

*А. А. Садовська,
аспірант, кафедра соціальної і гуманітарної політики Національна академія
державного управління при Президенті України, м. Київ*

ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ: МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ДЛЯ УКРАЇНИ

A. Sadovska,
post-graduate student, the Chair of Social and Humanitarian Policy,
The National Academy of Public Administration under the President of Ukraine, Kyiv

GOVERNMENTAL REGULATION OF INFORMATION-COMMUNICATION SPHERE: INTERNATIONAL EXPERIENCE FOR UKRAINE

У статті проаналізовано досвід окремих країн щодо державного регулювання інформаційно-комунікативної сфери на основі інституціонального підходу, досліджено законодавчу базу та структуру органів влади, що відповідають за комунікативну взаємодію з громадськістю, в окремих державах-членах ЄС та Канади (на прикладі Великобританії, Німеччини, Словенії, Швеції).

The article analyzes the experience of some states concerning governmental regulation of information-communication sphere on the institutional approach, studies executive base and institutional structure of public authorities, which are responsible for communication cooperation with the public, at some states-members of the European Union (by example Great Britain, Germany, Slovenia, Sweden and Canada).

Ключові слова: комунікативна взаємодія, інформаційно-комунікативна сфера, державне регулювання, ЄС, комунікативна стратегія, органи влади, комунікативна політика.

Key words: communication cooperation, information-communication sphere, governmental regulation, institutional structure, EU, communicative strategy, public authorities, ccommunicative policy.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Для розуміння специфіки формування глобального інформаційного суспільства, тенденцій розвитку інформаційно-комунікативної сфери та її регулювання органами державної влади важливим є ознайомлення із досвідом здійснення цієї політики в інших державах. Для цього дослідження застосуємо інституціональний підхід, аби виокремити законодавчу базу та організаційну структуру органів влади, що відповідають за розробку та втілення на практиці цієї політики.

У "Енциклопедії державного управління" інституціоналізацію у державному управлінні визначено як процес формування, розвитку і засвоєння всіма елементами системи державного управління норм, правил, ролей, цінностей і еталонів, необхідних для здійснення державно-управлінської діяльності, способів контролю за їх поведінкою; результат процесу, в рамках якого досягається об'єктивізація державного управління і його ефективне функціонування [3, с.85].

Застосування інституціонального підходу дозволяє виокремити правове та організаційне закріплення суспільних відносин, чіткі правила, норми, відповідальних суб'єктів органів влади, їхні функції у інформаційно-комунікативній сфері. Завдяки цьому досягається формування "правил гри" між представниками влади та громадянського суспільства, упорядкованість процесів комунікативної взаємодії.

У країнах сталої демократії розвиток комунікацій з громадськістю визнано пріоритетним напрямом реалізації

державної політики, що дозволяє модернізувати її, зробити відкритою та зрозумілою, максимально наблизити до інтересів і потреб громадян, що забезпечує сервісність державного управління. Результатом такої політики є інтеграція та співпраця, соціальний діалог у суспільстві.

У цьому контексті важливим є аналіз ключових документів ЄС, Ради Європи, ОБСЄ та інших міжурядових організацій, що є базовими для формування політики діалогу та відкритості органів державної влади. Попри це, кожна держава має власну національну модель законодавчої системи та інтегровану структуру органів влади з питань інформування громадськості та взаємодії із ЗМІ, зважаючи на адміністративні та політичні традиції. Варто відзначити позитивний досвід досліджених країн щодо формування урядових, регіональних, локальних комунікативних стратегій та планів. Вивчення таких практик є цінним для України. Адже поки в державі немає аналогічних документів. Виключення становить розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.01.2010 № 85-р "Про схвалення Концепції проекту Закону України "Про основні засади державної комунікативної політики".

Окрім нормативного компоненту в інституціональному підході важлива роль відводиться організаційній структурі органів влади. Французький політолог і публіцист П. Авріль у книзі "Уряд Франції" зауважує, що потрібно, щоб якась державна організація забезпечувала на національному рівні зв'язок між владою і громадянами [8, с. 496].

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Зарубіжний досвід реалізації комунікацій та консультацій з громадськістю представлено у роботах О.А. Бажинової, А.В. Баровської, В.І. Буренко, О.В. Вартанової, Н.К. Дніпренко, Т.В. Джиги, Д.В. Дубова, Т.М. Ілюк, Н.П. Карпчук, Є.А. Макаренко, Є.Б. Тихомирової, Н.М. Шепель та інших дослідників.

Однією з перших праць, присвяченій інформаційній політиці ЄС стала монографія Є.А. Макаренко "Європейська інформаційна політика". У ній автор досліджує еволюцію комунікативних процесів в контексті глобалізації, їх вплив на європейську інформаційну політику, розкриває роль міжурядових організацій у її здійсненні, аналізує політику регулювання інформаційних потоків у Європі. У 2007 р. видано колективну монографію "Європейські комунікації" під загальною редакцією Є. А. Макаренко, що стала першим фундаментальним виданням з цієї проблематики [4].

У розробках російської дослідниці О.В. Вартанової представлено дослідження моделей державного та ринкового регулювання ЗМІ, радіо, телебачення країн Північної Європи, зокрема, Фінляндії. Досвід Скандинавських країн також вивчає М.В. Мельник. Інституційні виміри здійснення комунікативної політики у Федеративній Республіці Німеччина досліджує В.І. Буренко.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Незважаючи на значну кількість різноаспектних досліджень з питань державного управління інформаційно-комунікативними процесами у зарубіжних державах є потреба в подальших наукових розробках цього напрямку. Сьогодні недостатньо досліджень, присвячених вивченню національної комунікативної політики окремих країн, підготовці та реалізації стратегій, організаційних структур органів влади, що відповідають за організацію урядових комунікацій і комунікацій на регіональному рівні.

МЕТА СТАТТІ

Мета статті: проаналізувати зарубіжну практику державного регулювання інформаційно-комунікативною сферою на основі інституціонального підходу, наявну законодавчу базу ЄС щодо налагодження комунікацій з громадянами, практику розробки органами влади комунікативних стратегій, на прикладі окремих держав розглянути інституціональні моделі здійснення урядових комунікацій.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Комунікація в європейському інформаційному просторі розглядається як двосторонній процес, який передбачає зворотний зв'язок між громадянами і державами-членами, і має на меті пояснення громадянам ключових політик і процесів, що відбуваються у Європі. Для реалізації цих завдань було прийнято ряд нормативних документів, починаючи з часу прийняття Маастрихтського договору в 1992 році. Серед найважливіших: Зелена книга з Громадського сектору інформації в інформаційному суспільстві (1999) [13], Інформаційно-комунікаційна Стратегія (2004), Правила прозорості ЄС, Жовта книга з комунікації тощо. У 2006 році Європейська Комісія затвердила Білу книгу з Європейської комунікативної політики. Її основна мета — запросити всіх гравців запропонувати власні ідеї щодо співпраці для заповнення

розриву в комунікації з громадянами. У книзі визначено основоположні принципи комунікації: включеність (усі громадяни повинні мати доступ до інформації про питання, що викликають громадський інтерес, своїми рідними мовами через різноманітні канали (ЗМІ та нові технології, зокрема, Інтернет); різноманітність (повага різних точок зору); участь (громадяни мають право висловлювати власні думки, бути почутими та мати можливість висловитись). Окрім того, у Білій книзі йдеться про важливість формування європейської публічної сфери. У Європейському Союзі за сферу реалізації комунікативної політики відповідає Європейська Комісія [15].

У багатьох країнах існують відповідні органи державного рівня, структурні підрозділи для здійснення інформаційних і комунікативних функцій. Наприклад, у Бельгії створено "Federale Voorlichtingsdienst — Service Federal d'Information (Федеральна Інформаційна Служба), у Німеччині — Федеральна служба з питань преси та інформації "Presse- und Informationsamt der Bundesregierung або Bundespresseamt (BPA), у Великобританії — Комунікативний центр (Відділ стратегічних комунікацій Офісу Кабінету Міністрів) та Центральний офіс інформації (Central Office of Information). У Чехії для реалізації інформаційної політики та електронного врядування у 2007 р. було створено Державний комітет з питань інформаційної політики, який підпорядковано Міністерству внутрішніх справ. У Македонії створено Міністерство інформаційного суспільства та управління (Ministry of information society and administration), у Білорусі функціонує Міністерство інформації, у Росії цими питаннями опікується Федеральне агентство з друку і масових комунікацій. Як бачимо, кожна держава має свої управлінські традиції щодо налагодження системи взаємодії. Але спільними завданнями таких органів є сприяння становленню суспільних комунікацій, розробка, впровадження та контроль за дотриманням комунікативних стандартів і реалізація відповідних стратегій, планів, здійснення політики електронного врядування.

Велика Британія. У 2003 р. розпочалося реформування урядової комунікації через падіння довіри до органів влади та кризового стану урядових комунікацій. Після незалежного моніторингу спеціально створеної комісії щодо недоліків системи комунікації з громадянами було розроблено комплекс заходів щодо їх усунення і вироблено нову формулу інформування громадян. В її основі громадянсько-центрична модель комунікації. Суть нової моделі зводиться до того, що всі повідомлення, адресовані жителям, повинні стосуватися не того, що уряд вважає за важливе, а того, що є важливим для громадян [2, с. 14].

Забезпечення комунікації з громадськістю та засобами масової інформації здійснюють Міністр з урядових комунікацій, Відділ стратегічних комунікацій Офісу Кабінету Міністрів (Комунікативний центр), Центральний офіс інформації та комунікативні підрозділи урядових установ.

Відділ стратегічних комунікацій Офісу Кабінету Міністрів працює за чотирма напрямками: внутрішній PR, проведення PR-кампаній, стратегічні та електронні комунікації.

Центральний офіс інформації є окремим 45 урядовим відомством, у якому працює близько 1000 працівників. Існує з 1946 року, є наступником військового Міністерства інформації. Серед основних функцій Центру — стратегічне консультування, надання послуг урядовим установам з пошуку

кваліфікованих працівників з питань комунікацій, забезпечення функціонування урядової мережі новин, моніторинг засобів масової інформації, розроблення і проведення комунікативних кампаній на замовлення та за рахунок міністерств, видавнича діяльність тощо [6, с. 44; 14].

Чисельність працівників комунікативних підрозділів урядових установ налічує близько 4,5 тис. осіб. Як правило, до складу цих підрозділів входять відділи взаємодії із ЗМІ, стратегічних комунікацій, маркетингу, внутрішніх комунікацій. Кожен міністр несе персональну відповідальність за реалізацію політики зв'язків з громадськістю [4, с. 379].

З метою забезпечення інформаційних прав громадян і підвищення відкритості державних органів і конфіденційності даних фізичних осіб створено Інформаційне бюро комісара (The Information Commissioner's Office (ICO), яке знаходиться в підпорядкуванні Міністерства юстиції (<http://www.ico.org.uk/>).

З метою формування ефективної комунікативної політики було створено урядовий портал Directgov (www.direct.gov.uk) як один із ефективних сучасних комунікативних продуктів для громадян. Гасло порталу "Простіше, зрозуміліше, швидше?".

Німеччина. Функції інформування про діяльність Федерального уряду та органів виконавчої влади здійснює Федеральна служба з питань преси та інформації (ФСПІ). Основна місія ФСПІ ? інформаційний супровід урядової політики та урядові зв'язки з громадськістю. Штат складає близько 500 осіб.

Служба забезпечує доступною мовою та у зрозумілій формі надання інформації щодо змін у законодавстві та правах і обов'язках громадян, що з них випливають; забезпечує інформаційний супровід урядової політики. Працівники видають брошури (зокрема, в електронному вигляді) з важливих тем, що становлять суспільний інтерес; видають збірник брошур для конкретних цільових груп (молодь, жінки, службовці, пенсіонери) під назвою "Порадник", які мають допомагати людям в конкретних життєвих ситуаціях; видають серію брошур "Політика — Інформація", де розміщується інформація щодо конкретних заходів; збірник брошур "Документація", метою якого є публікація офіційних текстів, зокрема заяв щодо проведення тих чи інших заходів та урядових повідомлень [5, с. 10].

Як установа державно-управлінського апарату ФСПІ поширює інформацію про діяльність федерального уряду та міністерств, а також федерального президента та канцлера. Тричі на тиждень організовуються зустрічі речника уряду з представниками ЗМІ з метою висвітлення позиції уряду з актуальних питань внутрішнього та міжнародного життя, публікуються відповідні прес-релізи або надається інформація про діяльність федерального канцлера, а також службовці проводять моніторинг засобів масової інформації, подають його результати керівництву уряду та розподіляють між федеральними міністерствами відповідно до компетенції [1, с. 443].

У Німеччині існує цілісна система розповсюдження державної інформації через Інтернет, побудована відповідно до адміністративно-територіального поділу ФРН. Так, функціонує система розповсюдження інформації на рівні центральних органів, органів влади федеральних земель та в рамках найменших адміністративних одиниць. На практиці це реалізується через мережу сайтів, що об'єднані один з одним гіперпосиланнями. При цьому існує як вертикальний

(вищі з нижчими), так і горизонтальний зв'язок між цими сайтами [5, с. 17].

Словенія. Цікавим для України є досвід формування інституціональної структури комунікативної політики Словенії. Відповідальним за цей напрям державної політики є Офіс урядової комунікації (Government Communication Office). Після демократичних перетворень у Словенії в 1990 р. та прийняття Закону про державну адміністрацію було утворено Секретаріат інформації, а згодом Міністерство інформації. У 1993 році замість нього сформовано Офіс зв'язків з громадськістю та медіа. У 2007 р. орган реорганізовано у Офіс урядової комунікації. Це незалежна професійна служба, основними обов'язками якої є: інформування громадськості про внутрішню роботу прем'єр-міністра і міністерств; забезпечення того, щоб робота уряду була публічною; аналітична та стратегічна підтримка процесу прийняття управлінських рішень; надання технічної підтримки 12 міністрам для проведення кампаній з важливих програмних проектів Уряду, інформування громадськості за кордоном про роботу словенського уряду та Президента Республіки; професійна підтримка керівників прес-служб в міністерствах і державних установах; планування, проведення та координація промоційних заходів з боку держави; здійснення діяльності, пов'язаної з прямими формами спілкування уряду з громадянами (веб-комунікації, центри обробки викликів). Офіс складається з двох структурних підрозділів: відділ урядової комунікації (включає сектор зв'язків з громадськістю та сектор державної промоції й комунікативних проектів), а також відділ загальних справ. Важливими функціями офісу є управління кризовими комунікаціями. Окрім того, Офіс займається промоцією Словенії. Працівники розробляють, упроваджують та координують акції, презентації та рекламні пропозиції Словенії, надають допомогу іноземним ЗМІ, координують їхню роботу під час великих державних заходів, здійснюють управління національним девізом Словенії ("Я відчуваю Словенію"); координують наповнення англomовного сайту про країну — www.slovenia.si тощо [11].

Варто зазначити, що в Словенії уніфіковано всі урядові сайти в єдиний комунікативний майданчик (<http://www.vlada.si/en/>). Сайти Уряду мають однаковий дизайн, рубрикацію, подібну навігацію, що забезпечує швидкий і зручний пошук інформації.

Швеція. Відповідальними за комунікацію є Урядові офіси комунікативної діяльності (The Government Offices' communication activities). Уся система комунікацій в державі побудована на фундаментальних цінностях центрального уряду, а саме демократії, верховенстві закону, а також ефективності, обґрунтованості, зрозумілості, транспарентності, актуальності.

У системі органів влади Швеції існує чіткий розподіл функціональних обов'язків з питань інформування про державну політику, що проводиться відповідним органом державної влади, між політичними посадами та державними службовцями. У кожному міністерстві діє структурний підрозділ, який має назву інформаційного відділу або відділу зв'язків з громадськістю, працівники якого є державними службовцями. До функціональних обов'язків таких підрозділів належить системне інформування про діяльність органу державної влади через ЗМІ, інформаційно-презентаційні матеріали, веб-сайт, організацію прес-конференцій, зустрічей та семінарів з громадськістю, зокрема журналістами, вчителями, студентами, школярами, відвіду-

вачами адміністративних будинків відповідно до стратегічного комунікативного документу органу влади. Координатором діяльності є Інформаційний департамент Уряду Швеції. У департаменті щотижня проводять наради для керівників відповідних підрозділів дванадцяти міністерств, під час яких визначаються основні питання, що потребують уваги в процесі роботи протягом тижня.

Також кожний міністр має одного чи двох прес-секретарів, які не є державними службовцями. Прес-секретар організовує висвітлення діяльності міністра як політичної фігури [6, с. 45].

Характерною особливістю інформаційно-комунікативної політики Швеції є пріоритетність здійснення не лише зовнішніх урядових комунікацій, але й внутрішніх. Роль зовнішніх комунікацій полягає у створенні чіткої картини роботи Уряду, сприянні процесам прийняття рішень, формуванні довіри до державних органів влади та сприянні відкритому діалогу.

Розвиток внутрішніх комунікацій шведської влади має забезпечити включеність співробітників у колективну роботу органу влади, взаємодію, підвищити мотивацію та відчуття службовців, що вони виконують свої функції компетентно, забезпечити ефективну роботу щоденно і у випадку надзвичайних ситуацій.

Принцип громадського доступу до офіційних документів містяться у Законі про мову, у якому визначено, що інформація повинна бути доступною, в тому числі, для людей з обмеженими можливостями [12].

Питаннями розвитку медіа у Швеції опікується Міністерство культури. Метою політики щодо ЗМІ є підтримка свободи вираження думок, різноманітності, незалежності та доступності засобів масової інформації, і протидія негативним елементам у ЗМІ.

Окрім урядової комунікації у Швеції дієвою є комунікативна політика на місцевому рівні. Основні засади її реалізації закріплені рішеннями відповідних місцевих органів. Наприклад, у Стокгольмі розроблено Стратегію комунікацій.

Комунікативна політика міста передбачає, що ця діяльність повинна бути спланованою, продуманою, правдивою, адаптованою для всіх цільових груп, здійснюватися всіма працівниками муніципалітету та підлягати моніторингу. Здатність надавати послуги високої якості є найважливішим фактором для побудови високої довіри до міста Стокгольм. Мета політики — "Комунікація створює довірливі взаємини із зацікавленими сторонами".

У Стратегії окреслено роль і важливість внутрішньої комунікації. Визначено три пріоритетні цілі щодо внутрішніх комунікацій:

- мешканці мають відчувати, що внутрішні комунікативні заходи сприяють здоровому робочому клімату та надають доступ до інформації необхідної для виконання своєї роботи;
- громадяни мають відчувати, що власна діяльність є частиною чогось цілісного та всі види діяльності сприяють покращенню якості життя в Стокгольмі;
- жителі мають відчувати свою долученість до розвитку міста [9].

Основна ідея комунікативної політики Канади полягає в тому, що потоки інформації між урядом і громадськістю повинні здійснюватися як через формальні, так і неформальні обміни в постійному відкритому зрозумілому та над-

ійному діалозі. У Канаді комунікативна політика реалізується з 2002 р., з часу прийняття відповідного документу. Згідно з цим стратегічним документом Уряд зобов'язаний пояснювати свою політику та рішення, інформувати суспільство про пріоритети, визначені для країни. Слід також зазначити, що кожен проект кожного нормативно-правового акту в Канаді подається на розгляд Уряду разом з комунікативним планом [7].

Міністри несуть відповідальність перед прем'єр-міністром за презентацію громадськості політики, програм і пріоритетів, що належать до їх компетенції. У межах своїх департаментів міністри самі встановлюють комунікативні пріоритети на власний розсуд. З усіх функцій уряду комунікація часто знаходиться на грані між політичною діяльністю виборних політиків і позапартійною / бюрократичною діяльністю державної служби. Ідеальний варіант — поєднання цих двох сторін діяльності для підтримки вільного потоку інформації щодо планів, політики та програм уряду між громадськістю та виборними політиками.

Функція комунікації для канадського уряду — щоденна робота з планування, координації та здійснення комунікації, і вона розглядається як інтегральна частина управлінського процесу уряду.

Комунікація в найширшому значенні включає в себе все: від відповіді на телефонні дзвінки до консультування з громадянами щодо пропозицій політики, надання інформації, як заповнити податкову декларацію, оперативного інформування та проведення прес-конференцій. Функція комунікації складається з чотирьох елементів: дослідження та аналіз комунікації, надання комунікативних порад, планування комунікації, менеджмент повсякденної комунікативної діяльності. Особлива увага в Канаді надається питанням доступу до інформації [10].

ВИСНОВКИ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК

Формування та реалізація політики державного регулювання інформаційно-комунікативної сфери в зарубіжних країнах є важливим і закономірним процесом у контексті глобалізації та формування інформаційного суспільства. Комунікативна політика слугує допоміжним важливим інструментом для пояснення громадянам основних напрямів і пріоритетів діяльності органів державної влади, є об'єднаним майданчиком для владної взаємодії між собою. Інституціональний підхід дозволяє виокремити законодавчу базу та відповідальні органи влади за її реалізацію, норми та правила комунікацій.

Аналіз інституціонально-правового забезпечення інформаційно-комунікативної сфери у названих країнах свідчить про формування дієвої системи регулювання процесів комунікації відповідно до суспільних змін і потреб громадян. У обраних для аналізу країнах створено інституції, що визначають і реалізують комунікативну взаємодію з громадянським суспільством, координують роботу систему влади. У державах Європи важливе місце відводиться співвідношенню глобальних, національних, регіональних інформаційно-комунікативних процесів. Успішною практикою є розробка комунікативних стратегій на державному та місцевому рівнях.

Для України є важливим вивчення позитивних напрацювань зарубіжних країн в контексті підготовки комунікативних стратегій, управління внутрішніми, зовнішніми, кризовими комунікаціями. Адаптація міжнародного досвіду до

українських реалій дасть можливість зробити українську владу відкритішою, зрозумілішою для громадян, сформувати законодавчу базу та відповідну структуру для державного регулювання цієї сфери.

Література:

1. Буренко В. Федеральна служба з питань преси та інформації в системі урядової комунікації ФРН / В. Буренко // Вісник НАДУ. — 2005. — № 4. — С. 442—450
2. Граут-Сміт Т., Побережська Л., Гуменюк Л. Сучасна урядова комунікація: приклад Великобританії // Запровадження комунікацій у суспільстві / [за заг. ред. Н.К. Дніпренко, В.В. Різуна]. — К.: Вістка, 2009. — 56 с.
3. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президенті України; наук.-ред. колегія: Ю.В. Ковбасюк (голова) та ін. — Т. 3: Історія державного управління / наук.-ред. колегія: А.М. Михненко (співголова), М.М. Білінська (співголова) та ін. — К.: НАДУ, 2011. — 788 с.
4. Європейські комунікації: посібник / Макаренко Є.А., Ожеван М.А., Тихомирова Є.Б., Рижков М.М. та ін. — К.: Центр вільної преси, 2007. — 536 с.
5. Інформаційна відкритість української влади. Аналітична доповідь. — К.: НІСД, 2002. — 59 с.
6. Комунікації: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / за заг. ред. Н. К. Дніпренко. — К.: ТОВ "Вістка", 2008. — 164 с.
7. Комунікативна стратегія уряду Канади від 29 листопада 2004 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/uploads/attach-581-1254075200.pdf
8. Новіков Б.В., Сініок Г.Ф., Круш П.В. Основи адміністративного менеджменту: навч. посіб. — К.: "Центр навчальної літератури", 2004. — 560 с.
9. Стратегія комунікацій міста Стокгольм. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/uploads/attach-584-794753967.pdf
10. Effective Communications between the Public Service and the Media, Sigma Papers, No. 9, OECD Publishing. — Paris 1996. — [Electronic resource] — Available at: [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=OCDE/GD\(96\)118&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=OCDE/GD(96)118&docLanguage=En)
11. Government Communication Office of Republic of Slovenia. — [Electronic resource] — Available at: <http://www.ukom.gov.si/en/>
12. Government Offices of Sweden. — [Electronic resource] — Available at: <http://www.government.se/sb/d/3145/a/220560>
13. Green Paper on Public Sector Information in the Information Society. COM (98) 585, 20 January 1999 — [Electronic resource] — Available at: http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/docs/pdfs/green_paper/gp_en.pdf
14. Review of government direct communication and the role of COI Matt Tee, Permanent Secretary for Government Communication. — [Electronic resource]. — Available at: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/60819/coi-comms-review-march2011_0.pdf
15. White Paper on a European Communication Policy: COM (2006) 35 final, 1 February 2006. — [Electronic resource] — Available at: http://europa.eu/documents/comm/white_papers/pdf/com2006_35_en.pdf

References:

1. Burenko, V. (2005), "Federal Agency of Press and Information on the system of governmental communications FRG", *Visnyk NADU*, Vol 4, P. 442—450.
2. Hraut-Smit, T., Poberezh'ska, L. and Humeniuk, L. (2009), "Modern governmental communication: example of Great Britain", *Zaprovadzhennia komunikatsij u suspil'stvi*, Kyiv, Ukraine.
3. Entsyklopediia derzhavnoho upravlinnia: u 8 t. (2011), *Nats. akad. derzh. upr. pry Prezydentovi Ukrainy [Encyclopedia of Public Administration]*; nauk.-red. kolehiia: Yu. V. Kovbasiuk (holova) ta in., T. 3: Istoriia derzhavnoho upravlinnia [History of Public Administration] / nauk.-red. kolehiia: A. M. Mykhnenko (spivholova), M. M. Bilynska (spivholova) ta in., NADU, Kyiv, Ukraine
4. Makarenko, Ye., A., Ozhevan, M.A. and Tykhomyrova, Ye.B. (2007), *Yevropejski komunikatsii [European communications]*, Tsentrvilnoi presy, Kyiv, Ukraine
5. Informatsijna vidkrytist ukrainskoi vlady. Analitichna dopovid, [Informational openness Ukrainian power. Analytical report], (2002), NISD, Kyiv, Ukraine
6. Dniprenko, N. K. (2008), *Komunikatsii: demokratychni standarty v roboti orhaniv derzhavnoi vlady [Communications: democratic standards in work of public authorities]*, TOV "Vistka", Kyiv, Ukraine
7. Komunikatyvna stratehiia uriadu Kanady vid 29 lystopada 2004 roku [Communicative strategy of Government of Canada], available at: http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/uploads/attach-581-1254075200.pdf (Accessed 9 Oct 2013).
8. Novikov, B. V., Siniok, H. F. and Krush, P. V. (2004), *Osnovy administratyvnoho menedzhmentu [Fundamentals of Effective Management]*, Tsentrvilnoi literatury, Kyiv, Ukraine
9. Stratehiia komunikatsij mista Stokholm [Strategy of communication Stockholm's], available at: http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/uploads/attach-584-794753967.pdf (Accessed 9 Oct 2013).
10. Effective Communications between the Public Service and the Media (1996), Sigma Papers, No. 9, OECD Publishing. Paris, available at: [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=OCDE/GD\(96\)118&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=OCDE/GD(96)118&docLanguage=En) (Accessed 9 Oct 2013).
11. Government Communication Office of Republic of Slovenia (2013), available at: <http://www.ukom.gov.si/en/> (Accessed 9 Oct 2013).
12. Government Offices of Sweden (2013), available at: <http://www.government.se/sb/d/3145/a/220560> (Accessed 9 Oct 2013).
13. Green Paper on Public Sector Information in the Information Society (1999), available at: http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/docs/pdfs/green_paper/gp_en.pdf (Accessed 9 Oct 2013).
14. Permanent Secretary for Government Communication, (2013), Review of government direct communication and the role of COI Matt Tee, available at: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/60819/coi-comms-review-march2011_0.pdf (Accessed 9 Oct 2013).
15. White Paper on a European Communication Policy (2006), available at: http://europa.eu/documents/comm/white_papers/pdf/com2006_35_en.pdf (Accessed 9 Oct 2013).

Стаття надійшла до редакції 12.09.2013 р.