

Коврига О.С.

Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського

ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ УКРАЇНИ

У статті досліджено вплив громадської думки на державну політику. У зв'язку з тим, що громадська думка виступає знаряддям політики, складовою частиною політичного процесу можна вважати дослідження громадської думки. У демократичному суспільстві мають існувати механізми громадського контролю за діяльністю влади. Ефективність таких механізмів визначається, передусім, рівнем відкритості і прозорості влади завдяки інформуванню громадськості про її діяльність. Прозорість влади є однією з основних засад функціонування правової держави, в якій забезпечується участь громадськості у формуванні та здійсненні державної політики, її вплив на всі етапи процесу прийняття державних рішень, а також відкритий доступ до повної об'єктивної та достовірної інформації, якою володіють органи влади (публічної інформації). Зазначено, що від якості інформування громадськості про діяльність органів влади залежить, власне, її ефективність.

Визначено етапи становлення й розвиток організаційних форм управління зв'язками з громадськістю в Україні. За свого становлення та розвитку зв'язки з громадськістю передбачають створення відносин довіри до явища, проекту або особистості. Саме в цьому визначається їх основна задача. Відсутність довіри зводить нанівець решту зусиль, тому що жодна група, компанія, держава або суспільство загалом не можуть жити без зовнішньої мережі довірених відносин.

Встановлено сутність зв'язків із громадськістю як функції державного управління. Основною метою громадських зв'язків є створення сприятливого зовнішнього і внутрішнього середовища. Це необхідно для успішної роботи органу державного управління та забезпечення бажаної поведінки і підтримки громадськості органу державної влади.

Визначено шляхи підвищення ефективності діяльності служб з організації зв'язків із громадськістю та рекомендації щодо вдосконалення їх роботи полягають у тому, що ефективна діяльність таких служб в органах влади можлива за дотримання таких методологічних принципів: системність (діяльність згаданих служб є системою, а не сукупністю механічно пов'язаних між собою прийомів, методів і процедур); адекватність (відповідність предмета, технологій діяльності служб меті і завданням органу влади); прогнозованість (відповідність змісту і результатів перспективній моделі розвитку регіону з урахуванням змін, що виникають у зовнішньому середовищі); гнучкість технології (зовнішнє середовище є змінним, оскільки на нього впливає багато факторів, тому діяльність служб супроводжується постійним технологічним переналадженням, здійснюється на новому кваліфікаційному рівні).

Встановлено ключову роль зв'язків із засобами масової інформації як інструменту вдосконалення зв'язків із громадськістю. Масові комунікації – важливий соціальний та політичний інститут сучасного суспільства, що виконує функції: ідеологічного і політичного впливу, підтримки соціальної спільноти, організації, інформування, просвітництва і розваги. Спеціалісти зі зв'язків із громадськістю загалом і спеціалісти прес-служб, насамперед, мають чітко регулювати відносини між своєю організацією та засобами масової інформації, підтримувати інформаційний баланс двосторонньої інформаційної взаємодії. Причому варто зазначити, що як засоби масової інформації, так і організації (в нашому разі органи місцевої влади) зацікавлені в підтримці такої взаємодії. Теоретично обґрунтовано і розроблено науково-практичні рекомендації щодо вдосконалення напрямів розвитку взаємодії органів державної влади з громадськістю у сфері державного управління.

Ключові слова: зв'язки з громадськістю, органи державної влади, система державного управління, процес прийняття управлінських рішень, державна влада.

Постановка проблеми. Важливу роль у розвитку українського суспільства відіграє достовірна поінформованість громадськості про процеси, які

відбуваються в державі. Громадяни України мають право на отримання інформації про діяльність органів влади усіх рівнів. У державах розвинутої

демократії органи влади своєчасно забезпечують громадськість такою інформацією. Ефективна комунікація між владою та громадськістю набирає дедалі більшого значення для розвитку громадянського суспільства.

Підтримка громадськістю влади, законодавчих ініціатив є вагомим показником та складником розвитку країни. Адже громадська активність, її освіченість та усвідомлення соціально-економічних процесів, що відбуваються в державі, є індикатором успішної імплементації державних реформ. Таким чином, є гостра необхідність у налагодженні зв'язків з інститутами громадянського суспільства та встановленні конструктивного діалогу між органами влади й громадськістю, забезпеченні її участі у формуванні державної політики задля реалізації відкритості та прозорості діяльності влади.

Варто зазначити, що робота з організації зв'язків із громадськістю має базуватися на принципах партнерства та взаємозацікавленості в досягненні цілей, пов'язаних із процесом соціально-економічного розвитку країни, всебічним забезпеченням захисту прав і свобод людини та громадянина.

Діяльність місцевих органів влади, яка пов'язана з організацією зв'язків із громадськістю, а отже, залученням громадян до управління державними процесами, містить значний потенціал щодо застосування комплексу науково-обґрунтованих напрямів, форм, методів та інструментів державно-управлінської діяльності. Цей комплекс можна розглядати як дієвий механізм налагодження, підтримки комунікацій і співпраці між владними інституціями та соціальними групами територіальних громад із метою надання якісних адміністративних послуг населенню на відповідній території. Правильно та належним чином організована робота з організації зв'язків із громадськістю та сформована система принципів дасть змогу місцевим органам влади забезпечити гласність, відкритість та прозорість у прийнятті управлінських рішень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. З урахуванням уявлень щодо зв'язків із громадськістю, які склалися у світовій практиці, а також особливостей наших умов, вітчизняні вчені наводять низку цікавих визначень цього феномена ХХ століття, що становить інтерес у контексті цього дослідження. Дослідженню феномена зв'язків із громадськістю присвячують праці такі вітчизняні та зарубіжні науковці, як В. Авер'янов, В. Бакуменко, М. Баймуратов, В. Бебик, В. Бугрима, В. Корольок, В. Мали-

новський, В. Моїсєєв, Н. Нижник, В. Олуйко, Г. Почепцов, Є. Ромата, І. Слісаренко, М. Свірін, Є. Тихомирова, С. Чукут, О. Яновський та інші.

Вивчення зв'язків із громадськістю органів державної влади знайшло відображення в науковій літературі, передусім за кордоном. Загальновідомими є дослідження зв'язків із громадськістю, а також дотичних до них дисциплін, зарубіжних вчених: І. Альшиної, С. Блека, І. Вікент'єва, Д. Дороті, Ф. Джефкінса, П. Джексона, Д. Грунінга, С. Катліпа, У. Юрі та інших. Роботи наведених авторів стосуються розгляду теоретичних та практичних проблем зв'язків із громадськістю.

Однак це питання досі позбавлене обґрунтованих фундаментальних наукових досліджень, практичних рекомендацій, типових інструкцій, які б враховували як світовий, так і вітчизняний досвід, що підтверджує актуальність вибраної тематики з питань зв'язків місцевих органів влади з громадськістю для вирішення проблем державотворення на сучасному етапі.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження питання підвищення ефективності взаємодії органів державної влади з громадськістю в системі державного управління України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Нині в Україні, беззаперечно, існують свобода слова і плюралізм думок. Проте чи справді тільки саме існування громадської думки є показником демократичності політичної системи? Звичайно, ні. Але в основі сучасних демократичних систем лежить принцип залучення громадської думки до процесу державного управління та прийняття політичних рішень.

Ще в ХІХ столітті видавець американської газети «Атлантик манслі» Дж. Ловелл сказав: «Тиск громадської думки подібний до атмосферного. Його не бачиш, та все ж він тисне із силою шістнадцять фунтів на один квадратний дюйм». Інколи громадську думку величають «невідомим богом, перед яким згорають від люті» [9, с. 24]. Як би нині не ставилися до громадської думки, але безперечним залишається одне: ніколи громадська думка не мала такої сили, як тепер. Численні факти доводять, що в демократичних країнах думка громадськості з тих чи інших питань істотно впливає на державну політику, законодавчі процеси, поведінку політичних партій, динаміку виборчих кампаній, прийняття рішень суб'єктами економічної діяльності, навіть на планування та проведення різних культурних заходів. Інакше кажучи, громадська думка – це величезна динамічна сила.

Система відносин владних структур, органів державного управління і громадської думки є одним із найважливіших показників суспільного розвитку і демократії. Відомо, що чим активніше і повніше влада дозволяє масам брати участь у суспільно-політичних процесах, тим вона більш демократична та ефективніша. Для того, щоб оцінити реальну практику взаємодії громадської думки та різних видів влади, російський вчений О. Іванов пропонує уявити крайні, або протилежні, типи такої взаємодії. Російський дослідник виокремлює два типи таких відносин: патерналістський і заснований на принципах соціального партнерства.

Перший тип взаємовідносин притаманний тоталітарним і авторитарним режимам. При патерналізмі суб'єкт влади ототожнюється з батьком великої патріархальної сім'ї, який «по-батьківськи» піклується про своїх підлеглих, а ті, своєю чергою, зобов'язані відповідати йому «синівською» відданістю і слухняністю. Тут органи влади підкоряють собі майже цілком громадську думку. Оскільки найважливішою рисою доктрини патерналізму є декларування спільних наріжних інтересів правлячих і підлеглих, є лише одна загальнонародна громадська думка, яка цілком збігається за змістом з офіційною державною політикою та ідеологією. Жодної іншої думки немає і не може бути. Якщо ж вона з'являється з якихось причин серед певних верств населення, то її або пригноблюють, або підкоряють офіційній, загальноприйнятій думці. Нормою практичної взаємодії владних структур і громадської думки є її ігнорування владою у процесі прийняття управлінських рішень або, в кращому разі, імітація врахування і використання громадської думки [10, с. 23].

Та не все так просто. Громадська думка не обов'язково підпорядковується законам логіки, вона часто аморфна, амбівалентна, суперечлива та швидкоплинна. Ті, хто прагне впливати на громадську думку, формувати її, завжди мріють, щоб їхні зусилля не виявилися марними та з часом підштовхнули людей до очікуваного консенсусу в ставленні до певної проблеми. Досвід доводить, що громадська думка має здатність ігнорувати незаперечні факти, якщо вони її не цікавлять; надання громадськості дедалі зростаючого обсягу інформації також не обов'язково обертається збагаченням її знань та очікуваною поведінкою. Будучи станом суспільної свідомості, громадська думка є ніби посередницею між свідомістю і практичною діяльністю людей. Не підмінюючи жодну

форму суспільної свідомості, не спираючись на організовану силу як закон, не визначаючи цілей, як це робить програма, громадська думка за допомогою специфічних засобів, шляхом схвалення або осуду, захоплення чи зневаги, акцентування інтересів, раціональної та емоційної оцінки людей і їхніх вчинків сприяє трансформації тих чи інших ідей у конкретні вчинки [5, с. 57]. Однак, незважаючи на це, громадська думка залишається потужною силою сучасного суспільства.

В узагальненому вигляді поняття «громадська думка» означає сукупність поглядів індивідів стосовно певної проблеми. Професор Принстонського університету Х. Чайлзд, проаналізувавши близько 40 відомих визначень громадської думки, найбільш вдалим вважає те, яке сформулював Г. Бойл: «Громадська думка – це не назва чогось одного, а класифікація певної кількості чогось» [9, с. 25].

Щоб краще зрозуміти концепт громадської думки, її варто розкласти на два очевидні компоненти – громадськість і думка. Громадськість – група людей, об'єднаних спільними інтересами в певній царині. Що ж до думки, то вона, як вважається, є виразом установки (ставлення) людини щодо певного конкретного питання. Коли установки набувають достатньої стійкості, вони спливають на поверхню як думки. Коли ж думки набувають достатньої стійкості, вони приводять до вербальних або діяльних актів.

Отже, громадська думка – сукупність думок індивідів щодо спільної проблеми, яка зачіпає інтереси якоїсь групи людей. Інакше кажучи, консенсус бере початок від збіжних установок людей щодо цієї проблеми.

Велику кількість індивідів у нашій державі об'єднує досить суттєва «проблема» – влада. Громадська думка як політичний інститут бере участь у здійсненні цієї влади. Це важливий механізм прийняття політичних рішень на всіх рівнях. Оскільки громадська думка виступає знаряддям політики, її формування є сферою боротьби за владу. Тому складовою частиною політичного процесу можна вважати боротьбу за громадську думку. У демократичному суспільстві мають існувати механізми громадського контролю за діяльністю влади. Ефективність таких механізмів визначається, передусім, рівнем відкритості і прозорості цієї влади завдяки інформуванню громадськості про її діяльність. Прозорість влади є однією з основних засад функціонування правової держави, в якій забезпечується участь громадськості у формуванні та здійсненні державної політики, її вплив на всі етапи

процесу прийняття державних рішень, а також відкритий доступ до повної об'єктивної та достовірної інформації, якою володіють органи влади (публічної інформації). Від якості інформування громадськості про діяльність органів влади залежить, власне, її ефективність.

Нині особливо гостро постає потреба не лише в моніторингу соціального середовища, а й у впливі на свідомість громадян за допомогою інформування через налагоджені канали комунікаційного зв'язку. Набуває гостроти та актуальності проблема встановлення дієвих зв'язків із громадськістю, що передбачають чесні, відкриті, доброзичливі взаємовідносини між органами публічної влади та населенням. Саме із цього виникає порівняно нова функція державного управління – зв'язки з громадськістю, адже влада діє ефективно, якщо її підтримує громадськість. Органи державної влади та місцевого самоврядування зобов'язані інформувати населення про напрями стратегічного розвитку (політику), програми й послуги, що надаються ними, звітувати про свою діяльність і нести перед ним відповідальність [4, с. 7].

Термін «публік релейшнз» (Public relations), або зв'язки з громадськістю, є порівняно новим для органів державної влади та місцевого самоврядування України. Його стали використовувати лише в останні 8–9 років, із початком економічних перетворень. «Зв'язки з громадськістю», або «громадські зв'язки», відіграють дедалі більшу роль у діяльності органів державного управління, місцевого самоврядування, громадських об'єднань, у сфері підприємництва. Зв'язки з громадськістю, що мають понад 90-річну історію існування в демократичних країнах, дедалі впевненіше входять у життєвий простір сучасної України, поступово усвідомлюється важливість і необхідність цієї функції у процесі здійснення державного управління.

Створення підрозділів, відповідальних за зв'язки з громадськістю в органах державної влади та економічно розвинутих підприємствах України, мало місце на початку 90-х рр. як необхідність суспільних зрушень у напрямі формування економічних і політичних інститутів демократії. Але лише з моменту запровадження інституту президентства (1992 р.), коли в структурі Адміністрації Президента України була створена прес-служба глави держави, в Україні розпочався реальний процес налагодження основ зв'язків із громадськістю в органах державної влади. Саме в той період в Законі України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 р. була зафіксована норма, відповідно до якої право на інформацію забезпечується «створенням

у державних органах спеціальних інформаційних служб або систем, що забезпечували б у встановленому порядку доступ до інформації». На думку В. Бебика, перший етап формування національного корпусу служб зв'язків із громадськістю завершився у 1995 р. Він характеризувався кількісним насиченням штатів пресових та інших служб, що здійснюють функції зв'язків із громадськістю, фахівцями [5, с. 47].

Посилення ролі ЗМІ, інтенсифікація інформаційного потоку призвели до того, що вже на початку ХХ століття виникла необхідність у діяльності, яка пов'язує в єдиному процесі різних виконавців, колективи, соціальні групи. Так з'явилося поняття «зв'язки з громадськістю», яке відтворило різноманітність вимог до управління інформацією як до мистецтва ведення справ.

Зв'язки з громадськістю – комунікативна наука, яка вивчає різні соціальні грипи та їх ставлення до того чи іншого явища. При цьому варто зазначити, що зв'язки з громадськістю не просто досліджують явище та його суспільну природу, але й створюють методи, що дають змогу скоригувати ситуацію залежно від поставлених цілей.

Метою зв'язків із громадськістю є розробка та застосування на практиці різних підходів та методів, які забезпечують встановлення взаємовідносин між різними соціальними групами, заснованих на інформованості та, як результат, довірі.

Варто також зазначити, що зв'язки з громадськістю – це не тільки наука, але й мистецтво. Діяльність фахівця по зв'язках із громадськістю завжди має творчий характер та розрахована на розробку цікавих, нестандартних методів роботи з широкою громадськістю [7, с. 21].

Особливостями роботи фахівця по зв'язках із громадськістю є різноманітність, творчість та короткотерміновість. Різноманітність полягає в тому, що фахівець по зв'язках із громадськістю вирішує різні проблеми технічного та кадрового порядку. Творчість полягає в тому, що жодна проблема не є точною копією минулої. Короткотерміновість зумовлена тим, що більшість задач потребують доволі швидкого, оперативного вирішення.

Діяльність по зв'язках із громадськістю необхідна в таких випадках: встановлення та підтримка зовнішніх суспільних відносин та комунікацій; розвиток внутрішньокорпоративних відносин; створення іміджу організації, підтримка та збереження її репутації; підвищення попиту шляхом зростання ступеня обізнаності; розробка та реалізація системи антикризових комунікацій; пошук оптимальних виходів із конфліктних ситуацій,

вирішення конфліктів із мінімальними втратами; створення та підтримка іміджу конкретної особи; розвиток корпоративних відносин.

Важливими складниками налагодження зв'язків із громадськістю є форми і методи інформаційного забезпечення діяльності місцевих органів влади. Доцільно розробляти та використовувати свої специфічні методи співпраці, які мають формуватися з урахуванням зовнішнього і внутрішнього соціально-політико-психологічного середовища, щоб досягти успішної роботи місцевих органів влади і розуміння громадськістю її суті.

Процес організації роботи у сфері зв'язків із громадськістю складається з двох основних компонентів: з одного боку, це розробка стратегії громадської діяльності місцевого органу влади, а з іншого – реалізація завдань цієї стратегії. Перший компонент є головним і береться до уваги, з огляду на важливе для суспільства питання – відносини із соціальним оточенням і вироблення ефективних рішень, залежно від рівня компетенції місцевого органу влади, який їх приймає; другий – термін виконання, що суттєво впливає на довіру громадськості до цього органу.

Довіру населення можна завоювати лише тоді, коли місцеві органи влади будуть працювати з громадськістю за принципами, які забезпечують гласність, відкритість та прозорість у прийнятті управлінських рішень. Ці рішення мають будуватися на системності, цілісності, адресності, адекватності, технологічній гнучкості, достовірності. Цього можна досягти за умови взаємної доповнюваності, двосторонньої системної комунікації, підконтрольності та публічності.

Вірна модель організації зв'язків із громадськістю місцевих органів влади визначає порядок дій для їх налагодження, основними з яких є: збір та систематизація інформації про проблеми регіону, вивчення громадської думки та проведення анкетування населення території, формування бачення пріоритетів розвитку регіону як місцевих органів влади, так і громадськості, створення робочих груп громадськості для визначення цих пріоритетів, організація проведення громадських слухань із розвитку зв'язків із громадськістю, визначення категорії громадян, з якими має працювати місцевий орган влади [11, с. 73].

Розвиток зв'язків із громадськістю ґрунтується на довірі і послідовності дій місцевих органів влади, які мають дотримуватися принципу єдності слова і діла. У роботі встановлено, що ця послідовність має виявитись не лише в царині масових комунікацій, а й у кожному комунікативному

заході з громадянином, який звертається до влади. На визначення ролі та ваги місцевого органу влади впливає будь-яка його заява чи дія. Імідж місцевої влади має певну позицію у свідомості основних груп громадськості. Підґрунтям іміджу має слугувати ґрунтовно продумана і сформульована позиція місцевого органу влади, яка зводиться до акту стислого змістовного визначення цілей місцевих органів влади, тобто заяви про те, що вони роблять, для чого, які переваги та вигоди отримують пересічні громадяни від цих дій.

Важливе значення в розвитку зв'язків із громадськістю має імідж місцевих органів влади, оскільки вони постійно в центрі уваги громадськості. Це зобов'язує місцеву владу постійно і цілеспрямовано працювати над покращенням іміджу. І чим вищий рівень авторитету місцевих органів влади, тим більше буде бажання широкої громадськості співпрацювати з ними у вирішенні місцевих проблем.

Висновки. У статті розкрито питання щодо алгоритму організації зв'язків із громадськістю місцевих органів влади, що забезпечить порядок дій для їх налагодження, основними з яких є: збір та систематизація інформації про проблеми регіону, вивчення громадської думки та проведення анкетування населення території, формування бачення пріоритетів розвитку регіону як місцевих органів влади, так і громадськості, створення робочих груп громадськості для визначення цих пріоритетів, організація проведення громадських слухань із розвитку зв'язків із громадськістю, визначення категорії громадян, з якими має працювати місцевий орган влади.

Закритість, відсутність гласності, ігнорування болючих проблем громадськості, низька компетенція посадовців є характерними рисами для місцевих органів влади, які здебільшого працюють у закритому режимі та ігнорують реальні потреби суспільства або втілюють на практиці управлінські рішення, які досить часто не відповідають життєвим інтересам громадян. Тому нині вкрай важливо забезпечити діалог між підрозділами зв'язків із громадськістю органів державної влади як на центральному, так і регіональному рівнях, що дасть змогу творити єдину комунікаційну та іміджеву політику. Задля того, щоб громадяни підтримували політику керівництва країни, органи місцевої влади зобов'язані насамперед зробити так, щоб вони знали, що саме робиться, і розуміли причини: чому робиться це, а не що-небудь інше. Акцент на зрозумілості – це початок усвідомлення державою своєї відповідальності перед суспільством.

Список літератури:

1. Авер'янов В. Центральні органи виконавчої влади України: концептуальний підхід до класифікації в контексті адміністративної реформи в Україні. *Вісник Академії правових наук України*. 1999. № 1(16). С. 42–50.
2. Батанов О. Концептуальні засади співвідношення функцій територіальних громад з функціями місцевих органів державної виконавчої влади. *Право України*. 1999. № 5. С. 25–29.
3. Мелешенко О.К., Чічановський А.А., Шкляр В.І. Інформація, інформаційний. Словник термінів і понять для журналістів і політологів. Київ : Грамота, 2007, 214 с.
4. Мех О. Служби із зв'язків з громадськістю в органах виконавчої і законодавчої влади та місцевого самоврядування на сучасному етапі розвитку України : автореф. дис. ... канд. філол. наук : 10.01.08 «Журналістика». Київ, 2004. 20 с.
5. ПР в органах державної влади та місцевого самоврядування : Моногр. / О.В. Бабкіна, В.В. Басалуков, В.М. Бебик та ін.; За заг. ред. В.М. Бебика, С.В. Куніцина. Київ; Сімферополь : МАУП, 2003. 235 с.
6. Савельєва К. Зв'язки з громадськістю в системі маркетингового управління підприємствами. Донецький держ. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. Донецьк, 2004. С. 65–67.
7. Тихомирова Є.Б. Зв'язки з громадськістю. Київ : НМЦВО. 2014, 96 с.
8. Тихомирова Є.Б. PR-формування відкритого суспільства. Київ : Наша культура і наука. 2003. 68 с.
9. Центр А., Брум Х., Глен М. Паблик рилейшнз. Теория и практика. Москва : Издательский дом «Вильямс». 2013. С. 24–26.
10. Чічановський А.А., Шкляр В.І. Світ інформації: Особистість, суспільство, держава (Медитації і маргіналії). М.; Київ : Славянський діалог, 2014. 87 с.
11. Форми та методи залучення громадськості : навч. посібник / Інститут громадянського суспільства; за заг. ред. В. Артеменка. Київ : ІКЦ «Леста», 2007, 126 с.

**Kovriha E.S. INTERACTION OF STATE AUTHORITIES WITH THE PUBLIC
IN THE SYSTEM OF PUBLIC ADMINISTRATION OF UKRAINE**

The article examines the impact of public opinion on public policy. Due to the fact that public opinion acts as a tool of politics, opinion polls can be considered an integral part of the political process. In a democratic society, there must be mechanisms for public control over the activities of the authorities. The effectiveness of such mechanisms is determined, first of all, by the level of openness and transparency of the government by informing the public about its activities. Transparency of power is one of the fundamental principles of the rule of law in which public participation in the formulation and implementation of public policy is ensured, its impact on all stages of the state decision-making process, as well as open access to full objective and reliable information held by the authorities (public information). It is noted that the effectiveness of public information on the activity of the authorities depends on its effectiveness.

The stages of formation and development of organizational forms of public relations management in Ukraine are determined. With their formation and development, public relations involves building a trust in a phenomenon, project or personality. This is where their main task is determined. Lack of trust nullifies the rest of the effort because no group, company, state or society as a whole can live without an external network of trusted relationships.

The essence of public relations has been established as a function of public administration. The main purpose of public relations is to create a favourable external and internal environment. This is necessary for the successful operation of the public administration body and for the desired behaviour and public support of the public authority.

The ways of increasing the effectiveness of the activities of public relations services and the recommendations for improving their work are determined by the fact that the effective activity of such services in the authorities is possible by observing the following methodological principles: related techniques, methods and procedures); adequacy (correspondence of the subject, technology of activity of services to the purpose and tasks of the authority); predictability (correspondence of content and results to a promising model of regional development, taking into account changes occurring in the external environment); flexibility of technology (the external environment is variable, because it is influenced by many factors, so the activities of the services are accompanied by a constant technological adjustment, carried out at a new qualification level).

We have identified the key role of media relations as a tool for improving public relations. Mass communication is an important social and political institution of modern society, fulfilling the functions of: ideological and political influence, support of the social community, organization, information, education and entertainment. Public relations professionals in general and press professionals must, first and foremost, clearly regulate the relationship between their organization and the media, and maintain the information balance of bilateral information interaction. Moreover, it should be noted that both the mass media and organizations (in our case, local authorities) are interested in supporting such interaction. Scientific and practical recommendations for improving the directions of development of interaction of public authorities with the public in the sphere of public administration are theoretically substantiated and developed.

Key words: public relations, public authorities, public administration system, decision-making process, public authority.