

*Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o. (Česká republika)*  
*Středoevropský vzdělávací institut (Bratislava, Slovensko)*  
*Národní institut pro ekonomický výzkum (Batumi, Gruzie)*  
*Batumi School of Navigation (Batumi, Gruzie)*  
*Regionální akademie managementu (Kazachstán)*  
*Veřejná vědecká organizace „Celokrajinské shromáždění lékařů ve*  
*veřejné správě“ (Kyjev, Ukrajina)*  
*Nevládní organizace „Sdružení vědců Ukrajiny“ (Kyjev, Ukrajina)*  
*Univerzita Nových Technologí (Kyjev, Ukrajina)*

*v rámci publikační skupiny Scientific Perspectives Publishing Group*

# **MODERNÍ ASPEKTY VĚDY**

***Svazek X mezinárodní kolektivní monografie***

Česká republika  
2021

# OBSAH

<b>PŘEDMLUVA</b>	8
<b>ODDÍL 1. ÚČETNICTVÍ, ANALÝZY A AUDIT</b>	9
§ 1.1 <i>ЗАСТОСУВАННЯ МЕТОДУ МОДЕЛЮВАННЯ В СУДОВІЙ ЕКОНОМІЧНІЙ ЕКСПЕРТИЗИ: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА (Хомутенко В.П., Хомутенко А.В., Мотигін Д.В., Світлоока В.Ф.)</i>	9
<b>ODDÍL 2. PENÍZE, FINANCE A ÚVĚR</b>	78
§ 2.1 <i>GREEN ENERGY FINANCING TO PROMOTE THE ENERGY SECURITY IN UKRAINE (Petlenko Y.V., Pohribna N.V.)</i>	78
§ 2.2 <i>ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТАТНОСТІ ВЛАСНОГО КАПІТАЛУ ЯК УМОВА ФІНАНСОВОЇ СТІЙКОСТІ БАНКУ (Ушакова О.А., Кирилюк О.А.)</i>	88
<b>ODDÍL 3. VLÁDA, SAMOSPRÁVA A OBČANSKÉ SLUŽBY</b>	101
§ 3.1 <i>КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ В УМОВАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ (Вдовіна О.О.)</i>	101
§ 3.2 <i>ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В УКРАЇНІ: ДЕРЖАВНО-УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ (Непомнящий О. М., Марушева О.А.)</i>	112
§ 3.3 <i>ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ РОЗВИТКУ АГРОПРОМИСЛОВОГО ВИРОБНИЦТВА НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ (Шпак Ю.В.)</i>	125

## ODDÍL 3. VLÁDA, SAMOSPRÁVA A OBČANSKÉ SLUŽBY

### *§ 3.1 КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ В УМОВАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ*

**Вступ.** Сучасні тенденції комунікативної діяльності в межах державного управління узагальнюються переважно через комунікаційні зв'язки влади з громадськістю, в той же час зважаючи на особливості впровадження системи електронного урядування, слід враховувати використання інформаційно-комунікаційних технологій та сервісів, зокрема веб-сайти, електронні послуги та ресурси. Комунікативне забезпечення діяльності державних установ розглядають як сукупність дій щодо формування й реалізації управлінських завдань і функцій, задоволення інформаційно-комунікативних потреб користувачів публічних послуг й самих органів влади на основі соціально-комунікативних технологій. Така діяльність активно інтегрує з цифровими технологіями, формує нові форми комунікативних процесів, що передбачає перебудову будь-якої діяльності в найбільш мобільний спосіб реалізації, зокрема діяльність державних установ в межах електронного уряду (е-урядування) розглядається як засіб підвищення якості державного управління. Можна стверджувати, що нові умови життя суспільства оновили та поширили роль електронної діяльності уряду. Ці події дали можливість зрозуміти, що традиційні засоби реалізації державного управління нездатні досягти ефективної роботи в умовах активного розвитку інформаційного суспільства. Особливу значущість розвитку та реорганізації управління в електронному форматі набуло в час вимушеної швидкої перебудови звичної роботи на дистанційний варіант управління, внаслідок чого питання використання електронних

комунікацій як ніколи стали актуальними. На основі цього можна відзначити, що дослідження в сфері розвитку впровадження електронного урядування залишаються актуальними в сучасному світі і в рік глобальних змін. Ці питання є вкрай актуальними, їх варто ще більше вивчати для подальшого якісного розвитку діяльності всієї держави, маючи при цьому на меті займати позиції по рейтингах розвиненості поруч з державами з високими індексами оцінок у розвитку цифрової сфери.

**Виклад основного матеріалу.** Питанням дослідження інформації і комунікації в державному управлінні присвячено праці багатьох дослідників, серед яких: В. Бакуменко, А. Башук, Л. Біловус Л., В. Дзюндзюк, Н. Драгомирецька, В. Куйбіда, О. Карпенко, В. Мазур, Є. Романенко, А. Серант, Д. Терещенко та інші. [3, 4, 5, 8, 11, 13, 16, 18, 19, 21]. Сучасні наукові дослідження комунікації у сфері державного управління здебільшого пов'язуються зі зв'язками з громадськістю. Так, А. Серант розглядає їх як дієвий механізм налагодження, підтримки комунікацій і співпраці між владними інституціями та соціальними групами територіальних громад з метою надання якісних адміністративних послуг населенню на відповідній території [19]. Основні підходи до розуміння електронного урядування, передумови виникнення, науково-теоретичні засади, а також українська специфіка впровадження електронного урядування в контексті організаційного забезпечення та інформаційної інфраструктури представлено у працях науковців Є. Архипова, С. Барегамян, Л. Гуріна, С. Дзюба, Н. Дніпренко, К. Кислюк, П. Клімушин, Ю. Карпі, М. Фігель та інші [1, 2, 7, 9, 10, 12, 14, 15].

На сучасному етапі дослідження у сфері електронного урядування, його повноцінного впровадження в діяльність органів державної влади не охоплюють усіх питань щодо ідентифікації бар'єрів на шляху впровадження електронних комунікативних процесів для усіх членів суспільства.

Поняття «електронне урядування» визначено «Концепцією розвитку електронного урядування в Україні» як

«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» [17]. Вживання скороченого терміну «е-урядування» на постійній основі почало використовуватись відносно недавно, але ж для більш розвинених країн це поняття вже давно стало розглядатися, як об'єкт, який допомагає залишатися конкурентоспроможною державою на світовій арені. Згідно з Концепцією розвитку електронного урядування в Україні акцентується увага на багатьох завданнях та функціях установ державного управління, серед яких особливо відзначаються комунікативні зв'язки влади з суспільством на рівні відкритості та прозорості.

Відомо, що одним із основних завдань державних установ є надання публічних (громадських, соціальних, адміністративних, управлінських та ін.) послуг населенню з метою забезпечення задоволення його потреб у різних сферах життєдіяльності. Реалізація зазначених завдань, в свою чергу, потребує відповідного комунікативного забезпечення; й саме інформація і комунікація виступають основою процесу надання таких послуг. Як відзначають фахівці, комунікації на рівні державного управління вважаються досить складним і багатогранним процесом, який охоплює усі суспільні суб'єкти, численні інформаційні системи і мережі у сфері виробництва публічних послуг й управління. Комунікативні зв'язки виступають не тільки механізмом регуляції процесів, вони об'єднують людей навкруг спільних цінностей, політичних поглядів, моделей споживання тощо. Таким чином, комунікація виконує інтегративну функцію в суспільстві [16].

За результатами досліджень Організації Об'єднаних Націй (ООН) підготовлений звіт на тему «електронний уряд» - «UN E-Government Survey», в котрому надано огляд розвитку електронного уряду держав-членів ООН за 2020 рік з точки зору цифровізації уряду, що відображає обсяг і якість онлайн-

послуг, стан телекомунікаційної інфраструктури та існуючий людський потенціал. В анотації звіту зазначається, що у 2020 році відбулися трансформаційні зміни в глобальному розвитку. Опитуючи та вивчаючи широкі закономірності цифрового уряду у всьому світі, зокрема опитування торкнулося 193 держав-членів ООН у час пандемії COVID-19, підкреслено, що незважаючи на те, що пандемія поживила роль електронного урядування як у традиційному наданні цифрових послуг, так і в нових інноваційних зусиллях з управління кризою, наприклад, у відстеження контактів, онлайн-навчанні і переходу на віддалену роботу, вона також висунула на перший план виклики та різноманітні форми цифрових поділів, особливо серед найбідніших країн. Понад 22 відсотків країн були переведені на більш високий рівень розвитку електронного уряду» [22]. Звертаючись до сучасного стану комунікативного забезпечення державного управління в Україні, фахівці відзначають певну структурованість інформаційно-комунікативних систем. Так, на думку В. Мазур, виділяють дві інформаційно-комунікативні системи: внутрішню та зовнішню, які функціонально спрямовані на виконання таких завдань комунікативної діяльності, як: налагодження комунікації з “внутрішніми клієнтами” (державними службовцями та посадовцями місцевого самоврядування); та забезпечення комунікативної взаємодії із “зовнішніми клієнтами” (громадянами: населенням та структурами громадянського суспільства) [16].

Для забезпечення ефективності комунікативних технологій застосовують елементи маркетингових комунікацій, кожен з яких виконує певні комунікативні функції. Зокрема, активно використовуються інтегровані маркетингові комунікації, під якими розуміють стратегічний аналіз, вибір, застосування та контроль над усіма засобами маркетингових комунікацій, які забезпечують ефективну взаємодію між організацією та її існуючими і потенційними споживачами. Такі комунікації відносять до управлінської концепції, що спрямована на об'єднання і координацію наявних в установі

комунікаційних ресурсів з метою максимізації їх ефективності [6].

Комунікативне забезпечення державної влади розкривається та уточнюється через поняття «комунікативна політика держави», яка в свою чергу спрямована на налагодження ефективних форм взаємодії органів державної влади та громадськості, розробляє певні моделі розвитку. Особливе значення має концептуальна модель комунікативної взаємодії на рівні “державна влада – громадянське суспільство”, яка має трьохрівневий ефект: довгостроковий (стратегічний ефект), середньостроковий (накопичувальний ефект) та короткостроковий (разовий ефект), кожен із яких характеризується певними формами: взаємодії, діалогічності та договірного партнерства органів державної влади та громадськості [18]. Слід додати наявність таких моделей комунікації, як одностороння (без зворотнього зв’язку) і двостороння (з наявним зворотнім зв’язком) або діалогічна. Коли в двосторонній комунікації беруть участь більше двох чоловік, формується комунікативна система або мережа.

В умовах впровадження електронного урядування комунікативні зв’язки, організовані у електронному форматі, дозволяють громадянам, бізнесу та некомерційним організаціям звертатися до органів публічної влади у віддалений спосіб та в режимі реального часу, а отже суттєво спрощує та підвищує ефективність процесу комунікації між даними суб’єктами. Слід підкреслити, що такі комунікації відбуваються у вигляді онлайн- або офлайн-послуг.

Значну роль у системі електронного урядування відіграє реалізація адміністративних та інформаційних послуг в онлайн-режимі. Так, спеціалісти виділяють від трьох до п’яти стадій розвитку онлайн-послуг. До першої, найпростішої стадії розвитку онлайн-послуг відносять висвітлення на урядових веб-сайтах інформації щодо політики їх діяльності, контактної інформації, видів послуг, які вони надають. До другої стадії розвитку онлайн-послуг, яка характеризується більш досконалою комунікацією або наявністю найпростіших видів двостороннього комунікативного зв’язку державного органу та

громадян, передбачена можливість завантаження бланків заяв або форм, замовлення громадянами державних послуг офлайн, вибору мови представлення інформації. Наступною стадією розвитку онлайн-послуг є так звані трансакційні послуги, які передбачають двосторонню комунікацію з громадянами, даючи їм змогу замовляти і отримувати певну інформацію щодо державної політики, здійснювати онлайн певні операції (отримання сертифікатів, ліцензій, подача декларацій, сплата податків тощо); реалізуються форми електронної аутентифікації особи. На четвертій стадії розвитку урядові сайти орієнтуються на активний обмін електронною інформацією з громадянами із широким залученням інтерактивних інструментів комунікативної взаємодії влади з суспільством. Відповідно до такої класифікації, на думку Є. Архипової, сайти наших державних органів перебувають на перших стадіях розвитку онлайн-послуг, що пояснюється складним комплексом багатьох факторів [1].

З метою створення системи інформаційного та комунікативного забезпечення органів державної влади в Україні створено Єдиний веб-портал органів виконавчої влади – центральна частина електронної інформаційної системи «Електронний уряд», яка призначена для інтеграції веб-сайтів, інших електронних інформаційних систем органів державної влади та надання послуг громадянам та юридичним особам через мережу Інтернет [7]. В «Середньостроковому плані пріоритетних дій до 2020» зазначено, що на цей період вже створено умови для розвитку електронного урядування в Україні, зокрема відзначено як результати: запроваджено пілотні електронні послуги та створено Єдиний державний портал адміністративних послуг; запроваджено обмін електронними документами між центральними органами виконавчої влади; започатковано електронну взаємодію між базовими державними реєстрами, розвиток альтернативних засобів електронної ідентифікації та інструментів електронної демократії [20]. Також серед результатів впровадження е-урядування в Україні визначено наступні реалізовані дії щодо



комунікативного та інформаційного забезпечення населення з боку влади. Поліпшено контент сайтів держструктур на офіційних веб-порталів й здійснено реєстрацію їх акаунтів у соціальних мережах «Facebook» і «Twitter». Працюють над створенням державними органами власних каналів на Youtube, зокрема з онлайн трансляціями їх діяльності. Започатковано систему електронного декларування статків публічних осіб, яким опікується Національне агентство з питань запобігання корупції (nazk.gov.ua). Розпочато роботу у сфері «електронної медицини» (ehealth-ukraine.org). Упроваджено окремі складові «електронного судочинства». Запроваджено систему електронних звернень з використанням Інтернету на основі змін до Закону України «Про звернення громадян». Найбільш затребуваними стали «особливі форми колективного звернення громадян» — петиції, передусім до Верховної Ради ([itd.rada.gov.ua/services/petitions/](http://itd.rada.gov.ua/services/petitions/)) та Президента України ([petition.president.gov.ua](http://petition.president.gov.ua)), деяких місцевих органів влади. Відкрито доступ до електронного реєстру відшкодування ПДВ. Реформовано систему державної і публічної закупівлі, які проводяться виключно в електронній формі в системі «ProZorro» ([prozorro.gov.ua](http://prozorro.gov.ua)) [14]. Перспективним також є стимулювання розвитку на базі відкритих даних загальнодоступних проєктів і сервісів (соціальних, громадських, медійних і комерційних)

Для успішного подальшого розвитку комунікативних зв'язків між владою на суспільством в умовах е-урядування необхідно продовжувати роботу щодо: вдосконалення нормативно-правового забезпечення е-урядування в Україні шляхом розроблення стандартного переліку інформації, що підлягає оприлюдненню; уніфікування вимог до веб-сайтів органів публічної влади; запровадження обов'язкових стандартів якості надання послуг у Центрах надання адміністративних послуг; поширювання навчання усіх верств населення основам цифрової та медійної грамотності для отримання ними вмінь та навичок просунутого користувача інтернет-сервісів та ресурсів.

**Висновки.** Таким чином, у результаті дослідження нами було виокремлено та простежено сучасні засоби комунікативного забезпечення діяльності державних установ в умовах впровадження системи електронного урядування. Встановлено, що нові умови життя суспільства оновлюють роль електронної діяльності уряду; окреслений сучасний стан комунікативного забезпечення державного управління в Україні, проаналізована структурованість інформаційно-комунікативних систем, які спрямовані на виконання комунікативних завдань: налагодження комунікації з державними службовцями та посадовцями місцевого самоврядування і населенням та структурами громадянського суспільства.

Комунікативне забезпечення державного управління передбачає комплекс процесів, серед яких пріоритетними є зв'язки з громадськістю, а також соціальні та інтегровані маркетингові комунікації та інші. В умовах упровадження е-урядування вкрай важливими стають саме комунікативні напрями роботи влади, особливо місцевої, які мають поширювати свої можливості у електронному форматі через Інтернет-сервіси та ресурси (онлайн-послуги та офлайн-послуги, зворотній онлайн-зв'язок тощо). Здійснення організаційних, комунікативних та інформаційно-технологічних дій з впровадження е-урядування дозволить наблизитись до якісної гармонізації національної системи із загально визнаними міжнародними нормами та принципами е-урядування.

### **Список використаних джерел:**

1. Архипова Є. О. Електронне урядування як форма організації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* № 5. 2015. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=855>. (дата звернення: 20.04.2021).

2. Барегамян С. Х., Карпі Ю. В. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 11. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1522>. (дата звернення 20.04.2021).

3. Бакуменко В. Д. Формування державно-управлінських рішень: проблеми теорії, методології, практики : моногр. К.: Вид-во УАДУ, 2000. 328 с.

4. Башук А.И. Этапы становления коммуникаций власти с общественностью в современной Украине. *International scientific journal*. - 2015. № 5. С. 26-32.

5. Біловус Л. І. Український інформаційний простір: сьогодення та перспективи . *Український інформаційний простір* : наук. журнал Інституту журналістики і міжнародних відносин КНУКІМ. К.: КНУКІМ, 2013. С. 188-191.

6. Грушевська Ю.А. Інтегровані маркетингові комунікації: навч.-метод. посібник. Одеса: НУ «ОЮА», 2020. 100 с.

7. Гуріна Л. Зв'язки із громадськістю в органах державної влади. *Зб. наук. праць НУ «Острозька академія»*. 2013. URL: <https://naub.oa.edu.ua/2013/zvyazky-iz-hromadskistyuv-orhanah-derzhavnoji-vlady/>. (дата звернення 20.04.2021).

8. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій : [моногр.] Х. : Вид-во ХарПІ УАДУ «Магістр», 2003. 236 с.

9. Дніпренко Н. К. Е-демократія як нова якість взаємодії влади та громадськості. *Аналітика і влада*. 2012. № 6. С. 197-203.

10. Доступ до інформації та електронне урядування / Центр політико-правових реформ / М.С. Демкова (авт.-упоряд.), М.В. Фігель (авт.-упоряд.). – К. : Факт, 2004. 336с.

11. Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні: теоретико-методологічний аспект : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня докт. наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 «Теорія та історія державного управління». Київ, 2007. 40 с.

12. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К та ін. За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012. 266 с.

13. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади: монографія/ В.С. Куйбіда, О.В. Карпенко, О.В. Риженко та ін. 2-ге вид., допов. та перероб. Київ: ЦП «Компрінт», 2019. 358.

14. Кислюк К. В. Розвиток електронного урядування в Україні як фактор соціокультурної динаміки. *Культура України*. Серія : Культурологія. 2018. Вип. 60. С. 228-237.

15. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ Магістр, 2016. 524 с.

16. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: удосконалення та розвиток* № 8, 2011 URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313>. (дата звернення 20.04.2021).

17. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14>. (дата звернення 20.04.2021).

18. Романенко Є. Моделі комунікативної політики держави та інструментальне забезпечення взаємодії органів державної влади та громадськості. *Науковий вісник*. 2014. Вип. 14 “Демократичне врядування”. URL: [http://lvivacademy.com/vidavnitstvo\\_1/visnyk14/fail/romanenko.pdf](http://lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnyk14/fail/romanenko.pdf). (дата звернення 20.04.2021).

19. Серант А. Й. Зв'язки з громадськістю в системі місцевих органів влади (державно-управлінський аспект) : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 «Теорія та історія державного управління». Л., 2006. 20 с.

20. Середньостроковий план пріоритетних дій Уряду до 2020 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від

03.04.2017 р. № 275-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/file/text/54/f466691n19.doc>. (дата звернення 20.04.2021).

21. Терещенко Д. А. Комунікації як засіб регуляції інформаційного обміну в системі надання управлінських послуг населенню. *Актуальні проблеми державного управління*. Зб. наук. праць. ОдPI НАДУ при Президентові України, 2007. Вип. 1(29). С. 78-86

22. United Nation E-Government Survey 2020. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020> (дата звернення 20.04.2021).