

ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАЦІЇ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З ГРОМАДЯНАМИ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВІЙНИ

PROBLEMS OF COMMUNICATION OF THE CENTERS PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES WITH CITIZENS IN UKRAINE DURING THE CONDITIONS OF WAR

Аналізуючи практику роботи українських центрів надання адміністративних послуг в реаліях сьогодення, ускладнених війною, автор статті звернула увагу на той факт, що пересічні громадяни частіше стикаються з проблемами, які актуалізують звернення до державних сервісів та більш критично ставляться до якості надання адміністративних послуг. Існуючі підходи до визначення критеріїв якості та їх оцінки орієнтовані на соціологічний аналіз та вивчення громадської думки. Особливою актуальністю за таких умов набуває вивчення рівня комунікації між ЦНАПами та громадянами, який є ключовим моментом соціальної взаємодії між системами управління в державі та громадянським суспільством. У зв'язку з цим, авторка статті сформулювала питання про те, як слід розуміти якість, результативність і ефективність державного управління. Саме тому предметом наукового пошуку стала якість комунікації, як дієвий механізм впливу на динаміку взаємин, котрі складаються між громадянами (у всьому різноманітті виконуваних ними соціальних ролей) та державою (з усім спектром виконання адміністративних сервісів). В результаті вторинного аналізу моніторингового дослідження «Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні» в статті було визначено якість надання адміністративних послуг, як інтегральну характеристику сукупності системної діяльності, що визначають логіку виконання конкретних функцій ЦНАП. Критеріями загальної соціальної ефективності діяльності ЦНАП є ті, які пов'язані з потребами громадян та дозволяють вимірювати рівень їхнього задоволення отриманими послугами. До таких критеріїв відносять: якість організації роботи, доступність розташування та відкритість інформації, професіоналізм персоналу, якість роботи бек-офісу, ефективність діяльності, зворотній зв'язок.

Ключові слова: адміністративні послуги, якість адміністративних сервісів, центр із надання адміністративних послуг, комунікація, соціальна взаємодія.

Analyzing the practice of Ukrainian centers for the provision of administrative services in today's realities, complicated by the war, the author of the article drew attention to the fact that ordinary citizens are more often faced with problems that actualize appeals to state services and are more critical of the quality of the provision of administrative services. Existing approaches to defining quality criteria and their evaluation are oriented to sociological analysis and the study of public opinion. Under such conditions, the study of the level of communication between Centers providing administrative services and citizens, which is a key moment of social interaction between government systems in the state and civil society, becomes especially relevant. In this regard, the author of the article formulated the question of how the quality, effectiveness and efficiency of public administration should be understood. That is why the subject of scientific research has become the quality of communication, as an effective mechanism of influence on the dynamics of relations between citizens (in all the variety of social roles they perform) and the state (with the entire spectrum of administrative services). As a result of the secondary analysis of the monitoring study "Facilitating access to administrative services and improving their quality in the conditions of war in Ukraine", the article determined the quality of the provision of administrative services as an integral characteristic of the totality of system activities that determine the logic of the implementation of specific functions of the Centers providing administrative services. The criteria of the general social efficiency of the activity of Centers providing administrative services are those that are related to the needs of citizens and allow to measure their level of satisfaction with the services received. Such criteria include: quality of work organization, location availability and openness of information, staff professionalism, back-office work quality, activity efficiency, feedback.

Key words: administrative services, quality of administrative services, center for providing administrative services, communication, social interaction.

УДК 314:711.13:316.3:33
DOI <https://doi.org/10.32782/pma2663-5240-2023.37.9>

Шамрай Н.В.

к. наук з держ. упр.,
директор
Департамент надання адміністративних послуг м. Києва

Постановка проблеми у загальному вигляді. Аналізуючи практику управління в українських реаліях сьогодення, ускладнених російською збройною агресією, слід зауважити, що ми стикаємося з одночасним використанням в суспільстві, як мікро-, так і мезорівнів адміністрування (отримання адміністративних послуг), що сприймається громадянами як опосередковане управління соціальним життям у вигляді державного

регулювання. Оцінюючи його, слід звернути увагу, на той факт, що значна частина життя українського суспільства перейшла в онлайн середовище, особливості діяльності якого вплинули на виникнення нових моделей комунікації і на зміну характеру соціальної взаємодії. До мезорівня нами було віднесено адміністративне управління ключовою метою якого є забезпечення надання якісних адміністративних послуг громадянам. Мікрорівень найчас-

тіше презентується як рівень міжособистісної взаємодії між пересічним громадянином і конкретною особою, наділеною владними функціями від імені держави, під час виконання ним службових функцій, які полягають у плануванні, організації, координації, мотивації та контролі діяльності, спрямованої на реалізацію державних інтересів. Цей рівень реалізовано державною службою, точніше державними службовцями. Оскільки процеси соціально-економічних трансформацій, що відбуваються в українському суспільстві під впливом військово-політичного конфлікту, напругу пов'язані з активною цифровізацією та широко представлені різноманітними аспектами (зокрема, специфічними формами функціонування інформаційного суспільства), то реалії сьогодення передбачають постановку та вирішення низки проблем адміністративної діяльності напругу пов'язаних з процесами онлайн комунікації та пошуком ефективних інформаційних, управлінських та організаційних механізмів, направлених на забезпечення адекватної комунікації центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) з громадянами. При цьому ефективність комунікативної діяльності органів державної влади забезпечується за рахунок урахування змін у зовнішньому середовищі, пов'язаних із розвитком інформаційних технологій, формуванням розгалужених інформаційних мереж існуванням суспільства в умовах збройної агресії, яка суттєво обмежує та створює додаткові перешкоди для переміщення іноді неможливіючи фізичну присутність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Поняття «інформаційне суспільство» було введено до наукового обігу ще в 60-х роках ХХ століття М. Кастельсом, що стало ознаменуванням народження нового концептуального підходу, напругу пов'язаного з революцією у сфері інформаційних технологій у глобальному світі [2, с. 124]. Для розуміння специфіки цифрової взаємодії в нових реаліях життя українського суспільства, пов'язаних з фактами масової міграції, переміщенням великих мас людей в межах країни, вирішальним фактором ефективного управління комунікацією стає усвідомлення того, що інформаційне суспільство є специфічною формою соціальної організації, в якій завдяки новим технологічним умовам, що виникають в даний історичний період, вдалося перенести частину адміністративних сервісів у віртуальний світ – де обробка і передача інформації гарантовано будуть продуктивними і якісними. На думку М. Кастельса, цифрові технології провокують виникнення в суспільстві нових соціальних структур, об'єднаних в мережі, а «взаємодія влади та досвіду утворює культуру віртуаль-

ності у глобальних потоках, що перетинаються у часі та просторі» [2, с. 127].

Вирішення проблем комунікативної діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) потребує детального аналізу процесу становлення сучасних теорій комунікації. Термін «комунікація» походить від латинського «communicatio» – повідомлення, передача і визначає різні форми соціальної взаємодії [13, с. 180]. Наукові дослідження комунікації на початку ХХ століття були обмежені, з одного боку, теорією суспільного договору, що вивчала соціальні норми, мораль, право; з іншого боку – вивченням проблеми соціального діалогу. Подальший інтенсивний розвиток засобів комунікації сприяв проведенню наукових досліджень, в центрі уваги яких знаходились комунікативні технології, що відображено в роботах Б. Рассела, Л. Вітгенштейна, У. Морріса, які переосмислили поняття «комунікація» [13, с. 181].

Концепція американського соціолога Т. Парсонса про взаємозв'язок інформаційного обміну та систем соціальної взаємодії, започаткувала науковий підхід в рамках якого рух інформації став розглядатись як основа розвитку соціальних відносин [11, с. 258].

Теорія «магічної кулі», автором якої у 40-х роках ХХ століття став Г. Лассуелл, запропонувала розглядати модель комунікативного процесу та пов'язані з ним комунікативні дії, як «єдине ціле» що лягло в основу комунікативного механізму управління [7]. Паралельно з цим, проведене В. Ліппманом дослідження способів впливу якості комунікації на ефективність соціальної взаємодії, дозволило говорити про високий рівень залежності процесу обміну інформацією від стереотипів – стандартизованих, стійких, емоційно насичених, ціннісно визначених образів та уявлень про соціальний об'єкт. Такі стереотипи виконують функції регулювання та інтеграції відносин в конкретному соціальному середовищі [9]. Слід зазначити, що концепції Г. Лассуелла та У. Ліппмана відтворювали однолінійну та монологічну структуру комунікації, не враховуючи зворотний зв'язок. Цю прогалину заповнила концепція двоступеневої комунікації П. Лазарсфельда, Б. Берельсона та Р. Годе, в рамках якої було введено до наукового обігу теорію «лідерів думок», котрим відводилась роль головних суб'єктів діалогу для фахівців зі зав'язків із громадськістю та соціумом [8].

Відома концепція комунікативної раціональності влади Ю. Хабермаса, заснована на твердженні, що людське співтовариство, що усупільнюється, здатне до взаємодії з метою раціоналізації відносин, перетворюючи суспільство на продукт взаємодії між людьми.

Вчений розглядав два типи влади: комунікативну та адміністративну, тобто таку, що виникла в процесі комунікації та таку, що виходить з адміністративного примусу. Згідно з концепцією Ю. Хабермаса, людина є співучасником вільної комунікації без обмежень та нормативних правил, однак змушена дотримуватись певних правил адміністративної комунікації, оскільки живе в рамках державного устрою, а не сама по собі [6].

Розвинув вище наведену теорію М. Луман який зробив припущення, що політична влада є ядром будь-якої політичної системи, котра інтегрується у суспільство за допомогою комунікації, маючи на меті організацію адекватного функціонування усєї державної системи в основі якої лежить політична влада. Остання, на думку Н. Лумана, це і комунікація, і «найважливіший засіб комунікації в суспільстві», який базується на таких іманентних властивостях комунікації як вибірковість та інформативність. Водночас влада – це соціальний феномен, що має власні атрибутивні якості: спеціалізацію, символічність, узагальненість та легітимність [10].

Концепція кібернетичної комунікації К. Дойча (послідовника Р. Вінера) включала тлумачення політичної системи як мережі комунікацій та інформаційних потоків. Комунікаційна модель К. Дойча являла собою чотири блоки, кожен з яких пов'язаний з різними фазами проходження інформації (тобто комунікативними потоками): отримання та відбору інформації, переробки інформації та її оцінки, прийняття рішень, здійснення рішень за наявності зворотного зв'язку. Вчений зробив висновок, що для збереження держави та її стабільності необхідно не лише приймати інформацію «зовні» – сигнали протестів, які надходять від суспільства, а й своєчасно розбудовувати політику та інститути держави. Комунікації – це механізм, який визначає методи реалізації структури державної влади. Сама природа державної влади є комунікативною. У рамках комунікативної парадигми влада в державі інтерпретується не як певний вплив, який обмежується в часі та просторі, а, швидше, як особливий різновид політичних суб'єктів, специфічна форма соціальної комунікації між суб'єктами та об'єктами політичної діяльності у процесі отримання, збереження, відтворення та трансформації політичної інформації з метою вироблення адекватних чи неадекватних політичним цінностям суспільства рішень. У кібернетичній моделі нас цікавить лише один аспект – зворотній зв'язок в управлінні, оскільки будь-яка система працює ефективно, лише тоді коли вона отримує об'єктивну інформацію про свій стан на основі

керуючих сигналів. На думку К. Дойча, інформація, що надходить назад до керуючого центру, повинна протидіяти відхиленню керованої величини від керуючої [5]. Серед українських дослідників необхідно виділити науковий доробок Ю. Муляр, яка звернула увагу на зміну характеру взаємодії ЦНАП з громадянами в умовах проведення реформи з децентралізації [3, с. 18]. Отже, у сфері державного управління в процесі комунікації метою комунікативної діяльності є встановлення довіри до влади.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Сучасна наука виходить із того, що в основі соціальної комунікації лежить інтерпретація таких елементів, як передача інформації від однієї людини до іншої з метою впливу на неї. Управління за допомогою інформації є необхідною умовою діяльності сучасної держави, а реалізація комунікативної діяльності передбачає визначення цілей, планування конкретних дій з урахуванням ресурсів та ситуації, координування взаємодії компонентів комунікаційного процесу та дії безпосередніх виконавців, контроль та коригування процесу внаслідок комунікації. Дослідження комунікативної діяльності центрів надання адміністративних послуг дозволяє простежити етапи становлення сучасної концепції комунікації між державними сервісами та громадянами. Таким чином актуальність та наукова значимість даного дослідження обумовлена необхідністю теоретико-методологічного осмислення проблеми цифровізації адміністративних сервісів через призму пошуку адекватної моделі комунікації з громадянами.

Метою статті є висвітлення проблем комунікативної діяльності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) при взаємодії з громадянами в умовах активної цифровізації інформаційного суспільства, ускладнених військовим часом.

Виклад основного матеріалу. Надання якісних адміністративних послуг в інформаційному суспільстві сприймається як одна з найважливіших умов розвитку громадянського суспільства та встановлення демократичних відносин між органами місцевого самоврядування і населенням. У державному управлінні суб'єкти соціальної дії – це державні службовці, які наділені правом і вони мають певні власні можливості (інституційну, функціональну, ресурсну та ін.) для реалізації активної суспільної дії. Відповідно до визначення М. Вебера, соціальні дії, які мають значення для інших людей, можна назвати соціальною взаємодією [13, с. 156], отже об'єктами державного управління виступають як індивіди,

так і соціальні спільноти (групи, організації та інші), тому будь-яка діяльність інституцій державної служби відбувається на наступних рівнях впливу: індивіда і суспільства, організації та індивіда, організації та суспільства. Очевидно, що без адекватної комунікації соціальна взаємодія на всіх цих рівнях впливу стає неефективною, або взагалі неможливою.

У свою чергу, прикладом практичної реалізації ефективною діяльності органів виконавчої влади є оцінка якості комунікативної діяльності Центрів надання адміністративних послуг в мегаполісах України – Києві, Львові, Харкові, Дніпрі. Нами було зроблено вторинний аналіз результатів моніторингового дослідження «Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні» проведеного «Центром політико-правових реформ» спільно з регіональними партнерами «Громадської мережі публічного права» та адміністрації «UPLAN», за фінансової підтримки «DT Institute», реалізованого в період з 1 жовтня по 30 листопада 2022 року. Висновки та рекомендації опубліковані та є у вільному доступі у мережі Інтернет [4]. В дослідженні було використано методику ЦППР, яка передбачає, що процес моніторингу і оцінки діяльності ЦНАП розподіляється на п'ять послідовних етапів отримання всебічної інформації з різних джерел [1, с. 86–87]. Вибір для дослідження

міст було здійснено за принципом масовості заселення та високого рівня навантаження на ЦНАП – такі мегаполіси, як Харків та Дніпро, знаходяться у безпосередній близькості від зони ведення бойових дій, а тому служать свого роду центрами транзиту для громадян, котрі мігрують, рятуючись від війни. Київ та Львів є населеними пунктами, що прийняли основну масу внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Тому методологія моніторингу була суттєво доопрацьована шляхом внесення змін в рейтингову оцінку якості роботи ЦНАП за умов військового часу. Було виділено п'ять ключових критеріїв, що впливають на якість надання адміністративних послуг:

1. Організація роботи, яка включає в себе оцінку кількості та достатності послуг, що надаються, аналіз послуг, які з'явилися після впровадження військового стану, а також відображення роботи на інтернет платформах і месенджерах (наявність веб-сторінки, присутність в соціальних мережах).

2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності – територіальна доступність офісу, його зонування, обладнання, наявність інформаційно-консультативного пункту, доступність інформації про послуги.

3. Професіоналізм та якість роботи персоналу – кількість співробітників, рівень їх заван-

Таблиця 1

Порівняння якості роботи Центрів із надання адміністративних послуг у містах-мільйонниках України за моніторинговими критеріями ЦППР оцінки організації та діяльності [4]

Місто	Відділення ЦНАП, які брали участь у моніторингу	Критерій оцінки організації та діяльності					Всього балів
		Організація	Розташування	Персонал	Бек-офіс	Результативність	
	Максимальний бал	300	320	140	165	75	1000
Київ	ЦНАП Солом'янської РДА	150	249	90	140	65	694
	ЦНАП Деснянської РДА	188	257	95	115	65	720
Середній за містом Києвом		169	253	93	128	65	707
Львів	ЦНАП пл. Ринок, 1	211	240	120	120	65	756
	ЦНАП вул. Левицького, 67	256	285	110	120	65	836
Середній за містом Львовом		232	263	115	120	65	796
Харків	Регіональний центр	219	320	110	135	75	839
	ЦНАП Немишлянського району	153	263	60	145	65	686
Середній за містом Харковом		186	292	85	140	70	763
Дніпро	ЦНАП «Лівобережний»	181	310	120	150	65	826
	ЦНАП «Правобережний»	181	315	105	160	65	826
Середній за містом Дніпром		181	313	113	155	65	826

таженості, підвищення кваліфікації співробітників.

4. Робота бек-офісу (організація надання послуг) – наявність електронного та паперового документообігу, особливості комунікації, доступ до інформаційних баз даних органів влади.

5. Аналіз діяльності – здійснення моніторингу зауважень і пропозицій щодо стану та проблема надання адміністративних послуг, вживання відповідних заходів для усунення недоліків, зворотній зв'язок з громадянами.

В узагальненому вигляді результати моніторингу відображені у таблиці 1, що дає уявлення про якість роботи ЦНАП в Києві, Львові, Дніпрі та Харкові.

Таким чином, найвищі показники якості комунікації ЦНАП з пересічними громадянами продемонстрували такі мегаполіси як Харків та Дніпро, не зважаючи на ті труднощі роботи, які пов'язані з їх територіальною близькістю від зони ведення бойових дій. Однак середній показник виконання критеріїв якості надання

адміністративних послуг найвищий в м. Дніпро та м. Львів, що наочно продемонстровано на рис. 1.

Найвищий середній показник виконання критеріїв якості надання адміністративних послуг демонструють ЦНАП м. Дніпро – 82,6%, найнижчий – 70,7% спостерігається у державних сервісів м. Києва, причиною чого може бути надмірне перенавантаження та дефі-

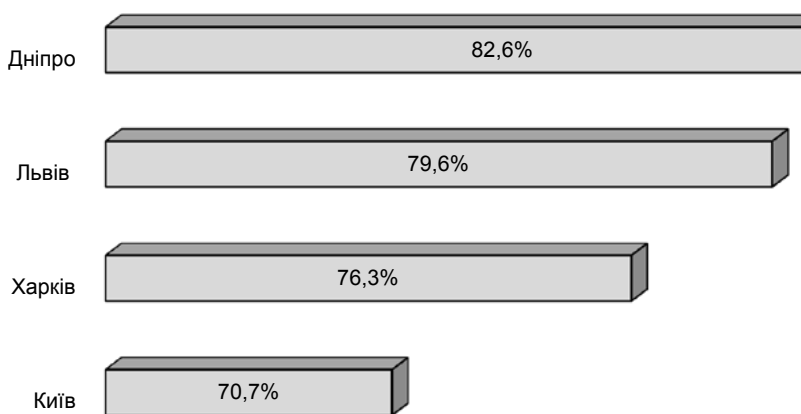


Рис. 1. Середній показник виконання критеріїв якості надання адміністративних послуг [4]

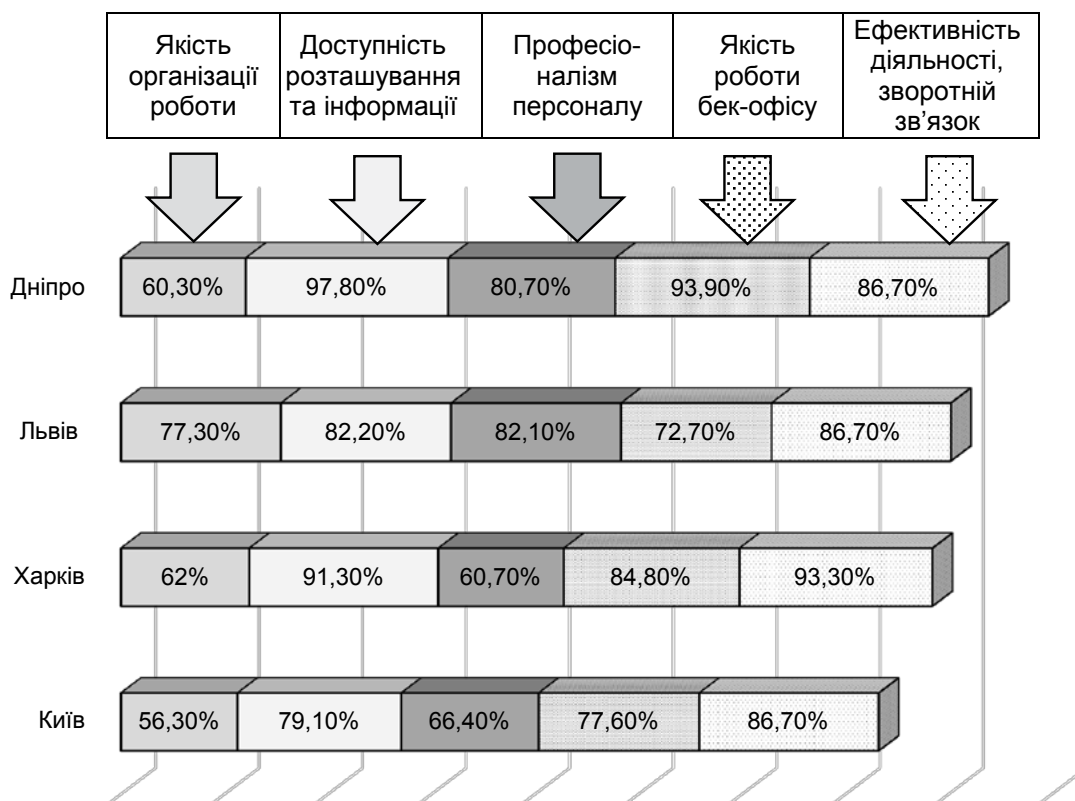


Рис. 2. Порівняльний аналіз виконання показників якості надання адміністративних послуг за моніторинговими критеріями ЦППР оцінки організації та діяльності [4]

цит кваліфікованих кадрів. Якщо деталізувати відсотки виконання показників якості надання адміністративних послуг, визначені за моніторинговими критеріями ЦППР (рис. 2), загалом бачимо, що існує певна регіональна динаміка. Найнижча якість організації роботи ЦНАП спостерігається в м. Києві – 56,30%, а найвища – в м. Львів 77,30%. У той же час 60,71% респондентів, звернули увагу на низький професіоналізм співробітників ЦНАП у м. Харкові, що компенсується за рахунок високого рівня зворотного зв'язку 93,30%.

Таким чином, встановлення ефективних комунікацій між сервісами надання адміністративних послуг та громадянами сприяє створенню позитивного іміджу виконавчої влади як основи для консолідації суспільства та є підґрунтям для забезпечення підтримки населенням органів місцевого самоврядування. Проведене дослідження свідчить про наявність певних недоліків в процесі інформаційного обміну взаємодіючих систем і підсистем між державними сервісами та пересічними громадянами, результатом чого виникає дисбаланс у взаємозв'язку між органами державної влади та громадськістю. У процесі взаємодії з громадянами у діяльності ЦНАП недостатньо враховуються фундаментальні зміни характеру комунікації, передумовою для виникнення яких стала масова цифровізація.

Висновки. Результативність і ефективність діяльності Центрів надання адміністративних послуг в рамках взаємодії з громадянами в умовах війни залежить від особливостей комунікації, що суттєво впливають на якість їх роботи, створюючи певні обмеження у доступі до отримання державних сервісів та можуть привести до виникнення соціальних нерівностей. Вторинний аналіз результатів моніторингового дослідження «Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні», проведеного «Центром політико-правових реформ» спільно з регіональними партнерами «Громадської мережі публічного права» та адміністрації «UPLAN», дозволив зробити оцінку якості комунікативної діяльності ЦНАП та виявити певні проблеми, а саме:

1. Недостатньо уваги приділяється формуванню позитивного іміджу діяльності державних сервісів у населення – зворотній зв'язок носить вибіркового характеру.

2. Недоліки інформаційного обміну взаємодіючих систем і підсистем, тобто, недостатній двосторонній збалансований взаємозв'язок між ЦНАПами та громадянами – якість організації роботи в закладах значно нижча ніж якість роботи бек-офісів.

3. Недостатньо враховуються фундаментальні зміни у характері комунікації – перехід до віртуальних сервісів та цифрових форм комунікації. ЦНАПи не ведуть сторінки в соціальних мережах, не мають власних каналів мережевої комунікації, не розповсюджують інформацію на популярних інтернет платформах.

Отже, актуальним напрямом подальших наукових пошуків є дослідження перспектив державних сервісів бути інтегрованим офісом з надання широкого переліку ефективних, якісних адміністративних послуг, в тому числі і соціальних, в умовах війни.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матеріалів / за ред. В. П. Тимошук, О. В. Курінного. Київ, 2015. 428 с. URL: https://snap.in.ua/wp-content/uploads/2017/03/%D0%90%D0%9F_%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD-%D1%96-%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B8_2015.pdf (дата звернення: 10.09. 2023).

2. Кастельс М. Інформаційна епоха: економіка, суспільство та культура. *Бібліотека «Полиця букініста»*. URL: http://www.polbu.ua/kastels_informepoch/ (дата звернення: 11.09. 2023).

3. Маляр Ю.М. Особливості та перспективи діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації, на прикладі ЦНАП Могилів-Подільської міської ради: кваліфікаційна робота бакалавра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». Тернопіль: ТНТУ, 2022. 74 с.

4. Результати моніторингу: Як змінилась робота ЦНАПів в умовах війни. *Результати дослідження*, 2023. URL: <https://pravo.org.ua/yak-zminyasl-robotatsnapiv-v-umovah-vijny-rezultaty-doslidzhennya/> (дата звернення: 23.09. 2023).

5. Deutsch Karl W. Nationalism and Social Communication. Cambridge: The Technology Press, Massachusetts Institute of Technology; and New York: John Wiley & Sons, 2020. URL: <https://www.cambridge.org/core/journals/american-political-science-review/article/abs/nationalism-and-social-communication-an-inquiry-into-the-foundations-of-nationality-by-karl-w-deutsch-cambridge-the-technology-press-massachusetts-institute-of-technology-and-new-york-john-wiley-sons-inc-pp-x-292-500/C214B2A2084289B99D3A78939302A02A> (Last accessed: 02.10.2023).

6. Habermas Yu. Moral consciousness and communicative action. *History of human society*. 1998. Vol. 11, № 3. P. 1–140. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/095269519801100305> (Last accessed: 05.10.2023).

7. Lasswell H. D. Power and Personality. Content uploaded by D. Robert Worley, 2021. URL: https://www.researchgate.net/publication/349517982_Lasswell_Power_and_Personality_1948 (Last accessed: 05.10.2023).

8. Lazarsfeld P. F., Berelson B. and Gaudet H. People's choice. Columbia: University Press, 2021. 224 p. URL: <https://cup.columbia.edu/book/the-peoples-choice/9780231197953> (Last accessed: 08.10.2023).

9. Lippman W. The Basic Problem of Democracy. The Atlantic Monthly, 2022. 627 p. URL: https://ia801603.us.archive.org/22/items/BasicProblemOfDemocracyWalterLippmann/The_Basic_Problem_Of_Democracy_Walter_Lippmann.pdf (Last accessed: 05.10.2023).

10. Luhmann N. Social System. Grundriss einer allg Emeinen theorie Suhrkamp. Das Forderprogramm des Goethe-Institutm Übersetzungen deutsche Bucher in eine Fremdsprache, 2022. URL: http://philosophy.ru/library/luman/luman_soc_sistem.pdf (Last accessed: 02.10.2023).

11. Parsons T. Socialization and Interaction Process. Sociology and Social Philosophy. 1979. № 31. P. 256–266.

12. Roper E. You и Your Leaders. Their Actions and Your Reactions. New York: William Morrow and Co, 1957. 388 p.

13. Sutrop U. Wittgenstein's tractatus 3.333 and russell's paradox. Trames. 2009. Vol. 13. № 63/58. P. 179–197. Institute of the Estonian Language, Tallinn, and the University of Tartu. URL: https://www.researchgate.net/publication/241574083_Wittgenstein's_tractatus_3333_and_Russell's_paradox (Last accessed: 12.10.2023).

14. Weber M. Some Categories of Interpretive Sociology. Sociological. 2005. Vol. 22. № 2. P. 151–180. URL: https://www.researchgate.net/publication/227590165_Some_Categories_of_Interpretive_Sociology (Last accessed: 05.10.2023).