

Кохан Ольга Андріївна

5 курс, факультет соціології і права,
НТУУ «КП»

Науковий керівник:

Лазарева С.В., викл. кафедри
теорії та практики управління,
ФСП НТУУ «КП»

Електронне урядування

як інструмент налагодження зв'язків з громадськістю

Зростання зацікавленості громадян до управління державою, забезпечення прозорості реалізації державної політики призвели до виникнення проблем у якій саме спосіб можна реалізувати та налагодити зв'язок з громадянами, залучити їх до обговорення та впливу на державні процеси.

Одним зі способів реалізації PR в сфері державного управління є впровадження в Україні електронної демократії на всіх рівнях. На сьогодні в країні вже реалізовані елементи електронної демократії: так на багатьох сайтах органів виконавчої влади можна знайти інформацію для зворотного зв'язку (телефон та електронну адресу); органи, що надають адміністративні послуги, розміщують на сайтах спеціальні форми для звернень громадян та вже переводять частину своїх послуг в електронний формат. Наприклад, на сайті Київської міської державної адміністрації громадяни мають змогу залишати запити з певними проблемами, що вимагають дій щодо їх вирішення з боку чиновників.

Такі форми комунікації між владою та громадянами є значним кроком, що долучає населення до впливу на державний апарат, але виникають певні проблеми в тому, що ці методи не в змозі повністю охопити потреби зв'язку між владою та громадянами, тобто варто запровадити інші способи реалізації зв'язків владних структур з громадськістю. На сьогодні ми маємо дещо «плоский» спосіб здійснення цієї комунікації, так громадяни надсилають свої звернення, які не завжди знаходять свого адресата, і, як наслідок, сам зв'язок губиться. На мою думку, важливим є саме ведення діалогу між владою та громадянами, що здійснюється безперервно та є

основним фактором, що впливає на прийняття рішень. На сучасному етапі ми маємо певні бар'єри, що не дають нам змогу вести цей діалог. Так державні органи мають низьку технологічну готовність для переходу до надання електронних послуг та ведення «електронного діалогу» з громадянами; не зважаючи на стрімкий розвиток інформаційних технологій в країні, досі присутній значний цифровий розрив (за даними Київського міжнародного інституту соціології менше 50% населення України є активними користувачами мережі Інтернет, а за рейтингом Internet Users by Country(2014) Україна посідає 32 місце зі 198 країн світу за кількістю інтернет користувачів). Також низька кваліфікація кадрів не дає змогу активно запроваджувати електронне урядування, через мале фінансування державні органи не мають змогу навчати свої працівників. Тому зростає попит на використання більш доступних способів для зв'язку з громадськістю, а саме використання соціальних мереж, так велика кількість чиновників державного апарату мають сторінки в соціальних мережах та ведуть власні блоги, де активно спілкуються з громадянами. Однак це не може в повній мірі вирішити проблему відсутності двостороннього зв'язку з громадянами та організацію діалогу.

Отже, електронне урядування має виступати, як один з інструментів PR на державному рівні, що забезпечить повне залучення громадян до прийняття державних рішень та здійснення впливу на ведення державної політики. В Україні вже здійснені певні кроки для реалізації стратегічних завдань з метою впровадження електронного урядування, але для організації комунікації між владою та громадянами та пошуку порозуміння та підтримки ще необхідно провести велику кількість робіт: зменшити цифрову нерівність в суспільстві, змінити кадри або провести їх навчання, покращити технологічну базу органів влади та збільшити фінансування впровадження електронного урядування.