

***Касьяненко Лілія Володимирівна***

*доцент кафедри прикладної економіки, підприємництва та  
публічного управління*

*Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Україна,*

***Ситник Роман Сергійович***

*бакалавр групи Піт-15-1*

*Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Україна*

## **СУЧАСНІ КОМУНІКАЦІЇ ТА МОВНА ПОЛІТИКА У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ**

Існує декілька основних вимог, які висуваються до сучасних комунікацій у публічному управлінні: прозорість, швидкість та якість. На сьогоднішній день в публічному управлінні й досі часто використовуються неефективні методи та засоби комунікації, які роблять процеси взаємодії між суб'єктами та об'єктами управління повільними та неякісними. Одним з прикладів такої комунікації можуть служити заяви та прохання до органів місцевого самоврядування (сільських, міських, районних, обласних рад тощо) у паперовому вигляді. Такий спосіб комунікації є повільним та непрозорим, який тягне за собою довгу паперову тяганину.

Але новітні технології можуть значно розширити спектр засобів комунікації у публічному управлінні, зробивши комунікацію прозорою та ефективною.

*Сучасні засоби комунікації в публічному управлінні.*

*Електронні заяви.* Вдалим та ефективним прикладом ефективного засобу комунікації є електронні заяви мешканців до уряду або місцевого урядування [1]. В багатьох країнах Європи це працює наступним чином: за допомогою спеціального мобільного застосунку для смартфона, будь-який мешканець

може зафіксувати на фото якусь місцеву проблему (яма на дорозі, відкритий люк, зламане дерево тощо), та прикріпити своє фото до конкретної координати на мапі міста. Далі така електронна заява потрапляє до державних серверів, де реальні люди їх обробляють, пересилають відповідальним за цю проблему органам, та у кінці звітуються заявнику за виконану роботу.

На сьогоднішній день подібні сервіси існують і в деяких містах України, але вони не є популярними, в тому числі через низький рівень відповідальності відповідальних органів на заяви мешканців, та низької активності самих мешканців.

*Бюджети участі.* Віднедавна у різних містах України почали впроваджувати системи бюджетів участі, перейнявши цю систему у таких міст як Нью-Йорк та Париж. Її суть полягає у тому, що якась частина міського бюджету виділяється у спеціальний громадський бюджет (бюджет участі), який розподіляють безпосередньо мешканці міста [2].

Найактивніші мешканці міста створюють ідеї проектів, на які можна витратити гроші (наприклад, дитячі майданчики, нове наукове обладнання, спортивні комплекси та інше). Після періоду подачі проектів, кожен мешканець міста, після особистої верифікації, може проголосувати за той чи інший проект через Інтернет. Проекти, які набрали найбільшу кількість голосів, будуть реалізовуватися за рахунок місцевого бюджету участі. Наприклад, у місті Дніпро на бюджет участі виділяється 16 мільйонів гривень на рік (дані на 2019 рік).

*Комунікація за допомогою соціальних мереж.* Протягом останніх декількох років Україна почала долучатися до досвіду європейських країн, у яких комунікація з багатьма органами місцевого самоврядування, політиками та управлінцями може відбуватися за допомогою соціальних мереж, таких як Facebook [3]. Цим засобом комунікації з посадовими особами різних рівнів (від місцевих депутатів до міністрів) з кожним роком використовує все більше українців. Також такий підхід дозволяє поступово зменшувати психологічну

дистанцію між посадовими особами та звичайними громадянами, роблячи процес взаємодії простішим та доступнішим.

*Мовна політика.* На території України кожен громадянин повинен мати право спілкуватися та отримувати необхідну інформацію у сфері публічного управління державною мовою – українською. Але за бажанням та необхідністю, кожна людина має право звернутися до посадової особи тою мовою, якою особі буде простіше комунікувати, при умові, що і посадова особа в достатній мірі володіє нею. Зазвичай цього права потребують національні меншини на території їх компактного розселення та іноземці, що звертаються до органів місцевого самоврядування.

Все частіше для топ-управлінців, менеджерів та посадових осіб є обов'язковою умовою знання хоча б однієї з офіційних мов Європейського Союзу (англійської, французької, польської тощо). Це допомагає у комунікації з іноземними колегами, взаємодія з якими з кожним роком все сильніше поглиблюється.

### **Бібліографічні посилання**

1. Нестерович В.Ф. Вплив громадськості на прийняття нормативно-правових актів з використанням комп'ютерних мереж / В.Ф. Нестерович // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ, 2011. – С. 75–77.

2. Shah, Anwar. Participatory Budgeting, 2007. – С. 21–23.

3. Яценко А. Соціальна мережа Facebook як засіб іміджетворення вищої політичної влади України / А. Яценко, 2012.