відповідність та компетентність дій органів публічної влади в умовах інформаційно-психологічних операцій та війн;	
11.	Вмотивованість публічних службовців на дотримання морально-етичних норм у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади;	

Додаток Ж

Програма спецкурсу

Управління комунікаціями в публічній сфері

[спеціальність 281 “Публічне управління та адміністрування”].

Київ: НАДУ при Президентові України, 2016.

Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни “Управління комунікаціями в публічній сфері” є формування у студентів компетенцій, орієнтованих на системне уявлення про функціонування владних комунікацій, технології взаємодії органів публічної влади з громадянами, основні GR-технології та технології лобістської діяльності, а також в отриманні практичних навичок в галузі створення позитивного іміджу та надійної репутації владних інституцій, вибудовування довірчих відносин з цільовими аудиторіями, а також на оволодіння ключовими технологіями ефективної управлінської комунікації у сфері публічного управління та адміністрування.

Завдання. Представлення педагогічно адаптованої системи уявлень про управління комунікаціями в публічній сфері, зокрема формування:

знань:

– базової специфіки управління комунікаціями в публічній сфері, а саме:

✓ *термінології:* комунікація, соціальна комунікація, масова комунікація, міжкультурна комунікація, GR-комунікація, стратегічні комунікації, управлінська комунікація, репутаційний менеджмент, управлінське рішення, прийняття управлінських рішень;

✓ *специфічних фактів зі сфери:* організаційного менеджменту; психології управління; стратегічного управління (управління за результатами (цілями), за цінностями, за процесами); управління змінами (стратегії змін; принципи, форми та методи управління змінами); управління ризиками (планувати управління ризиками;

– способів та методів оперування базовою специфікою управління комунікаціями в публічній сфері, а саме:

✓ *конвенції (правила)*: Законами України “Про державну службу”, “Про місцеве самоврядування”, “Про інформацію”, “Про доступ до публічної інформації”, “Про звернення громадян”, “Про громадські організації” тощо;

✓ *моделі*: соціологічні й психологічні моделі комунікацій, семіотичні моделі комунікації, модель міфологічної комунікації, модель аргументуючої комунікації, модель іміджевої комунікації, модель пропагандистської комунікації, моделі впливу і поширення інформації, моделі переконання, моделі в сфері PR, моделі в сфері GR;

✓ *методики*: нейролінгвістичне програмування, оцінка комунікативної компетентності, методики активізації робочого стану в ході ділової комунікації;

✓ *інструменти*: PR, GR, медіарілейшнз;

✓ *процедури/алгоритми*: алгоритми ефективної публічної комунікації, алгоритм кодування і декодування, алгоритм активного слухання, алгоритм функціонального підходу до групового прийняття рішень;

– теоретичних основ щодо базової специфіки управління комунікаціями в публічній сфері, а саме:

✓ *наукові підходи*: системний, інституціональний, структурно-функціональний, особистісний;

✓ *теорії*: публічного управління, теорія комунікації, теорія функціонального підходу до групового прийняття рішень, теорія адаптивної структуризації, теорія медіа екології, теорія соціального судження, теорія зниження невизначеності, теорія мовної акомодатії, теорія когнітивного дисонансу, структурно-функціональний аналіз, теорія “порядку денного”;

✓ *принципи*: мотивація (теорія соціального обміну), образ власного “Я”, достовірність, (надійність), очікування, соціальне конструювання, нарратив;

✓ *методи:* транзактного аналізу, рефреймінгу, SWOT-аналізу, PEST-аналізу.

умінь:

представляти результати своєї роботи чи роботи підпорядкованого колективу для інших фахівців, відстоювати свої позиції в професійному середовищі, знаходити компромісні та альтернативні рішення;

організовувати та проводити дискусію; формулювати проблему для дискусійного обговорення, сформулювати та відстоювати свою позицію, врахувати позицію опонентів та знаходити компромісну позицію;

організовувати і координувати взаємодію між людьми, контролювати й оцінювати ефективність діяльності інших; працювати творчо у взаємодії з іншими членами колективу; підтримувати врівноважені стосунки з членами колективу, команди, споживачами, іншими суб'єктами сфери життєдіяльності;

забезпечувати конструктивну взаємодію з громадянами і інститутами громадянського суспільства, іншими організаціями при вирішенні їх нагальних потреб; вирішувати конфлікти та протиріччя на основі цінностей громадянського суспільства та демократичної правової держави;

використовувати інформаційні і комунікативні технології, зрозуміло і недвозначно доносити рішення і позиції органу публічного управління, суб'єкта публічної сфери, власні висновки і рішення, їх роз'яснення, а також знання та пояснення, що їх обґрунтовують, до фахівців і нефахівців;

проводити дискусії та діалог у професійному середовищі, з політиками, з громадянами на основі цінностей громадянського суспільства, демократичної правової держави, цінування та поваги різноманітності та мультикультурності;

результативно працювати в колективі й команді, мотивувати, сприяти інтелектуальній зацікавленості людей та використовувати

інформаційні та комунікаційні технології;

застосовувати технології формування та просування іміджу органу публічного управління, технології формування громадської думки.

Змістовий модуль 1.

Стратегічні комунікації та репутаційний менеджмент

Тема 1. Стратегічні комунікації у публічній сфері. Планування комунікації з громадськістю

Поняття та сутність стратегічних комунікацій. Комунікаційні стратегії – стратегії реагування: проактивна стратегія, медіастратегія, антикризова стратегії. Комунікаційний аудит як інструмент моніторингу комунікативної політики.

Стратегічна комунікація в публічному управлінні. Визначення інформаційної стратегії. Формулювання довгострокових та короткострокових завдань. Вибір технік і технологій реалізації завдань (ефективна репрезентація позиції органів державної влади та місцевого самоврядування). Складові переконання. Техніки переконуючої комунікації. Інструментарій для залучення ЗМІ. Оцінювання ефективності кампанії.

План інформаційної взаємодії з громадськістю. Підготовка і проведення державних PR-кампаній. Рекомендації організаторам PR-кампанії (зміст програми та очікувані результати; передбачення її впливу на суспільство; формулювання відмінності цієї програми від попередніх; визначення ролі державних і місцевих органів у межах програми; строки її реалізації; передбачення наслідків, якщо програма не спрацює; визначення дій громадськості у зв'язку із її реалізацією; в який спосіб повідомити громадськість про успіх програми). Планування медіа кампанії.

Тема 2. Репутаційний менеджмент

Репутаційний менеджмент як особливий різновид PR-діяльності. Управлінський інструментарій для формування іміджу і репутації. Комунікаційні технології у формуванні та управлінні репутацією. Поняття “репутаційної аудиторії”: класифікація, види, принципи виділення і методи

роботи. “Формувальники”, транслятори і ретранслятори репутації. Фактори формування репутації. Моделювання рівнів, організаційних форм і структури управління репутацією. Управління корпоративною репутацією: комунікаційний аспект. Комунікаційні бар’єри в управлінні репутацією / Критерії оцінки ефективності управління репутацією. ІМК-технології в формуванні та управлінні репутацією органу публічної влади. Репутація в інформаційному просторі.

Змістовий модуль 2.

GR-менеджмент

Тема 3. Теорія і практика GR. Основні GR-технології

Поняття “government relations”. Суб’єкти і об’єкти GR. Основні етапи GR-діяльності. Вплив на осіб, що приймають рішення, через експертне співтовариство. Корпоративна соціальна відповідальність. Підтримка політичної діяльності. Неетичні GR-технології: astroturfing, greenwashing, sockpuppeting

Тема 4. Стратегії та моделі використання ЗМІ в GR

Роль інформації у прийнятті рішень, проблема асиметричного поширення інформації ЗМІ як дистриб’ютор інформації та політичного впливу. Медіастратегії в GR-діяльності. Інформаційна політика в GR-комунікаціях. Концепція ключових повідомлень і практика просування ключових повідомлень в засобах масової інформації. Інструменти і способи створення новинного приводу.

Тема 5. GR-комунікації в сучасному інтернет-середовищі

Можливості GR-комунікацій в Інтернеті. Веб 2.0 та соціальні медіа: основні характеристики і функції. GR-технології в епоху соціальних мереж. Ризики і перспективи онлайн-комунікацій. Функціональні аспекти GR – менеджменту: особливості просування інтересів малого та середнього бізнесу, взаємодія бізнесу і влади в банківсько-фінансовому секторі, соціальна відповідальність бізнесу, державно-приватне партнерство.

Змістовий модуль 3.

Технології ефективної комунікації

Тема 6. Комунікаційні моделі та їх технологічний потенціал

Соціологічні й психологічні моделі комунікацій. Семіотичні моделі комунікації. Модель міфологічної комунікації. Модель аргументуючої комунікації. Модель іміджевої комунікації. Модель пропагандистської комунікації.

Тема 7. Комунікативні технології в управлінні персоналом органу публічної влади

Комунікативна поведінка в ситуаціях конфліктів та невизначеностях з конфліктними людьми. Типові комунікативні труднощі у діловій міжособистісній та особистісній взаємодії. Тестування притаманного стилю поведінки у конфліктній взаємодії. Складання “портретів” суб’єктів утрудненого та прийнятного спілкування. Методи зміни уявлення про себе та іншого як про “складного” співрозмовника”.

Основні стратегії впливу на службовця в організації. Зміна ставлення людини до проблеми із застосуванням методу рефреймінгу. Мовна агресія та маніпулятивний вплив: межі дозволеного. Протидія агресії і маніпуляції у діловому спілкуванні. Конструктивна реакція на критику і зауваження. Захисні механізми у спілкуванні. Управління міжособистісною взаємодією з використанням моделі ненасильницької комунікації М. Розенберга.

Фактори сприятливого комунікативного клімату в організації. Діагностика і корекція комунікативної взаємодії із застосуванням моделі комунікативних стилів В. Сатир. Продуктивні і непродуктивні способи прояву та обміну емоціями у діловій міжособистісній взаємодії: тестування рівня розвитку здатності до емпатії; відпрацювання технік регуляції емоційної напруги. Неформальна і ділова комунікації. Корпоративна лояльність як завдання і проблема. Способи визначення внутрішніх змін за зовнішніми проявами людини. Визначення прихованого наміру.

Тема 8. Ризикова та кризова комунікації

Сутність та поняття ризикової комунікації. Методологічні засади ризикової комунікації. Ризикова комунікація – основні проблеми дієвого діалогу влади і громадськості. Аналіз нормативно-правової бази України, що забезпечує ефективну ризикову комунікацію. Структура органів державної влади України, що забезпечують ефективність ризикової комунікації влади і громадськості. Особливості кризових комунікацій. Типологія криз. Управління в умовах криз (кризовий менеджмент). Боротьба з чутками. Робота спіндоктора. Управління механізмами формування новин як основа роботи спіндоктора і прес-секретаря.

Структура навчальної дисципліни

№ з/п	Назва теми	Кількість годин за формами навчання		
		денна	вечірня	заочна
Змістовний модуль 1. Стратегічні комунікації та репутаційний менеджмент				
1.	Стратегічні комунікації у публічній сфері Планування комунікації з громадськістю	2	2	2
2.	Репутаційний менеджмент як комунікаційна технологія	2		2
Змістовний модуль 2. GR-менеджмент				
3.	Теорія і практика GR. Основні GR-технології			
4.	Стратегії та моделі використання ЗМІ в GR	4	2	2
5.	GR-комунікації в сучасному інтернет-середовищі	2	2	2
Змістовний модуль 3. Технології соціальної комунікації				
6.	Комунікаційні моделі та їх технологічний потенціал			
7.	Комунікативні технології в управлінні персоналом	4	4	4
8.	Ризикова та кризова комунікації в контексті діалогу влади з громадськістю	2	2	4
Разом:		16	12	16