

Міністерство освіти і науки України
Університет митної справи та фінансів

Факультет управління
Кафедра публічного управління та митного адміністрування

Дипломна робота магістра

на тему: «Комунікативна взаємодія органів публічної влади з
громадськістю в умовах цифровізації»

Виконала: студентка групи ПУ22-1зм
Спеціальність 281 «Публічне управління та
адміністрування»
Овсієнко А.І.

Керівник: к. держ. упр., доцент кафедри
публічного управління та митного
адміністрування
Голоха Л.Ф.

Рецензент: НТУ «Дніпровська політехніка»
завідувач кафедри державного
управління і місцевого самоврядування,
д. держ. упр., професор
Чикаренко І. А.

Дніпро – 2024

АНОТАЦІЯ

Овсієнко А.І. Комунікативна взаємодія органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації

Дипломна робота на здобуття освітнього ступеня магістр за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». Університет митної справи та фінансів, Дніпро, 2024.

Метою магістерської роботи є обґрунтування теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації. У роботі досліджено особливості комунікативної взаємодії між органами публічної влади та громадськістю в контексті впливу цифрових технологій на сучасну інформаційну систему. Висвітлено ефективність реалізації комунікаційних стратегій на прикладі Підгородненської міської ради. Розроблено практичні рекомендації щодо покращення комунікативної взаємодії на прикладі Підгородненської міської ради в умовах цифровізації на основі теоретичного аналізу та проведених досліджень.

Ключові слова: комунікативна взаємодія, комунікація, взаємодія, органи публічної влади, орган місцевого самоврядування, громадськість, зв'язки з громадськістю, засоби масової інформації, цифровізація, цифрові технології.

SUMMARY

Ovsiienko A.I. Communication interaction of public authorities with the public in the context of digitalization.

Thesis for obtaining a master's degree in the specialty 281 "Public management and administration". University of Customs and Finance, Dnipro, 2023.

The purpose of the master's thesis is to substantiate the theoretical foundations and develop practical recommendations for improving the relations between state administration bodies and local self-government with the public. The work explores the peculiarities of communicative interaction between public authorities and the public in the context of the impact of digital technologies on the modern information system. The effectiveness of the implementation of communication strategies on the example of the Pidgorodne City Council is highlighted. Practical recommendations for improving communicative interaction have been developed using the example of the Pidgorodne City Council in the context of digitalization based on theoretical analysis and conducted research.

Key words: communicative interaction, communication, interaction, public authorities, local government, public, public relations, mass media, digitization, digital technologies.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	4
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	9
1.1. Поняття, цілі, завдання та функції зв'язків з громадськістю органів публічної влади	9
1.2. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю	15
1.3. Прозорість та відкритість органів публічної влади в умовах цифровізації та формування дієвих механізмів налагодження взаємодії з громадськістю	22
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	32
2.1. Нормативно-правові основи державної комунікативної політики в Україні	32
2.2. Особливості комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю (на прикладі Підгородненської міської територіальної громади)	36
2.3. Аналіз та оцінка ефективності комунікативної взаємодії Підгородненської міської ради з громадськістю	45
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	55
3.1. Світові практики комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю	55
3.2. Напрями удосконалення зв'язків органів публічної влади з громадськістю	63
ВИСНОВКИ	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
ДОДАТКИ	81

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ОМС – органи місцевого самоврядування;

ЗМІ– засоби масової інформації;

ГО – громадська організація;

ВПО– внутрішньо переміщені особи;

ЄС–Європейський Союз;

ОВ– органи влади;

ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології;

Е-врядування – електронне врядування;

СММ – Соціальні мережі та медіа;

PR – піар;

ЗМК – засоби масової комунікації.

ВСТУП

Актуальність обраної теми. У сучасному інформаційному суспільстві, яке стрімко розвивається, комунікація органів публічної влади з громадськістю здійснюється не лише традиційними методами, але й впровадженням та розвитком цифрових технологій у всі сфери суспільного життя. Цифровізація внесла революційні зміни у способи обміну інформацією та комунікації між владою та громадою, визначаючи нові норми, стандарти та виклики для комунікаційних практик.

У сьогоднішніх реаліях спостерігається неабияке вдосконалення механізмів комунікативної взаємодії, оскільки органи публічної влади неодмінно повинні відповідати сучасним вимогам активної взаємодії з громадськими інститутами та постійним змінам в інформаційному просторі. Налагодження ефективної комунікативної взаємодії сприяє розвитку демократичних процесів та підвищує рівень довіри між владою та громадськістю.

Сучасний світ переживає інтенсивний процес цифрової трансформації, що суттєво впливає на всі сфери життя, включаючи взаємодію між владою та громадськістю. Врахування цього феномену в дослідженні дозволить розкрити нові можливості та виклики для ефективної комунікації.

Завдяки цифровим технологіям змінюються засоби і форми взаємодії між владою та громадськістю. Соціальні мережі, електронне урядування, відкриті дані та інші інструменти вимагають нових стратегій та підходів до комунікації.

Цифрова трансформація сприяє зростанню громадської активності та участі в управлінні. Громадяни використовують цифрові засоби для висловлення своїх поглядів, обговорення проблем та вимагання відповідальності влади.

Цифрові технології створюють можливість для збільшення прозорості та відкритості роботи органів публічної влади. Це стає ключовим фактором підвищення рівня довіри громадян до діяльності владних інституцій.

Однак, із зростанням використання цифрових технологій виникають нові виклики, такі як фейк-новини, кіберзагрози та загрози конфіденційності інформації. Вирішення цих проблем вимагає спеціальної уваги та вивчення.

У контексті цих аспектів, дослідження комунікативної взаємодії між органами публічної влади та громадськістю в умовах цифрової трансформації стає необхідним для розуміння та вдосконалення процесів спілкування, сприяння розвитку демократії та забезпеченню взаємної довіри. Дане дослідження не лише відповідає сучасним реаліям, але й визначає перспективи та напрямки подальшого розвитку комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

У контексті цифровізації, соціальні мережі, електронний уряд та інші інструменти стають не лише каналами передачі інформації, але й платформами для діалогу та взаємодії між органами влади та громадськістю. Такий перехід від традиційного підходу до нових комунікаційних реалій вимагає глибокого вивчення, систематизації та розробки стратегій, які б дозволяли оптимально використовувати можливості цифрового середовища для поліпшення якості комунікації між владою та громадою.

Магістерська робота присвячена розгляду нових форм інформаційної взаємодії, впровадженню та постійному використанню цифрових та сучасних інструментів, а також аналізу їхнього впливу на формування образу та іміджу органів публічної влади й підвищення рівня відкритості і прозорості в процесах прийняття управлінських рішень.

Метою магістерської роботи є обґрунтування теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі **завдання**:

- визначити цілі, завдання та функції зв'язків з громадськістю органів публічної влади;
- дослідити особливості взаємодії органів публічної влади із громадськістю;

- визначити та охарактеризувати нормативно-правові основи державної комунікативної політики в Україні;
- охарактеризувати особливості взаємодії органів публічної влади з громадськістю на прикладі Підгородненської міської ради;
- узагальнити світові практики комунікативної взаємодії органів публічної влади та громадськості;
- надати практичні рекомендації щодо удосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, що виникають у процесі комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Предмет дослідження – комунікативна взаємодія органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації.

Для виконання поставлених завдань дослідження використано комплекс загальнонаукових та спеціальних **методів дослідження**, а саме: методи аналізу і синтезу та структурно-логічний метод застосовано під час систематизації існуючих теоретичних підходів до комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю; за допомогою методу правового аналізу визначено нормативно-правові основи взаємодії органів публічної влади з громадськістю; метод інтерв'ю використовувався з метою отримання думки представників владних структур, експертів та активістів щодо комунікаційних процесів у територіальній громаді; за допомогою статистичних методів здійснено аналіз отриманих результатів анкетування та інших кількісних досліджень; контент-аналіз сприяв вивченню офіційних заяв посадових осіб публічної влади, прес-релізів та публікацій на офіційних сайтах органів влади; за допомогою компаративного методу здійснено аналіз світових практик комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю; методи моделювання та прогнозування використано під час визначення основних напрямів удосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю; методи наукової абстракції та узагальнення застосовувалися

для формулювання висновків. Достовірність результатів дослідження забезпечило комплексне використання вищезначених методів.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти щодо формування та впровадження комунікативної політики в Україні, наукові праці вітчизняних, зарубіжних вчених-управлінців, а також звітні дані Підгородненської міської територіальної громади.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в поглибленні теоретичного аналізу комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю з використанням інтегративного підходу та наданні практичних рекомендацій щодо удосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю з урахуванням викликів та можливостей цифровізації. У дипломній роботі розкрито ключові виклики, що виникають у зв'язку з цифровою трансформацією комунікаційних практик, та надано практичні рекомендації щодо їх попередження та мінімізації.

Структура та обсяг дипломної роботи. Структура проведеного дослідження обумовлена визначеною метою та завданнями й складається зі: вступу, трьох розділів (вісім підрозділів), висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 74 сторінки. Список використаних джерел налічує 57 найменувань, у тому числі 7 – іноземною мовою. Робота містить 13 рисунків та 2 таблиці. Положення тексту доповнює матеріал, викладений в 1 додатку.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1. Поняття, цілі, завдання та функції зв'язків з громадськістю органів публічної влади

Комунікація між представниками влади і громадянами – це важливий атрибут розвиненої демократичної держави. Налагоджений взаємозв'язок у цій сфері суспільного життя дозволяє зняти соціальну напруженість, вирішувати соціальні конфлікти мирним шляхом, ефективніше реалізувати державні рішення. Тому зв'язки з громадськістю в органах державної влади в європейських державах відомі ще із середини ХІХ ст. [1].

Наявність налагоджених зв'язків із громадськістю є невід'ємною частиною сучасного, демократичного стилю врядування органів публічної влади. Нині можна спостерігати розвиток таких напрямів зв'язків з громадськістю у державних структурах:

- формування активної громадської думки та позитивного іміджу держави як у межах країни, так і за кордоном;
- активне висвітлення діяльності уряду та органів місцевого самоврядування;
- вплив на внутрішню політику (розвиток промисловості, фінансів, торгівлі та ін.) та міжнародні відносини;
- проведення досліджень та збір статистичних даних щодо актуальних політичних проблем.

Такий розвиток не може не зацікавити проведення досліджень у цих напрямках та визначенні, які ж саме методи комунікації з громадськістю будуть ефективними. Спочатку зупинимось на визначенні поняття «зв'язки з громадськістю».

Поняття «зв'язки з громадськістю» (англ. public relation) має багато різних інтерпретацій. Серед них можна виділити наступні: «зв'язки з громадськістю», «public relations», «громадські зв'язки», «комунікації з громадськістю», «менеджмент комунікацій», «PR-комунікації». У загальному підсумку можна нарахувати понад 500 різних визначень даного терміну.

З більш, ніж 500 визначень поняття «зв'язки з громадськістю» найвідомішими і найуживанішими є: 1) визначення, що міститься в «Webster New International Dictionary»: «сприяння встановленню взаєморозуміння і доброзичливості між особистістю, організацією та іншими людьми, групами людей або суспільством в цілому з допомогою поширення роз'яснювального матеріалу, розвитку обміну (інформацією) й оцінювання суспільної реакції» [4]; 2) визначення, наведене відомим англійським соціологом Семом Блеком: «зв'язки з громадськістю» – це управлінська діяльність, спрямована на встановлення взаємовигідних гармонійних відносин між організацією і громадськістю, від якої залежить функціонування цієї організації» [5].

Автори «Енциклопедії державного управління» термін «зв'язки із громадськістю» розкривають наступним чином: 1) діяльність, що спрямована на досягнення взаєморозуміння між організаціями (урядовими структурами, підприємствами, політичними партіями, громадськими організаціями) та громадськістю; 2) наукова дисципліна, що обґрунтовує потребу в такій діяльності та розробляє її технологію [2, с. 233-234]. Науковці зазначають, що зв'язки з громадськістю як діяльність виникли в процесі демократизації суспільства, невід'ємною складовою якої є право громадян знати все, що стосується суспільних справ. У системі державних органів зв'язки з громадськістю спрямовуються на інформування громадськості про діяльність відповідних структур, їх досягнення, плани на майбутнє. Мета зв'язків з громадськістю полягає у здійсненні впливу органів влади на громадську думку, щоб схилити її до підтримки їхньої діяльності [2, с. 233-234].

У свою чергу, І. Ібрагімова запропонувала наступне визначення: «одна з комунікаційних стратегій, стратегій взаємодії, обміну інформацією. PR

передбачає рух інформації від джерела до одержувача, що в контексті органів державної влади передбачає комунікацію як всередині організації, так і зовнішню, тобто взаємодію між організацією та громадськістю» [3, с. 242-243].

Спираючись на сучасну теорію комунікацій В. Королько визначає, що: «паблік рилейшнз – це функція управління, покликана оцінювати ставлення публіки, ідентифікувати політику і дії приватної особи або організації стосовно до громадських інтересів і виконану програму діяльності, спрямовану на досягнення розуміння і сприйняття її масами».

Агафонова Н. пропонує розглядати зв'язки з громадськістю з точки зору стратегічного та тактичного підходів. При стратегічному підході зв'язки з громадськістю визначаються як: «формування довгострокових та короткострокових програм комунікації», а при тактичному як «конкретні організаційні дії з реалізації зазначених програм» [6, с. 26].

На думку Г. Почепцова зв'язки з громадськістю є комунікативною дисципліною, основною метою якої є «організація комунікативного простору для об'єкта зв'язків із громадськістю та покликані управляти позитивним іміджем фірми або людини» [7].

Не залишились у стороні й провідні громадські організації та PR-асоціації. Так, британський Інститут суспільних відносин (IPR) запропонував наступне визначення даного поняття: «... це заплановані тривалі зусилля, спрямовані на створення та підтримання доброзичливих відносин та взаєморозуміння між організацією та її громадськістю» [8, с. 15].

Якщо розглядати зв'язки з громадськістю в системі державного управління, то можна зазначити, що зв'язки з громадськістю виступають як інструмент управлінського впливу держави. Ефективність такого впливу залежить від функціонування відповідних підрозділів у зв'язках із громадськістю.

Ми вважаємо, що зв'язки з громадськістю у системі державного управління – це цілеспрямована взаємодія структур державного апарату (органів, організацій, установ) та органів місцевого самоврядування з

громадянами та громадськими інститутами, які можна визначити як реалізовану ними інформаційно-комунікативну функцію публічної влади та управління, що дозволяє оцінювати відносини різних кіл громадськості до тих чи інших рішень та дій, ідентифікувати проголошувану та реально проведену політику, співвідносити реалізовані програми з суспільними інтересами, формувати масові уявлення з будь-яких проблем для набуття суспільного розуміння, підтримки прийняття та виконання відповідних заходів.

Участь зв'язків з громадськістю у державному управлінні можна охарактеризувати як сприяння державі у вирішенні об'єктивних протиріч між плюралізмом політичної сфери суспільства та цілісністю державної влади. Відповідно до загальнодемократичних тенденцій суспільного розвитку органи публічної влади повинні удосконалюватись та сприяти формуванню активного громадянського суспільства. Для досягнення даної мети пріоритетним напрямом є налагодження прямої та зворотної комунікації з громадськістю.

Одними з головних цілей зв'язків з громадськістю органів публічної влади є:

- забезпечення прозорості та відкритості й розширення рівня інформованості громадськості про діяльність органів влади та прийняття рішень;

- взаєморозуміння і взаємодія, а саме підвищення рівня взаєморозуміння між органами влади та громадськістю для покращення взаємодії у сфері публічної політики;

- активізація громадянської участі та залучення громадян до участі у прийнятті рішень, забезпечення активної громадянської участі в управлінні справами держави;

- покращення іміджу влади та створення позитивного сприйняття громадськістю діяльності органів влади, підвищення рівня довіри до публічних інституцій.

Також перед органами публічної влади виникає низка завдань, які потрібно виконати для досягнення якісної та ефективної взаємодії з громадськістю. До таких завдань можна віднести:

- покращення інформаційної діяльності та забезпечення широкого кола громадськості інформацією про діяльність владних структур, прийняття рішень та публічні ініціативи;

- здійснення консультативної діяльності для пояснення політичної ситуації та надання влучних відповідей на запитання громадськості;

- забезпечення можливості громадськості висловлювати свою думку та брати участь у прийнятті важливих рішень;

- організація та проведення різноманітних заходів, таких як громадські слухання, круглі столи, конференції для залучення громадськості.

Аналіз наукової літератури засвідчив не лише різноманітність трактувань поняття «зв'язки з громадськістю», а й відмінність думок науковців щодо кількості функцій, що ними виконується, та їх змістовне наповнення [9; 10]. Зокрема, у науковій літературі виділяють наступні функції, що виконують зв'язки з громадськістю, які певним чином відображають історичні етапи становлення таких зв'язків [9, с. 130-132]. Серед них виокремлено наступні:

- контроль думки і поведінки громадськості;

- формування взаємовигідних відносин між органами публічної влади та громадськістю;

- реагування на громадськість.

Піліпко Т. А. виокремлює наступні функції, а саме: комунікативні, ідеологічні, культурно-освітні, рекламно-довідкові, організаторські [10].

Виходячи з цілей та завдань комунікативної взаємодії з громадськістю в органах публічної влади, можна виділити такі основні функції, як (рис.1.1):

- інформаційна;

- аналітична;

- комунікативна;

- інтегрована;

- консультативно-методична функція
- організаційна;
- правова.

ФУНКЦІЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ
<p>Інформаційна функція Формує та реалізує інформаційну політику, як одну із цілей комунікативної взаємодії в органах влади</p>
<p>Аналітична функція Визначає необхідність проведення конкретного виду аналітичного дослідження, який підходить під рівень компетенції зв'язків із громадськістю на основі актуалізації тематики такого дослідження.</p>
<p>Комунікативна функція Передбачає тиражування різної інформації при здійсненні комунікативних відносин з населенням, а також цільовою аудиторією.</p>
<p>Інтегрована функція Можливості зв'язків з громадськістю до консолідації громадської думки, суспільних інтересів, стосовно тих чи інших рішень та дій</p>
<p>Консультативно-методична функція Забезпечення формування ефективних відносин з громадськістю та окремими групами</p>
<p>Організаційна функція Проведення відповідних заходів із залученням громадськості, ЗМІ та сучасних технологій розповсюдження інформації.</p>
<p>Правова функція Правове забезпечення діяльності служби зі зв'язків з громадськістю, яке полягає у знанні основ законодавства, що підпадає під компетенцію професійної діяльності зв'язків з громадськістю</p>
<p>Інноваційна функція Використання у діяльності служби зв'язків із громадськістю інноваційних технологій та форм залучення громадян до соціально-економічного життя громади.</p>

Рис. 1.1. Функції зв'язків із громадськістю

Таким чином, зв'язки з громадськістю в органах публічної влади відіграють ключову роль у побудові відкритого, демократичного суспільства, де громадяни активно беруть участь у прийнятті рішень та сприяють покращенню якості управління на всіх рівнях.

1.2. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю

На сьогоднішній день практично всі органи публічної влади мають свої підрозділи, функціональними обов'язками яких є комунікативна взаємодія з громадськістю та засобами масової інформації. Пресслужби або спеціалізовані відділи органів публічної влади здійснюють спеціалізовану, посередницьку комунікативно-інформаційну діяльність, спрямовану на встановлення каналів двосторонньої взаємодії між структурами органів публічної влади та громадськістю, з іншими суб'єктами соціально-політичного процесу, з метою досягнення взаєморозуміння, співпраці та соціального партнерства в суспільстві.

Пресслужби або відділи зв'язків з громадськістю покликані надавати допомогу органам публічної влади при прийнятті управлінських рішень, орієнтуючи їх на певний настрій та враховуючи можливі реакції громадськості. Також фахівці пресслужби формують громадську думку щодо тих або інших управлінських рішень, висвітлюють діяльність апарату та створюють позитивний імідж органів публічної влади.

Діяльність таких служб ґрунтується на загальних принципах та враховує специфіку діяльності кожної з інституцій влади. Законодавча база діяльності пресслужб органів публічної влади складається із законів України та підзаконних актів: указів Президента України, постанов Кабінету Міністрів України, тощо.

Завданнями для більшості PR-служб (пресслужб) є наступні (рис. 1.2):

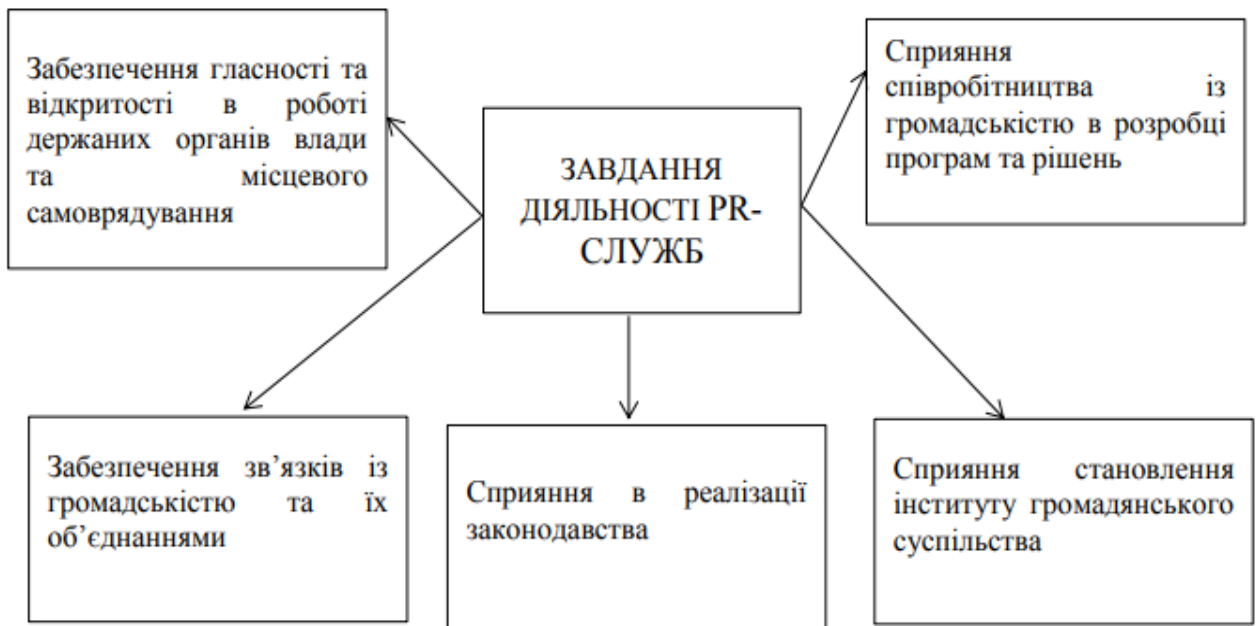


Рис. 1.2. Завдання діяльності PR-служб

Зв'язки з громадськістю в органах публічної влади базуються на дотриманні основних засад та принципів, серед яких:

- принцип відкритості та прозорості. Є основою демократичного ладу та управління. В органах державної влади присутня гласність, тим самим суспільство перебуває в курсі основних подій. Нині забезпечення прозорості діяльності є найважливішим індикатором ставлення та довіри суспільства до системи державного управління;

- принцип законності. Дотримання закону є важливим моментом, який поширюється на всіх людей без винятку. Зв'язки із громадськістю в органах влади мають дотримуватися принципу законності щодо надання наявної інформації;

- принцип оперативності. Цей принцип висловлює той факт, що рішення органів публічної влади мають бути висвітлені для громадськості в максимально швидкі терміни. Особливо гостро цей принцип стосується надзвичайних ситуацій;

- принцип конструктивності. Цим принципом затверджується безперервна налагоджена діяльність зв'язків із громадськістю щодо реалізації

інформаційної та іміджевої політики органу публічної влади. Цей принцип також передбачає використання комунікаційних каналів гнучким способом у поєднанні з креативними формами діяльності, новаторськими та традиційними методами;

– принцип системності. Це планова та цілеспрямована робота, яка ґрунтується на інформації, яка отримана під час зворотного зв'язку. Завдяки принципу системності увага може зосереджуватись на основних напрямках діяльності;

– принцип взаємної поваги є відображенням рівних відносин між усіма суб'єктами, які перебувають у полі зв'язків із громадськістю в органах публічної влади.

Одним з основних та дієвих інструментів формування іміджу органів публічної влади є засоби масової інформації. Будь-яка влада зацікавлена у всебічній співпраці із засобами масової інформації (далі – ЗМІ), оскільки в процесі комунікації між владою та суспільством вони відіграють значну роль [11, с. 194].

Структура пресслужби державної установи може змінюватися в залежності від конкретних особливостей та потреб даної установи. Однак, загально взята пресслужба зазвичай включає такі ключові елементи (рис. 1.3):

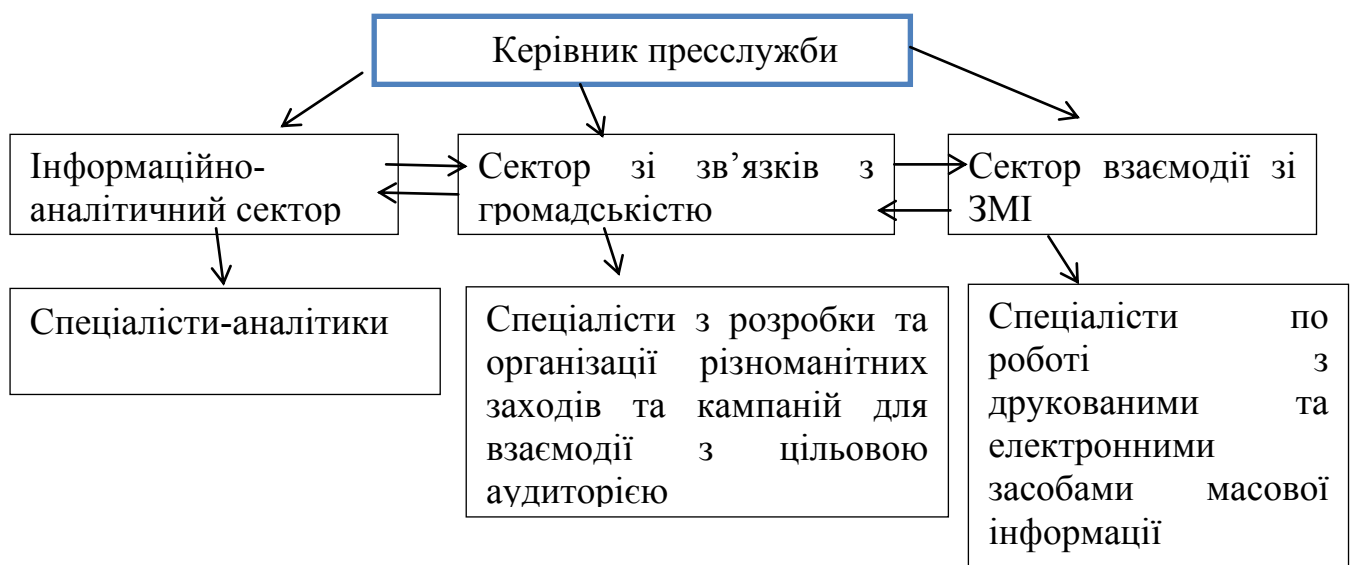


Рис. 1.3. Структура пресслужби державної установи

ЗМІ мають широкі владні повноваження у всіх сферах життя завдяки виконанню ними подвійної функції. З одного боку, вони виступають суб'єктом влади, який реалізує політику держави шляхом поширення інформації про політичні події та соціально-економічне життя суспільства, з іншого - ЗМІ, будучи носієм влади, самі будують політику, оскільки формують у суспільстві систему соціально-політичних поглядів та цінностей, що впливають на діяльність органів публічної влади, що впливають на відносини між різними верствами населення.

ЗМІ виконують у державі не просто інформуючу функцію, а й мають значний вплив на процес здійснення політичної влади. Відомо, що мас-медіа задають «порядок денний» суспільству для обговорення.

Засоби масової інформації відіграють важливу роль в роботі органів публічної влади в багатьох аспектах. Взаємодія між ЗМІ і органами публічної влади може мати значущий вплив на суспільство та демократичні процеси. Ось деякі аспекти ролі ЗМІ в роботі органів публічної влади:

1. Інформаційне забезпечення: ЗМІ виступають посередниками між владою і громадськістю, забезпечуючи обмін інформацією. Вони інформують громадськість про рішення, закони, програми та інші дії, які приймаються державними органами.

2. Контроль за владою: ЗМІ відіграють важливу роль у виконанні функції громадського контролю за діяльністю державних органів. Журналісти можуть висвітлювати корупційні факти, порушення прав людини, антидемократичні дії та інші проблеми, що виникають у системі влади.

3. Формування громадської думки: ЗМІ впливають на формування громадської думки, впливаючи на переконання та погляди громадян. Це може впливати на сприйняття дій влади, їхню легітимність та ефективність.

4. Посилення транспарентності: ЗМІ можуть вимагати та сприяти встановленню вищого рівня транспарентності в роботі владних структур, що сприяє більш відкритому та відповідальному управлінню.

5. Підтримка комунікації між владою та громадськістю: ЗМІ стають каналом для комунікації між державними органами і громадськістю. Це може сприяти зближенню інтересів, врегулюванню конфліктів та підтримці відкритого діалогу.

Беручи до уваги суттєву роль, яку відіграють ЗМІ у життєдіяльності сучасного суспільства, а також значущість тих наслідків, які можуть викликати ЗМІ, кожна держава прагне так чи інакше регулювати їх діяльність. У цьому ЗМІ не є винятком: прями́й обов'язок держави є регулювання будь-яких явищ і процесів суспільного життя, діяльність кожного соціального інституту. У кожній країні є законодавство, що регламентує порядок створення, організації та діяльності ЗМІ. У сучасних суспільствах застосовується три основні системи організації ЗМІ: приватна (комерційна), державна та суспільно-правова.

Комунікаційний потенціал державної влади полягає не лише у наявності ефективних інформаційних каналів, за допомогою яких влада може пояснювати суспільству свої рішення, а й у встановленні зворотного зв'язку з суспільством, що дозволяє почути запити різних соціальних груп, аналізувати та коригувати державну інформаційну політику.

Наприклад, пресслужба Апарату Верховної Ради України покликана вирішувати такі основні завдання:

- інформаційне забезпечення законотворчої та представницької діяльності апарату Верховної Ради України (ВРУ);
- підготовка та оперативне розповсюдження у ЗМІ офіційних повідомлень про найважливіші заходи у ВРУ;
- формування за допомогою ЗМІ позитивної громадської думки щодо діяльності ВРУ;
- інформування вітчизняної та зарубіжної громадськості про діяльність ВРУ через видання та телепрограми, роботу з населенням та громадськістю, а також каналами українських національних та іноземних ЗМІ;
- організація роботи з парламентськими кореспондентами;

- здійснення взаємодії із пресслужбами органів публічної влади, законодавчих органів з метою об'єктивного висвітлення діяльності ВРУ, а також розвиток зв'язків з інформаційними службами та службами громадських зв'язків зарубіжних парламентів та міжнародних організацій.

Відповідно до поставлених завдань за пресслужбою Верховної Ради України закріплені такі функції:

- проведення пресконференцій, брифінгів та інформаційних зустрічей журналістів з представниками депутатських об'єднань, комітетів та комісій ВРУ та організація інформаційного висвітлення діяльності офіційних делегацій ВРУ, які виїжджають за кордон із візитами або для участі у міжнародних заходах;

- розповсюдження офіційних заяв, повідомлень керівництва ВРУ та депутатських об'єднань, інформаційних матеріалів в українських та зарубіжних ЗМІ;

- випуск оперативних оглядів та експрес-аналізів, матеріалів у періодичних виданнях, вітчизняних та зарубіжних інформаційних агентствах, телебаченні та радіо;

- організація теле- та радіопередач і програм, що розповідають про діяльність ВРУ, депутатських об'єднань та ін.;

- здійснення відеозйомок засідань ВРУ, парламентських слухань, пресконференцій та інших важливих заходів;

- підтримка робочих контактів із головними редакторами газет та журналів, керівниками телерадіокомпаній, інформаційних агентств, представниками корпунктів зарубіжних ЗМІ [12, с. 164].

Модель взаємодії органів публічної влади з громадянським суспільством повинна відповідати сучасним демократичним вимогам, забезпечувати зміцнення ролі громадянського суспільства, посилювати моніторинг та експертний компонент у діяльності неурядових організацій, аби забезпечити їх активну участь у демократичних перетвореннях. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю має ґрунтуватися на базових цінностях, які

розділяються, практикуються, дотримуються, розвиваються та пропагуються обома сторонами цієї взаємодії. Набір цінностей взаємодії органів публічної влади з громадськістю наведено на рис. 1.4.



Рис. 1.4. Цінності взаємодії органів публічної влади з громадськістю

Взаємодія органів публічної влади із громадськістю є ключовим аспектом демократичного управління і передбачає взаємовідносини та спілкування між державними структурами та громадськістю. Цей процес спрямований на створення прозорості, відкритості, взаєморозуміння та співпраці між владою і громадянами. Основні аспекти взаємодії органів публічної влади із громадськістю включають:

- інформаційну взаємодію, а саме надання громадськості інформації про рішення, прийняті органами влади, забезпечення доступу до публічної інформації та документів, організацію інформаційних кампаній, прес-конференцій та інших заходів для роз'яснення тих чи інших питань;

- діалогові майданчики та консультації, а саме проведення громадських слухань та консультацій з важливих для громадськості питань, створення форумів, опитувань, анкетувань за допомогою соціальних мереж для відкритого обговорення питань, що стосуються громади;

- врахування громадської думки, а саме використання результатів громадських консультацій, опитувань, анкетувань при прийнятті рішень, сприяння розвитку механізмів для висловлення громадської думки;
- стимулювання громадської участі, а саме: залучення громадськості до робочих груп, комісій та комітетів, підтримка ініціатив та проєктів громадськості;
- розвиток інструментів зворотного зв'язку, а саме створення платформ для зворотного зв'язку та отримання відгуків, використання електронних інструментів таких як офіційний сайт, сторінки, канали та спільноти у соціальних мережах для забезпечення активної взаємодії;
- медіаторська роль, а саме вирішення конфліктів між громадою та органами публічної влади через діалог, сприяння вирішенню суперечок між владою та громадськістю.

Взаємодія органів публічної влади з громадськістю є важливим чинником для забезпечення легітимності, ефективності та демократичності управління. Вона дозволяє враховувати різноманітність голосів і потреб громадян у процесах прийняття рішень та впливає на покращення якості прийнятих політичних та адміністративних рішень.

1.3. Прозорість та відкритість органів публічної влади в умовах цифровізації та формування дієвих механізмів налагодження взаємодії з громадськістю

Відкритість органів влади особливо важлива на місцевому рівні, оскільки вона дозволяє громадянам брати участь у місцевому самоврядуванні. Принцип відкритості реалізується за рахунок дотримання чотирьох його складових: принципу інформаційної відкритості, принципу зрозумілості, принципу залучення громадянського суспільства та принципу підзвітності – і переважно за рахунок використання сучасних Інтернет-технологій.

Інформаційна відкритість визначається як організаційно-правовий режим діяльності будь-якого учасника соціальної взаємодії, що забезпечує будь-яким учасникам цієї взаємодії можливість отримувати необхідний та достатній обсяг інформації (відомостей) про свою структуру, цілі, завдання, фінансові та інші істотні умови діяльності.

Із розвитком мережі Інтернет у світі й в Україні зокрема та повсюдним її використанням основним показником інформаційної відкритості та прозорості публічної влади є якість і контент офіційних Інтернет-ресурсів (сайтів, сторінок у соціальних мережах тощо).

Принцип зрозумілості передбачає зручність і простоту використання сайту та інших офіційних каналів органів публічної влади, що допомагає громадянам швидко зрозуміти інформацію, викладену у відкритому доступі.

Принцип залучення громадянського суспільства передбачає можливість участі громадян у розробці, обговоренні та прийнятті рішень, врахування їх думок. Цей принцип має на увазі відкритий діалог влади та суспільства.

Принцип підзвітності означає контроль громадян над діяльністю органів влади у вигляді розкриття інформації органами влади про власну діяльність.

Таким чином, відкрита влада – це влада, яка дотримується сукупності принципів інформаційної відкритості (у тому числі відкритості бюджету та рішень, що готуються до прийняття), доступності та простоти сприйняття відкритих даних, впливу думки громадян на дії влади, а також контроль громадян за ними на місцевому рівні.

Мережа Інтернет має величезний потенціал для реалізації соціальної взаємодії та демонстрації відкритості й прозорості органів публічної влади. З метою формування іміджу відкритості органам публічної влади необхідно:

- висвітлювати вичерпну інформацію про свої цілі, завдання, а також поточну діяльність;
- працювати з різними каналами комунікації передачі даних у будь-якому форматі;
- розширювати способи та форми отримання інформації;

- налагоджувати відкритий діалог з громадськістю шляхом проведення публічних обговорень місцевих проблем у мережі Інтернет за допомогою різних онлайн-платформ та соціальних мереж;

- забезпечити громадянам можливість брати участь у прийнятті рішень;

- надавати у відкритому доступі інформацію про рішення, які готуються до прийняття, і роз'яснювати їх громадянам;

- публікувати звіти щодо роботи зі зверненнями громадян;

- проводити соціологічні дослідження, опитування та анкетування щодо задоволеності населення рівнем відкритості та доступності даних про діяльність органу публічної влади.

За чинним законодавством органи місцевого самоврядування зобов'язані публікувати таку інформацію:

- 1) загальну інформацію про орган місцевого самоврядування, у тому числі: найменування та структуру, поштову адресу, адресу електронної пошти, номери телефонів довідкових служб; відомості про повноваження, завдання та функції структурних підрозділів зазначених органів, а також перелік законів та інших нормативно-правових актів, що визначають ці повноваження, завдання та функції; перелік підвідомчих організацій (за наявності), відомості про їхні завдання та функції, а також поштові адреси, адреси електронної пошти, номери телефонів довідкових служб підвідомчих організацій; відомості про керівників органу місцевого самоврядування, його структурні підрозділи, керівників підвідомчих організацій (прізвища, імена, по батькові, а також за згодою зазначених осіб інші відомості про них); переліки інформаційних систем, банків даних, реєстрів, реєстрів, які перебувають у віданні органу місцевого самоврядування, підвідомчих організацій; відомості про засоби масової інформації, засновані органом місцевого самоврядування (за наявності);

- 2) інформацію про нормотворчу діяльність, у тому числі: муніципальні правові акти, видані органом місцевого самоврядування, включаючи відомості про внесення до них змін, визнання їх такими, що втратили чинність, визнання

їх судом не чинними, а також відомості про державну реєстрацію муніципальних правових актів у випадках, встановлених законодавством України; тексти проєктів муніципальних правових актів, внесених до представницьких органів муніципальних утворень; інформацію про розміщення замовлень на постачання товарів, виконання робіт, надання послуг для державних та муніципальних потреб відповідно до законодавства про розміщення замовлень на постачання товарів, виконання робіт, надання послуг для державних та муніципальних потреб; адміністративні регламенти; стандарти муніципальних послуг; встановлені форми звернень, заяв та інших документів, що приймаються органом місцевого самоврядування для розгляду відповідно до законів та інших муніципальних правових актів; порядок оскарження державних правових актів;

3) інформацію про участь органу місцевого самоврядування в цільових та інших програмах, міжнародному співробітництві;

4) інформацію про стан захисту населення та територій від надзвичайних ситуацій та вжиті заходи щодо забезпечення їх безпеки, про прогнозовані та виниклі надзвичайні ситуації, про прийоми та способи захисту населення від них, а також іншу інформацію, що підлягає доведенню органом місцевого самоврядування до відома громадян та організацій відповідно до законів України;

5) інформацію про результати перевірок, проведених органом місцевого самоврядування, підвідомчими організаціями в межах їх повноважень, а також про результати перевірок, проведених в органі місцевого самоврядування, підвідомчі організації;

6) тексти офіційних виступів та заяв керівників та заступників керівників органу місцевого самоврядування;

7) статистичну інформацію про діяльність органу місцевого самоврядування, у тому числі: статистичні дані та показники, що характеризують стан та динаміку розвитку економічної, соціальної та інших сфер життєдіяльності, регулювання яких віднесено до повноважень органу

місцевого самоврядування; відомості про використання органом місцевого самоврядування, підвідомчими організаціями бюджетних коштів, що виділяються; відомості про надані організаціям та індивідуальним підприємцям пільги, відстрочки, розстрочки, про списання заборгованості з платежів до бюджетів бюджетної системи України;

8) інформацію про кадрове забезпечення, у тому числі: порядок надходження громадян на муніципальну службу; відомості про вакантні посади муніципальної служби, що є в органі місцевого самоврядування; кваліфікаційні вимоги до кандидатів на заміщення вакантних посад муніципальної служби; умови та результати конкурсів на заміщення вакантних посад муніципальної служби; номери телефонів, за якими можна отримати інформацію щодо заміщення вакантних посад в органі місцевого самоврядування; перелік освітніх установ, підвідомчих органу місцевого самоврядування (за наявності), із зазначенням поштових адрес освітніх установ, а також номерів телефонів, за якими можна отримати інформацію довідкового характеру про ці освітні установи;

9) інформацію про роботу органу місцевого самоврядування зі зверненнями громадян (фізичних осіб), організацій (юридичних осіб), громадських об'єднань, державних органів, органів місцевого самоврядування, у тому числі: порядок та час прийому, порядок розгляду звернень із зазначенням актів, що регулюють цю діяльність; прізвище, ім'я та по батькові керівника підрозділу або іншої посадової особи, до повноважень яких віднесено організацію прийому, забезпечення розгляду звернень, а також номер телефону, за яким можна отримати інформацію довідкового характеру; огляди звернень, а також узагальнену інформацію про результати розгляду цих звернень та вжиті заходи [13; 14; 15].

Принципи відкритості й прозорості як важливі передумови для утвердження демократії участі в діяльності органів державної влади набуває дедалі важливішого значення в Україні. Значущим кроком у цьому напрямі

стало запровадження трьох нових для України механізмів, що ґрунтуються на використанні низки електронних інструментів.

1. Електронні петиції. Відповідно до ст. 231 Закону України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР, громадяни можуть звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вони адресовані, або веб-сайт громадського об'єднання, що здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції. В електронній петиції має бути викладено суть звернення, зазначено прізвище, ім'я, по батькові автора (ініціатора) електронної петиції, адресу електронної пошти. На веб-сайті відповідного органу або громадського об'єднання, що здійснює збір підписів, обов'язково зазначають дату початку збору підписів та інформацію щодо загальної кількості та переліку осіб, які підписали електронну петицію [14]. Першим органом державної влади України, який практично втілює у життя вищевказане законодавче положення, став Президент України. Так, 28 серпня 2015 р. запровадив спеціальний розділ «Електронні петиції» веб-сайту Президента України. Запровадження сайту електронних петицій до Президента України викликало неабиякий суспільний інтерес до цієї форми комунікації з владою та загалом себе виправдало як механізм учасницької демократії [16].

2. ProZorro – електронна система публічних закупівель, яка прийшла на зміну паперовим державним тендерам, інформація про які зазвичай не була доступна широкій громадськості. Систему закупівель ProZorro було передбачено Законом України «Про публічні закупівлі» від 25 грудня 2015 р. № 922-VIII. Відповідно до ст. 1 цього Закону, має бути створено веб-портал уповноваженого органу з питань закупівель, що є інформаційно-телекомунікаційною системою, до складу якої належать модуль електронного аукціону і база даних. Він є частиною електронної системи закупівель та забезпечує створення, зберігання й оприлюднення всієї інформації про закупівлі, проведення електронного аукціону, автоматичний обмін

інформацією, документами та користування сервісами з автоматичним обміном інформацією, доступ до якого здійснюється за допомогою мережі Інтернет. Функціонування веб-порталу уповноваженого органу уможлиблюється, зокрема, завдяки наданню авторизованим електронним майданчикам платного доступу до модуля електронного аукціону та бази даних. Порядок надання доступу та розмір плати встановлює Кабінет Міністрів України [17].

3. Електронне декларування. Відповідно до ст. 45 Закону України «Про запобігання корупції» від 14 жовтня 2014 р. № 1700-VII, особи, уповноважені на виконання функцій держави або місцевого самоврядування, зобов'язані щорічно до 1 квітня подавати шляхом заповнення на офіційному веб-сайті Національного агентства декларацію особи, уповноваженої на виконання функцій держави або місцевого самоврядування за минулий рік за формою, що визначається Національним агентством [18]. Електронне декларування стало справжнім революційним проривом, оскільки вперше в історії України було надано доступ для широкої громадськості до статків осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування У ніч на 31 жовтня 2015 р. в Україні спливав термін для першого в історії електронного декларування статків чиновників. Близько 120 тис. посадовців оприлюднили свої прибутки, майно та активи за 2015 р. Посадовці задекларували десятки і сотні мільйонів гривень у банках і готівці, значну кількість землі та нерухомості, надзвичайно дорогі колекції годинників, антикваріату, картин, стародруків та предметів розкоші [19].

Прозорість та відкритість органів публічної влади в умовах цифровізації є ключовим аспектом для забезпечення демократії, відповідальності та ефективності управління. Цифрові технології можуть значно полегшити доступ до інформації та забезпечити ефективну взаємодію між владою та громадськістю.

Для того, щоб функціонування служб зв'язків з громадськістю стало більш ефективним, органи місцевого самоврядування повинні розробити дієві механізми отримання зворотного зв'язку, оскільки далеко не всі форми прояву

соціальної активності, запропоновані місцевою владою, викликають у відповідь реакцію у суспільства. До найефективніших механізмів належать опитування громадської думки, збори громадян та публічні слухання.

Також соціальну активність громадян необхідно мотивувати шляхом гарантії результатів такої активності та пробудженням прагнення допомогти людям у скрутній ситуації. Представників місцевого суспільства спонукають до участі в управлінській діяльності різні соціальні чинники, пов'язані з покращенням життя всього співтовариства, наприклад, можливість покращити якість життя місцевих жителів, благоустрій території тощо. На суспільно-політичну активність громадян впливає наявність ініціаторів такої активності та рівень відкритості місцевої влади.

Налагодження ефективної взаємодії із громадськістю в органах публічної влади передбачає застосування різноманітних механізмів, спрямованих на включення громадян у прийняття рішень, забезпечення прозорості та відкритості. Ось деякі ключові механізми, які повинні використовуватися в органах публічної влади для досягнення якісної та ефективної комунікативної взаємодії з громадськістю:

- проведення громадських консультацій та форумів, організація публічних обговорень та слухань для збору відгуків, думок та пропозицій громадян з питань, які стосуються різних аспектів діяльності влади;

- створення електронних платформ для подання громадянами петицій та отримання відповідей на них від владних структур;

- публікація відкритих даних для громадськості, що дозволить громадянам аналізувати інформацію та брати участь у моніторингу діяльності владних органів;

- онлайн-голосування та опитування шляхом застосування цифрових інструментів (офіційних сайтів, сторінок, каналів та спільнот у соціальних мережах) серед громадян для збору їхньої думки з конкретних питань;

- створення груп, що об'єднують представників громадськості та владних органів для спільної роботи над конкретними проєктами або питаннями;

- проведення відкритих засідань та конференцій, на яких громадяни можуть висловлювати свої думки, ставити питання та отримувати на них відповідь від профільних спеціалістів органу публічної влади;
- активне використання електронних систем звітності, які надають інформацію про діяльність владних структур та їхні рішення;
- проведення освітніх заходів та інформаційних кампаній для підвищення рівня обізнаності громадян щодо діяльності влади та можливостей їхньої участі у прийнятті рішень;
- залучення регіональних та місцевих засобів масової інформації до розповсюдження інформації про діяльність та роботу органу влади та важливих подій для залучення громадськості.

Саме ці механізми мають сприяти створенню відкритого простору між владою та громадянами.

Підсумовуючи все викладене у першому розділі варто зазначити, що у ході дослідження було виявлено відсутність узгодженої думки щодо визначення терміну «зв'язки з громадськістю». На основі аналізів та вивчення літературних джерел, ми пропонуємо розглядати «зв'язки з громадськістю у системі публічної влади» як цілеспрямовану взаємодію структур державного апарату – органів, організацій, установ – із громадянами та громадськими інститутами.

Це визначення ґрунтується на їхній інформаційно-комунікативній функції у сфері публічної влади та управління. За цим підходом, «зв'язки з громадськістю» стають засобом оцінювання відносин між державним апаратом та різними сегментами громадськості в контексті прийнятих рішень та реалізації конкретних дій.

Це визначення дозволяє ідентифікувати інформаційно-комунікативні взаємодії, спрямовані на оцінку політики та дій публічної влади. Такий підхід дозволяє визначати відносини з різними сегментами громадськості, проаналізувати реалізовані програми в контексті суспільних інтересів та порівняти їх з проголошеною політикою.

Дане визначення також наголошує на важливості формування масових уявлень про будь-які суспільні проблеми для забезпечення суспільного розуміння, підтримки ухвалення та виконання відповідних заходів. З цією метою, ефективні зв'язки з громадськістю мають сприяти взаєморозумінню та взаємодії між державними структурами та громадськістю для досягнення спільних цілей та покращення якості управління в цілому.

Також у ході дослідження визначено, що взаємодія з громадськістю в органах публічної влади ґрунтується на дотриманні ключових принципів: відкритості, законності, оперативності, конструктивності, системності та взаємної поваги. Такий підхід підкреслює, що органи публічної влади розглядають взаємодію з громадськістю як взаємовигідний процес, що базується на визнанні та дотриманні принципів відкритості – забезпечення доступу до інформації, законності – дотримання чинного законодавства, оперативності – своєчасності та ефективності взаємодії, конструктивності – спрямованості на побудову позитивного діалогу, системності – узгодженого та цілісного підходу, а також взаємної поваги – врахування та відзначення поглядів та думок громадськості.

Ця визначена сукупність принципів створює основу для ефективної і взаємовигідної взаємодії між органами влади та громадськістю, сприяючи підвищенню рівня взаєморозуміння та підтримки між сторонами. Враховуючи ці принципи, можна суттєво поліпшити якість комунікації, розбудувати ефективний механізм взаємодії та забезпечити підтримку громадськості на шляху досягнення спільних цілей та вирішення суспільних завдань.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

2.1. Нормативно-правові основи державної комунікативної політики в Україні

На сучасному етапі розвитку суспільства спостерігається зростаюча важливість інформаційної сфери, що обумовлено швидким поширенням новітніх інформаційних технологій та прогресом у розвитку телекомунікаційних засобів передачі інформації. Ці тенденції зробили величезні обсяги інформації доступними для широких мас населення, що впливає на характер і зміст взаємодії в системі «влада – ЗМІ – суспільство».

Цей феномен вказує на те, що влада, засоби масової інформації та громадяни тепер перебувають у більш тісному зв'язку через широкий доступ до різноманітної інформації. Зростання впливу інформаційного простору сприяє активнішій взаємодії та обміну ідеями між цими складовими системи. Зазначений розвиток інформаційної сфери відображається в динаміці взаємодії між владою, ЗМІ та суспільством, що неминуче визначає нові виклики та можливості для формування інформаційної політики, підвищення обізнаності громадян та удосконалення взаєморозуміння між всіма учасниками цієї системи.

Однією з першочергових задач існуючої державної комунікаційної політики є створення умов для підвищення рівня довіри громадян до органів публічної влади. В Україні умови для формування та функціонування громадянського суспільства закладені в основу таких законодавчих документів, як Закони України «Про громадські об'єднання», «Про органи самоорганізації населення». У контексті цих законодавчих актів, взаємодія між владою та громадськістю через використання інформаційних ресурсів стає ключовим

інструментом для встановлення та підтримання ефективних зв'язків між ними. Такий підхід визначає важливість взаємодії, яка регулюється інформаційними потоками для досягнення об'єднаних цілей та покращення діяльності органів влади. Отже, налагодження ефективних комунікаційних взаємодій визначається як стратегічний етап для зміцнення взаємодовіри та розвитку сучасного громадянського суспільства.

Однією з важливих місій пресслужби будь-якої організації є систематичне збирання різноманітної інформації, яка стосується як державних установ, громадських організацій, підприємств, партнерів, так і конкурентів, а також їхніх керівників.

Конституція України визнає та гарантує права фізичних та юридичних осіб вільно шукати, отримувати, передавати, виробляти та поширювати інформацію будь-яким законним способом (ст. 34, 38, 40 57 Конституції України) [20]. У цьому контексті необхідно враховувати, що існує інформація, що відноситься до комерційної, державної та інших видів таємниць, щодо яких діють спеціальні правила їх захисту та охорони, встановлені законодавством України [20].

Законом України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 р. № 2657-ХІІ визначено основні положення міжнародних стандартів у галузі інформаційно-комунікаційної діяльності [21]. У даному нормативному документі розкрито питання інформаційного запиту щодо доступу до офіційних документів громадян, їх права щодо здійснення цієї діяльності, терміни, можливі випадки відмови. Окрім того в Законі України «Про інформацію» викладено основні принципи, які мають бути в основі інформаційних відносин, серед яких виділено наступні (рис. 2.1).

Наступним нормативним документом, який визначає порядок повного та всебічного висвітлення діяльності органів публічної влади в Україні за допомогою засобів масової інформації є Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» від 23 вересня 1997 р.

№ 539/97-ВР [23]. Також у даному нормативному документі запроваджено координацію роботи пресслужб та відповідних інформаційно-аналітичних підрозділів органів виконавчої влади.

ПРИНЦИПИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ВІДНОСИН
гарантованість права на інформацію
відкритість, доступність інформації та свобода її обміну
повнота і точність інформації
законність одержання, використання, поширення та зберігання інформації
об'єктивність, вірогідність інформації

Рис. 2.1. Принципи інформаційних відносин в Україні відповідно до Закону України «Про інформацію» [22]

Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР регулює права громадян, які надані Конституцією України, щодо внесення пропозицій про удосконалення діяльності органів публічної влади [14].

Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» розкриває форми та засоби оприлюднення через мережу Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади [24].

Постанова Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» розкриває основні вимоги щодо організації та проведення консультацій із громадськістю органами виконавчої влади [25]. Згідно зі ст. 3 даної постанови «консультації з громадськістю проводяться з питань, що стосуються суспільно-економічного розвитку держави, реалізації та захисту

прав і свобод громадян, задоволення їх політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів» [25].

Крім того, в постанові № 996 визначено, що взаємодія з громадськістю реалізується через проведення консультацій у формі публічного обговорення, електронних консультацій та аналізу громадської думки. Нормами постанови детально розкриті механізми залучення громадськості до обговорення державної політики та її активної участі.

Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 р. № 2939-VI гарантовано рівні можливості доступу громадян до інформації про діяльність органів влади [15].

Указ Президента України від 5 травня 2011 р. № 547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» визначив основні заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації з боку Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, центральних органів виконавчої влади, районних державних адміністрацій [26].

Міжнародними нормативними документами щодо забезпечення участі громадян у діяльності органів публічної влади є наступні:

- Європейська Хартія місцевого самоврядування (ратифікована Верховною Радою України 15 липня 1997 р.) [27];
- Конвенція про захист прав людини та основних свобод (Європейська конвенція з прав людини, ратифікована Верховною Радою України 17 липня 1997 р.) [28];
- Загальна Декларація прав людини (ратифікована Верховною Радою України у 1950 р.) [29];
- Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, які стосуються довкілля (ратифікована Верховною Радою України 6 липня 1999 р.) [30].

У сучасних умовах одним із пріоритетних завдань є розробка комплексної програми розвитку інформаційного законодавства. Ця програма повинна чітко визначати склад та структуру інформаційного законодавства,

встановлювати послідовність та тимчасовий графік розробки й прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюють всю гаму інформаційних відносин. Пріоритети цієї програми повинні враховувати об'єктивні зміни в поточних пріоритетах Державної інформаційної політики.

Як перспективне завдання можна визначити створення єдиного Інформаційного кодексу. Для реалізації державної інформаційної політики відповідно до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства, необхідно сформуванню єдину структуру в системі органів державної влади. Ця структура має охоплювати всі гілки та рівні державної влади та включати як спеціалізовані органи влади, які регулюють інформаційну сферу, так і підрозділи в інших органах влади, відповідальні за інформаційні аспекти у сфері їх компетенції.

Крім того, проведення державної інформаційної політики повинно координуватися єдиним центром на рівні вищого керівництва країни під персональною відповідальністю одного з вищих посадових осіб за вирішення цього завдання. На жаль, на даний момент жодна з перерахованих умов у повному обсязі не виконується, а проведення цілеспрямованої інформаційної політики не розглядається на рівні вищого керівництва серед пріоритетних завдань державного управління.

2.2. Особливості взаємодії органів публічної влади з громадськістю (на прикладі Підгородненської міської територіальної громади)

Особливості взаємодії органів публічної влади з громадськістю розглянемо на прикладі Підгородненської міської територіальної громади Дніпровського району Дніпропетровської області (далі – Підгородненська міська ТГ), яка станом на 01 січня 2023 р. налічує 24 038 мешканців та знаходиться у відстані 5 км. від меж обласного центру – м. Дніпра. Адміністративний склад Підгородненської ТГ включає п'ять населених пунктів (табл. 2.1).

Населенні пункти Підгородненської ТГ та чисельність населення,
станом на 01.01.2023 р.

Найменування населених пунктів, що входять до територіальної громади, із зазначенням адміністративного статусу	Чисельність населення (осіб) станом на 01.01.2023 р.
м. Підгородне	19524
с. Перемога	341
с. Спаське	3145
с. Хуторо-Губиниха	790
с. Дмитрівка	238

Економічна база Підгородненської міської територіальної громади формується за участі підприємств та установ, представників різних сфер економічної діяльності. Серед них варто виділити харчову промисловість, фермерські господарства, підприємства, що надають туристичні послуги, автозаправні станції, а також підприємства, спрямовані на продаж сільськогосподарської техніки.

Всього на території громади зареєстровано 554 діючих юридичних та фізичних осіб, з них: м. Підгородне та с. Перемога – 304, с. Спаське – 232, с. Хуторо-Губиниха – 13, с. Дмитрівка – 2.

Значна частка мешканців працює на підприємствах міста Дніпра. Тож динаміка кількості працюючих на основних підприємствах Підгородненської міської територіальної громади не відзначається позитивними тенденціями. Більшість працездатного населення, яке має реєстрацію в межах Підгородненської ТГ, працює за її межами.

Стан фінансово-господарської діяльності територіальної громади визначено на підставі аналізу міського бюджету за 2023 р., фінансових звітів та податкової звітності, проєктів з будівництва, реконструкції та розвитку міської інфраструктури, прибутковості проєктів та загального фінансового стану Підгородненської міської ради. Проведений аналіз свідчить, що доходи міського бюджету складають 218 488 211,00 гривень, у тому числі доходи загального фонду міського бюджету – 205 482 931,00 гривень та доходи спеціального фонду міського бюджету – 13 005 280,00 гривень. Видатки місцевого бюджету складають 218 488 211,00 гривень, у тому числі видатки загального фонду міського бюджету – 186 621 667,00 гривень та видатки спеціального фонду міського бюджету – 31 866 544,00 гривень.

Профіцит за загальним фондом місцевого бюджету склали 18 861 264,00 гривень; дефіцит за спеціальним фондом міського бюджету склали 18 861 264,00 гривень; оборотний залишок бюджетних коштів міського бюджету в розмірі 333 600 гривень, що становить 0,18 відсотків видатків загального фонду міського бюджету; резервний фонд міського бюджету у розмірі 200 000,00 гривень, що становить 0,11 відсотка видатків загального фонду міського бюджету.

Розподіл витрат міського бюджету на реалізацію місцевих/регіональних програм у 2023 р. склав 204 405 145,00 гривень.

Розглянемо як взаємодіє Підгородненська міська територіальна громада із громадськістю.

За комунікативну взаємодію з громадськістю у Підгородненській міській раді відповідає Сектор зв'язків з громадськістю та ЗМІ. Сектор зв'язків з громадськістю та ЗМІ (далі – сектор) є структурним підрозділом Підгородненської міської ради Дніпровського району Дніпропетровської області та підпорядковується загальному відділу Підгородненської міської ради. Сектор створено для виконання інформаційно-аналітичних функцій та забезпечення зв'язків із засобами масової інформації, громадськістю.

Основними завданнями сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ є:

- організація оперативної взаємодії Підгородненської міської ради та її виконавчого комітету із засобами масової інформації;
- інформування територіальної громади та громадськості України загалом, інших держав про діяльність Підгородненської міської ради, її виконавчих органів, Підгородненського міського голови;
- взаємодія з суб'єктами інформаційних відносин з метою розповсюдження інформаційних, довідкових і пояснювальних друкованих, відео-, аудіо- та фотоматеріалів;
- організація та сприяння проведенню прес-конференцій, брифінгів, прямих ефірів та інформаційних зустрічей керівників Підгородненської міської ради та її виконавчих органів;
- наповнення інформаційними матеріалами сторінки Підгородненської міської ради у мережі Фейсбук, Інстаграм, Телеграм, Твітер, Вайбер, Ютуб;
- розповсюдження заяв, повідомлень, прес-релізів, роз'яснювальних та інформаційних матеріалів тощо;
- організація у співпраці з виконавчими органами Підгородненської міської ради та її іншими структурними підрозділами розповсюдження довідкових видань, відео-, аудіо- та фотоматеріалів про роботу органів місцевого самоврядування;
- здійснення оперативного збирання та експрес-аналізу матеріалів національної і регіональної преси, українських і зарубіжних інформаційних агенцій, повідомлень в соціальних мережах, телебачення і радіомовлення, Інтернету, а також повідомлень, котрі надходять до сектору;
- організація для національних і регіональних засобів масової інформації інтерв'ю з Підгородненським міським головою, його заступниками та керівниками виконавчих органів Підгородненської міської ради;
- підтримка робочих контактів з головними редакторами газет та журналів, керівниками інтернет-видань, телерадіокомпаній, інформаційних агенцій, а також корпунктами засобів масової інформації;

- участь в організації висвітлення заходів, що проводять органи місцевого самоврядування;

- підготовка проєктів рішень сесії Підгородненської міської ради, її виконавчого комітету, розпоряджень Підгородненської міського голови з питань, що відносяться до компетенції сектору;

- розробка текстів виступів, вітань від імені Підгородненського міського голови з нагоди ювілеїв, знаменних дат, державних і професійних свят.

Основні навички, якими повинен володіти пресекретар/співробітник сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ наведено у Додатку А.

Головною метою комунікативної взаємодії Підгородненської міської територіальної громади із громадськістю є створення відкритих та прозорих відносин із населенням, громадськими організаціями, засобами масової інформації, політичними партіями, комерційними та іншими організаціями на території громади та підвищення довіри до міської ради та інших виконавчих органів, які відповідають за реалізацію конституційних прав громадян.

Основними завданнями комунікативної та інформаційної політики, що реалізується керівництвом Підгородненської міської територіальної громади у сфері зв'язків з громадськістю, є:

1. Забезпечення відкритості та прозорості Підгородненської міської ради для мешканців громади, громадських, політичних та інших організацій.

2. Підвищення рівня поінформованості населення та зацікавленості у діяльності апарату Підгородненської міської ради та її виконавчих органів.

3. Створення стійких контактів та зв'язків Підгородненською міською радою з усіма громадсько-політичними організаціями та засобами масової інформації, що можуть впливати на управлінський процес.

4. Нівелювання та усунення конфліктних ситуацій, пов'язаних із прийняттям управлінських рішень.

5. Формування позитивного образу Підгородненської міської територіальної громади у сприйнятті громадськості як незалежного інституту

місцевого самоврядування, що має на меті забезпечення законних прав громадян.

Взаємодія Підгороденської міської територіальної громади з громадськістю відбувається в наступних формах (рис. 2.2.).

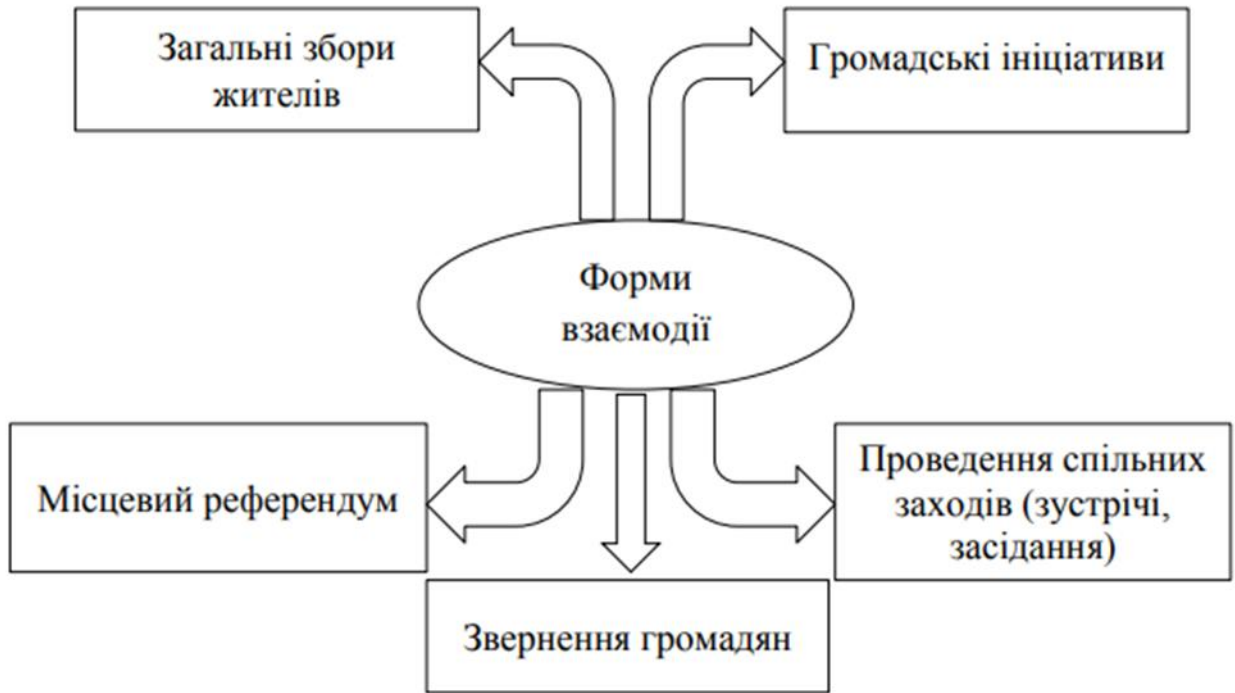


Рис. 2.2. Форми взаємодії Підгородненської міської ТГ з громадськістю

Оскільки розвиток та впровадження Інтернет-мережі стали однією з основних тенденцій останнього десятиліття, офіційні веб-сайти муніципальних утворень стали важливим джерелом інформації про місцеву владу та засобом комунікації з нею. При розробці веб-сайту особлива увага приділяється його головній сторінці, причому ключовим є не тільки її зовнішній вигляд, але й зручність навігації для швидкого доступу до інших розділів. Це дозволяє користувачам ефективно шукати необхідну інформацію.

На вимогу Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та законів України «Про інформацію», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» Підгородненська територіальна громада на підставі Рішення Підгородненської місцевої ради «Про створення та

функціонування офіційного веб-сайту» від 17 березня 2020 р. створила веб-сайт Підгородненської міської ради в глобальній інформаційній мережі Інтернет у доменній зоні dp.gov.ua.

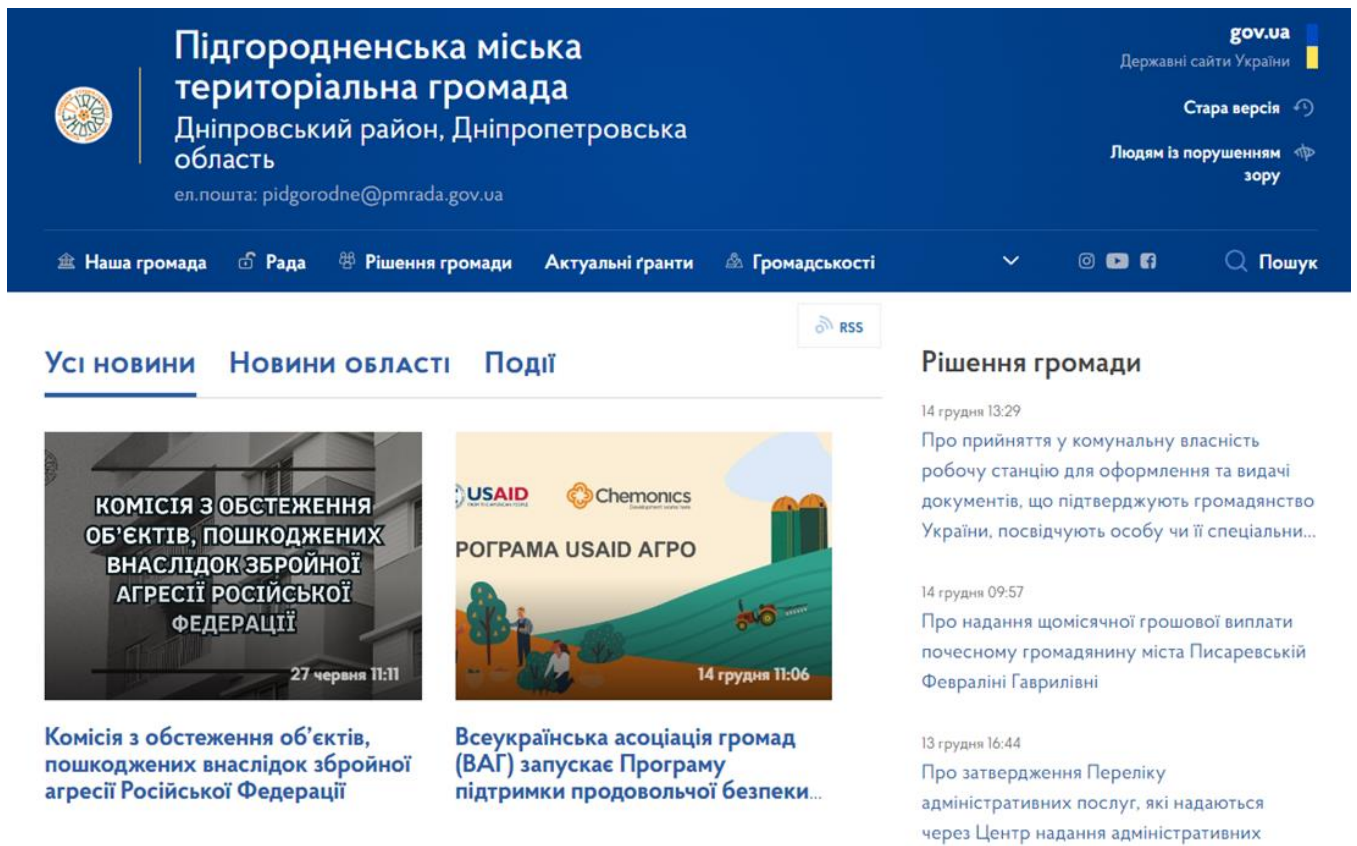


Рис. 2.3. Демонстрація екрану офіційного сайту Підгородненської міської ТГ

Офіційний веб-сайт Підгородненської міської територіальної громади служить основним джерелом інформації. Головною метою його створення є публікація інформації щодо діяльності Підгородненської міської ради, збільшення ефективності та прозорості її роботи, вплив на процеси, що відбуваються на території громади, а також розміщення проєктів локальних нормативно-правових актів і рішень Підгородненської міської ради та її виконавчих органів.

Відповідальність за наповнення цього веб-сайту покладено на загальний відділ та сектор зв'язків з громадськістю та ЗМІ. За дотримання умов розміщення інформації та надання програмно-технічної підтримки персонально

відповідають в.о. завідувача сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ та головний спеціаліст загального відділу.

Інформаційне наповнення веб-сайту забезпечується матеріалами, розробленими посадовими та службовими особами міської ради, а також установами та організаціями, які належать до комунальної власності міської ради. Інші підприємства, установи, організації, громадські товариства та мешканці територіальної громади мають можливість звертатися з пропозиціями щодо розміщення інформації на веб-сайті міської ради, якщо їхні матеріали сприятимуть популяризації, залученню інвестицій та висвітленню значущих подій.

Також з метою сприяння розвитку механізмів електронної демократії, відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» міська рада розробила порядок подання електронних петицій та їх розгляду органами місцевого самоврядування [14].

Електронна петиція є особливою формою колективного звернення громадян до Підгородненської міської ради та інших виконавчих органів щодо вирішення проблемних питань, які належать до їх компетенції та повноважень. Для визнання електронної петиції дійсною необхідно набрати відповідну кількість голосів, і вона стає обов'язковою до розгляду Підгородненською міською радою.

Для створення електронної петиції слід обов'язково зареєструвати петицію на веб-сайті Підгородненської міської ради у розділі «Єдина система місцевих петицій». Також зареєструвати електронну петицію можна на веб-сайті громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

Також на офіційному сайті Підгородненської міської ради функціонує Електронне звернення до Підгородненської міської ради, згідно Закону України «Про звернення громадян», де жителі можуть звернутися до Підгородненської міської ради та її виконавчих органів із заявою, скаргою, чи пропозицією за

допомогою письмового звернення і надіслати його через форму електронного звернення (рис. 2.4).

→ Публічна інформація → Електронне звернення до керівництва

Електронне звернення до Підгородненської міської ради

Шановні громадяни, згідно Закону України «Про звернення громадян» Ви можете звернутися до Підгородненської міської ради та її виконавчих органів із заявою, скаргою, чи пропозицією за допомогою письмового звернення і надіслати його через дану форму – форму електронного звернення.

Вид звернення:

- Питання
- Скарга
- Пропозиція

Прізвище, ім'я, по батькові

Соціальний статус

* необов'язкове поле

Суть звернення:

Рис. 2.4. Діалогове вікно Електронного звернення на веб сайті Підгородненської міської ТГ

Організацію розгляду електронних петицій, адресованих Підгородненській міській територіальній громаді забезпечує загальний відділ та сектор зв'язків з громадськістю та ЗМІ.

Голова Підгородненської міської ТГ не пізніше одного робочого дня після набрання петицією відповідної кількості підписів надає доручення відповідним виконавчим органам опрацювати питання та, за результатами, підготувати проєкт рішення Підгородненської міської ТГ чи її виконавчого

комітету, або, у виняткових випадках, надати відповідь автору (ініціатору) петиції без підготовки проєкту рішення.

2.3. Аналіз та оцінка ефективності комунікативної взаємодії Підгородненської міської ради з громадськістю

Легкість подання заяв спричиняє зростання невеликих, непомітних скарг, що зменшує ефективність автоматизованого складання звітів та додатків. Ведення облікових записів у соціальних мережах відзначається збільшенням прозорості муніципальних органів влади. При цьому стиль тексту, опублікованого в соціальних мережах, може бути менш офіційним, ніж у матеріалах на веб-сайті. Використання соціальних мереж є ефективним для залучення уваги громадськості до діяльності органу місцевої влади, висвітлення його позиції з різних питань, переконання громадян у позиції влади та формування позитивного сприйняття місцевого співтовариства. Соціальні медіа ефективно використовуються для встановлення відкритого діалогу та обміну інформацією між владою та суспільством.

Таким чином, ведення облікових записів в соціальних мережах спрощує для громадян подання звернень до органу влади. У коментарях також можуть розгортатися дискусії щодо рішень влади, за допомогою яких можна вивчати громадську думку. Працюючи з коментарями, депутати або голова міської ради можуть дійти спільного вирішення проблем разом з інтернет-спільнотою.

Важливою характеристикою користувачів соціальних мереж є схильність до об'єднання у спільноти, що робить ведення офіційної спільноти органу місцевої влади одним із пріоритетних напрямів діяльності у соціальних мережах. Соціальні мережі дозволяють вивчити споживачів інформації органу місцевої влади, цільові групи громадськості, зрозуміти, чого вони потребують, як з ними слід комунікувати. Відповідно, через соціальні мережі можна організувати рівне з інтернет-спільнотою спілкування з різних актуальних

питань, а також проводити групове обговорення проблем, що стосуються діяльності органу влади.

З метою оперативного інформування мешканців Підгородненської громади фахівцями Сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ регулярно публікуються інформаційні матеріали про роботу міської ради та її виконавчих органів, про культурно-масові і спортивні заходи, інформаційні публікації щодо актуальної ситуації в громаді та країні в цілому, тощо. Відповідні матеріали оперативно висвітлюються на офіційних каналах Підгородненської громади, а саме Viber – канал, Telegram – канал, Instagram – сторінка, Facebook – сторінка, Youtube – канал.

Станом на 10.12.2023 р. кількість читачів на офіційних ресурсах Підгородненської громади становить:

- Viber – канал: 4 041 підписник;
- Telegram – канал: 1 265 підписників;
- Instagram – сторінка: 1 340 підписників;
- Facebook – сторінка: 3 278 підписників;
- Youtube – канал: 306 користувачів.

За 9 місяців 2023 р. фахівцями сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ проводилася щоденна робота з інформаційного наповнення офіційних ресурсів Підгородненської громади. Так, станом на 30.09.2023 р. на сторінках офіційних ресурсів було розміщено 540 публікацій: січень – 44, лютий – 37, березень – 50, квітень – 56, травень – 95, червень – 52, липень – 59, серпень – 76, вересень – 71 (рис. 2.5).

Соціальні мережі в сучасних органах публічної влади виконують значущу роль у взаємодії з громадськістю та забезпеченні відкритого спілкування.

Під час створення та публікації інформаційних матеріалів сектор зв'язків з громадськістю та ЗМІ Підгородненської міської ради акцентує свою увагу на тому, щоб тексти та інші інформаційні матеріали були написані зрозумілою та простою мовою для жителів громади. Також багато уваги приділяється безпосередньо спілкуванню з громадськістю в коментарях під дописами.

Громадяни можуть висловлювати свої погляди, ставити питання та отримувати на них відповіді в режимі реального часу в коментарях, що сприяє встановленню ефективної комунікації.



Рис. 2.5. Кількість підготовлених та опублікованих матеріалів на офіційних сторінках Підгородненської громади в соціальних мережах за січень – вересень 2023 р.

Не менш важливий напрям комунікативної взаємодії та інформування мешканців громади про діяльність Підгородненської громади та створеного нею органу місцевого самоврядування – підготовка та розміщення в мережі Інтернет відеоматеріалів. За період січень – вересень 2023 р. сектором зв'язків з громадськістю та ЗМІ було підготовано та опубліковано більше 70

відеоматеріалів, з них відзнято 54 (рис. 2.6). Опубліковано 45 фоторепортажів про події в громаді, а саме 705 фото (рис. 2.7).

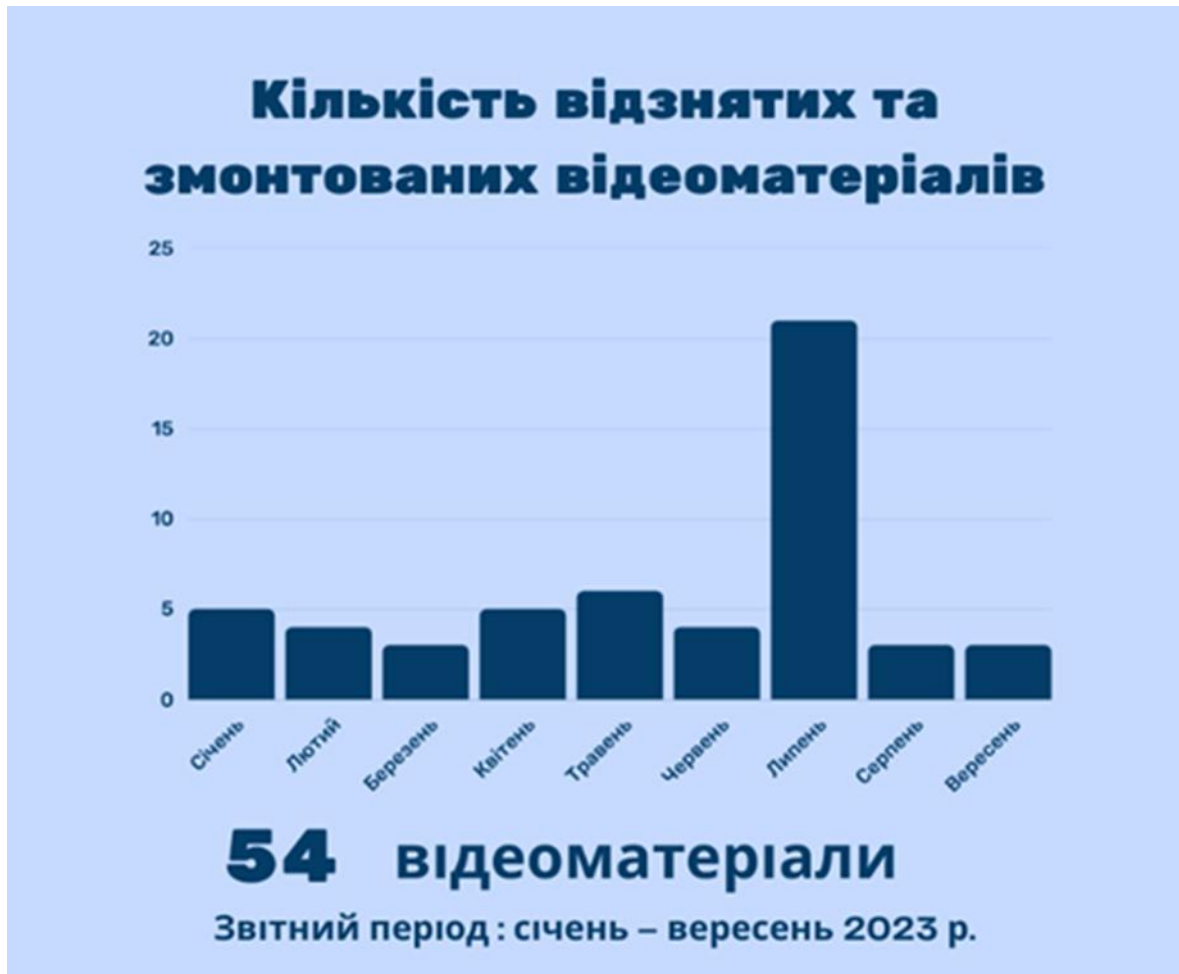


Рис. 2.6. Кількість відзнятих та змонтованих матеріалів для офіційних сторінок Підгородненської громади в соціальних мережах за січень – вересень 2023 р.

У сучасному світі не лише громадяни проявляють зацікавленість у доступі до інформації щодо політичної та економічної діяльності державних та місцевих органів влади, але й представники органів публічної влади виявляють потребу у взаємодії з громадськістю. Ця взаємодія спрямована на коригування управлінських рішень, забезпечення легітимності та підвищення довіри до місцевих органів влади з боку суспільства.

Зв'язки з громадськістю дозволяють залучити громадян до спільного обговорення з місцевою владою способів вирішення господарських питань (житлово-комунальне господарство, транспортне обслуговування тощо),

безпосередньо пов'язаних з їх життєдіяльністю на території громади. Місцеве самоврядування є інститутом громадянського суспільства, яке покликане надавати реальну можливість населенню брати участь у політичних, суспільних процесах [31, с. 70]. Отже, усвідомлення можливості впливу на політичні рішення є вагомим фактором громадянської активності та способом подолання відстороненості громадян від загальнополітичних процесів.

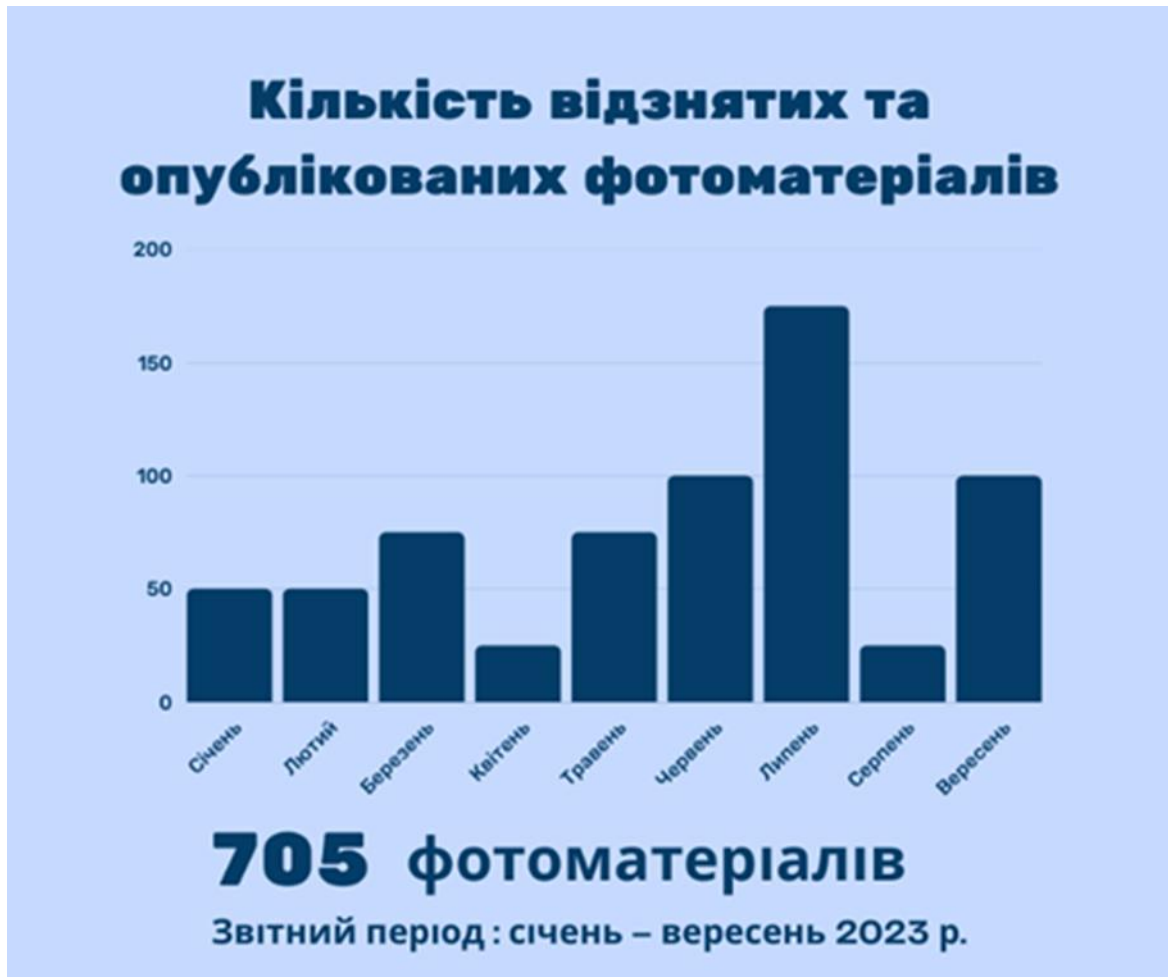


Рис. 2.7. Кількість відзнятих та опублікованих фотоматеріалів для офіційних сторінок Підгородненської громади в соціальних мережах за січень – вересень 2023 р.

Думка громадян про різні аспекти життя в територіальній громаді, такі як екологія, житлово-комунальне господарство, транспортне обслуговування, фінансова та кадрова діяльність тощо, є важливою умовою для їхньої

ефективної участі в місцевому самоврядуванні. Інформаційну основу в комунікативній діяльності органу місцевого самоврядування забезпечують спеціальні служби та окремі працівники. Особливий інтерес представляють перші, оскільки комунікація становить основну частину їхньої діяльності. Крім того, від їхньої структури та якісної роботи залежить інформаційне забезпечення діяльності органу місцевого самоврядування, а також інформування населення про можливості участі у формуванні та втіленні рішень місцевої влади, впровадження засобів зворотного зв'язку з громадськістю, аналіз думок та настроїв різних соціальних груп. Таким чином, ключовим параметром за визначеним критерієм є професіоналізм пресслужби місцевої влади.

Оцінка роботи пресслужби місцевої влади включає аналіз різноманітних параметрів. Серед них слід виокремити наступні:

- кількість та якість інформаційних матеріалів і прес-релізів: визначається ефективність підготовки матеріалів для інформаційного впливу;
- система розсилки прес-релізів; оцінюється організація та результативність процесу розсилки інформації для регіональних та національних ЗМІ;
- співвідношення кількості випущених прес-релізів та їх публікацій в ЗМІ: вказує на ефективність публікаційної стратегії та реакцію ЗМІ на надану інформацію;
- кількість проведених пресконференцій, спеціальних заходів, прес турів, презентацій: аналізується активність та ефективність взаємодії з журналістами, визначається інтерес громадськості;
- кількість проведених заходів та учасників: вказує на рівень активності та публічної участі в заходах, що організовані пресслужбою;
- рівень підготовки аналітичної та прогностичної інформації про стан суспільної думки: визначається здатність пресслужби аналізувати та передбачати реакції громадськості.

Однак, ефективність діяльності пресслужб значною мірою залежить від вихідних підходів до організації пресслужби:

- структурний стан пресслужби у системі органів місцевого самоврядування;
- структурна організація самої пресслужби, її відповідність функціям зв'язків із громадськістю;
- механізм взаємодії пресслужби з іншими державними підрозділами в контексті подачі останніми інформації.

Цей блок показників включається в єдиний параметр – організаційно-структурна відповідність пресслужби органу місцевого самоврядування та виконання функцій зв'язків з громадськістю.

Критеріями проведення оцінки та аналізу ефективності комунікативної взаємодії Підгородненської міської ради з громадськістю було визначено:

1. Відкритість та прозорість:
 - доступність інформації про рішення, прийняті радою, робочі документи та інші матеріали;
 - проведення відкритих зустрічей, публічних обговорень та діалогових майданчиків.
2. Аналіз громадської думки:
 - механізми для систематичного збору ініціатив та думок громадськості.
3. Використання соціальних мереж і онлайн-каналів:
 - інформування громадськості про події та новини громади, діяльність апарату міської ради та її виконавчих органів;
 - реагування на питання та коментарі жителів.
4. Громадські консультації та опитування:
 - консультації з громадськістю перед прийняттям важливих рішень;
 - опитування для збору думок громадськості на конкретні теми.
5. Взаємодія з місцевими та регіональними ЗМІ.

6. Оцінка ефективності комунікативної взаємодії з громадськістю працівниками міської ради:

- механізми для оцінки рівня задоволення громадськості та ефективності комунікаційних кампаній;
- врахування отриманого зворотного зв'язку та внесення коректив у стратегію.

Спираючись на дані критерії, можемо зазначити, що Підгородненська міська рада досить відкрита та прозора для громадян. На офіційному сайті Підгородненської міської ради оперативно публікуються рішення громади, а саме: прямі договори, розпорядження з адміністративно-господарських питань, розпорядження з кадрових питань, розпорядження міського голови, розрахункові відомості, обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі, проекти рішень міської ради, рішення сесій, проекти рішень виконавчого комітету, документи фінансового відділу, реєстр наказів про присвоєння поштових адрес, рішення виконавчого комітету, поіменне голосування, протоколи постійних комісій, протоколи засідань виконавчого комітету, протоколи засідань сесії, реєстр галузевих (міжгалузевих), територіальних угод, колективних договорів, змін і доповнень до них, протоколи комісії щодо субвенції на житло дітям сиротам, протоколи засідань комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій, протоколи засідань Громадської ради, протоколи результатів електронного аукціону та укладення договору оренди комунального майна.

Також Підгородненська міська рада активно залучає громадськість до проведення публічних обговорень, відкритих зустрічей та діалогових майданчиків. За 2023 р. було проведено понад 35 зустрічей представників міської ради з громадськістю. З результатами зустрічей громадськість може ознайомитися на офіційних сторінках громади в Фейсбук [32], Інстаграм [33], Телеграм-каналі [34] та Вайбер-спільноті [35].

Також Підгородненська міська рада завжди збирає та аналізує громадську думку, проводячи опитування в соціальних мережах та читаючи коментарі під дописами. У результаті такого аналізу, спеціалісти збирають нараду та формують подальші дії для врегулювання конфліктів чи проблемних питань. Спеціалісти сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ Підгородненської міської ради висвітлюють вирішення проблемного питання на офіційних сторінках громади, з метою інформування населення про діяльність апарату міської ради та наголошенні про те, що над вирішенням проблеми вже працюють фахівці.

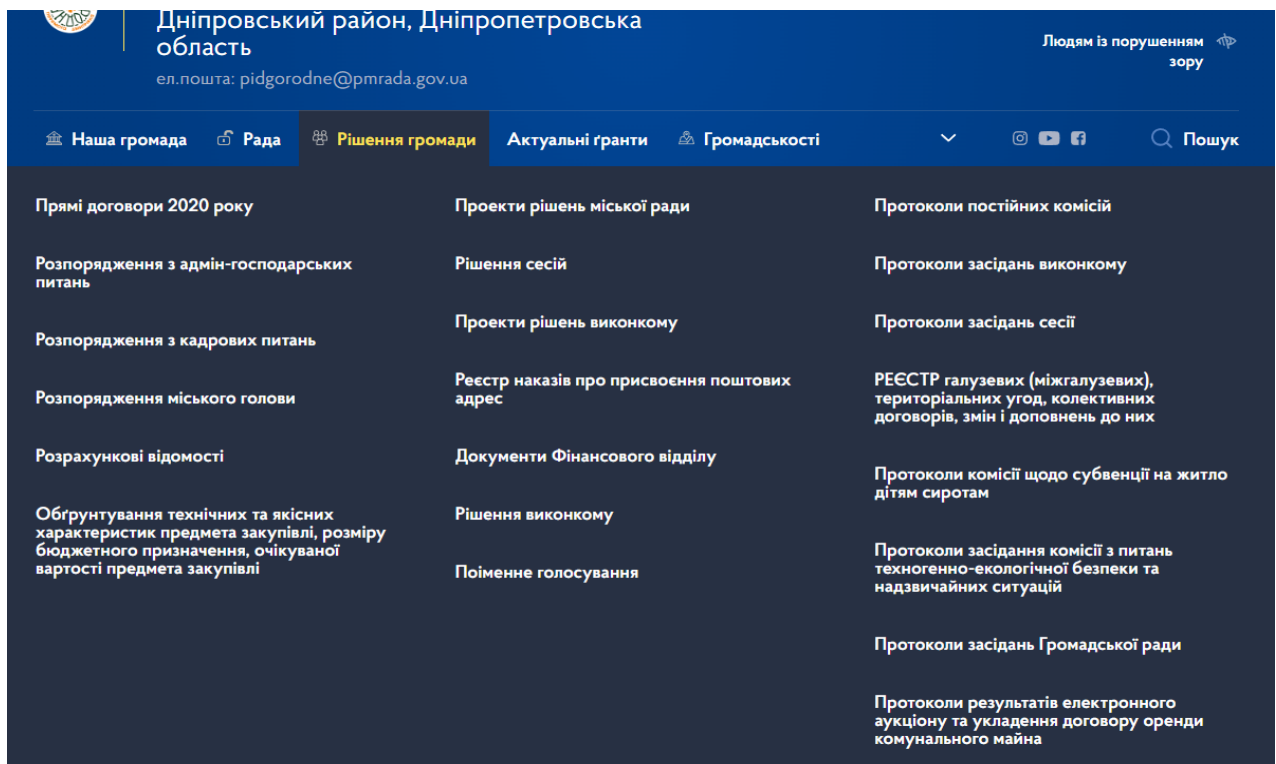


Рис. 2.8. Діалогове вікно «Рішення громади на сайті Підгородненської міської ТГ»

Загалом, на офіційних сторінках Підгородненської громади висвітлюють щомісяця близько 100 новин та оприлюднюють інформаційні публікації. Щодня спеціалісти сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ створюють близько 4-5 інформаційних публікацій. Також увагу приділяють You-Tube каналу, де публікується приблизно 3-4 якісних відео сюжетів в місяць.

Спеціалісти сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ Підгородненської міської ради також взаємодіють з регіональними ЗМІ. На території Підгородненської міської територіальної громади немає місцевих ЗМІ, однак спеціалісти співпрацюють зі ЗМІ м. Дніпро. За 2023 р. регіональними ЗМІ було відзнято 18 сюжетів про Підгородненську громаду. На постійній основі Підгородненська міська рада відправляє регіональним медіа прес-релізи та прес-пакекти для публікації новин.

Підсумовуючи другий розділ варто зазначити, що на сьогоднішній день існує значна кількість нормативно-правових актів, які регулюють аспекти комунікативної взаємодії між органами публічної влади та громадськістю. Однак, незважаючи на існуючу нормативно-правову базу, механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів публічної влади залишаються все ще не чітко визначеними.

Таким чином, одним із основних завдань комунікативної взаємодії є розробка комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, яка визначатиме його структуру, склад, послідовність розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів й окремих правових норм, регулюючих весь комплекс інформаційних та комунікаційних відносин.

Крім того, як перспективне завдання розглядається створення єдиного Інформаційного кодексу. Реалізація державної інформаційної політики відповідно до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства визначається як завдання державного управління, розв'язання якого вимагає виконання ряду певних умов.

Для аналізу та оцінки ефективності комунікативної взаємодії з громадськістю за приклад було взято Підгородненську міську раду. Під час дослідження було з'ясовано, що головною метою взаємодії Підгородненської міської територіальної громади з громадськістю є формування прозорих стосунків із населенням, громадськими організаціями, засобами масової інформації, політичними партіями, комерційними та іншими організаціями на території громади. Головна мета полягає в підвищенні рівня довіри громадян до Підгородненської міської ради та її виконавчих органів.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

3.1. Світові практики комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю

На сьогоднішній день вплив владних структур на різні групи населення має за мету зміну їхнього погляду та ставлення, проте цей вплив іноді здійснюється без врахування їхніх інтересів та позицій. Взаємодія з громадськістю повинна базуватися на встановленні рівноправного діалогу. Це означає можливість врахування інтересів та побажань населення як рівноправного учасника в процесі управління. Такий підхід сприяє створенню належних умов для взаєморозуміння та врахування різноманітних позицій під час прийняття рішень.

Взаємодія з громадськістю в органах влади має спрямовуватися на вдосконалення комунікативного потенціалу, який представляє собою важливий ресурс для реалізації державної політики. Здійснення ефективних зв'язків з громадськістю надає можливість не лише використовувати засоби масової інформації, але й безпосередньо взаємодіяти з населенням. Це включає пояснення прийнятих рішень, виявлення потреб, а також з'ясування позицій різних соціальних груп. Такий підхід сприяє відкритому та ефективному спілкуванню, що є ключовим для впровадження успішної державної комунікативної стратегії.

У демократичних країнах публічна політика є важливою складовою у впливі засобів масової комунікації на розвиток публічного управління. Вона створює умови відкритості та прозорості діяльності органів влади, а також можливість окремим елементам суспільства впливати на процеси розроблення, прийняття та реалізації державно управлінських рішень. Публічність політики є

важливою демократичною умовою, що проявляється у гласності та відкритості політичних дій. Громадськість повинна бути обізнана з питань діяльності та намірів політичних сил та органів публічної влади з тим, щоб впливати на процеси прийняття, створення та виконання ними законів, якість їхньої роботи, рівень компетентності, відповідальності та громадянської самосвідомості посадовців, що приймають ті чи інші рішення як представники відповідної частини виборців.

Західні експерти вважають, що органи публічної влади мають діяти на основі колективної відповідальності, яка потребує ділового партнерства та співробітництва між громадськістю та представниками органу влади. Як найефективніший засіб досягнення такої співпраці розглядаються пресслужби. Головною метою пресслужби є розвиток громадянської самосвідомості та пробудження у населення активного інтересу до проблем місцевого самоврядування [36, с. 39].

Розглянемо зарубіжний досвід взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Вважаємо, що для впровадження зарубіжного досвіду в практику України цікавим для розгляду є досвід США, а саме принцип відкритих даних (Open Data by default), у якому Україна вже зараз активно бере участь.

Open Data by default – це принцип, який передбачає, що відкритими мають бути всі державні дані за замовчуванням. Відповідно до цього принципу, дані є безкоштовними, доступ до них має будь-який громадянин – простий містянин, чиновник, представник бізнесу або розробник програмного забезпечення. Виключення може бути зроблено, якщо відкриття даних становить потенційну небезпеку для суспільства.

Згідно з Міжнародною хартією відкритих даних, Open Data by default – один з 6-ти ключових принципів, що дозволяють суспільству отримати максимум користі від розкриття інформації державними органами та місцевою владою [37].

Термін «відкриті дані» включає в себе дані, що зберігають у себе національна, регіональна та місцева влада, міжнародні державні органи та інші установи державного сектору. Також цей термін можна застосувати до даних, що пов'язані з державними програмами і послугами. Мова також іде й про ту інформацію, що створена для уряду сторонніми організаціями.

Вільний доступ до державних даних та їх подальше використання є значною цінністю для суспільства та економіки. Тому державні дані повинні бути відкритими за замовчуванням.

Необхідно сприяти глобальному розвитку та прийняттю загальних стандартів і політик щодо створення, обміну та використання відкритих даних.

При цьому відкривати дані можна лише тоді, коли громадяни впевнені, що це не завдасть шкоди їхньому праву на приватне життя. Також громадяни мають право впливати на збір та використання їхніх особистих даних.

До Міжнародної хартії відкритих даних зараз приєдналися уряди 17 країн. Вони визнають принцип Open Data by default як провідний та прагнуть до того, щоб їхні уряди за визначенням відкривали всю інформацію.

Перелік цих країн – Австралія, Колумбія, Гватемала, Панама, Сьєра-Леоне, Велика Британія, Аргентина, Коста-Ріка, Італія, Парагвай, Південна Корея, Уругвай, Чилі, Франція, Мексика, Філіппіни, Україна.

Електронне урядування в США складається із трьох основних модулів (G2G, government to government, врядування для уряду; G2B, government to business, врядування для бізнесу; G2C, government to citizens, врядування для громадян). До його складу входять численні прикладні елементи: перехід державних органів на електронний документообіг, забезпечення доступу громадян до державної інформації, установлення для всіх державних органів показників ефективності роботи на рік і регулярний їх контроль, що проводиться як парламентом, так і громадянами, введення в державних органах пластикових карт для ідентифікації державних службовців, перерахування їм зарплати, розрахунків за відрядження, перенесення в мережу більшості стандартних трансакцій між державою й громадянами або бізнесом і т. ін. [51].

У загальноєвропейському дослідженні використання інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) для посилення демократії дається таке тлумачення: «Е-демократія складається з усіх електронних засобів комунікацій, що дають змогу/уможливлюють громадянам докладання зусиль для «тримання» керівників/політиків відповідальними за свої дії у сфері публічного життя. Залежно від аспектів демократії, що просуваються, е-демократія може використовувати різні технології для: 1) підвищення прозорості політичного процесу; 2) посилення прямого залучення і участі громадян; 3) підвищення якості формування думки – позиції шляхом відкриття нового простору для інформації і обговорення» [52]. Цю триєдність аспектів демократії, забезпечуваних за допомогою специфічних способів і засобів, що базуються на застосуванні ІКТ, можна представити у вигляді матриці. Цю триєдність аспектів демократії, забезпечуваних за допомогою специфічних способів і засобів, що базуються на застосуванні ІКТ, можна представити у вигляді матриці (рис.3.1) [53].

Матриця е-технік / забезпечуваних аспектів демократії				
		Забезпечувані аспекти		
		Підвищення прозорості	Підвищення участі	Підвищення обговорень
Е-ТЕХНІКИ	Е-доступ	X		
	Е-консультації		X	
	Е-петиції		X	
	Е-голосування		X	
	Е-форуми			X

Рис. 3.1. Матриця електронних технік і забезпечуваних аспектів демократії

Взаємодія між владою та громадськістю є важливим показником демократичності та легітимності врядування. Ця парадигма спирається на розуміння процесу управління як комунікації, вектори якої спрямовані не лише на внутрішню системну організацію процесу впорядкування діяльності

державного апарату та регулятивного впливу на діяльність суб'єктів недержавного сектору, але й на горизонтальне поширення інформації, що виходить за межі владної компетенції державних органів та спонукає до контакту з суспільно-громадськими інституціями та приватними організаціями, залучаючи до участі громадськість із недержавних (неприбуткового та приватного) секторів.

У цьому неминуче проявляється діалектичне протиріччя, коли держава має поєднувати функцію «публічного керівника» розвитку усього суспільства з функцією однієї із сторін соціального контракту на засадах партнерського рівноправ'я з іншими акторами, такими як бізнес та громадянське суспільство. Зрозуміло, що ця партнерська рівність є як раз одним з тих чинників, що дає підстави для оцінювання легітимності врядування, відповідності інтересам розвитку суспільства та ефективності діяльності державного сектору.

Ще одним з механізмів участі громадськості в прийнятті рішень є е-нормотворення (англ. - e-rulemaking), яке дозволяє громадянам впливати на процес ухвалення нормативно-правових актів. У цьому інструменті е-врядування поєднуються ключові елементи демократичного впливу на процес прийняття рішень, що притаманні е-консультаціям та е-голосуванню [54].

У Сполучених Штатах Америки обов'язок проведення обговорень проектів регуляторних актів закріплений на законодавчому рівні в Законі про адміністративну процедуру [55], який, проте, залишає на розсуд державних інституцій визначитись з формами спілкування з громадськістю (зазвичай надається певний час для надсилання коментарів на проекти рішень).

Методи та форми залучення громадськості до консультацій в он-лайн різняться від країни до країни та всередині державного апарату управління, що пов'язано з національними традиціями інформаційної та учасницької відкритості і доступності державних органів, знаннями й навичками державних службовців і потенційних учасників консультацій, наявними технічними можливостями та багатьма іншими суб'єктивними та об'єктивними чинниками.

Конгрес США у Законі про е-врядування 2002 р. визначив мету ухвалення цього акту таким чином: «сприяти використанню Інтернет та інших інформаційних технологій з метою забезпечення більших можливостей для участі громадян в урядуванні» [56].

Цікавим прикладом використання е-консультацій в більш широкому контексті участі в політичному процесі прийняття рішень на регіональному рівні є проект, здійснюваний у графстві Північний Ютланд (Данія), через веб-сайт <http://nordpol.dk/>. Однак, за оцінками експертів Організації Об'єднаних Націй найкращий досвід залучення громадян до консультацій в он-лайн на національному рівні демонструють Велика Британія та США, підходи яких до е-участі є концептуально відмінними [57].

Організація е-консультацій урядом США має більш розгалужену структуру та практичну спрямованість на процес управління. Порівняно з Великою Британією американський портал FirstGov не висуває бажання спілкування з громадськістю на перший план, проте функціонально дає змогу брати участь у консультаціях у відповідних розділах, що стосуються регуляторної діяльності та розгляду звернень громадян. Додаткові можливості для впливу на прийняття регуляторних рішень пропонує портал Regulations.gov. Попри ці відмінності у підходах, в дизайні порталів обох країн відчувається зосередженість на інтересах користувачів (як громадян та споживачів державних послуг), що дає їм змогу тримати світове лідерство в галузі е-участі.

Ще одним гарним прикладом якісної взаємодії з громадськістю є інтернет-платформа в Південній Австралії під назвою «YourSAy» [50]. Дана платформа розроблена для забезпечення взаємодії між урядом Південної Австралії та громадськістю, дозволяючи громадянам брати участь у дебатах та обговореннях щодо важливих питань і рішень. Платформа дозволяє громадянам висловлювати свої думки, розміщати коментарі та брати участь у віртуальних обговореннях щодо певних питань та ініціатив. Уряд може розміщувати на платформі інформацію про плани, проекти, законопроекти чи будь-які інші

важливі аспекти роботи. На даній платформі громадяни можуть вносити свої пропозиції та ідеї щодо політики, проектів чи змін у різних сферах суспільного життя. На даному ресурсі проводяться голосування для громадськості за певні альтернативи чи вирішення питань. «YourSAy» може використовувати соціальні мережі для розповсюдження інформації та привертання уваги до питань, що обговорюються. Ця ініціатива в Південній Австралії допомагає уряду приймати раціональні рішення завдяки тому, що громадяни можуть вносити свої думки та допомагати уряду зрозуміти різні точки зору під час прийняття рішень.

Досвід країн з розвинутою демократією доводить, що ключовими чинниками відкритості органів публічної влади виступають досконалість нормативно-правового забезпечення взаємодії органів публічної влади та засобів масової комунікації (далі – ЗМК) і безперешкодний доступ громадськості до інформації стосовно їхньої діяльності. Відповідні реєстри законів та нормативно-правових актів допомагають орієнтуванню у великих обсягах інформації, визначенню та знаходженню необхідної інформації. Такі реєстри впроваджено в діяльності органів публічної влади в державах Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР). Більшість держав ОЕСР прийняли хартії громадян з метою надання державних інформаційних послуг високої якості. Упровадження урядами хартії послуг та встановлення механізмів відшкодування збитків дає окремим елементам суспільства можливість оцінювання свого власного досвіду отримання державних інформаційних послуг та порівняння зі встановленими стандартами їх надання. Спрощення бюрократичних процесів та зниження вартості взаємодії з урядом є першочерговим питанням. Консультації з громадськістю у провідних міжнародних практиках інституційного забезпечення державної комунікативної політики сьогодні визнаються як особливо цінний засіб удосконалення якості державної політики. Тому вдосконалення інструментів та механізмів проведення публічних консультацій у процесі прийняття державно-управлінських рішень є стратегічно важливим завданням.

У такому контексті цікавим є досвід Швейцарії, де консультації з громадськістю виступають фундаментальною характеристикою консультаційної системи. Майже невичерпні можливості мережі Інтернет значно поліпшують надання консультацій органів публічної влади з окремими елементами суспільства під час розроблення та реалізації інформаційної політики. Слід звернути увагу на те, що забезпечення права громадян на доступ до публічної інформації є однією з першочергових гарантій розвиненого інформаційного суспільства, зростання ефективності діяльності органів публічної влади та зменшення ризиків і проявів корупції.

Провідна європейська модель інформаційної політики зумовлена поняттям «об'єднана Європа» та бере до уваги стратегію європейської інтеграції. Інформаційна політика Європейського Союзу виходить із теорії європейського інформаційного суспільства. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та інформатизації суспільства в ЄС входить до кола його найважливіших пріоритетів і реалізується насамперед у межах політики у сфері інформаційного суспільства (Information society policy) та аудіовізуальної продукції і ЗМІ (Audio visual and Media policy). Новий етап розвитку інформаційного суспільства в ЄС позначено документом «Стратегія Європа 2020» (Europe 2020 Strategy) – нової політичної стратегії розвитку ЄС до 2020 р., орієнтованої на підтримку зайнятості населення, підвищення продуктивності і соціальне згуртування в Європі.

Прикладом у формуванні та реалізації багатовекторної та багатоукладної інформаційної політики та взаємозв'язку зазначених напрямів і складових частин між собою є ЄС. Тому Україні, яка підписала Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, відому як Угода про асоціацію з ЄС, у процесі європейської інтеграції варто ретельно вивчити та запровадити досвід інформаційної політики ЄС.

Таким чином, аналіз функціонування ЗМК у провідних державах світу, дослідження нормативно-правового регулювання їхньої діяльності та сталих

моделей взаємодії органів публічної влади із ЗМК засвідчує, що здебільшого ці процеси визначаються рівнем розвитку свободи слова, доступу до інформаційних джерел, впливу економічної незалежності відповідних ЗМК на якість та об'єктивність новин. Інституціональне забезпечення державної комунікативної політики визнано в кожній із проаналізованих держав і поступово проводиться його розвиток. Поширеною практикою є створення центральної установи, відповідальної за реалізацію та координування комунікативної політики уряду, що спрощує процес координування та підвищує ефективність реалізації комунікативної політики в цілому.

3.2. Напрями удосконалення зв'язків органів публічної влади з громадськістю

Участь громадян у формуванні та реалізації їхніх прав у вирішенні місцевих питань значною мірою залежить від рівня їхньої інформованості. З цієї причини ефективна модель взаємодії між органами місцевого самоврядування та населенням вимагає забезпечення інформаційної відкритості з боку місцевих владних структур та своєчасного повідомлення про підготовку суспільно важливих рішень. Інформаційно-просвітницька робота з громадськістю спрямована на досягнення чотирьох основних цілей:

1. Створення позитивного іміджу органу місцевого самоврядування: активна інформаційна взаємодія місцевих владних структур з громадськістю сприяє формуванню позитивного сприйняття та довіри до діяльності органів місцевого самоврядування.

2. Формування зацікавленості громадян у вирішенні важливих соціально-економічних питань: інформаційно-роз'яснювальна діяльність спрямована на залучення уваги громадян до активної участі у розв'язанні ключових соціально-економічних питань їхнього регіону.

3. Формування громадської думки щодо певних питань: забезпечення доступу до об'єктивної інформації сприяє формуванню свідомої громадської

думки та сприяє конструктивному обговоренню ключових аспектів розвитку громади.

4. Залучення населення до участі у вирішенні проблемних питань: інформаційно-просвітницька робота стимулює активну участь громадян у вирішенні конкретних проблемних питань та сприяє формуванню відповідального ставлення до розвитку їхнього місцевого середовища.

Ефективна діяльність зв'язків з громадськістю можлива за дотримання наступних методологічних принципів:

- системність (зв'язки з громадськістю мають стати системою);
- адекватність (відповідність предмета, технологій зв'язків з громадськістю цілям та завданням органу місцевого самоврядування);
- прогнозованість (відповідність змісту та результатів перспективної моделі розвитку території з урахуванням змін, що виникають у зовнішньому середовищі);
- гнучкість технологій (зовнішнє середовище є змінним, оскільки на нього впливає багато факторів, тому діяльність зі зв'язків з громадськістю має бути адекватною змінам).

Інформування громадськості має бути спрямоване на:

- отримання консультацій від громадськості;
- виявлення можливих тенденцій наслідків політики органів місцевого самоврядування;
- вивчення громадської думки та очікувань громадськості, з метою моніторингу відповідних змін;
- налагодження та підтримання двостороннього діалогу, заснованого на відкритості, прозорості та повній поінформованості;
- запобігання конфліктам та непорозумінням між владою та громадськістю;
- сприяння формуванню взаємоповаги та соціальної відповідальності;
- гармонізацію особистих та суспільних інтересів.

На основі проведеного аналізу комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю доцільно виділити рекомендації щодо удосконалення такої діяльності.

Інформація про діяльність органів місцевого самоврядування – один з основних факторів довіри мешканців громади та запорука успішного розвитку територій. Так, відповідно до Конституції України, законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про інформацію», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», «Про доступ до публічної інформації» органи влади зобов'язані забезпечувати неухильне дотримання принципів відкритості діяльності, забезпечення доступу громадян до інформації, що реалізується у постійному конструктивному діалозі з громадськістю.

Конструктивна присутність органів місцевого самоврядування в інформаційному просторі має бути забезпечена, з одного боку, замовленням і розміщенням у друкованих ЗМІ, в ефірі теле- та радіоорганізацій, в Інтернет-просторі відповідних матеріалів на договірних засадах, з іншого боку – шляхом самостійного створення і поширення контенту, цікавого для розповсюджувачів і споживачів інформації через соціальні мережі.

Соціальні мережі дедалі більше стають певною мірою інформаційним відбитком саме громадянської активності, оскільки саме цей канал комунікації використовується для поширення ідей, об'єднання однодумців у спільноти (як віртуальні, так і реальні), організації заходів, координації зусиль. Практично всі суспільно значущі процеси, події, явища залишають певний інформаційний відбиток у соціальних мережах.

Соціальні мережі помітно впливають на взаємодію державної влади і суспільства. Зокрема, використання соціальних мереж дає можливість оперативно виносити громадянські ініціативи на публічне обговорення до інститутів влади, що у свою чергу сприяє формуванню культури партнерства у відносинах «влада – громадянське суспільство» [58].

Тож Підгородненській міській раді слід продовжувати активну роботу в соціальних мережах, створювати нові рубрики для інформування населення, проводити опитування тощо.

Також Підгородненській міській раді слід налагодити роботу із засобами масової інформації. Рекомендації щодо налагодження стосунків органів влади із ЗМІ можуть бути наступними:

1. Комунікативні підрозділи органів публічної влади повинні орієнтуватися на позицію ЗМІ стосовно параметрів визначення новини. Це означає, що інформація, пропонована комерційній пресі, мусить мати ознаки актуальної, оперативної, ексклюзивної. Подія, у висвітленні якої зацікавлений орган влади, також повинна характеризуватися як така, що має важливі наслідки для суспільства.

2. Контакти комунікативних підрозділів зі ЗМІ повинні мати не випадковий, одноразовий характер, а відзначатися систематичністю, планомірністю. Можливі шляхи налагодження постійних стосунків: пропозиція створення рубрики (і, відповідно, її наповнення) про діяльність органу влади; підготовка тематичної інформації, статистичних даних для журналістів стосовно певного кола питань (прийняття бюджету, вибори, подолання наслідків катастроф тощо); запрошення журналістів на наради з актуальних питань.

3. Залучати ньюзмейкерів (із числа відомих посадових осіб) до участі в події чи коментарів. Інформація має більше шансів потрапити у ЗМІ, якщо її озвучує відомий посадовець, який, до того ж, може відповісти на додаткові запитання.

4. Залучати журналістів до підготовки певних заходів, організованих органами влади, місцевого самоврядування; запрошувати працівників ЗМІ як експертів брати участь у дискусіях, громадських слуханнях. Журналісти будуть зацікавлені в оприлюдненні інформації про свою участь у подібних акціях і про її результати.

5. Відслідковувати публікації на теми роботи органів влади. Порівнювати інформацію, надану для друку комунікативним підрозділом, з інформацією, розміщеною у ЗМІ, для визначення відмінностей, особливостей, структури.

6. Наближати заголовки прес-релізів до формату видань.

7. Налагоджувати міжособистісну комунікацію – вітати власників медіа структур, керівників, журналістів із професійними святами, ювілейними датами, особистими здобутками та ін.

Наведені рекомендації вписуються і в площину друкованих, аудіовізуальних, й інтернет-видань. А оскільки ознакою нинішнього стану розвитку суспільства є все активніше використання ІКТ, то й державна комунікація виграє від поширення запланованої інформації методами, притаманними електронному урядуванню.

Результативною формою комунікації Підгородненської міської ради з громадськістю може стати видання бюлетенів та створення місцевої друкованої газети, де публікуватимуться інформаційні матеріали. Інформаційний бюлетень та газета можуть стати ефективним засобом інформування громадськості, а саме літніх людей, які не мають доступу до мережі Інтернет. На даний час, на території Підгородненської громади такі газети та інформаційні бюлетені не функціонують.

З метою формування сприятливої громадської думки про діяльність Підгородненської міської ради слід шукати нові підходи та застосовувати нові технології в процесі реалізації діяльності у зв'язках з громадськістю.

Також Підгородненській міській раді необхідно збільшити кількість проведених заходів, спрямованих на обізнаність жителів у сфері місцевого самоврядування, забезпечувати участь мешканців у засіданнях органів місцевої влади, брати участь у житті місцевого співтовариства шляхом участі в зборах мешканців, загальних зборах колективів, зборах активу, рад, урочистих зустрічах, нарадах, конференціях, семінарах, організованих поїздках тощо.

Для успішної взаємодії з місцевим населенням Підгородненській міській раді необхідно регулярно виявляти потреби та інтереси місцевого населення. З

цією метою вважається за доцільне організувати та провести вступний моніторинг суспільно-політичного процесу, а далі проводити його на регулярній основі. Такий моніторинг може складатися з трьох етапів, а саме:

I етап - кількісний та якісний аналіз складу населення громади;

II етап - проведення соціологічних опитувань населення з актуальних питань;

III етап - аналіз коментарів на офіційних сторінках міської ради, а також моніторинг каналів місцевих активістів та популярних серед населення спільнот.

Досить часто під дописами у соціальних мережах місцеві мешканці задають багато питань. Вважаємо доцільним на постійній основі вести прямі ефіри в соціальних мережах, залучаючи міського голову та інших спеціалістів для роз'яснення проблемних питань. Це значно покращить комунікативну взаємодію Підгородненської міської ради з громадськістю. На сьогоднішній день дана ініціатива поки що не впроваджена.

Підсумовуючи все вище означене у третьому розділі, варто зазначити, що західні експерти вважають, що ефективна діяльність місцевих органів влади базується на колективній відповідальності, що вимагає встановлення діалогового партнерства та співробітництва між громадськістю та представниками органу публічної влади. Вони вважають, що найефективнішим інструментом для досягнення цієї співпраці є використання пресслужб. Варто підкреслити важливість ретельного аналізу позитивного досвіду, що вже застосовується у сфері державного управління розвинутих європейських країнах, та адаптації його, з урахуванням українських реалій, в практичну діяльність органів публічної влади України. Важливо знайти розумний компроміс, який можна успішно та доречно впровадити в Україні.

Суть ефективної роботи пресслужб та відділів зв'язків з громадськістю та ЗМІ у сучасних умовах полягає в умінні правильно контактувати з цільовою аудиторією, умінні подати інформацію про орган публічної влади та його діяльність і отримувати зворотний зв'язок.

З метою успішної взаємодії з місцевим населенням органам місцевого самоврядування необхідно регулярно виявляти потреби та інтереси місцевого населення. Запропоновано проводити вступний моніторинг суспільно-політичного процесу, а далі проводити його на регулярній основі. Проведення моніторингу слід здійснювати за такими етапами: визначення кількісного і якісного аналізу складу населення; проведення соціологічних опитувань з актуальних питань; аналіз отриманих коментарів.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі магістра проведено комплексне дослідження теоретичних засад та розроблені практичні рекомендації щодо удосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації. На основі опрацювання відповідних законодавчих актів та фахової літератури, а також результатів проведеного дослідження, можна зробити наступні висновки:

1. Аналіз навчальної та наукової літератури засвідчив відсутність єдиної думки щодо тлумачення поняття «зв'язки з громадськістю». У магістерській роботі запропоновано визначити поняття «зв'язки з громадськістю у системі публічного управління» як цілеспрямовану взаємодію структур державного апарату (органів, організацій, установ) та органів місцевого самоврядування з громадянами та громадськими інститутами. Ця взаємодія реалізує інформаційно-комунікативну функцію органів публічної влади та управління. Такий підхід дозволяє оцінювати відносини різних кіл та цільових аудиторій громадськості до прийнятих рішень та дій, ідентифікувати проголошену та реально проведenu політику. Крім того, визначення «зв'язки з громадськістю» має за мету реалізацію програм з акцентом на суспільні інтереси громадськості. Цей підхід також дозволяє формувати масові уявлення з будь-яких проблем для набуття суспільного розуміння, підтримувати прийняття та виконання відповідних заходів для вирішення проблемних питань.

2. Відповідно до цілей та завдань магістерської роботи, було виділено наступні функції, які виконує пресслужба в органах публічної влади: інформаційна, аналітична, комунікативна, інтегрована, консультативно-методична, організаційна, правова, інноваційна. Встановлено, що зв'язки з громадськістю в органах публічної влади ґрунтуються на дотриманні основних засад: відкритості, законності, оперативності, конструктивності, системності, взаємної поваги.

3. Виявлено, що в сучасних умовах існує проблема недостатнього використання потенціалу зв'язків з громадськістю в органах місцевого самоврядування. Наразі потенціал зв'язків з громадськістю органами місцевого самоврядування переважно обмежується виконанням лише їх інформаційних функцій. Навіть при визнанні необхідності побудови суспільного діалогу місцевою владою, у більшості випадків цей процес піддається жорсткому контролю з боку влади, що негативно впливає на його ефективність. У ході дослідження з'ясовано, що інформаційна відкритість визначається як організаційно-правовий режим діяльності будь-якого учасника соціальної взаємодії, що забезпечує всім учасникам можливість отримувати необхідну та повну інформацію про структуру, цілі, завдання, фінансові та інші істотні умови діяльності.

4. Визначено, що існує значна кількість нормативних документів, що регулюють питання комунікативної взаємодії між органами публічної влади та громадськістю. Проте, незважаючи на існуючі норми, залишаються невизначеними механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів публічної влади. У зв'язку з цим, однією з пріоритетних задач є розробка комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, що визначатиме його структуру та склад, послідовність та тимчасовий графік розробки і прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюватимуть усі аспекти комунікаційних відносин. Крім того, перспективним завданням є створення єдиного Інформаційного кодексу. Реалізація державної інформаційної політики у відповідності до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства – це завдання публічного управління, вирішення якого потребує виконання ряду конкретних умов.

5. Особливості комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю розглянуто на прикладі Підгородненської міської територіальної громади Дніпровського району Дніпропетровської області. У ході дослідження з'ясовано, що Підгородненська міська рада ставить перед собою за мету формування прозорих взаємин з місцевим населенням, громадськими

організаціями, засобами масової інформації, політичними партіями, комерційними та іншими організаціями на території громади, що значно підвищить рівень довіри до органу влади. Встановлено, що взаємодія органу місцевого самоврядування з громадськістю Підгородненської міської територіальної громади здійснюється через різні форми: загальні збори жителів, громадські ініціативи, проведення спільних заходів (зустрічі, засідання), а також звернення громадян. Зокрема, на підставі рішення Підгородненської міської ради «Про створення та функціонування офіційного веб-сайту» від 17 березня 2020 р. створено веб-сайт Підгородненської міської ради за адресою dr.gov.ua. Мета створення веб-сайту полягає в оприлюдненні інформації про роботу Підгородненської міської ради та її виконавчих органів, підвищенні ефективності та прозорості діяльності. Також сайт використовується для впливу на процеси, що відбуваються на території громади. На офіційному сайті Підгородненської міської ради оперативно публікуються рішення ради, а саме: прямі договори, розпорядження з адміністративно-господарських питань, розпорядження з кадрових питань, розпорядження міського голови, розрахункові відомості, обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі, проекти рішень міської ради, рішення сесій, проекти рішень виконавчого комітету, документи фінансового відділу, реєстр наказів про присвоєння поштових адрес, рішення виконавчого комітету, поіменне голосування, протоколи постійних комісій, протоколи засідань виконавчого комітету, протоколи засідань сесії, реєстр галузевих (міжгалузевих), територіальних угод, колективних договорів, змін і доповнень до них, протоколи комісії щодо субвенції на житло дітям сиротам, протоколи засідань комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій, протоколи засідань Громадської ради, протоколи результатів електронного аукціону та укладення договору оренди комунального майна.

6. З'ясовано, що Підгородненська міська рада активно розвиває комунікативну взаємодію з громадськістю в соціальних мережах. З метою

оперативного інформування мешканців Підгородненської громади фахівцями сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ регулярно публікуються інформаційні матеріали про роботу міської ради та її виконавчих органів, про культурно-масові і спортивні заходи, інформаційні публікації щодо актуальної ситуації в громаді та країні в цілому, тощо. Відповідні матеріали оперативно висвітлюються на офіційних каналах Підгородненської громади, а саме: Viber – канал, Telegram – канал, Instagram – сторінка, Facebook – сторінка, Youtube – канал. Під час створення та публікації інформаційних матеріалів сектор зв'язків з громадськістю та ЗМІ Підгородненської міської ради акцентує свою увагу на тому, щоб тексти та інші інформаційні матеріали повинні бути написані зрозумілою та простою мовою для жителів громади. Також багато уваги приділяється безпосередньо спілкуванню з громадськістю в коментарях під дописами. Громадяни можуть висловлювати свої погляди, ставити запитання та отримувати на них відповіді в режимі реального часу в коментарях, що сприяє встановленню ефективної комунікації.

7. Виявлено певні недоліки у взаємодії Підгородненської міської ради з громадськістю. Зокрема, з'ясовано, що в громаді спостерігається недостатнє забезпечення поінформованості літніх людей про роботу міської ради. Це зумовлено тим, що на території Підгородненської міської ради немає зареєстрованих друкованих та телевізійних ЗМІ. Підгородненській міській раді слід активно співпрацювати з регіональними ЗМІ, з метою інформування тих категорій населення, які не використовують мережу Інтернет. З метою підвищення поінформованості мешканців громади запропоновано створити освітні та просвітницькі курси з підвищення цифрової грамотності літніх людей та інших категорій населення Підгородненської міської територіальної громади. Розвиток цифрового потенціалу є важливою справою, оскільки всі учасники суспільства повинні мати однакові можливості участі в електронному урядуванні. Розвиток спроможності цифрового уряду має бути цілеспрямованим і здійснюватися з наміром подолання розривів між різними групами суспільства та регіонами. Варто більше уваги приділяти ініціативам,

спрямованим на зміцнення навичок цифрової грамотності людей та подолання цифрового розриву.

8. Визначено, що західні експерти вважають, що місцеві органи влади повинні діяти на основі колективної відповідальності, яка передбачає належне ділове партнерство та співробітництво між громадськістю та представниками органу влади. Вони розглядають пресслужби як найефективніший засіб досягнення такої взаємодії. У магістерській роботі підкреслено, що в практичній діяльності органів публічної влади України слід використовувати позитивний зарубіжний досвід, враховуючи вітчизняні реалії в сфері публічного управління.

9. На основі вивчених теоретичних матеріалів та досвіду діяльності у зв'язках з громадськістю органів місцевого самоврядування запропоновано низку рекомендацій щодо удосконалення такої діяльності, а саме:

- працівникам Підгородненської міської ради слід проводити аналітичні дослідження з метою формування стратегії діяльності у сфері зв'язків з громадськістю, визначення цілей та завдань органу місцевого самоврядування;

- з метою формування сприятливої громадської думки про діяльність Підгородненської міської ТГ слід шукати нові підходи та застосовувати нові технології у процесі реалізації зв'язків з громадськістю;

- міській раді доцільно заснувати періодичне видання для літніх жителів Підгородненської громади та посилити співпрацю з регіональними засобами масової інформації.

10. З метою успішної взаємодії з місцевим населенням органам місцевого самоврядування необхідно регулярно виявляти потреби та інтереси громадськості. Запропоновано проводити вступний моніторинг суспільно-політичного процесу, а далі проводити його на регулярній основі. Проведення моніторингу слід здійснювати за такими етапами: визначення кількісного і якісного аналізу складу населення; проведення соціологічних опитувань з актуальних питань; аналіз отриманих коментарів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Зв'язки з громадськістю в органах державної влади і місцевого самоврядування : посібники, статті та книги для студентів. URL : <https://posibniki.com.ua/post-tema-zvyazki-z-gromadskistu-v-organah-derzhavnoyi-vladi-i-miscevogo>.
2. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук. ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк [та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ : НАДУ, 2011. Т. 8 : Публічне врядування / наук. ред. кол. : В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) [та ін.] ; Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. С. 233-236.
3. Ібрагімова І. Паблік рилейшнз і державне управління. *Вісник УАДУ*. 2002. № 4. – С. 242–247.
4. Роль зв'язків із громадськістю в становленні соціально-відповідального бізнесу в Україні. URL : <http://social-science.com.ua/article/798>.
5. Халецький А. В. Зв'язки органів державної влади з громадськістю: інформаційна взаємодія. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2012. №12. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=547>.
6. Почепцов Г. Г. Паблік рилейшнз : навч. посіб. Київ : Знання, 2006. 327 с.
7. Форми та методи залучення громадськості : навч. посіб. / Інститут громадянського суспільства ; за заг. ред. В.Артеменка. Київ : ІКЦ «Леста», 2007. 248 с.
8. Заєць О.М. Теоретичні основи дослідження зв'язків з громадськістю як інструменту взаємодії політичних суб'єктів України. *Молодий вчений*. 2017. № 12 (52). С. 130-132.
9. Пилипко Т.А. Особливості діяльності прес-служби в органах державної виконавчої влади. URL: <https://www.ukrlogos.in.ua/10.11232-2663-4139.04.04.html>.

10. Романенко Є. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості її налагодження. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2014. Вип. 2 (21). С.190-201.
11. Королько В. Г., Некрасова О. В. Інституціоналізація системи зв'язків з громадськістю (PR) в Україні: аналіз моделей. *Проблеми розвитку соціологічної теорії. Трансформація соціальних інститутів та інституціональної структури суспільства* : наукові доповіді і повідомлення III Всеукраїнської соціологічної конференції / [за ред. М. О. Шульги, В. М. Ворони]. Київ : САУ, ІС НАНУ, 2003. 43 с.
12. Про звернення громадян : Закон України від 2 жовт. 1996 р. № 393/96-ВР. URL : [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96- %D0%B2%D1%80#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text).
13. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939-VI URL : [https //zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text).
14. Нестерович В. Ф. Інституційне утвердження електронних петицій в Україні у контексті зарубіжного досвіду. *Віче*. 2015. № 22. С. 18-23.
15. Про публічні закупівлі : Закон України від 25 груд. 2015 р. № 922-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2016. № 9. Ст. 89.
16. Про запобігання корупції : Закон України від 14 жовт. 2014 р. № 1700-VII. *Відомості Верховної Ради України*. 2014. № 49. Ст. 2056
17. Е-декларування: перші підсумки. *ВВС-Україна*. URL : <http://bbc.in/2fiBKXm>.
18. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 черв. 1996 р. URL : [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96- %D0%B2%D1%80](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80).
19. Єфанова Н. Є. Аналіз нормативно-правового забезпечення у сфері інфомаційно-комунікаційної інфраструктури в Україні. *Державне управління: теорія та практика*. 2018. № 1. С. 117-124.
20. Про інформацію : Закон України від 16.07.2020 № 2657-XII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
21. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон

- України від 23.09.1997 р. № 539/97-ВР. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text>.
22. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січ. 2002 р. № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>.
23. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики : Постанова Кабінету Міністрів України від 3 листоп. 2010 р. № 996. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text>.
24. Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації : Указ Президента України від 5 трав. 2011 р. № 547/2011. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/547/2011#Text>
25. Європейська Хартія місцевого самоврядування : ратифікована Верховною Радою України 15 лип. 1997 р. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text.
26. Конвенція про захист прав людини та основних свобод : ратифіковано Законом України від 17.07.1997р. № 475/97. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004#Text
27. Загальна Декларація прав людини : ратифікована Верховною Радою України у 1950 році. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text
28. Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, які стосуються довкілля : ратифіковано Законом України від 06.07.1999 р. № 832-14. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_015#Text.
29. Самойленко Т. Г. Механізми реалізації зв'язків із громадськістю в публічному управлінні. *Публічне управління та адміністрування в Україні*. 2019. Вип. 4. С. 67-71.
30. Фейсбук-сторінка Підгородненської міської ради. URL : <https://www.facebook.com/pidgorodnenskatg>.

31. Інстаграм-сторінка Підгородненської міської ради. URL : https://www.instagram.com/pidgorodnenska_gromada.
32. Телеграм-канал Підгородненської міської ради. URL : <https://t.me/pidgorodneotg>.
33. Вайбер-спільнота Підгородненської міської ради. URL : https://invite.viber.com/?g2=AQBWTcYKq49IaE6SkAhgtoTgqZXeAw5W60DKlQTvKEvP5pTsMffqNeSe7wWG0Fho&fbclid=IwAR1EvitZOspXZNC_MCKezO1ej2-UFfDoiljQfPe2ZT10cI31RaHqJB81264&lang.
34. Непоп Л. Політика Європейського союзу щодо розвитку громадянського суспільства. *Наукові записки Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І.Ф. Кураса НАН України*. Київ, 2014. Випуск 2(70). 254 с
35. Відкриті дані в США. URL : <https://opendatacharter.org/principles>.
36. Шумляєва І. Розвиток взаємовідносин органів публічної влади та громадян в умовах формування правової держави. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2019. Вип. 2(41). С. 157-165.
37. Халецький А. В. Зв'язки органів державної влади з громадськістю: інформаційна взаємодія. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2012. №12. URL : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=547>.
38. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні : навч.-метод. посіб. Київ : ДП «Укртехінформ», 2013. 250 с.
39. Ткаченко І. Громадянське суспільство і Європейській союз: функціонування і співпраця. *Віче*. 2015. № 2. С. 15-19.
40. Dunleavy P., Hood C. Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government. URL : https://www.researchgate.net/publication/30529560_Digital_Era_Governance_IT_Corporations_The_State_and_E-Government.
41. Сенча С. А. Аналіз можливості адаптації досвіду зарубіжних країн для стимулювання розвитку громадянського суспільства в Україні. *Право та державне управління*. 2020. № 1. Т. 2. С.170-177.

42. Самойленко Т. Г. Механізми реалізації зв'язків із громадськістю в публічному управлінні. *Публічне управління та адміністрування в Україні*. 2019. Вип.4. С. 67-71.
43. Романенко Є. Діалогічна взаємодія громадськості та органів державної влади у процесі формування державної політики. URL : file:///C:/Users/User/Downloads/apdyo_2014_2_13.pdf.
44. Пилипко Т. А. Особливості діяльності прес-служби в органах державної виконавчої влади. URL : <https://www.ukrlogos.in.ua/10.11232-2663-4139.04.04.html>.
45. Левчук М. Г. Взаємодія органів місцевого самоврядування та громадських об'єднань в умовах децентралізації державно-управлінських послуг / Інститут проблем державного управління та місцевого самоврядування НАДУ. URL : http://www.academy.gov.ua/ej/ej7/doc_pdf/levchuk.pdf.
46. Березенко В. В. Теорія та історія зв'язків з громадськістю : навч.-метод. посіб. для здобувачів вищої освіти магістра спец. «Журналістика» освітньої програми «Зв'язки з громадськістю». Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 107 с.
47. Тихомирова Є. Б. Зв'язки з громадськістю : навч. посіб. Київ : НМЦВО, 2001. 560 с.
48. Rogers R. Digital Media Strategies of the Far Right in Europe and the United States.
49. Інтернет платформа в Південній Австралії «YourSAy». URL : <https://yoursay.sa.gov.au>.
50. The Administrative Procedure Act (APA), 5 U.S.C. § 553. URL : <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/5/553>.
51. Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in USA . URL : <http://www.e-democracy.org>.
52. Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in Europe. *E-democratizing the Parliaments and Parties of Europe*. Geneva & Florence. October 2003. P. 45. URL : <https://www.agora-parl.org/sites/default/files/agora-documents/EUIF-EG%20-%20Evaluation%20of%20the%20>

- use%20of%20new%20technologies%20in%20order%20to%20facilitate%20democracy%20in%20Europe%20-%20EN%20-%20PI.pdf.
53. Bouras C. N., Katris V., Triantafillou. An electronic voting service to support decisionmaking in local government. *Telematics and Informatics*. 2003. № 20. P. 257. URL: https://www.researchgate.net/publication/222706548_An_electronic_voting_service_to_support_decision-making_in_local_government
54. E-Government Act of 2002, P.L. №. 1077347. URL : <https://digital.gov/resources/e-gov-act-of-2002/#:~:text=Its%20stated%20purpose%20is%20to,based%20information%20technology%20to%20improve.>
55. Світовий огляд ООН «Е-уряд на перехресті», 2003 р. URL : http://cyberpeace.org.ua/files/e-urad_na_perehresti__dopovid__oon.pdf.
56. Digital Town Hall, Pew Internet and American Life Project, 2002. URL : <https://search.issuelab.org/resource/digital-town-hall.html>.
57. Матійчик А. В. Самоорганізація громадянського суспільства як чинник демократичної модернізації політичної системи України суспільства : дис. канд. політ. наук : 23.00.02 / ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ, 2016. 221 с. URL : http://www.lnu.edu.ua/wpcontent/uploads/2017/01/dis_matiychyk.pdf.

ДОДАТОК А

**Основні навички, якими повинен володіти пресекретар/співробітник
сектору зв'язків з громадськістю та ЗМІ**

Вид діяльності	Основні навички та вміння	Основні групи методів і технологій	Деякі види документів, які є результатом діяльності
«Аналіз»	Збір і аналіз стану різних цільових груп. Моніторинг ЗМІ. Аналіз ефективності інформаційних кампаній та заходів.	Методи соціологічних досліджень.	Звіт про результати досліджень. Звіт про результати моніторингу ЗМІ. Аналітичні записки про ЗМІ і окремих журналістів. Звіт про ефективність інформаційних кампаній та заходів.
«Планування»	Розробки рекомендацій для стратегічного планування органу місцевого самоврядування в рамках своєї компетенції. Розробка планів інформаційних кампаній та заходів.	Методи стратегічного і оперативного планування. Методи планування рекламних та PR заходів і кампаній.	Службова записка. План роботи. План проведення заходу. План проведення інформаційної кампанії.
«Виробництво»	Навички створення текстів і документів, фото- та відео зйомки. Навички літературного редагування.	Методи створення і редагування текстів і інших видів інформаційних матеріалів.	Прес-реліз, інформаційна замітка, стаття, тексти в інших журналістських жанрах. Доповідь, привітання, листи і т. д.

Продовження Додатку А

«Поширення» (Комунікація)	Навички спілкування, встановлення і підтримання відносин з представниками державних, фінансових, громадських структур, політичних організацій, ЗМІ, інформаційних, рекламних агентств і т. д. Навички організації та проведення інформаційних заходів.	Методи ефективної комунікації	Звіт про проведення інформаційних заходів.
«Організація і контроль»	Навички управління пресслужбою. Уміння розробити регламент і стандарти взаємодії пресслужби з іншими структурними підрозділами.	Методи технології управління. Методи документообігу.	Положення про відділ, службу. Регламент взаємодії з іншими підрозділами. Положення про формування та управління інформаційною політикою органу місцевого самоврядування.