МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет магістерської підготовки
Кафедра публічного управління та менеджменту природоохоронної діяльності

Магістерська кваліфікаційна робота

на тему: Удосконалення комунікацій в публічному управлінні

Виконав студент 2 курсу
групи МПУ-19 з/ф
спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
Будолак Євген Сергійович

Керівник к.е.н., доц.
Смірнова Катерина Володимирівна

Рецензент ОДЕКУ, к.е.н., доц.,
Арестов Сергій Вікторович

Одеса 2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет **Магістерської підготовки**
Кафедра публічного управління та менеджменту природоохоронної діяльності
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри_____
Павленко О.П.
"26" жовтня 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА МАГІСТЕРСЬКУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Будолаку Євгену Сергійовичу
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Удосконалення комунікацій в публічному управлінні
керівник роботи Смірнова Катерина Володимирівна, к.е.н., доц.,
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом закладу вищої освіти від "16" жовтня 2020 року №194-С
2. Строк подання студентом роботи 07 грудня 2020 р.
3. Вихідні дані до роботи нормативно-правові акти, матеріали наукових та періодичних видань, статті фахових збірників наукових робіт, розробки вітчизняних та зарубіжних вчених, матеріали сайтів мережі Інтернет з питань вибудовування комунікацій та застосування сучасних комунікаційних каналів в публічному управлінні, впровадження електронного урядування як комунікативної технології оптимізації державно-громадського діалогу в сучасних умовах
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
1. Теоретичні засади комунікативної діяльності в публічному управлінні.
2. Особливості комунікативної діяльності в публічному управлінні в умовах інформаційного суспільства.
3. Напрями удосконалення комунікацій в публічному управлінні.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
1. Функції сучасних комунікацій та аспекти комунікативного процесу. 2. Загальна схема комунікативного процесу. 3. Типологія комунікацій. 4. Характеристики та функції публічних комунікацій. 5. Суб'єкти комунікативної взаємодії в публічному управлінні. 6. Принципи інформаційно-комунікативної діяльності в системі публічного управління. 7. Актуальні проблеми підвищення ефективності взаємовідносин між органами публічного управління і громадськістю. 8. Принципи організації, проблеми впровадження та напрями забезпечення розвитку е-

урядування. 9. Принципи та можливості використання соціальних мереж публічними органами. 10. Рейтинг органів публічного управління державного рівня, які мають сторінки у соціальній мережі «Facebook» за кількістю користувачів. 11. Напрями розбудови використання соцмереж для побудови комунікацій владних інституцій та громадян. 12. Основні принципи та правила комунікативної компетентності публічних службовців. 13. Заходи поліпшення комунікативної компетентності державних службовців. 14. Правила ведення блогів для публічних службовців.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

6. Дата видачі завдання 26 жовтня 2020 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Оцінка виконання етапу	
			у %	за 4-х бальною шкалою
1.	Робота з літературними джерелами	26.10.20-01.11.20	85	добре
2.	Робота на розділом 1 «Теоретичні засади комунікативної діяльності в публічному управлінні»	02.11.20-11.11.20	86	добре
3.	Робота над розділом 2 «Особливості комунікативної діяльності в публічному управлінні в умовах інформаційного суспільства»	12.11.20-21.11.20	90	відмінно
4.	Рубіжна атестація	16.11.20-21.11.20	87	добре
5.	Робота над розділом 3 «Напрями удосконалення комунікацій в публічному управлінні»	22.11.20-04.12.20	82	добре
6.	Оформлення роботи	04.12.20-07.12.20	95	відмінно
7.	Здача роботи на кафедру	07.12.20		
8.	Перевірка на плагіат	07.12.20-10.12.20		
	Інтегральна оцінка виконання етапів календарного плану (як середня по етапам)		88	добре

Студент _____ **Будолак Є.С.**
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ **Смірнова К.В.**
(підпис) (прізвище та ініціали)

А Н О Т А Ц І Я

на магістерську кваліфікаційну роботу на тему:
«Удосконалення комунікацій в публічному управлінні»
Будолака Євгена Сергійовича

Актуальність теми. Для українського суспільства характерними є окремі проблеми комунікації різних учасників публічної політики, пов'язані з: високим ступенем недовіри громадян до влади; недостатнім фаховим рівнем працівників органів публічного управління, слабким рівнем висвітлення результатів взаємодії з громадськістю на веб-сайтах та у соціальних мережах органів публічного управління; низьким рівнем ресурсного забезпечення та реального доступу до інформації з її своєчасним й повним оприлюдненням тощо. Це свідчить про необхідність створення нових форм співпраці та комунікацій з відкритим, оперативним, прозорим, ефективним та якісним діалогом між державою, бізнесом та громадськістю.

Метою магістерської кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних засад комунікативної діяльності в публічному управлінні, її особливостей та проблем налагодження ефективних комунікацій між органами державної влади та громадськістю, визначення основних принципів і напрямів подальшого удосконалення зазначених комунікацій із застосуванням сучасних комунікаційних каналів для забезпечення «good governance» та оптимізації державно-громадського діалогу.

Завданнями роботи є: дослідити характеристику, функції, структуру, аспекти комунікативного процесу та типологію комунікацій; розглянути особливості комунікації в публічному управлінні, в тому числі в умовах інформаційного суспільства; проаналізувати впровадження електронного урядування як комунікативної технології оптимізації державно-громадського діалогу; дослідити особливості та перспективи використання соціальних мереж в публічному управлінні як сучасного комунікаційного каналу; вивчити досвід та особливості комунікативної діяльності на прикладі Державної служби України з безпеки на транспорті як органу публічного управління; виявити напрями удосконалення комунікацій в публічному управлінні через розвиток комунікативної компетентності та підвищення комунікативної культури державних службовців, а також використання блогів для побудови інтернет-комунікацій.

Об'єктом дослідження є комунікативна діяльність в публічному управлінні.

Предметом дослідження є сукупність інструментів, напрямів, каналів забезпечення комунікацій між органами публічному управлінні та громадськістю.

Методи дослідження: методи логічного узагальнення, системного аналізу та синтезу, спостереження, описовий, порівняльний, графічний тощо.

Теоретичне значення дослідження полягає в дослідженні комунікативної діяльності в публічному управлінні в умовах інформаційного суспільства та перспективних напрямів удосконалення системи комунікацій в сучасних реаліях.

Результати роботи рекомендовано використовувати в роботі органів державної служби, підприємств тощо.

Структура магістерської кваліфікаційної робота включає: основна частина – 111 стор.; таблиць – 10; рисунків – 7; літературних джерел – 51.

Ключові слова (5-10): публічна комунікація, публічне управління, комунікативна діяльність, «good governance», електронне урядування, комунікативна компетентність, комунікативна культура.

S U M M A R Y

for master's qualification work on the topic:
«Improving communications in public administration»
Budolaka Yevhena Serhiiovycha

Actuality of theme. Ukrainian society is characterized by certain communication problems of various participants in public policy, related to: a high degree of distrust of citizens in government; insufficient professional level of employees of public authorities, weak level of coverage of the results of interaction with the public on websites and social networks of public authorities; low level of resource provision and real access to information with timely and full disclosure, etc. This indicates the need to create new forms of cooperation and communication with an open, operational, transparent, effective and high-quality dialogue between the state, business and the public.

The purpose of the master's qualification work is to study the theoretical foundations of communicative activity in public administration, its features and problems of effective communication between public authorities and the public, to determine the basic principles and directions of further improvement of these communications using modern communication channels to ensure «good governance» and optimization state-public dialogue.

The tasks of the work are: to investigate the characteristics, functions, structure, aspects of the communicative process and the typology of communications; consider the features of communication in public administration, including in the information society; to analyze the introduction of e-government as a communicative technology for optimizing public-public dialogue; explore the features and prospects of using social networks in public administration as a modern communication channel; to study the experience and features of communicative activity on the example of the State Service of Ukraine for Transport Safety as a public authority; identify areas for improving communications in public administration through the development of communicative competence and improving the communicative culture of civil servants, as well as the use of blogs to build Internet communications.

The object of research is communicative activity in public administration.

The subject of the study is a set of tools, directions, channels for communication between public authorities and the public.

Research methods: methods of logical generalization, system analysis and synthesis, observation, descriptive, comparative, graphic, etc.

The theoretical significance of the study is to study the communicative activities in public administration in the information society and promising areas for improving the communication system in modern realities.

It is recommended to use the results of work in the work of civil service bodies, enterprises, etc.

The structure of the master's qualification work includes: the main part - 111 pages; tables - 10; drawings - 7; literary sources - 51.

Key words (5-10): public communication, public administration, communicative activity, good governance, e-government, communicative competence, communicative culture.

ЗМІСТ

ВСТУП…….. 7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ……. 10
1.1. Комунікативний процес: характеристика, функції, структура..... 10
1.2. Типологія комунікацій……...…..... 26
1.3. Комунікації в публічному управлінні…….. 34
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА……. 49
2.1. Комунікація як ефективний інструмент забезпечення «good governance»……... 49
2.2. Впровадження електронного урядування як комунікативної технології оптимізації державно-громадського діалогу…….. 57
2.3. Особливості та перспективи використання соціальних мереж в публічному управлінні як сучасного комунікаційного каналу…….. 69
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ..... 80
3.1. Особливості та напрями удосконалення комунікативної діяльності на прикладі Державної служби України з безпеки на транспорті як органу публічного управління……..... 80
3.2. Розвиток комунікативної компетентності та підвищення комунікативної культури державних службовців для удосконалення комунікацій в публічному управлінні…….. 89
3.3. Використання блогів як сучасного каналу побудови інтернет-комунікацій в публічному управлінні…….. 98
ВИСНОВКИ …… 102
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……..... 105

ВСТУП

У сучасних умовах стрімкого розвитку інформаційного суспільства, активного формування різноманітних соціальних мереж, становлення багатьох форм самоорганізації населення, в тому числі громадянських рухів, союзів, асоціацій тощо, неабиякого значення набувають питання створення ефективної системи комунікації між владою і суспільством, що значно сприяє підвищенню результативності державного управління і забезпеченню сталого соціально-економічного розвитку. Такий позитивний ефект досягається завдяки активному залученню населення та громадських структур до участі в процесі розробки, прийняття і здійснення політичних та управлінських рішень щодо створення та розподілу публічних благ, задоволення суспільних інтересів і потреб [47]. Комунікації в системі публічного управління забезпечують реалізацію ефективних прямих та опосередкованих каналів взаємодії між органами державної влади та громадськістю, які дають змогу донести інформацію в різних аспектах, із різних контекстів та різним рівнем ефективності. У межах сучасного суспільства в умовах розвитку мас-медіа, громадянського суспільства спостерігається розширення сфери функціонування публічних комунікацій [37].

Комунікації в публічному управлінні являють собою процес суспільної взаємодії за допомогою повідомлень, змістом яких є публічне управління, реалізація публічної влади та публічної політики [11]. Взаємодія органів влади та громадських організацій, оптимізація їх співпраці на новому якісному рівні з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій має сприяти демократизації суспільства і підвищенню якості життя населення. Отже, питання розробки та впровадження нових комунікативних технологій у діяльність органів публічного управління різного рівня в контексті розбудови взаємодії з інститутами громадянського суспільства набуває в сучасних українських реаліях особливої значущості

[47], оскільки в тому числі спрямоване на формування позитивного іміджу публічних інституцій, прозорості та гласності в їх діяльності, налагодженню ефективного зворотного зв'язку.

До науковців, які присвятили свої роботи комунікаціям в публічному управлінні, зробили вагомий внесок й ґрунтовно займаються дослідженням цього питання належать: Висоцька О., Громова Т., Дибчинська Я., Драгомирецька Н., Дрешпак В., Єрмоленко А., Кандагура К., Кравцов О., Крутій. О., Купріяненко Л., Ладонько Л., Лашкіна М., Литвинова Л., Мазур В., Назарчук А., Пахнін М., Почепцов Г., Романенко Є., Шавкун І. та інші. Водночас, слід зазначити, що у вітчизняній науці публічного управління досі не вироблено ефективних шляхів удосконалення комунікацій в публічному управлінні.

Метою магістерської кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних засад комунікативної діяльності в публічному управлінні, її особливостей та проблем налагодження ефективних комунікацій між органами державної влади та громадськістю, визначення основних принципів і напрямів подальшого удосконалення зазначених комунікацій із застосуванням сучасних комунікаційних каналів для забезпечення «good governance» та оптимізації державно-громадського діалогу.

Досягнення поставленої мети обумовило вирішення низки завдань:

- дослідити характеристику, функції, структуру, аспекти комунікативного процесу та типологію комунікацій;
- розглянути особливості комунікації в публічному управлінні, в тому числі в умовах інформаційного суспільства;
- проаналізувати впровадження електронного урядування як комунікативної технології оптимізації державно-громадського діалогу;
- дослідити особливості та перспективи використання соціальних мереж в публічному управлінні як сучасного комунікаційного каналу;

- вивчити досвід та особливості комунікативної діяльності на прикладі Державної служби України з безпеки на транспорті як органу публічного управління;

- виявити напрями удосконалення комунікацій в публічному управлінні через розвиток комунікативної компетентності та підвищення комунікативної культури державних службовців, а також використання блогів для побудови інтернет-комунікацій.

Об'єктом дослідження є комунікативна діяльність в публічному управлінні.

Предметом дослідження є сукупність інструментів, напрямів, каналів забезпечення комунікацій між органами публічному управлінні та громадськістю.

Інформаційну основу дослідження складають нормативно-правові та законодавчі документи, фундаментальні положення комунікативної науки, наукові розробки вітчизняних та зарубіжних вчених, матеріали періодичних видань та ресурси мережі Internet з питань комунікацій в публічному управлінні та напрямків їх покращення.

У роботі використано такі методи дослідження: методи логічного узагальнення, системного аналізу та синтезу, спостереження, описовий, порівняльний, графічний тощо.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у дослідженні комунікацій в умовах інформаційного суспільства та перспективних напрямів удосконалення системи комунікацій в сучасних реаліях.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в виокремленні актуальних напрямків покращення комунікативної діяльності в публічному управлінні за сучасних умов.

ВИСНОВКИ

Дослідження комунікативних процесів у публічному управлінні є однією з актуальних проблем, оскільки в сучасних умовах комунікація є невід'ємною складовою будь-яких форм суспільних відносин, зокрема у встановленні партнерської взаємодії між органами влади та громадськістю. Публічні комунікації завдяки розширенню сфери їх функціонування в межах сучасного інформаційного суспільства, виконують низку функцій, які забезпечують доступ громадян до процесів державного управління, тим самим сприяючи його прозорості та демократизації: артикуляція інтересів громадськості; публічний контроль за діяльністю органів державної влади; стратегічний вплив на формування державної політики; просвітництво громадян за допомогою відповідних публічних форумів, підвищення розуміння та отримання доступу до державних сервісів; забезпечення впізнаваності та ідентифікації публічних органів та установ; забезпечення співпраці всіх державних установ для забезпечення ефективного спілкування з громадськістю; інформування, підтримка та керування громадськістю під час кризових або надзвичайних ситуацій; підвищення репутації країни на міжнародній арені тощо.

Нові інформаційні технології здатні істотно трансформувати сучасні комунікаційні практики в публічному управлінні. Ефективна модель комунікаційної взаємодії громадськості з органами публічного управління потребує активної позиції кожної із сторін, забезпечення інформаційної відкритості з боку органів державної влади, формування ефективної системи «зворотного зв'язку» за рахунок використання різних форм та каналів комунікацій. Тому комунікативна діяльність органів публічного управління має вирішувати низку завдань: забезпечення інформаційного обслуговування та налагодження внутрішніх комунікацій органів публічного управління; забезпечення комунікативної взаємодії з громадянами.

Застосування інформаційних технологій в державному управлінні є новою тенденцією використання Інтернету і потенційно може виявитися ключовою точкою пропаганди і впровадження ідей інформаційного суспільства в маси. Крім того, «е-урядування» сприяє збільшенню капіталу суспільної довіри, необхідного для ефективного функціонування влади, а модернізація сфери публічного управління, з поглибленим упровадженням інформаційно-комунікаційних технологій, спрямована на підвищення прозорості влади та покращення доступу до інформації. Тому наразі актуальними є реалізація комплексних заходів за такими напрямами як: модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, модернізація державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, управління розвитком е-урядування.

На сучасному етапі розвитку Україна ще відстає по впровадженню е-урядування в порівнянні зі світовою практикою і стикається з багатьма проблемами (брак довіри громадян та їх необізнаність в електронних сервісах, обмеженість фінансових та технічних ресурсів, відсутність мотивації, стратегічного мислення та низький рівень інформаційно-комунікаційної компетентності публічних службовців, не завжди адресна передача електронної інформації, різнорідність інтеграції елементів е-урядування в різні державні структури, наповненість і функціональність електронних сервісів та веб-сайтів органів публічного управління тощо).

Формування раціональної публічної комунікації має визначальну роль для всіх публічних процесів і цілей, оскільки без неї неможливо налагодити інформаційні зв’язки між державою, бізнесом та громадськістю, легітимізувати прийняті рішення, а в підсумку неможливе порозуміння у демократичному суспільстві.

Тому сьогодні вбачається актуальним, перш за все, вирішення низки проблем, пов’язаних із забезпеченням належного рівня комунікативної культури публічних службовців, їх рівня інформаційно-комунікаційної

компетентності, що примушує шукати креативні підходи до ефективних комунікацій як в середині самої системи публічного управління, так і зовні, із суспільством, і в подальшому може сприяти відкритості та прозорості сучасного публічного простору на засадах таких параметрів успіху як: увага, ідентифікація, позитивний інтерес, довіра, доступність, асоціативність, динамізм.

Сучасна віртуальна комунікація стає невід'ємним елементом інформаційно-комунікативної компетентності публічного службовця, що обумовлено, з одного боку широкомасштабним впровадженням у професійну діяльність службовців інформаційних систем, що вимагають віртуального спілкування у внутрішньому та зовнішньому середовищах, а з іншого боку, інтенсифікацією темпів комунікацій та комунікативних транзакцій, які найшвидше відбуваються саме завдяки її віртуальним формам, тому використання таких інструментів та каналів вибудовування комунікацій як соціальні мережі та блоги органами публічного управління вбачається не тільки можливим, але й необхідним для вибудовування діалогу, збільшення довіри і лояльності громадян. Вони відкривають широке вікно можливостей для безпосередньої комунікації з громадянами, інститутом громадянського суспільства, однозначно повинні сприяти створенню позитивного іміджу органу публічного управління та його маркетингу, створюють платформу для культури прозорості, спільного доступу та співпраці.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Алали А. «Good governance» и электронное правительство в Украине. World Science. 2018. №10 (38). Вип.2. С.59-63. URL: https://rsglobal.pl/index.php/ws/article/view/1418/1355 (дата звернення: 29.11.2020).

2. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. К.: ВЦ «Академія», 2012. 375 с.

3. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: моногр. К.: МАУП, 2005. 440 с.

4. Будолак Є.С. Онбордінг персоналу як запорука успішної адаптації нових працівників. Матеріали XIX наукової конференції молодих вчених ОДЕКУ. 25-29 травня 2020 р. Одеса: ОДЕКУ. 2020. 345 с. С.240.

5. Ватковська М.Г. Упровадження електронного урядування як напрям модернізації державного управління в Україні. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2013. Вип. 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2013_2_8 (дата звернення: 15.11.2020).

6. Висоцька О.М. Удосконалення діалогу органів влади і громадськості на регіональному рівні. Державне управління: теорія та практика. 2012. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2012_2_37 (дата звернення: 4.11.2020).

7. Гаман Т.В., Андрійчук О.А. Роль і значення зв'язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади. Університетські наукові записки. 2011. №4. С. 408-416. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2011_4_64 (дата звернення: 30.10.2020).

8. Денисюк С.Г. Комунікологія: навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2015. 102 с.

9. Державна служба України з безпеки на транспорті. Офіційний сайт. URL: https://dsbt.gov.ua/uk (дата звернення: 3.12.2020).

10. Дмитренко О.П. Моделі комунікативних процесів на базі німецької мови. URL: https://core.ac.uk/download/pdf/84323682.pdf (дата звернення: 13.11.2020).

11. Дрешпак В. М. Коммунікації в публічному управлінні: навч. посіб. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.

12. Енциклопедичний словник з державного управління/ уклад.: Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А. Михненко та ін..; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. К. НАДУ, 2010. 820 с.

13. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Офіційний сайт. URL: https://my.gov.ua (дата звернення: 27.11.2020).

14. Єршова Н.Г. Публічні комунікації у публічній політиці: визначення основних понять. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2019. №4. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1418 (дата звернення: 10.11.2020).

15. Загорський В., Ганущин С. Модель ефективної комунікації у сфері публічного управління та адміністрування: структурно-функціональний аспект. Науковий вісник. 2016. Вип. 16/17 “Демократичне врядування”. URL: http://lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnyk16/fail/Zagorskyj.pdf (дата звернення: 30.11.2020).

16. Комунікаційний інструментарій для державних службовців / Л. Косар, Я. Каиінс, Е. Халісте, О. Харченко та ін. Київ. 2018. 132 с. URL: http://stratcom.nuou.org.ua/wp-content/uploads/2019/12/communic.instrum.pdf (дата звернення: 13.11.2020).

17. Косенко Ю.В. Основи теорії мовної комунікації. Суми: Сумський державний університет. 2011. 187 с. URL: http://elkniga.info/book_286.html (дата звернення: 22.11.2020).

18. Кравцов О.В. Формування інформаційно-комунікативної компетентності публічних службовців в умовах розвитку електронного урядування. Публічне адміністрування: теорія та практика: електрон. зб.

наук. пр. 2016. Вип. 1(15). http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2016-01(15)/10.pdf (дата звернення: 4.12.2020).

19. Купряшин Г.Л. Публичное управление. Политическая наука. 2016. № 2. С.101-131. URL: http://inion.ru/site/assets/files/3553/upravlenie.pdf (дата звернення: 20.11.2020).

20. Ладонько Л.С., Новікова Н.Л., Мірко Н.В. Основні аспекти комунікаційної взаємодії органів державної влади з громадськістю. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. №4. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1618 (дата звернення: 29.11.2020).

21. Лашкіна М.Г. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління. Публічне управління: теорія та практика. 2013. Вип. 1. С. 10-18. URL:http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2013_1_4 (дата звернення: 17.11.2020).

22. Литвинова Л.В. Комунікативна компетентність державних службовців: соціально-психологічний аспект. Державне управління: теорія та практика. 2014. №1. С. 133-139. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2014_1_17 (дата звернення: 26.11.2020).

23. Литвинова Л.В., Збираник Ю.В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. Державне управління: теорія та практика. 2015. № 2. С. 4-11. URL: http://www.e-patp.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf (дата звернення: 9.11.2020).

24. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2011. №8. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313 (дата звернення: 2.12.2020).

25. Моісєєва Н.І. Стан вивчення комунікаційного процесу в структурі соціально-комунікаційного знання. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2013. №4. С.60-64.

26. Органы государственной и муниципальной власти в социальных сетях: цели присутствия. Аверин А.В., Погодина И.В., Авдеев Д.А. URL: https://urfac.ru/?p=2466 (дата звернення: 28.11.2020).

27. Пахнін М.Л. Напрями удосконалення професійної діяльності працівників органів публічної влади в умовах розвитку інформаційного суспільства. Теорія та практика державного управління. 2016. Вип. 4. С. 41-48. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2016_4_8 (дата звернення: 2.12.2020).

28. Парсонс В. Публічна політика: Вступ до теорії й практики аналізу політики. Пер.з англ. К.: Вид.дім «Києво-Могилянська академія», 2006. 549 с.

29. Польська Т.Д. Відносини з громадськістю: соціально відповідальна комунікація в публічному управлінні. URL: http://repositsc.nuczu.edu.ua/ bitstream/123456789/6959/1/34.pdf (дата звернення: 23.11.2020).

30. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. М.: "Рефл-бук", К.: "Ваклер" 2001. 656 с. URL: http://superlinguist.ru/index.php?option=com_content&view= article&id=11:2009-11-27-19-50-25&catid=19:2009-11-23-13-42-57&Itemid=19 (дата звернення: 29.10.2020).

31. Про затвердження Положення про Державну службу України з безпеки на транспорті. Постанова КМУ від 11.02.2015 №103. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/103-2015-%D0%BF#Text (дата звернення: 24.11.2020).

32. Про Національну програму інформатизації. Закон України від 4.02.1998 р. № 74/98-ВР в редакції від 16.10.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення: 3.12.2020).

33. Рачинська А.О. Комунікативне партнерство як механізм оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. Державне управління та місцеве самоврядування. Збірник наукових праць. 2020. Вип. 2 (45). С.135-145. URL: https://grani-print.dp.ua/index.php/dridu/issue/view/ 39/septe (дата звернення: 21.11.2020).

34. Рейтерович І.В. Особливості розвитку публічної сфери в Україні: проблеми та перспективи. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2015. №4. С. 55-61. URL: http://visnyk.academy.gov.ua/pages/dop/56/files/70001313-a209-430f-b1c6-0867e3e13ad3.pdf (дата звернення: 30.11.2020).

35. Різун В.В. Теорія масової комунікації. Київ: Видавничий центр "Просвіта", 2008. 260 с.

36. Розвиток електронного урядування та електронної демократії в Україні. Офіційний сайт Центру адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу. URL: http://www.center.gov.ua/component/k2/item/3451 (дата звернення: 26.11.2020).

37. Романенко Є.О. Публічна комунікація як засіб транспарентності державного управління. Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. 2014. Вип. 1. С. 15-26. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnadu_2014_1_4 (дата звернення: 28.11.2020).

38. Рослякова М.В. Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт. Социодинамика. 2019. № 9. С. 82-99. URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=30298 (дата звернення: 27.11.2020).

39. Старушенко Г., Моренко В. Удосконалення механізмів взаємодії територіальних органів податкової служби з громадськістю. Державне управління та місцеве самоврядування. Збірник наукових праць. 2011. Вип. 3 (10). URL: http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_03(10)/11sgapsg.pdf (дата звернення: 24.11.2020).

40. Україна в міжнародних рейтингах. Е-Україна. Портал розвитку ІКТ та Е-урядування. URL: https://eukraine.org.ua/ua/news/ukrayina-v-mizhnarodnih-rejtingah (дата звернення: 1.12.2020).

41. Фролова Н.В. Особливості використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. Публічне адміністрування: теорія та

практика. 2019. Вип. 1(21). С. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2019_1_12 (дата звернення: 1.12.2020).

42. Череп О.Г., Сиваченко О.В. Теоретичні засади сутності поняття «комунікації» підприємства машинобудування. Вісник Запорізького національного університету. Економічні науки. 2015. № 1. С. 34-41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vznu_eco_2015_1_7 (дата звернення: 2.11.2020).

43. Чорнобай О.Л. Природа, структура і типологія спілкування (комунікації) у професійній діяльності юриста. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Юридичні науки. 2015. №824. С. 347-356. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnulpurn_2015_824_57 (дата звернення: 30.10.2020).

44. Шавкун І.Г., Дибчинська Я.С. Комунікація як ефективний інструмент забезпечення «доброго врядування» («good governance»). Менеджмент та підприємництво: тренди розвитку. 2017. Випуск 1 (01). С.35-44. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnnt_2017_1_7 (дата звернення: 29.11.2020).

45. Шавкун І.Г., Дибчинська Я.С. Розділ 27. Публічне управління: комунікаційний аспект. URL: http://www.zgia.zp.ua/gazeta/monodrupradmin_513.pdf (дата звернення: 27.11.2020).

46. Швецова-Водка Г.М. Документальна комунікація як об’єкт загальної теорії документології. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2010. №2. С.49-53.

47. Шевченко О.М. Особливості комунікацій з громадськістю у публічному управлінні. публічне адміністрування: наукові дослідження та розвиток. 2016. №2. URL: https://pa.stu.cn.ua/tmppdf/46.pdf (дата звернення: 22.11.2020).

48. Habermas J. The Public Sphere in Seidman, S (ed.) / Jurgen Habervas on Society and Politics. Boston: Beacon Press, 2013.

49. ICT and e-Business for an Innovative and Sustainable Economy. 7th Synthesis Report of the Sectoral e-Business Watch / European Commission. 2010.

URL: http://www.ebusinesswatch.org/, (Accessed 11 April 2017) (дата звернення: 15.11.2020).

50. Lasswell H. The Structure and the Function of Communication in Society. Mass Communications. Ed. by W. Schramm. Urbana, 1960.

51. United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want (2014) / United Nations Department of Economic and Social Affairs. New York: United Nations. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/EGov_Complete_Survey-2014.pdf, (Accessed 11 April 2017) (дата звернення: 16.11.2020).