СЕРІЯ «ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я»

УДК 657: 614.2

[https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-2\(8\)-343-365](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-2(8)-343-365)

Криничко Лілія Романівна, кандидат медичних наук, здобувач кафедри економічної безпеки, публічного управління та адміністрування, Державний університет «Житомирська політехніка», 10000, м. Житомир, вул. Чуднівська, 103, тел.: (0412) 24-14-22, e-mail: krynichkoliliia@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-2067-9925>

Мотайло Олексій Володимирович, кандидат медичних наук, здобувач кафедри економічної безпеки, публічного управління та адміністрування, Державний університет «Житомирська політехніка», 10000, м. Житомир, вул. Чуднівська, 103, тел.: (0412) 24-14-22, e-mail: omotajlo@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-6159-4285>

ОСОБЛИВОСТІ НАЛАГОДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ СИСТЕМИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Анотація. Визначено, що забезпечення громадського здоров'я, як фактору розвитку соціально-економічної системи суспільства та забезпечення соціального консенсусу є особливо важливою сферою суспільного життя. Доведено, що державна комунікація є однією з найважливіших складових системи державного управління сталим розвитком. Визначено поняття комунікації як процес обміну інформацією, що об'єднує в єдине ціле органи державного управління, органи місцевого самоврядування та групи громадськості. Досліджено роль та значення комунікацій, різносторонні підходи до моделей комунікації та формування теорії комунікації. Проаналізовано теоретичні положення та місце комунікацій в різних суспільних наук як підґрунтя формування державно-управлінських рішень в системі охорони здоров'я. Досліджено підходи до розуміння комунікацій вітчизняними та зарубіжними вченими, а саме: традиційний підхід, загальнотеоретичний підхід, прикладний підхід, фізіологічний підхід, психологічний і соціологічний підхід. Проаналізовано функції комунікації, їх склад та структура, зокрема: інформативна, інтерактивна, сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння,

експресивна, соціалізуюча, інтегруюча, управлінська, мобілізаційна, координуюча, консервативна. Доведено, що основою налагодження комунікацій в державному управлінні системою охорони здоров'я є інформаційні потоки. Надано класифікацію інформаційних потоків у державному управлінні. Визначено місце та роль державного управління як регулятора інформаційно-комунікаційної системи державного управління в сфері охорони здоров'я. Надано характеристику елементів інформаційно-комунікаційної системи державного управління в сфері охорони здоров'я: комунікативний простір, комунікативний процес, комунікант, комунікатор, рецєпієнт, канали комунікації, бар'єри комунікації, верифікація інформації, захист інформаційно-комунікаційних систем державного управління, інформаційний обмін.

Ключові слова: державна комунікація, підхід, функції, обмін інформацією, державне управління, система охорони здоров'я, інформаційно-комунікаційна система.

Kr nichko Lilia Romanivna, MD Ph.D., candidate of the Department of Economic Security, Public Administration and Administration, Zhytomyr Polytechnic State University, 10000, Zhytomyr, street Chudnivska, 103, tel. (0412) 24-14-22, e-mail: krynychkoliliia@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-2067-9925>

Motailo Oleksii, MD Ph.D., candidate of the Department of Economic Security, Public Administration and Administration, Zhytomyr Polytechnic State University, 10000, Zhytomyr, street Chudnivska, 103, tel. (0412) 24-14-22, e-mail: omotajlo@gmail.com <https://orcid.org/0000-0001-6159-4285>

PECULIARITIES OF ESTABLISHING INFORMATION AND COMMUNICATION COMMUNICATIONS IN PUBLIC HEALTH SYSTEMS

Abstract. The article identifies that ensuring public health as a factor in the development of the socio-economic system of society and ensuring social consensus is a particularly important area of public life. It is proved that public communication is one of the most important components of the system of public administration of sustainable development. The concept of communication is defined as a process of information exchange that unites public administration bodies, local self-government bodies and public groups. The role and significance of communications, various approaches to communication models and the formation of communication theory are studied. Theoretical positions and the place of communications in various social sciences as a basis for the formation of public administration decisions in the health care system are analyzed. Approaches to the understanding of communications by domestic and foreign

scientists are studied, namely: traditional approach, general theoretical approach, applied approach, physiological approach, psychological and sociological approach. The functions of communication, their composition and structure are analyzed, in particular: informative, interactive, perception of each other by communication partners and establishment on this basis of mutual understanding, expressive, socializing, integrating, managerial, mobilizing, coordinating, conservative. It is proved that the basis of communication in the public administration of the health care system is the flow of information. The classification of information flows in public administration is given. The place and role of public administration as a regulator of the information and communication system of public administration in the field of health care are defined. The characteristics of the information and communication system of public administration in the field of health care: communication space, communication process, communicator, communicator, recipient, communication channels, communication barriers, information verification, protection of information and communication systems of public administration, information exchange.

Keywords: public communication, approach, functions, information exchange, public administration, health care system, information and communication system.

Постановка проблеми. Сучасні умови розвитку суспільства трансформують систему державного управління так таких його сфери як охорона здоров'я. Трансформації державного управління системою охорони здоров'я висувають на новий план інформаційно-комунікаційні зв'язки, від яких залежить результативність та ефективність державно-управлінських рішень, що є особливо важливим в умовах реформування системи охорони здоров'я. «Комунікативні процеси у державному управлінні відіграють надзвичайно важливу роль у процесі підготовки та прийняття управлінських рішень, адже використання інформації щодо потреб громадськості та її настроїв щодо діяльності органів державної влади є запорукою розвитку демократичного суспільства». Зазначене актуалізує науковий пошук формування та налагодження інформаційно-комунікаційних зв'язків в державному управлінні системи охорони здоров'я, як основою формування методологічного впливу суб'єкта управління та об'єкт та зворотного зв'язку як основи трансформації державної політики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання інформаційно-комунікаційних зв'язків в державному управлінні системою охорони здоров'я піднімалися в працях вітчизняних та зарубіжних вчених: Г.О. Слабкий, Ю.Б. Ященко, Л.В. Ященко, Р.П. Кнут, М.А. Знаменська, О.Р. Ситенко, Є.М. Кривенко, Д.О. Самофалов, О.В. Копняк, Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач, J. Graham (Дж. Грахам), В. Amos (Б. Амос), T. Plumptre (Т. Плумптре), P. Kirk (П. Кірк), I. Kickbusch (І. Кікбурш), D. Gleicher

(Д. Глейчер) та інші.

Мета статті – дослідження особливостей налагодження інформаційно-комунікаційних зв'язки в державному управлінні системи охорони здоров'я.

Виклад основного матеріалу. В умовах динамічного розвитку глобалізаційних процесів, соціально-економічних відносин, цифровізації суспільства, політичних систем, соціальними інститутами, метою яких є налагодження соціального консенсусу постає нове завдання: об'єднання різномірних типів соціальної поведінки учасників суспільних відносин для гармонізації інтересів як окремої людини так і суспільства в цілому. Важливим соціальним інститутом, що може забезпечити соціальний консенсус в суспільстві є держава. «Багато фахівців засвідчують, що на сьогодні у світі активізується увага до комунікативної діяльності. Вважається, що це нова хвиля, спрямована на вироблення сучасних підходів щодо практики державних комунікацій. Головним у розумінні комунікацій вважається постулат, що державне управління є специфічним видом спеціально побудованої діяльності, як особливого виду діяльності з соціального управління. Відповідно і комунікативна діяльність має свої специфічні особливості і має бути спрямована на побудову міцних соціальних зв'язків» [1, с. 14].

Через систему державного управління є можливість налагодження зв'язків між усіма членами суспільства, що дозволить гармонізувати їх іноді діаметрально протилежні інтереси. Особливо гостро дане питання стоїть в умовах забезпечення конституційного права людини на здоров'я. Відповідно система державного управління повинна будуватися таким чином, щоб забезпечити високий рівень комунікації між усіма елементами системи. Вітчизняні вчені Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач зазначають: «сьогодення характеризується великою увагою багатьох урядів держав світу до комунікативної діяльності суб'єктів державного управління, оскільки завдяки цьому вирішується низка завдань щодо побудови взаємовідносин держави і суспільства, державної влади та громадськості. Виробляються нові підходи, методи та практики державних комунікацій. Йдеться про комунікативну діяльність, яка є складовою діяльності державного службовця і сприяє побудові міцних соціальних зв'язків» [1, с. 5].

Масуда Е. охарактеризував комунікацію як «економічну категорію та суспільне благо, яке впливає на розвиток всіх сфер суспільного життя» [2]. Особливо важливою сферою суспільного життя вбачаємо забезпечення громадського здоров'я, як фактору розвитку соціально-економічної системи суспільства та забезпечення соціального консенсусу.

Система охорони здоров'я знаходить на перетині різних соціально-економічних інтересів членів суспільства, а тому перед державним управлінням стоїть завдання не лише державного регулювання реалізації медичних послуг, але й формування комплексу заходів з її динамічного розвитку, що враховуватиме

трансформацію інтересів соціальних інститутів. Ефективність державного управління системою охорони здоров'я буде залежати від налагодженої системи інформаційно-комунікаційних зв'язків.

Вітчизняний дослідник проблем управління Мізюк Б.М. вважає, що «інформаційні потоки забезпечують прямий і зворотній зв'язки зі своїм генератором, що позитивно впливає на ефективність управлінського рішення. Дані сприймаються отримувачем як інформація у тому випадку, коли у його «пам'яті» закладено поняття і моделі, що дозволяють зрозуміти зміст отриманих відомостей» [3, с. 9].

Розглядаючи державне управління як систему прямий та зворотній зв'язок є особливо важливим з позиції впливу суб'єкту державного управління на об'єкту, що можна представити громадським здоров'я населення країни. Крім того, в умовах декоративного суспільства значно актуалізується комунікація між державним управлінням та громадським суспільством, що може стосуватися підтримки медичної реформи. Вітчизняний дослідник функцій та сутності комунікацій в державному управлінні Є.В. Драчов вказує, що «комунікація між владою та громадськістю є однією з найважливіших складових системи державного управління. Однією з її головних функцій є забезпечення легітимності поширення повідомлень у інформаційному просторі, отримання підтримки і схвалення громадськістю управлінських рішень. Велике значення для реалізації цієї функції має налагодження ефективного діалогу між державою та громадськістю і отримання належного рівня довіри до органів влади» [4, с. 159].

На подібній позиції стоїть стоїть П.Я. Унгурян, зазначаючи, що «Державна комунікація є однією з найважливіших складових системи державного управління сталим розвитком. Однією з її головних функцій є забезпечення легітимності державної політики сталого розвитку, отримання підтримки і схвалення громадськістю управлінських рішень у цій сфері. Велике значення для реалізації цієї функції має налагодження ефективного діалогу між державою та громадськістю і отримання належного рівня довіри до органів влади» [5, с. 112].

Мазур В.Г. також вказує на значення комунікацій в демократизації суспільства: «Комунікація – основа державного управління і важливий чинник демократизації суспільного життя. В загальному вигляді її можна визначити як процес обміну інформацією, що об'єднує в єдине ціле органи державного управління, органи місцевого самоврядування та групи громадськості; зміцнює необхідний зворотний зв'язок між адміністративним апаратом, управлінськими структурами, суспільством, окремими громадами й індивідами» [6].

«Сучасне комунікаційне суспільство характеризується постійним збільшенням та глобалізацією комунікацій. Кількість та якість комунікацій безперервно зростають, значна кількість людей залучається до комунікаційного процесу,

взаємозв'язок між окремими комунікаціями стає тісним, зростає дія комунікацій, мережа яких досягла глобальних масштабів. Зростання комунікацій відкриває нові можливості, які звільняють людей від певних обмежень, систем соціального контролю та примусу, створюють нові засади особистої репрезентації».

Вітчизняний дослідник з питань комунікації в сфері мікроекономічного управління суб'єктами господарювання В.В. Муравський вказує, що «комунікації як спосіб інформаційного обміну достатньо давно є об'єктом наукових досліджень і дискусій. Ускладнення лінгвістичних конструкцій, поява нових засобів зв'язку, удосконалення методів відображення інформації визначило необхідність формування наукової теорії комунікацій» [7].

Складність вивчення комунікації та налагодження інформаційно-комунікаційних зв'язків в державному управлінні системою охорони здоров'я полягає в тому, що комунікація є об'єктом дослідження різних галузей суспільних наук, а саме: соціології, психології, політології, журналістики, економіки та інших. «Наукова картина світу в ХХ столітті формувалася здебільшого політологією, соціологією, культурологією, філософією, психологією і економічною теорією. В початку ХХІ століття комунікація міцно зайняла ключові позиції в дослідженнях цих наук. Міждисциплінарні дослідження дозволяють створити контекстуальну когнітивну карту масової комунікації» [8].

Дослідження комунікацій представниками різних наук визначило різносторонні підходи до моделей комунікації та формування теорії комунікації. Зарубіжний дослідник теорії й комунікації Г.Г. Почепцов зазначає, що «теорія комунікації в значній мірі формується різноманітними прикладними областями, де комунікативний вплив відіграє визначальну роль» [9].

«Комунікативна теорія може бути описана в певних термінах системи правил. Зазначається, що люди роблять свій вибір в спілкуванні ґрунтуючись на соціокультурних контекстах, а не на граматичних формах. При цьому люди є користувачами символів які відображають соціокультурне життя певної групи. Це допомагає будувати відносини, побудовані на ієрархії. Всі ці зв'язки відрізняються методами, видами комунікації та її оцінювання у різних соціокультурних контекстах. Особливе значення мають ритуали повсякденного спілкування людей, які будують певні зв'язки та відносини. Це передбачає певні дії, які використовуються в культурному відношенні і передаються через комунікації. Люди можуть вільно змінювати і переглядати комунікативні моделі. Комунікативні акти відносяться до використання мови задля певної діяльності. Мовні акти включають команди, обіцянки, побажання, попередження, погрози, компліменти, вибачення, пропозиції, плітки, сварку тощо. Мовні акти допомагають визначити значимі контексти для діяльності. Кожен з контекстів формує міжособистісні змісти. Учасники комунікації

обмінюються вербальними і невербальними елементами, характерними для їх спільноти та системи цінностей» [1, с. 7-8].

Аналізуючи теоретичні положення та місце комунікацій в різних суспільних наук можна видіти сукупність теорій комунікації, що представленні в табл. 1.

Таблиця 1

**Сучасні теорії та моделі комунікації як підґрунтя формування державно-управлінських рішень
в системі охорони здоров'я**

ТЕОРІЇ КОМУНІКАЦІЙ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ СУСПІЛЬСТВІ					
Теорія	Розробники	Період	Характеристика		
Теорія масового суспільства	Э. Берк, Ж. Де Местр, Л. Г. А. Бональд, К. Манхейм, Э. Ледерер, Х. Арендт	Початок XX ст.	описує і пояснює як патологію суспільства соціальні та особистісні відносини з точки зору зростання ролі народних мас в історії, розглядає взаємодію різних соціальних інститутів, в результаті чого ЗМІ виявляються інтегрованими в них і тим самим впливають на політичні рішення, що приймаються органами влади		
Критична теорія	М. Хоркхаймер, Г. Маркузе, Т. Адорно	30-ті роки XX ст.	являє собою різновид неомарксистського (в більшій частини немарксистського) підходу до аналізу соціальних процесів в суспільстві		
Теорія гегемонії масової комунікації	Н. Пулантзас, Л. Альтюссер	60-70-ті роки XX ст.	система положень, що розкривають пануючу роль масової комунікації в суспільстві завдяки їх масовості і можливості впливу на людей як в прямій, так і в опосередкованій, латентній формі		
Теорія егалітарної масової комунікації	Ж. Д`Арси	70-ті роки XX ст.	виходить з постулату надання рівного доступу всім громадянам права вибору каналу комунікації для отримання будь-якої їх цікавить		
Культурологічна теорія комунікації	Х. Мак-Люэн, А. Моль	60-70-ті роки XX ст.	засоби масової комунікації формують характер суспільства, а «масова культура» долучає до духовних цінностей		
СУЧАСНІ МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЙ В СУСПІЛЬСТВІ					
Загальні моделі комунікації					
Лінійна		Нелінійна	Циркулярна	Багатоступенева	
К. Шеннон, У. Уивер, Д. Рили, М. Вайт		Т. Ньюкомб	Г. Малецке, Э. Андерс, Л. Стаатс, Р. Бостром	П. Лазарсфельд, Р. Мертон, Э. Кац	
Дифузна		Трасактна	Мозаїчна	Спиральна	
Е. Роджерс		К. Барнлунд	Л. Бейкер	Ф. Дэнис	
Прикладні моделі комунікації в різних сферах соціального знання					
Математична	Кібернетична	Соціально-психологічна	Контент-аналіз	Розвідувальна	Конфліктологічна
К. Шеннон	Н. Віннер	Т. Ньюкомб	О. Хольсті	В. Плетт	У. Юрі

Джерело: розроблено автором на основі [8], [9], [10]

Визначене є теоретичним підґрунтям формування інформаційно-комунікаційної системи державного управління системою охорони здоров'я. Варто наголосити, що при розробці інформаційно-комунікаційних зв'язків варто враховувати усі види теорій комунікації, що обумовлено наступними причинами:

- державне управління є складовою системою, що враховує прийняття управлінських рішень як на рівні держави (органами центральної виконавчої влади) та регіону (органів місцевого самоврядування), так і на рівні управління власне окремим органом державної влади та закладом охорони здоров'я. Зазначене впливає на потребу формування багаторівневої системи інформаційно-комунікаційних зв'язків;

- багато суб'єктність державного управління системою охорони здоров'я визначає необхідність застосування різних функцій управління та інструментів прийняття управлінських рішень, в ході яких відбуваються комунікації між різними суб'єктами. Так, відбуваються *міжособистісні* комунікації (комунікації між окремими особами, наприклад керівником та підлеглим в певному органі державного управління або закладі охорони здоров'я, між лікарем а пацієнтом в ході реалізації медичної послуги); *міжсистемні* комунікації (комунікації між певними видами систем або підсистем, зокрема між закладами охорони здоров'я та органами державного управління; між економічною системою (фінансовою системою держави) та системою охорони здоров'я); *міжінституційні* комунікації (комунікації між різними соціальними інститутами, наприклад державою та суспільством, суспільством та бізнесом, людиною та системою охорони здоров'я, органами державної влади та громадськістю); міжсуб'єктні (комунікації між різними суб'єктами охорони здоров'я, наприклад між різними закладами охорони здоров'я як одного рівня (наприклад первинна медична допомога) так і між різними рівнями медичної допомоги)

- державне управління в системі охорони здоров'я виконує сукупність функцій соціального, економічного, правового характеру. Відповідно при формуванні інформаційно-комунікаційних зв'язків варто враховувати різні види комунікацій, які визначаються різними їх теоріями;

- комунікації в державному управлінні системою охорони здоров'я мають забезпечити зв'язок як між власне суб'єктами, суб'єктом та об'єктом управління так і зв'язки із громадськістю. Адже, жодна державна політика не може оминати думку громадськості задля налагодження соціально-консенсусу та уникнення інституційних конфліктів, що можуть вплинути на рівень громадського здоров'я.

Представлені теорії та обґрунтоване місце комунікацій в державному управлінні системою охорони здоров'я вказує на різноманітність підходів до її сутності як категорії різних соціальних наук, в тому числі наук з державного управління.

Варіації наукового позиціонування «комунікацій» присвячено в монографічному дослідженні В.В. Муравського [7], який виділив наступні підходи до розуміння комунікацій (табл. 2).

Таблиця 2

Підходи до розуміння комунікацій

Підхід	Характеристика
Лінгвістика	Процес обміну інформацією між людьми
Філософія	Змістовий аспект соціальної взаємодії людей
Психологія	Процес передачі інформаційного та емоційного змісту
Соціологія	Засіб соціалізації та об'єднання людей
Маркетинг	Засіб зв'язку з покупцями та суб'єктами ринку
Менеджмент	Спосіб доведення управлінських рішень та мотивація працівників
Інформатика	Передача повідомлення (набору символів) від відправника до одержувача

Джерело: сформовано автором на основі [7]

Усі зазначені підходи варто враховувати при розвитку теоретико-методологічних положень та практики формування інформаційно-комунікаційних зв'язків в державному управлінні системою охорони здоров'я. Це обумовлено тим, що систему охорону здоров'я не можливо ідентифікувати лише з однією сферою суспільних відносин, а відповідно багатовекторний прояв вимагає багатоаспектного застосування комунікацій.

Унгурян П.Я. пропонує наступні підходи до сутності комунікацій в державному управлінні:

- «1. Комунікація як передача знань, ідей, інформації тощо.
2. Комунікація як розуміння, тобто вона розглядається як процес, завдяки якому ми розуміємо інших і самі стараємося бути зрозумілими.
3. Комунікація як вплив, тобто коли людина з допомогою символів, знаків намагається впливати на інших людей.
4. Комунікація як творення спільноти, процес, коли за допомогою вживання мови, знаків із окремих осіб відбувається творення людських об'єднань.
5. Комунікація як взаємодія між людьми за допомогою символів.
6. Комунікація як обмін значеннями між людьми (вона можлива тією мірою, якою особи мають спільні прагнення й відносно єдину культурну базу).
7. Комунікація як складова суспільного процесу, тобто акт комунікації розглядається як засіб, через який виражаються групові норми, здійснюється суспільний контроль і тощо» [5, с. 111].

Усі зазначені підходи до комунікацій в повній мірі лягають в основу інформаційно-комунікаційної системи державного управління в сфері охорони здоров'я. І відповідно їх налагодження є основою ефективної реалізації медичної

реформи, що направлення на підвищення якості медичної послуги та стану громадського здоров'я.

В контексті розвитку теорії комунікації Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач вбачають наступні підходи до їх розуміння: «- теорія, яка має справу з технологією передачі інформації між людьми, людьми та машинами або машинами та машинами; галузь знань, яка стосується принципів та методів завдяки яким передається інформація; теорія, яка знаходиться у діалогічно-діалектичному полі у відповідності з двома принципами: установча модель комунікації як метамодель і теорія як метадискурсивна практика у суспільстві; способи визначення комунікації і проблеми комунікації у певному полі» [1].

Досить широкий та змістовний підхід до сутності комунікацій міститься в дослідженнях [9], [11]. В таблиці 3 представлено результати стигматизації підходів вчених до сутності комунікацій.

Таблиця 3

Підходи до сутності комунікацій за [9], [11]

Напрямок	Характеристика
2	3
1. Традиційний підхід	
<i>Риторика</i>	мистецтво правильного мовлення, науки про те, як впливати на людей своїм мовленням
<i>Філософія та логіка</i>	науки, які дали змогу створити моделі реального спілкування людей
<i>Теорія аргументації</i>	науки, що є, власне, відгалуженням логіки і вчить, як треба переконувати людей, шукати незаперечної аргументації для доказу власної думки або для спростування думки співрозмовника
2. Загальнотеоретичний підхід	
<i>Теорії комунікації</i>	наука про теоретичні концепції стосовно загальних питань людського спілкування
<i>Теорії масової комунікації</i>	наука про особливості спілкування з масовою аудиторією
<i>Семіотика</i>	наука про знаковий аспект комунікації, яка розглядає знак як вільне поєднання значення (змісту) і форми
<i>Теорії міжнародних комунікацій</i>	наука, що розглядає такі різновиди діяльності, як урядові переговори, переклад як засіб міжнародного спілкування, менеджмент конфліктних міжнародних ситуацій
3. Прикладний підхід	
<i>Психоаналіз</i>	наука, яка розглядає комунікативні процеси як такі, що дають можливість зазирнути у підсвідоме, у ту частину нашої психіки, яку звичайно закрито для інших індивідуальною цензурою
<i>Ділова комунікація</i>	наука, яка вивчає найраціональніші способи розв'язування ділових проблем

<i>Теорія інформації</i>	прикладна математична наука
<i>Теорія комунікативних обмінів</i>	наука про стратегію і тактику людської поведінки під час обміну інформацією
4. Фізіологічний підхід	
<i>Лінгвістика</i>	наука про мову, яка пояснює мовні форми, що з їхньою допомогою саме й відбувається комунікація
<i>Семантика</i>	наука, що вивчає значення мовних одиниць, бо без формалізації семантики неможливе будь-яке комп'ютерне моделювання людського мислення та спілкування (на ній базується комп'ютерна лінгвістика, штучний інтелект)
<i>Соціо-лінгвістика</i>	наука, яка досліджує зв'язок соціальних і мовних структур
<i>Психо-лінгвістика</i>	наука про еквіваленти нових процесів у психіці
<i>Паралінгвістика</i>	наука про процеси, які супроводжують мовну комунікацію, тобто про невербальні комунікації
5. Психологічний і соціологічний підхід	
<i>Психологія</i>	наука про поведінку окремого індивідуума, групи людей або народу в цілому згідно з менталітетом
<i>Соціологія</i>	наука, що вивчає відносини соціальних структур

Із зазначеного випливають функції комунікації, склад та структура яких різняться у працях вчених. Це обумовлено в першу чергу тим, що комунікації є об'єктом дослідження різних суспільних наук і вченні переслідують різну мету, обираючи різних склад методів дослідження та власне структуру пізнавального процесу. Так, Ведерніков М.Д., Волянська-Савчук Л.В., Дубілей Ю.А. [12] виділяють чотири функції комунікацій, а саме: інформативна; інтерактивна; сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння; експресивна. В більшій мірі визначенні функції комунікації визначають взаємовідносини між окремими особами, що може проявитися на етапі реалізації медичної послуги.

Драчов Є.В. [4] пропонує виділяти наступні функції комунікацій в державному управлінні: 1) інформаційна; 2) соціалізуюча; 3) емоційно-тонізуюча; 4) регулююча; 5) науково-культурологічна; 6) демократична функція.

Дослідники маркетингових комунікацій Н.В. Карпенко, Н.І. Яловега [13, с. 9] пропонують наступний склад та зміст функцій комунікацій: 1) референтивна; 2) метамовна; 3) емотивна; 4) інтерактивна; 5) бар'єрна; 6) організаційно-методична; 7) консультативна.

Дрешпак В.М. [11] виокремлює внутрішні та зовнішні функції комунікації в державному управлінні. Зокрема, до внутрішніх відносить: 1) формування та підтримання усталених комунікативних зв'язків між елементами системи

державного управління та ними й елементами середовища; 2) виробництва та зберігання значень і смислів, носіями яких є елементи семіотичної підсистеми, що забезпечує генерування та збереження державно-управлінської інформації, а також створює «ідейно-смісловий каркас» системи державного управління. Склад зовнішніх функцій автор визначає наступним: 1) номінативна, що полягає у відображенні через певні семіотичні елементи предметів, явищ і процесів, притаманних системі державного управління, шляхом встановлення усталених зв'язків між цим означуванним та означником – функція називання цих предметів, явищ і процесів; 2) соціального управління, що полягає у використанні комунікативних засобів для упорядковування та спрямування діяльності людей, забезпечення її ціннісного наповнення.

Кирилко Н.М. [14] пропонує виділяти функції публічної комунікації в діяльності органів влади та посадових осіб. До таких функцій авторка відносить: 1) функція забезпечення обміну даними на високоефективному рівні між керуючими суб'єктами і керованими об'єктами; 2) функція вдосконалення відносин суб'єктів комунікації на різних рівнях в процесі обміну даними; 3) функція формування каналів передачі інформації між окремими державними службовцями та їх групами з метою координації їх дій; 4) функція регулювання і раціоналізації потоків інформації.

Функції комунікацій в державному управлінні соціальною сферою виділяє Ісаченко В. [15]. Авторка доводить необхідність виділення наступних функцій: 1) інформаційна - включає в себе інформацію, що стосується послуги, яку забезпечує державне управління, а також правил, через які виконуються державні функції; 2) просування послуг, які надаються державними установами; 3) надання пропозицій, що охоплює проекти і політичні пропозиції, які виносяться на публічні дебати.

Борисенко О.П., Чернокалова К.О. [16] вважають, що державна комунікація виконує наступні функції: 1) консервативну; 2) координуючу; 3) інтегруючу; 4) мобілізаційну; 5) соціальну.

Вітчизняна дослідниця Кириченко Г.В. [17] проблем функціонування органів державної влади в одній із своїх праць запропонувала склад а зміст функцій державної комунікації (табл. 4).

Таблиця 4

Функції державної комунікації за Г.В. Кириченко [17, с. 47]

Функція	Зміст
<i>Консервативна</i>	спрямована на збереження статус-кво державної системи, яка сприяє стабільному існуванню соціального організму
<i>Координуюча</i>	покликана забезпечувати координацію владних впливів суб'єкта управління у відповідності до параметрів об'єкта управління та їх можливими змінами

<i>Мобілізаційна</i>	спрямована на забезпечення легітимності наявного суспільного ладу, отримання підтримки і схвалення суспільства щодо ухвалених управлінських рішень
<i>Інтегруюча</i>	пов'язана із здійсненням такої державної політики, яка б враховувала інтереси всіх елементів соціальної системи, сприяла б прийняттю узгоджених управлінських рішень
<i>Управлінська</i>	інформація в державі реалізується в таких формах: як джерело влади, як фактор регулювання політичних систем і процесів, як засіб політичного управління і продукт управлінського процесу
<i>Соціалізуюча</i>	пов'язана із засвоєнням у процесі інформаційного обміну соціально-політичних норм, цінностей і традицій держави, підвищенням рівня політичної компетентності громадян

Дослідивши підходи вчених до складу функцій комунікації в державному управлінні вважаємо, що формування чіткого переліку є неможливим, що обумовлено динамічним розвитком механізмів державного управління та власне трансформацією суспільних відносин, особливо в сфері охорони здоров'я. Вважаємо, що на кожному рівні та напрямку державного правління системою охорони здоров'я комунікації виконують різні функції. Погоджуємося з Є.В. Драчовим, що «для вдосконалення системи комунікацій необхідно враховувати величину і кількість структурних ланок на кожному ієрархічному рівні управління, ступінь формального регламентування організаційних зв'язків» [4].

Основою налагодження комунікацій в державному управлінні системою охорони здоров'я є інформаційні потоки. Класифікація інформаційних потоків в системах управління різних рівнів, що виділяється вітчизняними та зарубіжними вченими, представлено в табл. 5.

Таблиця 5

Класифікація інформаційних потоків у державному управлінні

1. Відносно стану об'єкту		
випереджаючі	синхронні	наступні
2. За тематичним спрямуванням змісту		
монометатичні	політематичні	
3. За спеціалізацією використання		
однопрофільні	багатопрофільні	
4. Відносно системи (або сферою циркуляції)		
внутрішньосистемні	міжсистемні	зовнішні
5. За напрямом руху відносно суб'єкту		
вхідні	вихідні	
6. За способом отримання інформації із зовнішнього середовища		
самостійні	опосередковані	
7. За ієрархічним рівнем		
однорівневі	багаторівневі	
8. Залежно від носія інформації		

документальні	електронні	усні	комбіновані
9. За періодом інформаційних даних			
планові	поточні	ретроспективні	
10. За офіційністю			
офіційні		неофіційні	
11. За масштабом дій			
міжнародні	національні	локальні	
12. За частотою руху інформації			
дискретні		регулярні	
13. За рівнем законодавчої регламентації			
регламентовані		нерегламентовані	
14. За приналежністю до учасників інформаційного обміну			
прямі		зворотні	
15. За рівнем управління			
вертикальні		горизонтальні	
16. За надійністю			
надійні	ризикові	ненадійні	
17. За ступенем ідентифікації			
ідентифіковані	частково ідентифіковані	ідентифіковані	
18. За періодичністю виникнення			
однократні	періодичні	постійні	
19. За структурою			
прості		складні	

Джерело: розробка автора на основі [17], [18]

Вище зазначене визначає, що інформаційно-комунікаційна система державного управління в сфері охорони здоров'я може в собі вміщати різні моделі комунікацій, що будуть проявлятися як на окремому рівні державного управління або державно-управлінському так в його цілісній системі. Комунікація та власне інформаційно-комунікаційні зв'язки є важливими в державному управлінні системою охорони здоров'я через вплив на якість, адже від їх ефективної організації залежать державно-управлінські рішення, що мають соціальне, економічне та безпекове значення для держави. На інформаційно-комунікаційні зв'язки в державному управлінні системою охорони здоров'я впливають: соціально-економічні відносини в суспільстві; вид політичної системи та політичних відносин в державі; правова система держави.

Інформаційно-комунікаційна система впливає на формування та реалізацію механізмів державного управління системою охорони здоров'я з одного боку, а з іншого комунікаційна діяльність та інформаційно-комунікаційна система в цілому залежать від змісту та структури механізмів державного управління. Розглядаючи державне управління як систему в класичному розумінні комунікації відбуваються з позиції впливу суб'єкту на об'єкт, що в нашому випадку відбувається через механізми державного управління, а також через зворотній зв'язок, що впливає на формування та реалізацію механізмів державного

управління в майбутньому.

Варто зазначити, що комунікації в державному управлінні системою охорони здоров'я проявляється в двох значення, а саме:

- по-перше, комунікації є складовою формування та реалізації державно-управлінського рішення. Так, суб'єкт управління через канали комунікації доводить управлінське рішення до нижчих рівнів управління, які в свою чергу реалізують його. Крім того, інформація зовнішнього та внутрішнього середовища системи охорони здоров'я є особливо важливою для реформування державного управління та коригування раніше прийнятих рішень, відповідно отримання такої інформації від різноманітних джерел проявляється в зворотному зв'язку;

- по-друге, комунікації є об'єктом державного управління. Так, держава має забезпечити процес регулювання інформаційно-комунікаційні зв'язків в системі охорони здоров'я, що дозволить підвищити ефективність реалізації медичної послуги.

Варто зазначити, що роль державного управління як регулятора інформаційно-комунікаційної системи державного управління в сфері охорони здоров'я є важливою як з позиції налагодження зазначеної системи та взаємодії її елементів так і з позиції забезпечення інформаційної безпеки системи охорони здоров'я в цілому та її окремого суб'єкта зокрема.

Зазначене впливає на елементи інформаційно-комунікаційної системи державного управління в сфері охорони здоров'я, під якими розуміємо наступне:

- комунікативний простір – простір в якому відбувається інформаційно-комунікаційні зв'язки, у випадку із нашим дослідженням це власне система охорони здоров'я, природно-кліматичні умови та суспільні відносини, що впливають на громадське здоров'я з одного боку, а з іншого використовують людські ресурси, що характеризують певним станом здоров'я;

- комунікативний процес – це взаємодія між суб'єктами інформаційно-комунікаційної системи державного управління системою охорони здоров'я через обмін інформацією, що відбувається з використанням різних каналів зв'язку;

- комунікант – будь-яка із сторін (суб'єктів) комунікаційного процесу в державному управлінні. Від взаємодії між комунікантами залежить ефективність комунікацій державного управління. Так, А.Р. Бахарєв, вважає, що комунікація вважається успішною, якщо одержувач інформації розуміє її адекватно тому змісту, який в неї вкладає відправник. В свою чергу, Е. Бернард (E. Bernard) вказує, що «ефективною є та комунікація, яка забезпечує мінімізацію непорозуміння між відправником та одержувачем, неефективною – та, вплив на одержувача якої відсутній або неочікуваний».

- комунікатор – це ініціатор комунікаційних зв'язків, а також суб'єкт, що є джерелом формування та передачі інформації;

- реципієнт – суб'єкт, що ступає приймачем інформації, яка надходить через відповідний канал;

- канали комунікації – це сукупність засобів зв'язку між суб'єктами комунікації (комунікатором та реципієнтом) та джерелом і споживачем інформації. Від каналів зв'язку залежить ефективність комунікації. Мелон Д. (D. Mallon) вказує, що «комунікація вважається ефективною, якщо максимальна кількість повідомлень успішно доставлена та була успішно зрозуміла одержувачем з мінімальними витратами» [10].

- бар'єри комунікації – це фактори, що заважають взаємодії між комунікатором та реципієнтом в частині сприйняття інформації, прийому та процесу її використання для реалізації державно-управлінського рішення;

- верифікація інформації – це перевірка інформації та встановлення її якісних властивостей;

- захист інформаційно-комунікаційних систем державного управління – це сукупність заходів щодо обмеження доступу до інформаційно-комунікаційних зв'язків та впливу на них внутрішніх та зовнішніх факторів;

- інформаційний обмін – це дво- або багатосторонній обмін інформацією між різними учасниками державного управління системою охорони здоров'я;

Саме зазначені елементи визначають процеси обміну інформацією і на їх основі формування державно-управлінських рішень та їх доведення до об'єкту. В цілому при вивченні інформаційно-комунікаційної системи державного управління системою охорони здоров'я варто говорити про наступні її рівні та роль державного управління в їх забезпеченні (табл. 6).

Таблиця 6

Рівні інформаційно-комунікаційної системи державного управління системою охорони здоров'я

Характеристика	Суб'єкти
1	2
МІЖІНСТИТУЦІЙНИЙ РІВЕНЬ	
<i>В даному випадку прослідковується зворотній зв'язок, який характеризує задоволеність зовнішніх стейкхолдерів системою охорони здоров'я на основі їх інтересів визначення напрямів подальшого розвитку та реформування системи охорони здоров'я</i>	
Взаємодія державного управління охороною здоров'я із зовнішніми стейкхолдерами щодо її модернізації та розвитку системи охорони здоров'я	<ol style="list-style-type: none"> 1. Органи державного управління, що формують та реалізують державну політику в сфері охорони здоров'я; 2. Зовнішні стейкхолдери, що представлені професійними організаціями, адвокаційні компанії, консалтингові компанії 3. Населення країни, думка яких виражається в різних соціологічних дослідженнях; 4. Суб'єкти економічної діяльності
МІЖСИСТЕМНИЙ РІВЕНЬ	
<i>В даному випадку прослідковується як методологічна дія, тобто вплив суб'єкту державного управління на систему охорону здоров'я через різні механізми (фінансовий, контрольний, освітній, інноваційний та інші) так і зворотній зв'язок вплив економічної на фінансування системи охорони здоров'я, підготовку та перепідготовку медичних кадрів, інноваційний розвиток медицини</i>	
Комунікації між певними видами систем або підсистем, зокрема між закладами охорони здоров'я та органами державного управління; між економічною системою (фінансовою системою держави) та системою охорони здоров'я	<ol style="list-style-type: none"> 1. Органи державного управління, що формують та реалізують державну політику в сфері охорони здоров'я; 2. Органи державного управління, що формують та реалізують інші види державної політики, що впливають на систему охорони здоров'я (фінансова, економічна, освітня, наукова, інноваційні, антимонопольна); 3. Заклади охорони здоров'я комунальної, державної, приватної власності; 4. Суб'єкти економічної діяльності
МІЖСУБ'ЄКТНИЙ РІВЕНЬ	
<i>Управлінський</i>	
<i>В даному випадку прослідковується методологічна дія об'єкту на об'єкт через виконання державно-управлінського рішення нижчим рівнем організаційної структури державного управління системою охорони здоров'я. Зворотній зв'язок визначається через звітування нижчих рівнів управління перед вищими</i>	
Комунікації між різними суб'єктами формування та реалізації державної політики в сфері охорони здоров'я	<ol style="list-style-type: none"> 1. Органи центральної виконавчої влади в сфері державного управління системою охорони здоров'я; 2. Регіональні управління охорони здоров'я; 3. Заклади охорони здоров'я усіх рівнів медичної допомоги та форм власності

Продовження табл. 6

1	2
<i>Медичний</i>	
<i>Зазначений рівень комунікації о є об'єктом державного управління, а саме організаційного механізму, що визначає порядок організації взаємодії між закладами охорони здоров'я</i>	
Комунікації між різними суб'єктами охорони здоров'я, наприклад між різними закладами охорони здоров'я як одного рівня (наприклад первинна медична допомога) так і між різними рівнями медичної допомоги	1. Заклади охорони здоров'я усіх рівнів медичної допомоги та форм власності
МІЖОСОБИСТІСНИЙ РІВЕНЬ	
<i>Взаємодія між пацієнтом та закладом охорони здоров'я визначається державним регулювання порядку реалізації медичної послуги на усіх рівнях медичної допомоги</i>	
Комунікації між окремими особами, наприклад керівником та підлеглим в певному органі державного управління або закладі охорони здоров'я, між лікарем а пацієнтом в ході реалізації медичної послуги	1. Пацієнт 2. Лікар 3. Менеджмент закладу охорони здоров'я 4. Інший персонал закладу охорони здоров'я

Зазначені рівні інформаційно-комунікаційних зв'язків в державному управлінні системою охорони визначають особливості елементів інформаційно-комунікаційної системи. Важливе значення в їх реалізації покладається на організаційний та інформаційних механізми реалізації державного управління. В подальших дослідженнях нами буде розроблено інформаційні моделі інформаційно-комунікаційних зв'язків за кожним із визначених рівнів, а також визначено особливості застосування сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій в їх реалізації.

Висновки. Таким чином, в результаті проведеного дослідження нами обґрунтовано сукупність наукових положень, що визначають напрями розвитку інформаційно-комунікаційної системи державного управління системою охорони здоров'я, зокрема: обґрунтовано вплив сучасних теорії та моделей комунікації на процеси формування та розвитку теоретико-методологічних положень державного управління та встановлено їх місце в формуванні державно-управлінських рішень. Доведено необхідність визначати комунікації як складову державного управління в частині реалізації державно-управлінських рішень та як складових методологічного впливу об'єкту на об'єкт та зворотного зв'язку. Визначено, комунікації в системі державного управління можуть виступати як складовою формування та реалізації державно-управлінського рішення так і об'єктом власне державного управління. В першому випадку, за допомогою комунікацій відбувається власне управлінський процес, а у другому державне управління має сформулювати комплекс заходів із регулювання інформаційно-комунікаційної системи, для ефективного обміну інформації та забезпечення інформаційної безпеки суб'єктів. Це значно розширює функціонал державного управління та нові напрями інформаційного механізму його реалізації. Обґрунтовано структуру інформаційно-комунікаційної системи державного управління в сфері охорони здоров'я, що має наступні рівні: *міжособистісні* комунікації (комунікації між окремими особами, наприклад керівником та підлеглим в певному органі державного управління або закладі охорони здоров'я, між лікарем а пацієнтом в ході реалізації медичної послуги); *міжсистемні* комунікації (комунікації між певними видами систем або підсистем, зокрема між закладами охорони здоров'я та органами державного управління; між економічною системою (фінансовою системою держави) та системою охорони здоров'я); *міжінституційні* комунікації (комунікації між різними соціальними інститутами, наприклад державою та суспільством, суспільством та бізнесом, людиною та системою охорони здоров'я, органами державної влади та громадянськістю); *міжсуб'єктні* (комунікації між різними суб'єктами охорони здоров'я, наприклад між різними закладами охорони здоров'я як одного рівня (наприклад первинна медична допомога) так і між різними рівнями медичної

допомоги). Обґрунтовано склад та зміст елементів інформаційно-комунікаційної системи державного управління системою охорони здоров'я, до яких віднесено: комунікативний простір, комунікативний процес, комунікант, комунікатор, рецепієнт, канали комунікації, бар'єри комунікації, верифікація інформації, захист інформаційно-комунікаційних систем державного управління, інформаційний обмін. Вище зазначене формує нове наукове знання про розширення методології державного управління системою охорони здоров'я та трансформує систему його об'єктів. Застосування визначених нами положень є основою формування нових ефективних механізмів державного управління.

Література:

1. Драгомирецька Н.М. Комунікативна діяльність в державному управлінні: навч. пос. / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017 – 180 с.
2. Masuda Y. The Information Society as Post-Industrial Society / Y. Masuda. – Washington, 2005. – 456 p.
3. Мізюк Б.М. Інформаційна природа управління / Б.М. Мізюк // Економіка та держава. – 2012. – № 2. – С. 8-13.
4. Драчов Є.В. Сутність та функції комунікації в системі державного управління // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління. – 2014. – Вип. 3. – С. 159-167. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2014_3_20
5. Унгурян П.Я. Комунікаційні процеси в державному управлінні сталим розвитком // Інвестиції: практика та досвід – № 5/2012. – С. 110-113.
6. Мазур В.Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2011. – № 8. – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=313>
7. Муравський В.В. Комп'ютерно-комунікаційна форма обліку: монографія / В. В. Муравський. – Тернопіль : ТНЕУ, 2018. – 486 с.
8. Сапунов В.И. Массовая коммуникация в XX веке: концепции западных исследователей. – Воронеж, 2005. – 110 с.
9. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер» – 2001. – 656 с.
10. Mallon, D. (2011), "Borderless Business Communication: Global English Supports Effective Global Communication", Research Bulletin, vol. 6, no. 33. pp. 1-20.
11. Дрешпак В.М. Структура та функції комунікативної підсистеми державного управління // Теорія та історія публічного управління. аспекти публічного управління. – № 1 (1). – 2013. – С. 22-27.
12. Ведерніков М.Д., Волянська-Савчук Л. В., Дубілей Ю.А. Комунікаційні процеси в ефективному управлінні персоналом // Monografia pokonferencyjna. science, research, development. – №23, – 29.11-30.11.2019. – С. 66-68.
13. Карпенко Н. В., Яловега Н. І. Комплекс маркетингових комунікацій у стратегічному управлінні маркетинговою діяльністю підприємства [монографія]. Полтава : ПУЕТ, – 2012. – 278 с.
14. Кирилко Н.М. Особливості та роль публічної комунікації в діяльності органів влади та їх посадових осіб // Scientific horizon in the context of social crises. InterConf, – 2020. – С. 18-24.

15. Ісаченко В. Механізми управління системою комунікативної діяльності в соціальній роботі // Теорія і методика соціальної роботи та соціальної освіти. – Вип. 2(5), – 2020. – С. 5-12.
16. Борисенко О. П., Чернокалова К. О. Комунікація як інструмент державного управління: сучасні тенденції // Механізми публічного управління. Публічне управління та митне адміністрування, – № 2 (25), – 2020. – С. 58-62.
17. Кириченко Г.В. Інформаційно-комунікаційні механізми як інновації в системі формування позитивного іміджу органів державної влади // Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління. – Том 30 (69) – № 6 – 2019. – С. 46-54.
18. Іванова О.М. Характеристика та класифікація інформаційних потоків підприємств // Інвестиції: практика та досвід – № 13/2016. – С. 18-22.

References:

1. Drahomyretska, N.M., Kandahura, K.S., Bukach, A.V. (2017). *Komunikatyvna diialnist v derzhavnomu upravlinni [Communicative activity in public administration]*. Odesa: ORIDU NADU [in Ukrainian].
2. Masuda, Y. (2005). *The Information Society as Post-Industrial Society*. Washington [in English].
3. Miziuk, B.M. (2012). Informatsiina pryroda upravlinnia [Information nature of management]. *Ekonomika ta derzhava – Economy and State*, 2, 8-13 [in Ukrainian].
4. Drachov, Ye.V. (2014). Sutnist ta funktsii komunikatsii v systemi derzhavnoho upravlinnia [The essence and functions of communication in the system of public administration]. *Naukovyi visnyk Akademii munitsypalnoho upravlinnia. Seriia: Upravlinnia – Scientific Bulletin of the Academy of Municipal Administration. Series: Management*, 3, 159-167. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2014_3_20 [in Ukrainian].
5. Unhurian, P.Ya. (2012). Komunikatsiini protsesy v derzhavnomu upravlinni stalym rozvytkom [Communication processes in public administration of sustainable development]. *Investytsii: praktyka ta dosvid – Investments: practice and experience*, 5, 110-113 [in Ukrainian].
6. Mazur, V.H. (2011). Komunikatsii yak mekhanizm vzaiemodii derzhavnykh orhaniv vlady ta hromadskosti na rehionalnomu rivni [Communications as a mechanism of interaction between public authorities and the public at the regional level]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok – Public Administration: Improvement and Development*, 8. Retrieved from <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313> [in Ukrainian].
7. Muravskiy, V.V. (2018). *Kompiuterno-komunikatsiina forma obliku [Computer-communication form of accounting]*. Ternopil: TNEU [in Ukrainian].
8. Sapunov, V.I. (2005). *Massovaya kommunikatsiya v XX veke: kontseptsii zapadnykh issledovateley [Mass communication in the twentieth century: the concepts of Western researchers]*. Voronezh [in Russian].
9. Pocheptsov, G.G. (2001). *Teoriya kommunikatsii [Theory of communication]*. Moscow: «Refl-buk», Kyiv: «Vakler» [in Russian].
10. Mallon, D. (2011). Borderless Business Communication: Global English Supports Effective Global Communication. *Research Bulletin*, 6(33), 1-20 [in English].
11. Dreshpak, V.M. (2013). Struktura ta funktsii komunikatyvnoi pidsystemy derzhavnoho upravlinnia [Structure and functions of the communicative subsystem of public administration]. *Teoriia ta istoriia publichnoho upravlinnia. aspekty publichnoho upravlinnia – Theory and history of*

public administration. aspects of public administration, 1(1), 22-27 [in Ukrainian].

12. Vedernikov, M.D., Volianska-Savchuk, L. V., Dubilei, Yu.A. (2019). *Komunikatsiini protsesy v efektyvnomu upravlinni personalom [Communication processes in effective personnel management]. Monografia pokonferencyjna. science, research, development. (Vols. 23). (pp. 66-68). Rotterdam: Sp. z o.o. «Diamond trading tour» [in Ukrainian].*

13. Karpenko, N. V., Yaloveha, N. I. (2012). *Kompleks marketynhovykh komunikatsii u stratehichnomu upravlinni marketynhovoio diialnistiu pidpriemstva [Complex of marketing communications in the strategic management of marketing activities of the enterprise].* Poltava: PUET [in Ukrainian].

14. Kyrylko, N.M. (2020). *Osoblyvosti ta rol publichnoi komunikatsii v diialnosti orhaniv vlady ta yikh posadovykh osib [Features and role of public communication in the activities of authorities and their officials]. Scientific horizon in the context of social crises. (pp. 18-24). Tokyo: Otsuki Press [in Ukrainian].*

15. Isachenko, V. (2020). *Mekhanizmy upravlinnia systemoiu komunikatyvnoi diialnosti v sotsialnii roboti [Mechanisms of management of the system of communicative activity in social work]. Teoriia i metodyka sotsialnoi roboty ta sotsialnoi osvity – Theory and methods of social work and social education, 2(5), 5-12 [in Ukrainian].*

16. Borysenko, O. P., Chernokalova, K. O. (2020). *Komunikatsiia yak instrument derzhavnoho upravlinnia: suchasni tendentsii [Communication as an instrument of public administration: current trends]. Mekhanizmy publichnoho upravlinnia. Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia – Mechanisms of public administration. Public administration and customs administration, 2(25), 58-62 [in Ukrainian].*

17. Kyrychenko, H. V. (2019). *Informatsiino-komunikatsiini mekhanizmy yak innovatsii v systemi formuvannia pozytyvnoho imidzhu orhaniv derzhavnoi vlady [Information and communication mechanisms as innovations in the system of forming a positive image of public authorities]. Vcheni zapysky TNU imeni V.I. Vernadskoho. Seriia: Derzhavne upravlinnia – Scientific Notes of Taurida V.I. Vernadsky University, Series: Public Administration, 30(69), 6, 46-54 [in Ukrainian].*

18. Ivanova, O.M. (2016). *Kharakterystyka ta klasyfikatsiia informatsiinykh potokiv pidpriemstv [Characteristics and classification of information flows of enterprises]. Investytsii: praktyka ta dosvid – Investments: practice and experience, 13, 18-22 [in Ukrainian].*