

## Інтерактивність державних комунікацій: електронна складова

О. В. Гарматій\*

Національний університет «Львівська політехніка», Львів, Україна

\*Corresponding author: oharmatiy@gmail.com

Paper received 28.04.15; Accepted for publication 02.06.15.

**Анотація.** Стаття присвячена дослідженню електронних державних комунікацій. Електронна складова державних комунікацій розглядається як ефективна комунікативна можливість у сфері державного управління, що передбачає додаткові форми взаємодії державних органів з громадськістю на базі широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій. Здійснено огляд функціонування веб-сайтів державних органів як конкретної форми електронних державних комунікацій. Проаналізовано вимоги до контенту офіційних веб-сайтів органів різних рівнів державного управління.

**Ключові слова:** державні комунікації, електронні комунікації, державне управління

**Вступ, постановка проблеми.** У сучасному українському суспільстві чітко сформований соціальний запит на відкриті, прозорі і зрозумілі широкому загалу діяльність державних владних структур. Громадськість вимагає від держави конкретних і рішучих дій, спрямованих на реформування та поліпшення життя й добробуту, нового рівня взаємодії, потребує усвідомлення того факту, що влада працює для народу, поважає своїх громадян, «радиться» з ними стосовно важливих питань. Здійснення владних повноважень унеможливується нині поза державними комунікаціями, діалогом з власним народом, активним залученням медіа. Ефективні державні комунікації виступають обов'язковою передумовою для суспільного розуміння державної політики, її схвалення та сприяння реалізації.

Очевидно, що ефективність реалізації державної політики визначається рівнем залучення громадян до процесів державотворення, урахуванням інтересів усіх соціальних груп. Сучасний етап розвитку держави потребує запровадження нових форм налагодження комунікативної взаємодії органів державної влади з громадськістю. Як стверджує Г. Почепцов, комунікації є формою існування влади, особливо це стосується публічного простору. Комунікації можуть утримувати соціосистему у потрібних параметрах, можуть працювати на зміни. Влада не тільки повинна брати участь у комунікаціях з населенням, вона повинна сама ініціювати нові типи комунікацій. Тобто маємо не лише комунікації типу «влада–населення», а й тип «населення–населення». І це важливіший тип її комунікативної діяльності, що має набагато серйознішу вагу [1].

Новітні технології створюють для держави нові виклики щодо встановлення і підтримки контакту, спілкування, просування своїх ідей. З огляду на стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, одним з визначальних напрямків розвитку державних комунікативних можливостей слід вважати розбудову та вдосконалення онлайн взаємодії держави з громадськістю. Електронна комунікація великою мірою спрямована на активізацію громадської участі та забезпечення зворотного зв'язку у процесі реалізації політики держави.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій з зазначеної теми** засвідчує, що державні комунікації загалом та такий їхній сектор як електронні комунікації зокрема викликають зацікавлення сучасних науковців. До вивчення різних аспектів державних комунікацій зверталися дослідники у сфері журналістики, комунікативістики, державного управління. У дослідженні зазначеної проблематики слід відзначити праці таких учених

як В. Бебик, О. Бобик, Н. Дніпренко, В. Дрешпак, С. Колосок, М. Лашкіна, І. Плотницька, О. Порфімович, Г. Почепцов, Ю. Работя, І. Слісаренко, С. Телешун, Т. Федорів, Ю. Фінклер, С. Чукут та інших.

Разом з тим, невирішеними раніше частинами загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття, є дослідження специфіки електронних державних комунікацій, шляхів їх реалізації та їхнього місця у системі взаємовідносин «держава-суспільство» в сучасних умовах.

**Мета** роботи – дослідити особливості електронної складової державних комунікацій. Досягнення зазначеної мети обумовлює постановку таких завдань: конкретизувати сутність електронних комунікацій, визначити функціональну роль електронної складової державних комунікацій, здійснити огляд веб-сайтів органів державної влади, вивчити нормативну базу державних електронних комунікацій.

**Методи.** У процесі дослідження застосовувалися такі методи як описово-аналітичний метод, текстовий аналіз наукової літератури, системний аналіз і синтез, порівняльний аналіз під час вивчення контенту веб-сайтів, узагальнення даних.

**Виклад основного матеріалу та результати дослідження.** Електронні комунікації як невід'ємна складова державних комунікаційних процесів зумовлені технологічними інноваціями у системі комунікацій, вони стали можливими завдяки розвитку Інтернету та використанню його у практиці державних структур. При цьому інформаційно-комунікаційні технології є необхідним інструментом соціально-економічного прогресу, одним з основних чинників інноваційного розвитку, залучення громадян до всіх благ інформаційного суспільства.

На сьогоднішньому етапі суспільного розвитку на зміну безпосередній (представників державної влади з громадянами – «можновладець–громадянин») і опосередкованій (за допомогою мас-медіа – «можновладець–ЗМІ–громадянин») видам комунікаційної взаємодії прийшли такі нові комунікаційні форми як електронна демократія та електронний уряд. Впровадження електронного урядування, створення електронного уряду та становлення е-демократії передбачають нові форми організації діяльності та взаємодії державних органів з громадянами та організаціями.

Основні правові засади реалізації електронних державних комунікацій в Україні сформовані низкою нормативно-правових актів. Серед них насамперед Конституція нашої держави, а також Закони України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспі-

льства в Україні на 2007-2015 роки», «Про Національну програму інформатизації», Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні, Концепція розвитку електронного урядування в Україні, Стратегія державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні, інші нормативно-правові акти, які, зокрема, регулюють суспільні відносини у сфері сприяння розвитку громадянського суспільства, відкритості влади, розбудови інформаційного суспільства, створення інформаційних електронних ресурсів, гарантій та механізму доступу до публічної інформації, розвитку електронного урядування та відкритого уряду, електронного документообігу тощо.

Відповідно до Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні, електронна демократія (або е-демократія) – це форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій. Згідно з документом за основні стратегічні цілі розвитку суспільства ставляться, зокрема, прискорення процесу розроблення та впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у державне управління; забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності громадян; розвиток електронної демократії; забезпечення відкритості інформації про діяльність державних органів, 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.

За умов дотримання цих принципів, електронні комунікації здатні забезпечувати механізми ефективної громадської участі та громадського контролю за реалізацією владних повноважень державних органів, вдосконалення системи прийняття державних управлінських рішень та вдосконалення системи державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Електронні комунікації орієнтовані на всіх і відкриті для всіх громадян держави, за їхнім посередництвом кожна людина може мати вільний доступ до органу влади, запитувати, отримувати, накопичувати потрібну інформацію, користуватися і обмінюватися нею, мати можливість висловлювати власне бачення щодо актуальних проблем державного розвитку.

Згідно з Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, електронне урядування – форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Впровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до

органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням Інтернету.

Конкретною формою електронних державних комунікацій є діяльність офіційних сайтів органів влади усіх рівнів державного управління. Очевидно, що сьогодні всі державні органи мають власні Інтернет-сторінки. Це створює можливість для забезпечення оперативного двостороннього зв'язку, дозволяє органам влади інформувати про свою діяльність, відкривати для загального доступу інформацію про свої заходи, рішення тощо, а громадянам – оперативно отримувати достовірну інформацію від органів влади.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, обласні державні адміністрації забезпечують розміщення і постійне оновлення інформації на своїх офіційних веб-сайтах у мережі Інтернет. Оприлюднення в Інтернеті інформації про діяльність органів виконавчої влади 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. Також в Україні створено Єдиний веб-портал для інтеграції електронних інформаційних ресурсів центральних та місцевих органів державної виконавчої влади, що представлені в Інтернеті, та розміщення інформаційних ресурсів відповідно до потреб громадян.

Веб-сайт фактично виступає практичною основою е-урядування, з'єднувальною ланкою між державним службовцем та органом влади, з одного боку, і громадянином, з іншого. Оскільки саме веб-сайти виступають своєрідними інформаторами для громадян щодо діяльності органів влади та засобами комунікації з ними, то вимоги до веб-сайтів регламентовані достатньо чітко й однозначно. Згаданою вище Постановою Кабінету Міністрів «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» встановлено перелік обов'язкової інформації, яку повинні розміщувати центральні та місцеві органи державної виконавчої влади на своїх веб-сайтах та визначено порядок оновлення цієї інформації.

Так, на офіційному веб-сайті органу виконавчої влади розміщується, зокрема, така інформація: основні завдання і нормативно-правові засади діяльності органу; структура та керівництво; місцезнаходження органу і його структурних підрозділів; основні функції структурних підрозділів, прізвища і контакти їх керівників; нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу; відомості про регуляторну діяльність органу; перелік та порядок надання адміністративних послуг; відомості про взаємодію з громадськістю; зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу; розпорядок роботи органу та час прийому керівництва; підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу; цільові програми у відповідній сфері; відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти; державні інформаційні

ресурси з питань, що належать до компетенції органу; поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері; відомості про наявні вакансії тощо.

Місцеві державні адміністрації додатково оприлюднюють інформацію про територію відповідної адміністративно-територіальної одиниці, про її суспільно-політичний, соціально-економічний, культурний розвиток. Тут мають бути відомості про історію регіону, адміністративно-територіальний устрій, міста, загальний огляд економіки, опис природних ресурсів, відомості про транспортну інфраструктуру, засоби комунікації, промисловість, сільське господарство, створення привабливих інвестиційних умов у регіоні, вільні економічні зони, розвиток туризму, а також відомості про розвиток науки і освіти (перелік навчальних закладів і наукових установ, закладів культури і мистецтва), посилення на інші Інтернет-ресурси регіону.

Сьогодні пересічний користувач має можливість зв'язку із органами державної влади усіх рівнів – від центрального до районного – за допомогою порталів у мережі Інтернет. Громадяни можуть скористатися доступом до Інтернет-представництва Президента України, сайту Верховної Ради України; сайту Кабінету Міністрів України; 17 сайтів міністерств і відомств, 63 сайтів інших центральних органів державної виконавчої влади (6 національних комісій, 25 служб, 13 агентств, 11 інспекцій, 5 центральних органів зі спеціальним статусом, 3 інших центральних органів), 27 сайтів місцевих органів влади, 5 сайтів вищих судових органів України, сайту Центральної виборчої комісії, сайту Ради національної безпеки і оборони, а також до усіх сайтів районних органів державної влади України. Серед усіх веб-сайтів особливо слід відзначити Урядовий веб-портал, який інтегрує веб-сайти усіх органів виконавчої влади, характеризується найбільш широкими інтерактивними можливостями.

Разом з тим, науковці застерігають від отождивлення електронної комунікації з мережевою організацією інфраструктури органів влади [2]. Головне, на нашу думку, полягає у появі нових можливостей для громадян та організацій громадянського суспільства впливати на владні рішення. Це також означає перенесення ваги у комунікації – з влади на громадян.

Інтернет-представництва державних структур можуть пропонувати громадянам різні рівні інтерактивності. Загалом, дослідники виділяють чотири таких рівнів:

- інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги); на веб-сайті подається інформація про послугу (найменування послуг; нормативно-правові документи, що регулюють надання послуг; консультаційні матеріали).
- одностороння взаємодія (можливість отримати електронну форму документа); на веб-сайті розміщуються електронні форми документів, які необхідні для отримання відповідної послуги, створено можливість отримати та надрукувати ці форми документів, надаються інструктивні матеріали щодо їх заповнення.
- двостороння взаємодія (можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію); забезпечується приймання органом виконавчої влади заповнених форм документів в електронному вигляді для надання відповідних послуг.

– проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка); надання органами виконавчої влади інформаційних послуг, які згідно з законодавством України потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин [3; 4].

Ознайомлення з контентом веб-сайтів владних органів показує, що загалом сайти виконують свої основні завдання: висвітлюють сфери діяльності державного органу (сфери компетенції та відповідальності), надають простий доступ до публічної інформації, описують послуги, що надаються. Так, на усіх сайтах органів державної влади подаються відомості про сам орган, його структуру, повноваження, нормативно-правову базу. Також наводяться дані про керівництво установи, інших посадових осіб, їхня контактна інформація (номери робочих телефонів, час і місце прийому громадян, можуть зазначатися електронні адреси для зворотного зв'язку). Подаються відомості про доступ до публічної інформації, зокрема форма та порядок подання запиту, представлені електронні форми документів (заяв) для запиту на отримання такої інформації. Крім того, на деяких сайтах державних структур користувачам пропонуються електронні форми для звернень до посадових осіб з конкретними питаннями, а також електронні форми інших документів, які можна надсилати в режимі зворотного зв'язку як в електронному вигляді, так і завантажувати на власний комп'ютер для подальшого друку, заповнення і подання у відповідний орган влади для розгляду.

Перелік інформаційних послуг, які надаються органами влади в електронній формі, як правило, вказується у створених з цією метою спеціальних розділах сайту «Каталог послуг». Такі розділи систематизують послуги відповідно до їх споживачів: громадянам України, юридичним особам України, державним службовцям України, міжнародній спільноті, а також містять систему гіперпосилань на відповідні веб-сторінки, через які безпосередньо здійснюється їх надання або подаються відомості щодо цього.

Через власні веб-сайти органи державної влади відкривають для загального доступу інформацію про свої рішення, ухвали, розпорядчі та інші документи, що зазвичай подаються у спеціальних однойменних рубриках. При потребі їх можна відшукати за номером реєстрації, датою ухвалення або тематикою (ключовими словами).

Також на сайтах важливо надавати інформацію, щодо якої надходить найбільше запитів. Це можна визначити, слідкуючи за статистикою онлайн-користувачів і зверненнями громадян офлайн. З огляду на це, багато сайтів підтримують розділи з такими назвами як «Питання-відповіді», «Актуальні питання» тощо, де публікуються запитання громадян і компетентні відповіді на них.

Крім того, на веб-сайтах органів державної виконавчої влади використовують гіперпосилання на інші державні структури, найчастіше на Інтернет-представництво Президента України, Урядовий веб-портал, сайт Верховної Ради України. Органи влади нижчих рівнів, як правило, вказують Інтернет-адреси структур вищого рівня. Подаються також посилання на акаунти владних органів чи окремих посадових осіб цих органів у соціальних мережах.

Таким чином, можна стверджувати, що за рівнем реалізації інтерактивних можливостей веб-сайти усіх органів державної влади успішно «відбулися» на рівні інформування, який передбачає базову присутність органів влади в Інтернеті, розміщення загальної інформації про діяльність владних структур. Численно представлені органи державної влади на наступному рівні – рівні односторонньої інтерактивності, на якому електронна взаємодія влади і громадянина дозволяє залучати певні елементи повноцінних онлайн послуг, реалізувати можливості зворотного зв'язку: використання електронної пошти для контактів з посадовцями й отримання необхідної інформації; пропозиція електронних форм офіційних документів для заповнення, звернення до органу чи запиту на отримання інформації тощо; оновлення веб-сайтів та їхнє поповнення актуальним контентом. Незначна частина веб-сайтів державних структур представлена на третьому рівні використання інтерактивних можливостей – рівні двосторонньої взаємодії. На таких веб-сайтах крім опцій, властивих для перших двох рівнів, працюють такі сервіси як форуми – обговорення актуальних питань роботи даного органу, законопроектів тощо, електронні приймальні, чати – онлайн спілкування в реальному часі з представниками влади, опитування відвідувачів сайту.

Отже, усі веб-сайти органів державної влади різних рівнів пройшли перший рівень інтерактивності – простого інформування, більшість веб-сайтів перебувають на другому рівні електронної комунікації – односторонньої взаємодії, що передбачає елементи діалогічних взаємостосунків з громадянином. Незначна кількість веб-сайтів вийшла на третій рівень інтеракції – рівень двосторонньої взаємодії. Відтак, основними шляхами подальшого вдосконалення електронної комунікації слід розглядати підвищення інтерактивних можливостей веб-сайтів органів державної влади, зокрема створення форумів для дискусій та обговорення діяльності владного органу, чатів для спілкування в реальному часі з посадовими особами органу влади, використання багатомовних сервісів, розширення можливостей пошукових систем.

У результативній діяльності влади важливу роль відіграють суб'єкти державних комунікацій. До таких суб'єктів, які відповідають за взаємодію із громадськістю, традиційно належать ті, хто офіційно представляє державні органи (їхні очільники, керівники структурних підрозділів), а також безпосередньо спеціальні структурні підрозділи – департаменти чи служби (інформаційні, зв'язків з громадськістю, прес-служби тощо). Саме на них покладається функціональне завдання інформування та налагодження взаємодії між органами державної влади та громадськістю.

Зрозуміло, ефективність державних комунікацій значною мірою залежить від спеціалістів, відповідальних за комунікації в державних органах, рівня їх загальних та комунікативних вмінь, навичок і знань. Більш того, як вказують дослідники, всі нові комунікативні професії приходять саме з сфери державного управління чи отримують там найвищі моменти власної реалізації. Це спічрайтер, спін-доктор, прес-секретар, спеціаліст з комунікацій. Владні комунікації

надають найкращі можливості для застосування цих професій, оскільки при цьому значно зростають обсяги завдань [1].

Тому розвиток електронних комунікацій актуалізує створення освітніх професійних програм підготовки фахівців, здатних володіти комплексом сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо творчого використання сучасних інформаційних і комунікаційних технологій; запровадження передових технологій електронного урядування з метою підвищення ефективності роботи державних органів, надання державних послуг громадянам; вдосконалення системи державного управління шляхом сприяння інноваційним процесам в суспільстві на основі світових та європейських стандартів.

**Висновки та перспективи подальших розвідок у зазначеному напрямку.** Державні комунікації виступають суттєвою складовою діяльності влади, при вмілому використанні підсилюють ефективність її роботи. На сьогоднішньому етапі суспільного розвитку на зміну безпосередній та опосередкованій (за допомогою ЗМІ) комунікаційним взаємодіям прийшли такі нові комунікаційні форми як електронна демократія та електронний уряд.

Впровадження електронного урядування та становлення електронної демократії передбачають нові форми організації діяльності та взаємодії державних органів з громадянами та організаціями. Використання інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє розширити можливості суспільно-політичної участі громадян у державному житті, створити реальні умови для зростання громадської активності.

Конкретною формою електронних державних комунікацій є діяльність офіційних сайтів органів влади усіх рівнів державного управління. Завдяки можливостям постійної взаємодії з органами влади, відкритого доступу до інформації, офіційних документів і рішень органів державної влади, громадяни краще поінформовані, що сприяє активній та широкій участі громадськості у процесі прийняття владних рішень.

Веб-сайт виступає практичною основою е-урядування, з'єднувальною ланкою між державним органом влади, з одного боку, і громадянином, з іншого. Оскільки саме веб-сайти виступають своєрідними інформаторами для громадян щодо діяльності органів влади та засобами комунікації з ними, то вимоги до веб-сайтів регламентовані достатньо чітко й однозначно. У цьому контексті йдеться про певні характеристики та можливості веб-сайтів органів державної влади, на яких повинна розміщуватися необхідна інформація про місію, діяльність, компетенцію цих органів, адміністративні послуги, які вони надають; наявність зворотного зв'язку, можливість інтерактивного спілкування тощо. Тому одним з важливих завдань органів державної влади повинна бути розбудова та покращення онлайн взаємодії урядовців з громадськістю.

Актуальними напрямками подальших досліджень зазначеної проблематики є вивчення шляхів вдосконалення електронних державних комунікацій, насамперед, таких як вихід веб-сайтів органів державної влади на вищі рівні інтерактивності та розширення інтерактивних послуг.

#### ЛІТЕРАТУРА

- [1] Почепцов Г.Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління / Георгій Почепцов. – URL: [http://osvita.mediasapiens.ua/ethics/manipulation/novi\\_komunikativni\\_mozhливosti\\_u\\_sferi\\_derzhavnogo\\_upravlinnya/](http://osvita.mediasapiens.ua/ethics/manipulation/novi_komunikativni_mozhливosti_u_sferi_derzhavnogo_upravlinnya/).
- [2] Войнова Е.О. Електронна демократія як форма політичної комунікації / Войнова Е.О. – URL: <http://fpps.onua.edu.ua/index.php/2012-03-29-12-56-21/35-2012-04-03-14-46-53>.
- [3] Демкова М.С. Веб-сайт органу влади як основна інформаційно-технологічна форма комунікації в е-урядуванні: вимоги щодо контенту, актуалізації, інтерфейсу, дизайну та інтерактивності / Демкова М.С. – URL: <http://www.znannya.org/?view=e-government-aspirations>.
- [4] Фолис Н. Характеристика стану сучасних урядових порталів обласних центрів України / Фолис Надія. – URL: <http://webstyletalk.net/node/985>.

#### REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

- [1] Pocheptsov, G.G. New communication opportunities in public administration / G. Pocheptsov. – URL: [http://osvita.mediasapiens.ua/ethics/manipulation/novi\\_komunikativni\\_mozhливosti\\_u\\_sferi\\_derzhavnogo\\_upravlinnya/](http://osvita.mediasapiens.ua/ethics/manipulation/novi_komunikativni_mozhливosti_u_sferi_derzhavnogo_upravlinnya/)
- [2] Vojnova, E.O. Electronic democracy as a form of political communication / Vojnova E.O. – URL: <http://fpps.onua.edu.ua/index.php/2012-03-29-12-56-21/35-2012-04-03-14-46-53>
- [3] Demkova, M.S. Website of authority as the main information and technological form of communication in the e-government: requirements for content, updating, interface, design and interactivity / Demkova M.S. – URL: <http://www.znannya.org/?view=e-government-aspirations>
- [4] Folsys, N. Characteristics of modern government portals of regional centers of Ukraine / Folsys Nadia. – URL: <http://webstyletalk.net/node/985>

#### Interactivity of Government Communications: Electronic Constituent

##### O. Harmatiy

**Abstract.** This article is dedicated to the research of electronic government communications. Electronic constituent of government communications is considered as an effective communicative possibility in the sphere of public administration which foresees additional forms of state bodies' cooperation with the community on the basis of wide application of informative and communicative technologies. The review of functioning web sites of state bodies is carried out as a concrete form of electronic government communications. Requirements for the content of official web sites of bodies of different levels of public administration are analyzed.

**Keywords:** *government communications, electronic communications, public administration*