

Віра Вільчинська
Національний університет «Львівська політехніка»
Львів, Україна

ОЦІНКА РІВНЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ СОЦІАЛЬНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ З ГРОМАДЯНАМИ

У статті визначено сутність зв'язків з громадськістю і важливість соціальних комунікацій органів державної влади з громадянами. Описано ефективність використання системи електронних звернень і петицій в Україні.

Ключові слова: зв'язки з громадськістю, органи державної влади, громадяни, електронні звернення і петиції.

В статье определена сущность связей с общественностью и важность социальных коммуникаций органов государственной власти с гражданами. Описаны эффективность использования системы электронных обращений и петиций в Украине.

Ключевые слова: связи с общественностью, органы государственной власти, граждане, электронные обращения и петиции.

In this article the definition of public relations were analysed and the importance of social communications of government with nationals. The article describes the effectiveness of the system of electronic applications and petitions in Ukraine.

Keywords: public relations, government, nationals, electronic applications and petitions.

Велику роль у діяльності органів державної влади відіграють зв'язки з громадськістю, які сприяють встановленню та підтримці спілкування органів державної влади з громадянами.

Зв'язки з громадськістю повинні передбачати відкриті, доброзичливі і чесні взаємовідносини між органами державної влади і громадськістю. Органи державної влади повинні повідомляти населення про послуги й програми, що надаються ними, подавати звіти своєї діяльності, інформувати про напрями своєї діяльності і нести відповідальність.

Дослідник Г. Почепцов вважає, що зв'язки із громадськістю – це комунікативна дисципліна, спрямована на організацію комунікативного простору в сприятливому режимі для об'єкта зв'язків

із громадськістю та покликані управляти позитивним іміджем фірми або людини [5, с.16].

У статті Марковця О.В. запропоновано нові підходи до організації взаємодії громадян з органами місцевої влади на основі систем опрацювання заяв користувачів. Міські ради можуть використовувати запропоновану систему прийняття рішень задля ефективних і вдалих рішень щодо вдосконалення процесу взаємодії між громадянами та місцевою владою. Тому вдале впровадження та правильне використання зможе змінити на краще та прискорити обслуговування користувачів [4].

Актуальним на сьогодні є електронні звернення громадян до органів державної влади, які забезпечують можливість отримати необхідну інформацію, звернутися з проханням, написати свої зауваження чи пропозиції та отримати відповідь у найкоротший період часу.

Електронні петиції є одним з видів волевиявлення народу і пропозицій прийняття певних рішень від громадян. Вони дозволяють громадянам звернутись до Президента України чи інших органів державної влади через офіційний веб-сайт органу, де здійснюється збір підписів на підтримання електронної петиції.

Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк. Таке право громадянина закріплено статтею 40 Конституції України [2].

Офіційне інтернет-представництво Президента України надає можливість громадянам подати петицію, подивитись петиції на розгляді і ті які отримали відповідь. Також надає зразок написання звернень громадян до Президента та інформацію про стан опрацювання звернень.

Забезпечення соціальних комунікацій між громадянами і Адміністрацією Президента України є на достатньо високому рівні, про що свідчить готовність розгляду електронних петицій і їх прийняття, готовність вислухати громадян та інформування про прийняті рішення [1].

На офіційному веб-сайті Львівської міської ради представлено повну інформацію діяльність органу влади. Про готовність

спілкування з населенням на найефективнішому рівні свідчить наявність електронних звернень і петицій.

Електронні звернення громадян, що надходять на офіційний веб-сайт Львівської міської ради є консультативними, а відповіді на них не мають статусу офіційних документів. Проте можливість написати електронне звернення з проханням чи скаргою і отримати відповідь у найближчий час є сприятливою умовою для забезпечення комунікації між органом державної влади і населенням.

Написання електронних петицій і збір підписів зближує громадян з міською радою, адже за допомогою петицій орган влади залучає громадян до участі у обговоренні та прийняття рішень з найважливіших питань, запропонованих населенням [3].

У більшості сільських рад ще не впроваджено систему ефективного «зворотнього зв'язку» в онлайн режимі. Але це не свідчить про те, що голови сільських рад не готові ефективно спілкуватися з населенням, адже система електронного урядування поширюється поступово. Тому у найближчий час електронні звернення і петиції будуть запроваджені і у сільських радах.

Висновок. Отже, забезпечення соціальних комунікацій органів державної влади з громадянами за допомогою використання електронних звернень і петицій знаходиться на достатньо високому рівні і потребує подальшого вдосконалення і впровадження в усіх органах державної влади. Введення системи електронного урядування забезпечило ефективне використання соціальних комунікацій громадян з органами державної влади.

Література

1. Електронні петиції : офіційне інтернет-представництво Президента України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://petition.president.gov.ua/>
2. Конституція України : Закон від 28.06.1998 №254к/96-ВР [Електронний ресурс] / Верх. Рада України. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80/page>
3. Львівська міська рада : офіційний веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://city-adm.lviv.ua/>
4. Марковець О. Проектування системи опрацювання звернень громадян до органів місцевої влади [Електронний ресурс] / О. Марковець, А. Пелешин, П. Жежнич // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». –2011 – №694. – С. 153-160. – Режим доступу : <http://ena.lp.edu.ua:8080/handle/ntb/10699>

5. Почепцов Г. Г. Паблік рилейшнз [Текст] : навч. посіб. / Г. Г. Почепцов. – К. : Знання, 2006. – 327 с.

Азизжон Хожиев
Бухарский инженерно-технологический институт
Бухара, Узбекистан

ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОММУНИКАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ

Ця стаття має на меті теоретичне обґрунтування необхідності дослідження засобів і методів комунікативної ефективності реклами, які використовуються в наукових дослідженнях і реальній практиці комунікаційних компаній. У цій статті реклама розглядається як частина загального комунікаційного процесу.

Настоящая статья имеет своей целью теоретическое обоснование необходимости исследования средств и методов коммуникативной эффективности рекламы, которые используются в научных исследованиях и реальной практике коммуникационных компаний. В настоящей статье реклама рассматривается как часть общего коммуникационного процесса.

This paper aims to study the theoretical justification for the means and methods of communication effectiveness of advertising, which are used in research and the real practice of communications companies. In this paper, advertising is seen as part of the communication process.

Эффективность коммуникационных процессов зависит от многих факторов.

1. Необходимо определить потребность в информации. При этом следует обеспечить понимание работниками, как будет использоваться информация, и правильное направление информационных запросов. Существует два основных подхода к поиску информации:

активный, когда определенный набор данных ищется либо непосредственно, либо опосредованно, например с помощью сотрудника библиотеки. Этот подход на языке носителей информационных технологий называется "pull" - "вытягивание";

пассивный, когда сотрудник оповещает свое подразделение или организацию в целом, какая ему требуется информация ("push"- "выталкивание").

2. Персонал должен быть осведомлен о наличии информации, т.е. должны быть указатели, каталоги, телефонные справочники,