

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки
Кафедра управління та бізнес-адміністрування

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему: **«Формування комунікаційної культури в органах
публічної влади»**

Виконав: студент 4 курсу, освітнього
рівня «бакалавр»,
групи ПУА-41,
спеціальності 281 «Публічне управління
та адміністрування»
освітньої програми «Публічне
управління та адміністрування»
Ткачук Роман Романович

Керівник: к.е.н., доц. Томашевська А. В.

Рецензент: начальник відділу звернень
громадян Івано-Франківської міської ради
Шологон Н. І.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	5
1.1. Поняття комунікаційної культури в публічному управлінні	5
1.2. Організаційна культура органу публічної влади	10
1.3. Нормативно-правові основи комунікації в органах публічної влади	15
РОЗДІЛ 2. КОМУНІКАЦІЙНА КУЛЬТУРА В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ (на прикладі Івано-Франківської міської ради)	22
2.1. Організаційна характеристика діяльності Івано-Франківської міської ради.	22
2.2. Засади комунікативної взаємодії у відділах Івано-Франківської міської ради	28
2.3. Нормативно-правові основи комунікації у відділі звернень громадян Івано- Франківської міської ради	35
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДИК КОМУНІКАЦІЇ ГРОМАДСЬКІСТЮ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	42
3.1. Удосконалення системи комунікацій між владою та суспільством	42
3.2. Способи особливого застосування PR у публічному управлінні	47
3.3. Напрями модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні (на прикладі Івано-Франківської міської ради)	54
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66

ВСТУП

Актуальність роботи. Сьогодні ефективність державного управління на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях значною мірою залежить від оволодіння всіма посадовими особами, керівниками та виборними посадовими особами ефективних форм і методів управління людськими ресурсами. Це обов'язково означає вміння чітко та всебічно сформулювати повідомлення, знайти необхідні канали та форми поширення, мати можливість знати не тільки себе, але й інших зацікавлених партнерів, а також досягти найкращої та взаємної вигоди для всіх сторін у переговорному процесі. Неможливо мати ефективне державне управління без налагодження належної внутрішньої та зовнішньої комунікації, систем обміну інформацією у сфері державного управління, на яку припадає 90% усього робочого часу працівників. Успіх кожної команди, громади та країни в цілому, а також ефективність управління людськими ресурсами безпосередньо залежать від створення, функціонування та розвитку ефективних комунікаційних систем між ними.

Метою бакалаврської роботи є вивчення теоретичних основ та особливостей комунікаційної діяльності в державному управлінні, визначення основних принципів та напрямків подальшого вдосконалення цих обмінів та оптимізації громадського діалогу за допомогою сучасних комунікаційних каналів.

Завданнями роботи є: дослідити характеристики, функції, структури, аспекти та види комунікаційних процесів; розглянути особливості комунікації в державному управлінні, у тому числі в інформаційному суспільстві; вивчити досвід та особливості комунікативної діяльності на прикладі Івано-Франківської міської ради як органу публічного управління; виявлення комунікаційних можливостей у сфері державного управління шляхом розвитку комунікативних навичок та підвищення культури спілкування державних службовців, а також використання блогів для налагодження Інтернет-комунікації.

Об'єктом дослідження є комунікаційна культура в публічному управлінні.

Предметом дослідження є сукупність інструментів, напрямів, каналів забезпечення комунікацій між органами публічного управління.

Методи дослідження: методи логічного узагальнення, системного аналізу та синтезу, спостереження, описовий, порівняльний.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що:

- Дозволить створювати перебіг реалізацій комунікативної діяльності в державному управлінні.
- Надасть змогу контролювати: перебіг реалізацій комунікативної діяльності органу влади в межах компетенції і повноважень.
- Забезпечить: ефективну комунікативну діяльність в державному управлінні в межах повноважень.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в розумінні комунікативної діяльності в публічному управлінні та перспективних удосконалень системи комунікацій в сучасних реаліях. Результати роботи можуть використовуватись в роботі органів державної служби, підприємств тощо.

Структура бакалаврської кваліфікаційної роботи включає: вступ – 2 стор.; основна частина – 52 стор.; висновки – 3 стор.; літературних джерел – 59; таблиць – 4, рис. 2.