

Ірина РОМАНІВ

здобувачка освітньо-професійної програми

«Державна служба», ЗУНУ

Науковий керівник – д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту,

публічного управління та персоналу ЗУНУ Руслан АВГУСТИН

КОМУНІКАЦІЇ ТА КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС У СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Аналіз комунікаційних процесів, їх елементів і видів сьогодні є актуальною темою дослідження не тільки для менеджменту, а й для науки державного управління. Це обумовлено тим, що комунікативна система є найважливішою складовою державного управління. Адже налагодження та підтримка комунікації впливає з самої суті публічного управління як цілеспрямованого впливу з метою досягнення поставлених цілей. Комунікаційна система складається із сукупності інформації, інформаційних потоків, які є засобом забезпечення узгодженості в управлінні; сукупності зв'язків, взаємовідносин у системі державного управління та управлінських відносин; простору, в якому відбувається процес формування і функціонування органів влади, що характеризується з точки зору реальних зв'язків і взаємодій[1].

Розвиток демократичної держави є неможливим без дієвої системи взаємодії органів державного управління і суб'єктів громадянського суспільства. Комунікативна взаємодія має неабияке значення для формування іміджу відкритого і прозорого суб'єкта владних повноважень. Адже до цієї комунікації залучені як суб'єкти, що безпосередньо належать до системи публічного управління, так і ті, що є поза нею – у громадському та приватному секторах.

Ефективність комунікативної взаємодії у публічному управлінні залежить від великої кількості факторів. Серед них – усвідомлення суб'єктом комунікації суті комунікаційного процесу та нормативно-правова основа діяльності органів публічного управління у сфері зв'язків з громадськістю.

Використання системи комунікацій у публічному управлінні є важливою складовою процесу підготовки та прийняття управлінських рішень. Метою комунікації є розуміння, осмислення переданої інформації, адже сам по собі факт обміну інформацією не забезпечує ефективності спілкування людей.

Комунікація – важливий чинник у системі державного управління, оскільки сприяє реалізації основного принципу державних систем – прозорості. Так у системі публічного управління постає завдання – як створити комунікаційний план, налагодити ефективну комунікацію та комунікативний процес? Цифрова трансформація дозволяє використовувати нові підходи та спрощує спосіб спілкування з громадянами.

Комунікація – це процес, до якого залучені: відправник (особа, яка має намір встановити контакт), ідеї (предмет спілкування), кодування (мова або символи), канал (засоби масової інформації), отримувач інформації (особа, до якої адресовано повідомлення), декодування (перетворення символів, отриманих від відправника) та зворотний зв'язок (забезпечення того, щоб одержувач отримав повідомлення та зрозумів його належно).

Діяльність у сфері публічного управління має бути видимою для громадськості, що своєю чергою дозволить чи то окремим громадянам, чи то соціальним групам бути в курсі основних напрямів роботи органу влади, знати як він функціонує і мати можливість реалізувати свої права громадянина. Комунікація у сфері публічного управління розділяється на три основні структури для публічного спілкування:

1) речник – офіційний представник, через якого здійснюється комунікація з громадянами;

2) пресслужба – це персонал, що відає зв'язком з органами масової інформації і основним його завданням є постійна підтримка зв'язку між установою і ЗМІ;

3) відділ зв'язків з громадськістю – виконує завдання щодо безпосередньої взаємодії із громадянами.

Основне завдання комунікатора – надавати інформацію засобам масової інформації та здійснювати налагодження зв'язків із громадськістю. Важливо, щоб повідомлення, які він подає були чіткими та правильними, тобто, щоб кожен легко розумів, про що йдеться. Необхідно створювати контент, який має бути ефективним та актуальним для громадськості. Для цього потрібно мати узгоджений план, здійснювати моніторинг та аналіз потрібної у суспільстві інформації, а також – знайти цільову аудиторію.

Передача повідомлення – ще один із важливим чинників. В епоху цифровізації люди активно користуються Інтернетом та соціальними мережами, зокрема. Завдяки використанню соціальних мереж є можливість виносити на публічне обговорення ідеї та проєкти, що сприятиме формуванню культури партнерства у відносинах «влада – громадянське суспільство».

Сьогодні найбільш популярними соціальними мережами є: Фейсбук, Твіттер, Інстаграм, Телеграм. Щодо України, то більша частина користувачів мережі Інтернет віддає перевагу соціальній мережі Фейсбук. Через соціальні мережі органи влади намагаються збільшити свою присутність у мережі – створюють власні сторінки й генерують контент з важливою інформацією для забезпечення життєдіяльності громадян у конкретному регіоні.

Цифровізація державних сервісів і послуг диктує необхідність активної комунікації представників влади з населенням у соціальних мережах. Однак вплив соціальних мереж на формування думки населення про ефективність

роботи органу влади є недостатньо зрозумілим. Досі потенціал соціальних мереж є недостатньо оцінений.

Прагнення українського суспільства до прогресивних технологій сьогодні зумовлює потребу у швидкому оновленні системи публічного управління. Комунікація між соціумом та органами державної влади, запровадження високоефективних комунікаційних процесів в процесі обміну в суспільстві інформацією є головною умовою розвитку громадянського суспільства. Тож тематика залишається актуальною і вимагає продовження наукової розробки.

Список використаних джерел:

1. Августин Р. Р., Богач Ю. А. Управління інформаційними зв'язками : навч. посіб. Тернопіль : ЗУНУ, 2013. 241 с.
2. Богач Ю, Августин Р. Адміністрування інформаційно-комунікативних технологій в умовах динамічного зовнішнього середовища. *Наука молода : зб. наук. праць молодих вчених ЗУНУ*. 2012. № 18. С. 9-13.
3. Інформаційна складова державної політики та управління: *монографія* / С. Г. Соловйов та ін. ; заг. ред. д. держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. К. : К.І.С., 2015. 320 с.
4. Лашкіна М. Г. Нові підходи до комунікації у 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

Марія РОМАЧЕВСЬКА-ГУБИНЕЦЬ

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Надія ЛІСОВА

здобувачка освітньо-професійної програми
«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ
науковий керівник: д. е. н., професор кафедри менеджменту
публічного управління та персоналу ЗУНУ Петро МИКИТЮК

**ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ЗАКЛАДІ
ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

Технологія і методи інноваційного менеджменту складають зміст процесуальних функцій управління інноваціями. Вони відображають найбільш загальні елементи управління, які не залежать від характеру здійснюваних інновацій, масштабів інноваційної діяльності або галузі національної економіки. По суті процесуальні функції виражають єдину технологію реалізації всіх основних функцій управління в медичній установі, починаючи від формування