

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ
Навчально-науковий інститут захисту інформації

Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему

**РОЛЬ ГРОМАДСЬКОСТІ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ:
СПІВПРАЦЯ ТА ПАРТНЕРСТВО**

на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної
програми «Публічне управління та адміністрування»

*Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне
джерело*

Третяк Анна

(підпис)

Виконала: студент IV курсу, групи ПУАД-41,
галузь знань 28 «Публічне управління та
адміністрування»,
спеціальність 281 «Публічне управління та
адміністрування»
Третяк Анна Андріївна

Керівник: к.військ.н., доцент
Єжєєв Микола Федорович

Рецензент: доцент кафедри телекомунікаційних
систем та мереж
Лаврінець Костянтин Григорович к.техніч.н,
доцент

Київ, 2024

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
Навчально-науковий інститут захисту інформації**

галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»
спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітня програма «Публічне управління та адміністрування»
рівень освіти перший «Бакалавр»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ **С.М. Петькун**
«___» _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
Третяк Анни Андріївни

1. Тема роботи: «Роль громадськості в публічному управлінні: співпраця та партнерство»;

керівник кваліфікаційної роботи – Єжєєв Микола Федорович, к.військ.н., доцент, затверджені наказом Державного університету інформаційно-комунікаційних технологій від «27» лютого 2024 р. № 36.

2. Термін подання кваліфікаційної роботи – «31» травня 2024 р.

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: спеціальна теоретична і методична наукова література; наукові публікації (статті, монографії, дисертаційні дослідження) провідних вітчизняних та закордонних дослідників за темою кваліфікаційної роботи; результати науково-дослідної роботи кафедри публічного управління та адміністрування «Теоретико-прикладні аспекти розвитку цифрової держави в Україні»; нормативно-правові документи.

4. Перелік ілюстративного матеріалу: презентація.

5. Дата видачі завдання: «07» листопада 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Види роботи	Термін виконання	Підпис наукового керівника
Структура роботи, вступ	29.11.23-13.12.23	
Розділ 1	14.12.23-24.01.24	
Розділ 2	25.01.24-14.03.24	
Розділ 3	15.03.24-15.04.24	
Висновки, додатки	18.04.24-12.05.24	
Презентація	12.05.24-20.05.24	

Керівник кваліфікаційної бакалаврської роботи _____
(підпис)

Студент _____ (підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....	5
1.1. Цілі, завдання та функції зв'язків з громадськістю органів публічного управління.....	5
1.2. Співпраця органів публічного управління з громадськістю.....	10
1.3. Прозорість органів публічного управління та формування дієвих механізмів співпраці з громадськістю.....	16
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН СПІВПРАЦІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ.....	24
2.1. Нормативно-правові основи державної комунікативної політики в Україні.....	24
2.2. Особливості взаємодії органів публічного управління з громадськістю на прикладі Білоцерківської територіальної громади.....	29
2.3. Оцінка ефективності співпраці Білоцерківської територіальної громади з громадськістю.....	36
Висновки до розділу 2.....	40
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ.....	42
3.1. Шляхи оптимізації співпраці органів публічного управління з громадськістю.....	42
3.2. Моделі взаємодії органів публічного управління та інститутів громадянського суспільства для удосконалення формування зв'язків з громадськістю.....	48
Висновки до розділу 3.....	52
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ.....	57

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасній Україні спостерігається зростання значення та вагомості держави у підвищенні рівня життя та соціальних можливостей. Але практика демонструє, що відсутність об'єктивних, ефективних та взаємовигідних взаємин з громадянськістю може призвести у майбутньому до серйозної соціальної напруги, конфліктів та непередбачуваних подій. Гострота цієї проблеми пояснюється також високою динамікою інформаційних процесів у сфері взаємодії між організаціями та населенням. Пошук нових комунікативних зв'язків та методів соціального управління сприяє створенню ефективної взаємодії між владою та суспільством для визначення та реалізації інтересів та потреб різних соціальних груп.

Мета роботи – визначення ролі громадянськості в публічному управлінні та розробка практичних рекомендацій щодо оптимізації співпраці органів публічного управління з громадянськістю.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні **завдання:**

- дослідити цілі, завдання та функції зв'язків з громадянськістю органів публічного управління;
- виявити особливості співпраці органів публічного управління з громадянськістю;
- дослідити прозорість органів публічного управління та формування дієвих механізмів співпраці з громадянськістю;
- дослідити нормативно-правові основи державної комунікативної політики в Україні;
- провести аналіз особливостей взаємодії органів публічного управління з громадянськістю на прикладі Білоцерківської територіальної громади;

- провести оцінку ефективності співпраці Білоцерківської територіальної громади з громадськістю;
- запропонувати шляхи оптимізації співпраці органів публічного управління з громадськістю;
- розробити моделі взаємодії органів публічного управління та інститутів громадянського суспільства для удосконалення формування зв'язків з громадськістю.

Об'єкт дослідження – процес співпраці зв'язків органів публічного управління з громадськістю.

Предмет дослідження – сукупність теоретико-методичних та прикладних аспектів оптимізації співпраці органів публічного управління з громадськістю.

Інформаційна база дослідження. Дослідження базується на законодавчих актах та нормативно-правових документах, які стосуються формування та впровадження комунікативної стратегії в Україні, а також на наукових працях вітчизняних та закордонних учених-управлінців. Звітна інформація від Білоцерківської територіальної громади також є складовою частиною цієї інформаційної бази.

Методи дослідження. Застосування формально-логічного підходу дозволило визначити та уточнити певні поняття та категорії, що призвело до систематизації понятійно-категоріального апарату. Порівняльний метод був використаний для аналізу дії окремих нормативно-правових актів. У всіх частинах роботи застосовувалися методи формальної та змістовної логіки, такі як аналіз і синтез, дедукція і індукція, аналогія і узагальнення.

Структура роботи. Бакалаврська робота складається з вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел, що нараховує 50 найменування. Загальний обсяг кваліфікаційної бакалаврської роботи складає 62 сторінки друкованого тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1. Цілі, завдання та функції зв'язків з громадськістю органів публічного управління

Сучасні державні установи та органи місцевого самоврядування відзначають важливість налагодження тісних зв'язків з громадськістю як важливу складову сучасного демократичного управління. На сьогоднішній день спостерігається збільшення різноманітних форм взаємодії з громадськістю у державних структурах, зокрема:

- спрямованість на формування позитивного іміджу країни, як в її власних межах, так і за кордоном, та вплив на громадську думку;
- активна комунікація про діяльність уряду та місцевих органів влади;
- вплив на внутрішню політику, зокрема на розвиток промисловості, фінансів, торгівлі, а також на міжнародні відносини;
- проведення досліджень та збір статистичних даних з актуальних політичних питань [2].

Цей прогрес не може не викликати інтересу до проведення досліджень у зазначених напрямках для визначення того, які саме форми взаємодії будуть найефективнішими. Спершу розглянемо визначення терміну «зв'язки з громадськістю».

Термін «зв'язки із громадськістю» (англ. public relations) інтерпретується різними способами. Серед альтернатив можна зазначити «public relations», «громадські зв'язки», «комунікації з громадськістю», «менеджмент комунікацій», «PR-комунікації». Загалом, існує близько 500 різних визначень цього терміну.

У подальшому дослідженні ми зосередимося на аналізі категорії «зв'язки з громадськістю» (або public relations). Тож розглянемо кілька визначень, запропонованих різними авторами.

Систематизація різних визначень зв'язків із громадськістю, запропонованих різними авторами, призвела до виділення наступних груп визначень PR:

- група визначень PR, де зв'язки України з громадськістю розглядаються як частина управління;
- група визначень PR, де переважає розуміння зв'язків із громадськістю як системи комунікації.

Деякі відомості свідчать, що термін «Public Relations» вперше використав третій президент США Т. Джефферсон, вказавши на важливість управління громадською думкою [14, с. 130-132]

У Енциклопедії державного управління термін «зв'язки із громадськістю» розкривається таким чином:

1. Це активності, спрямовані на досягнення взаєморозуміння між різними організаціями (урядовими структурами, підприємствами, політичними партіями, громадськими організаціями) та громадськістю.
2. Це наукова дисципліна, яка обґрунтовує потребу в такій активності та розробляє її технологію.

Дослідник В. Королько визначає «паблік рілейшнз» як функцію стратегічного менеджменту, що використовує інформаційно-комунікаційні засоби для оптимізації взаємозв'язків із ключовими групами громадськості, від яких залежить успіх або невдача організації. Н. Агафонова пропонує розглядати зв'язки із громадськістю з точки зору стратегічного та тактичного підходів. При цьому стратегічний підхід передбачає формування довгострокових та короткострокових програм комунікації, тоді як тактичний включає конкретні організаційні заходи з впровадження зазначених програм [5, с. 26].

Провідні громадські організації та асоціації з PR також не залишилися осторонь. Наприклад, британський Інститут суспільних відносин (IPR) визначив «паблік рілейшнз» як заплановані та тривалі зусилля, спрямовані на створення та підтримання доброзичливих відносин та взаєморозуміння між організацією та її громадськістю [5].

Після аналізу усіх досліджень можна відзначити, що всі дослідники підкреслюють важливість інформаційного та комунікаційного аспектів цієї діяльності. Загальні визначення представлені в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Визначення «Паблік рілейшнз»

Автор	Визначення
Великий тлумачний словник сучасної української мови	Це процес формування взаєморозуміння між державними установами, іншими організаціями та різними соціальними групами перед широкою аудиторією
Е. Бернайз	Це намагання переконати громадськість змінити свої переконання або дії, а також вирівнювання діяльності організації відповідно до інтересів громадськості і навпаки
С. Катліп, А. Сентер, Г.Брум	Це аспект менеджменту, що сприяє створенню та підтримці взаємовигідних зв'язків між організацією та громадськістю, на яких ґрунтується її успіх або невдача
Данський клуб PR	Це постійне та систематичне управлінське зусилля, яким приватні та громадські організації намагаються досягти згоди, симпатії й підтримки серед тих груп громадськості, з якими вони взаємодіють або мають намір вступити в контакт
Американське товариство PR	Паблік рілейшнз сприяють нашому складному, різноманітному суспільству у більш ефективному процесі прийняття рішень і виконанні функцій, сприяючи взаєморозумінню між різними групами та організаціями. Вони сприяють гармонізації у приватному та громадському секторах

Розглядаючи взаємодію з громадськістю у системі державного управління, можна зауважити, що ці зв'язки є інструментом управлінського впливу держави. Ефективність такого впливу залежить від ефективності відповідних підрозділів, які працюють у цій області [8].

Ми вважаємо, що зв'язки із громадськістю у системі державного управління – це цілеспрямована взаємодія структур державного апарату з громадянами та громадськими інститутами. Ця взаємодія реалізує інформаційно-комунікативну функцію публічної влади та управління, що дозволяє оцінити ставлення громадськості до прийнятих рішень та дій, визначити політику, співвіднести програми з суспільними інтересами, формувати уявлення про різні проблеми для забезпечення загального розуміння та підтримки впровадження відповідних заходів.

При цьому взаємодія з громадськістю у діяльності державних структур характеризується наступними особливостями:

- установи мають необхідні ресурси для успішної PR-діяльності, включаючи відповідну матеріально-технічну базу, адміністративний та організаційний досвід у проведенні PR-акцій, а також історичний досвід взаємодії з суспільством та громадськими організаціями;
- PR відіграє важливу роль у самій діяльності державних структур, оскільки якісно розроблена, професійно виконана програма стає популярною серед громадян, що сприяє формуванню позитивного іміджу влади [10].

Участь зв'язків із громадськістю у державному управлінні можна розглядати як сприяння державі у вирішенні об'єктивних протиріч між різноманітністю політичних поглядів у суспільстві та єдністю державної влади. Відповідно до загальнодемократичних тенденцій розвитку суспільства, державні служби мають постійно вдосконалюватись та сприяти формуванню громадянського суспільства. Одним із пріоритетних напрямків в цьому контексті є встановлення прямих та зворотних зв'язків із громадянами [20].

У зв'язку з цим перед «public relations» у структурах влади стоїть кілька ключових завдань. По-перше, потрібно змінити підхід державного апарату до громадянина, розглядаючи його як активного учасника процесу, а не лише об'єкт управління. По-друге, важливо налагодити співпрацю та координацію між державними структурами та громадянами та їхніми організаціями. Третє завдання полягає в сприянні розвитку контролю за діяльністю державних органів не лише зверху, а й знизу. Четверте – в залученні громадськості до створення та реалізації законодавства в процесі виконання державної діяльності [41, с.70]. Ці завдання втілюються через конкретні напрямки діяльності державних «public relations», такі як встановлення та підтримка контактів з громадянами та організаціями, інформування громадськості про прийняті рішення, аналіз суспільної думки, оцінка реакції громадськості на дії посадових осіб та органів влади, прогнозування суспільно-політичних процесів тощо. Все це відображається у виборі методів та інструментів, які використовують фахівці з державного PR для ефективного вирішення завдань, що стоять перед ними в органах влади [23].

В науковій літературі обговорюються різні функції зв'язків із громадськістю, які в певній мірі відображають історичні етапи їх розвитку [19]. Серед них можна виділити такі:

- моніторинг думки і поведінки громадськості;
- створення взаємовигідних відносин між державними органами та громадськістю;
- реагування на потреби та погляди громадськості.

Розглядаючи цілі та завдання PR у державних органах, можна визначити наступні ключові функції (рис.1.1).

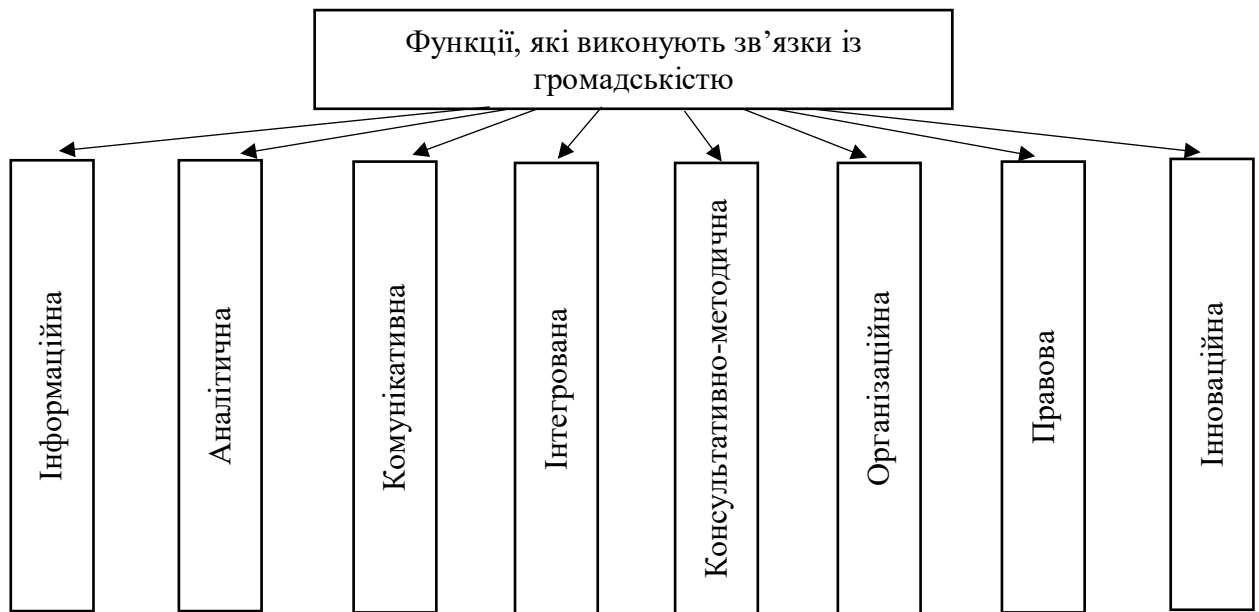


Рис. 1.1. Функції, які виконують зв'язки із громадськістю

Отже, служби зв'язків з громадськістю у владних органах мають широкий спектр повноважень та обов'язків. Їх діяльність сприяє побудові конструктивного діалогу між владою та суспільством. Тому важливо активно використовувати технологічні можливості у їхній взаємодії. Крім того, у роботі служб зв'язків з громадськістю необхідно не обмежуватися лише пропагандою успіхів владних структур. Цей підхід допоможе зміцнити довіру населення до державних органів.

1.2. Співпраця органів публічного управління з громадськістю

В наш час практично кожен державний орган має свої відділи, що спеціалізуються на взаємодії з масовими засобами комунікації та громадськістю. PR-служба (прес-служба) забезпечує спеціалізовану комунікаційну та інформаційну діяльність, спрямовану на побудову двостороннього спілкування між органами державної влади та різними групами громадськості, а також іншими учасниками соціально-політичних процесів, з метою досягнення взаєморозуміння, співпраці та соціального партнерства в суспільстві [40].

Ці служби допомагають державним органам у прийнятті управлінських рішень, орієнтуючи їх на настрій та можливі реакції громадськості; формують громадську думку щодо рішень управління, зміцнюють авторитет та позитивний імідж державних структур [22].

Діяльність цих служб базується на загальних принципах та враховує особливості кожного державного інституту. Нормативна база прес-служб державних органів влади складається з законів України, а також підзаконних актів, таких як укази Президента України та постанови Кабінету Міністрів України.

Більшість PR-служб мають наступні завдання (рис. 1.2.)



Рис. 1.2. Завдання діяльності PR-служб

Зв'язки з громадськістю в органах державної влади та місцевого самоврядування базуються на дотриманні основних принципів:

1. Принцип відкритості: він є основою демократичного управління і передбачає наявність прозорості в діяльності органів влади, що дозволяє суспільству бути в курсі подій і сприяє підвищенню довіри до системи державного управління.

2. Принцип законності: він передбачає дотримання закону всіма органами влади у всіх сферах їх діяльності, включаючи взаємодію з громадськістю.
3. Принцип оперативності: це необхідність швидкого та ефективного інформування громадськості про прийняті рішення та події, особливо в надзвичайних ситуаціях.
4. Принцип конструктивності: він передбачає систематичну та цілеспрямовану діяльність зв'язків із громадськістю для реалізації інформаційної та іміджевої політики, використання комунікаційних каналів у поєднанні з креативними методами.
5. Принцип системності: це планування та організація роботи зв'язків із громадськістю на основі зворотного зв'язку, що дозволяє сконцентрувати увагу на основних напрямках діяльності.
6. Принцип взаємної поваги: він передбачає створення рівних відносин між органами влади та громадськістю, що сприяє побудові довіри та співпраці [21].

На рис. 1.3 подано організаційну структуру відділу зв'язків із громадськістю органів влади.

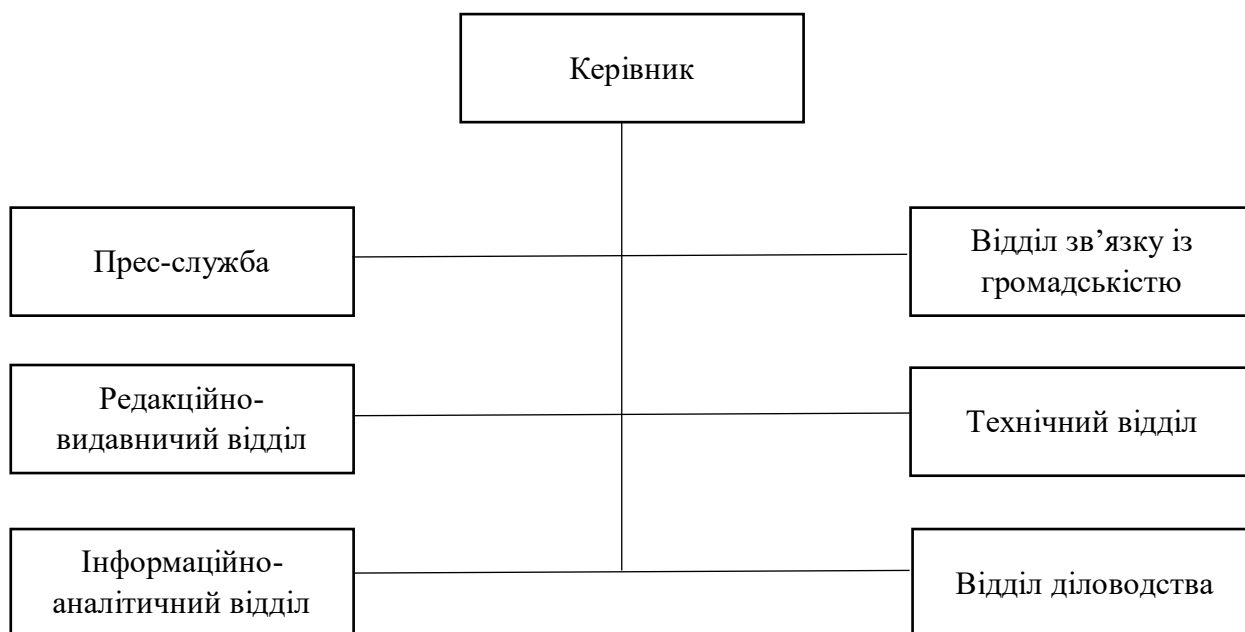


Рис. 1.3. Структура PR-служби державної установи

Головним засобом створення позитивного образу органів державної влади та місцевого самоврядування є засоби масової інформації. Усі владні структури зацікавлені у глибокій взаємодії з ЗМІ, оскільки вони відіграють ключову роль у комунікації між владою та суспільством [50].

ЗМІ мають широкий вплив у всіх аспектах життя завдяки їхній подвійній ролі. З одного боку, вони діють як орган влади, що поширює інформацію про політичні та соціальні події держави, а з іншого боку – вони є самостійними носіями влади, що формують систему соціально-політичних переконань та цінностей у суспільстві, яка впливає на роботу органів державної влади та міжрівневі взаємовідносини. ЗМІ не лише інформують, але й мають суттєвий вплив на політичні процеси в державі. Вони визначають «порядок денний» суспільного обговорення [42].

Отже, одним із завдань прес-служб органів державної влади є змагання за переваги у формуванні суспільної «повсякденності». Цей важливий процес потребує управління та уваги.

Теоретики та фахівці з практики «public relations» пропонують різноманітні методи управління цим процесом:

- зміцнення або, навпаки, послаблення процедур реєстрації ЗМІ;
- притягнення їх до відповідальності за різні порушення;
- нагляд за контентом ЗМІ зі сторони державних органів;
- надання чи відмова у наданні фінансових допомог;
- заборона державним установам та підприємствам рекламувати в них;
- розширення або, навпаки, обмеження можливостей отримання необхідної інформації [44].

В будь-якому випадку це пов'язано з використанням адміністративно-правових інструментів (як прямих, так і непрямих). Такі методи управління ЗМІ є можливими і в деяких випадках необхідні [39].

Ураховуючи величезну важливість, яку мають ЗМІ в сучасному суспільстві, а також серйозні наслідки, які вони можуть мати, кожна держава прагне якимось чином контролювати їх діяльність. Це стосується не лише ЗМІ:

регулювання будь-яких аспектів суспільного життя є прямим обов'язком держави та кожного соціального інституту. У кожній країні існує законодавство, що встановлює порядок створення, організації та функціонування ЗМІ. Сучасне суспільство використовує три основні моделі ЗМІ: приватну (комерційну), державну та суспільно-правову [31].

Забезпечення максимального рівня інформованості населення про цінності країни, культурні та наукові досягнення, а також формування позитивного ставлення до держави на міжнародному рівні, має однакову важливість. Для успішного виконання цього завдання необхідно витратити зусилля на пояснення внутрішньої політики країни та її внутрішніх процесів [43].

Потенціал комунікації державної влади виявляється не лише у наявності ефективних каналів інформації, що дозволяють владі пояснювати свої рішення суспільству. Він також полягає у встановленні двостороннього зв'язку з громадськістю, що дозволяє уряду слухати потреби різних соціальних груп, аналізувати та вдосконалювати свою інформаційну стратегію [46].

Наприклад, PR-служба Апарату Верховної Ради України має на меті вирішення таких основних завдань:

- забезпечення інформацією законодавчої та представницької діяльності Апарату Верховної Ради України (ВРУ);
- підготовка та оперативне поширення в ЗМІ офіційних повідомлень про найважливіші події у ВРУ;
- формування позитивного сприйняття громадською думкою за допомогою ЗМІ щодо діяльності ВРУ;
- інформування національної та міжнародної громадськості про діяльність ВРУ через видання та телепрограми, роботу з населенням та громадськістю, а також за допомогою вітчизняних та іноземних ЗМІ;
- організація взаємодії з парламентськими кореспондентами;
- взаємодія з прес-службами державних органів 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 наданих завдань, PR-служба Верховної Ради України має такі функції:

- організація прес-конференцій, брифінгів та інформаційних зустрічей з журналістами, де вони можуть взаємодіяти з представниками депутатських об'єднань, комітетів та комісій ВРУ, а також інформування про діяльність офіційних делегацій ВРУ під час їхніх візитів за кордон або участі у міжнародних заходах;
- розповсюдження офіційних заяв, повідомлень керівництва Верховної Ради та депутатських об'єднань, а також інформаційних матеріалів у вітчизняних та міжнародних ЗМІ;
- випуск оперативних оглядів, експрес-аналізів та інших матеріалів у періодичних виданнях, вітчизняних та міжнародних інформаційних агентствах, телебаченні та радіо;
- організація та проведення теле- та радіопередач та програм, які розкривають діяльність Верховної Ради, депутатських об'єднань та інших аспектів роботи;
- здійснення відеозаписів засідань Верховної Ради, парламентських слухань, прес-конференцій та інших важливих заходів;
- підтримка робочих зв'язків із головними редакторами газет та журналів, керівниками телерадіокомпаній, інформаційних агентств, а також представниками корпунктів зарубіжних ЗМІ [30].

На рис 1.4. зображено загальну схему структури прес-служби.

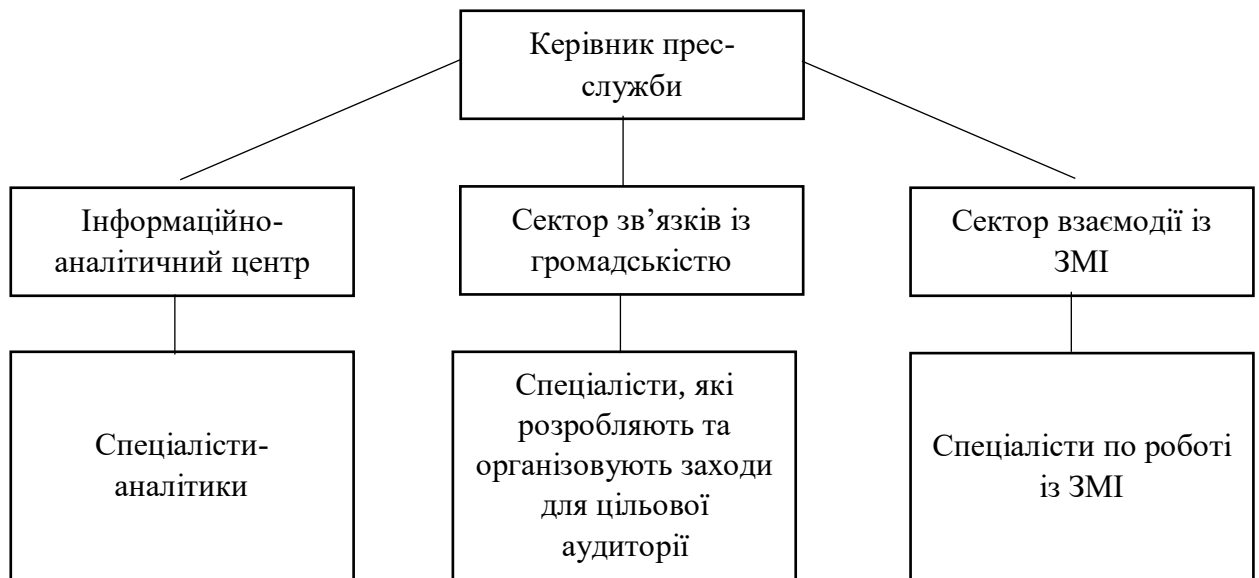


Рис. 1.4. Загальна структура прес-служби [38]

Для створення механізму зворотного зв'язку основним є участь громадян, громадських діячів, організацій та об'єднань на засіданнях державних органів. Зв'язок з громадськістю в органах влади є специфічною формою управлінської діяльності, що полягає в керуванні громадською думкою [3].

Основною метою цієї діяльності є створення сприятливих взаємин між суспільством та державними органами. Важливо відзначити, що сфера інформації стає одним з найважливіших об'єктів державного управління, і її регулювання в індустріально розвинених країнах вважається не лише актуальним, а й пріоритетним завданням державного управління.

1.3. Прозорість органів публічного управління та формування дієвих механізмів співпраці з громадськістю

Відкритість органів влади, особливо на місцевому рівні, має велике значення, оскільки вона дозволяє громадянам активно брати участь у місцевому самоврядуванні. Цей принцип реалізується через чотири складові: інформаційна відкритість, зрозумілість, залучення громадянського

суспільства та підзвітність. Особливо це стає можливим завдяки використанню Інтернет-технологій.

Інформаційна відкритість визначається як режим діяльності будь-якого учасника соціальної взаємодії, що забезпечує можливість отримання всіма учасниками достатнього обсягу інформації про його структуру, цілі, завдання, фінансове становище та інші істотні аспекти діяльності [28].

З розвитком мережі Інтернет в усьому світі, включаючи Україну, особливу увагу приділяють якості та змісту офіційних веб-ресурсів як основному показнику інформаційної відкритості.

Принцип зрозумілості, відомий також як «юзабіліті сайту», спрямований на забезпечення зручності і простоти користування веб-сайтом, щоб громадяни могли швидко розуміти інформацію, доступну для них.

Принцип залучення громадянського суспільства означає, що громадяни мають можливість брати участь у розробці, обговоренні та прийнятті рішень, а їхні думки враховуються. Цей принцип сприяє відкритому діалогу між владою та суспільством.

Принцип підзвітності передбачає, що органи влади повинні бути піддані контролю громадян, надаючи інформацію про свою діяльність [29].

Отже, концепція відкритої влади означає, що влада повинна дотримуватися набору принципів, таких як інформаційна прозорість (включаючи відкритість бюджету та процесу прийняття рішень), доступність та зрозумілість відкритої інформації, врахування громадської думки у владних рішеннях, а також громадянський контроль на місцевому рівні.

Інтернет є потужним інструментом для сприяння соціальної взаємодії та демонстрації прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Для того щоб підтримати імідж відкритості, цим органам необхідно:

- розміщувати повну інформацію про свої мети, завдання та поточні ініціативи;

- використовувати різноманітні канали комунікації для передачі даних у будь-якому форматі;
- розширювати можливості отримання інформації;
- вести відкритий діалог з громадськістю, включаючи публічне обговорення місцевих проблем у мережі Інтернет;
- забезпечувати громадян можливістю приймати участь у процесі прийняття рішень;
- робити інформацію про прийняття рішень доступною для громадян та пояснювати їх;
- публікувати звіти про роботу зі зверненнями громадян;
- проводити соціологічні дослідження задоволеності населення рівнем доступності даних [45].

Згідно з встановленими правилами, органи місцевого самоврядування мають обов'язок оприлюднювати наступну інформацію:

1) наприклад, PR-служба Апарату Верховної Ради України має на меті виконання таких основних завдань:

- забезпечення інформаційної підтримки законотворчої та представницької діяльності апарату Верховної Ради України;
- підготовка та оперативне поширення в ЗМІ офіційних повідомлень про найважливіші події у Верховній Раді України;
- формування позитивного загального ставлення громадськості до діяльності Верховної Ради України через ЗМІ;
- інформування вітчизняної та зарубіжної громадськості про діяльність Верховної Ради України через видання та телепрограми, взаємодію з населенням та громадськістю, а також співпрацю з вітчизняними та іноземними ЗМІ;
- організація роботи з парламентськими кореспондентами;
- взаємодія з прес-службами державних органів державної влади та законодавчих органів з метою об'єктивного висвітлення діяльності Верховної Ради України, а також розвиток зв'язків з інформаційними

службами та службами громадських зв'язків зарубіжних парламентів та міжнародних організацій.

2) інформація про процес нормотворчої діяльності, включаючи видачу, зміни, скасування муніципальних правових актів, а також державну реєстрацію цих актів відповідно до законодавства України; текстові матеріали проєктів муніципальних правових актів, які надходять до представницьких органів муніципальних утворень; інформація щодо закупівель товарів, робіт та послуг для державних та муніципальних потреб згідно з законодавством про такі закупівлі; адміністративні стандарти; муніципальні послуги; форми звернень, заяв та інших документів для розгляду органом місцевого самоврядування відповідно до законів та інших муніципальних правових актів; процедура оскарження державних правових актів.

3) оповіщення про участь органу місцевого самоврядування у спеціальних і інших програмах, а також про міжнародне співробітництво.

4) інформація про стан захисту населення та територій від надзвичайних ситуацій, вжиті заходи для їх забезпечення безпекою, прогнозовані та виниклі надзвичайні ситуації, засоби захисту населення від них, та інші важливі дані, які орган місцевого самоврядування повинен розголошувати громадянам та організаціям відповідно до законодавства України.

5) повідомлення про результати перевірок, проведених органом місцевого самоврядування та підпорядкованими організаціями в рамках їх повноважень, а також про результати перевірок, здійснених у самому органі місцевого самоврядування та його підпорядкованих установах.

6) записи офіційних виступів та заяв керівництва та їх заступників в органі місцевого самоврядування.

7) статистична інформація про діяльність органу місцевого самоврядування, включаючи дані та показники, що відображають стан та зміни в економічній, соціальній та інших сферах життєдіяльності, регулювання яких належить до компетенції органу місцевого самоврядування; інформація про використання бюджетних коштів, які виділяються органом

місцевого самоврядування та його підпорядкованими установами; деталі щодо надання пільг, відстрочок, розстрочок, а також про списання заборгованості з платежів до бюджетів системи України, що надаються організаціям та індивідуальним підприємцям.

8) інформація щодо управлінських кадрів, включаючи процес прийому громадян на муніципальну службу, перелік вакантних посад у муніципальній службі органу місцевого самоврядування, кваліфікаційні вимоги до кандидатів на ці посади, умови та результати конкурсів на їх заміщення, контактні телефони для отримання інформації про вакансії в органі місцевого самоврядування. Також включається перелік освітніх установ, які пов'язані з органом місцевого самоврядування (якщо такі існують), зі зазначенням поштових адрес і контактних телефонів для отримання довідкової інформації про ці установи.

9) інформація про процес нормотворчої діяльності включає в себе:

- муніципальні правові акти, що видані органом місцевого самоврядування, разом з деталями щодо внесених до них змін, визнання таких актів недійсними чи втративши чинність, а також інформацію про їх державну реєстрацію відповідно до законодавства;
- тексти проєктів муніципальних правових актів, які були внесені до представницьких органів муніципальних утворень для розгляду;
- інформацію щодо замовлень на постачання товарів, виконання робіт та надання послуг для державних і муніципальних потреб у відповідності до вимог законодавства про розміщення таких замовлень;
- адміністративні регламенти, стандарти муніципальних послуг та форми звернень та інших документів, які приймаються органом місцевого самоврядування для розгляду згідно з вимогами законів та інших муніципальних правових актів;
- процедури оскарження державних правових актів [34; 35; 32].

У сучасному контексті існує проблема недостатнього використання можливостей співпраці з громадськістю на місцевому рівні влади. Наразі

взаємодія з громадськістю місцевими органами самоврядування переважно обмежується виконанням їхніми інформаційних функцій. Навіть при визнанні необхідності побудови суспільного діалогу місцевою владою, у більшості випадків цей процес піддається жорсткому контролю з боку самої влади, що негативно впливає на нього. Громадський діалог часто симулюється, оскільки місцева влада не завжди готова реагувати на зміни громадської думки. Проблема відсутності громадського діалогу походить як від пасивності самих громадян, так і від пасивності органів місцевого самоврядування у залученні громадян до діалогу [6].

Місцева влада зіткнулася з пасивністю місцевої громади у процесі ухвалення рішень, яка випливає з її соціальної обмеженості, байдужості до суспільних справ, індивідуалізму, недостатньої освіченості та нездатності до компетентної оцінки місцевих питань. Однак часто ці причини пасивності громадян спонукає сама місцева влада, яка не стимулює місцеву спільноту відігравати важливу роль у формуванні влади, а замість цього робить її об'єктом передвиборних маніпуляцій. Такий стан речей призводить до низької явки на муніципальні вибори, що порушує питання їхньої легітимності і негативно впливає на імідж місцевої влади.

Для підвищення ефективності служб зв'язків з громадськістю, місцеві органи самоврядування повинні розробити дієві методи отримання зворотного зв'язку. Це важливо, оскільки не всі ініціативи соціальної активності, запропоновані владою, викликають відповідь серед місцевого співтовариства. Опитування громадської думки, збори громадян та публічні слухання є одними з найбільш ефективних методів у цьому відношенні.

Також, необхідно стимулювати соціальну активність громадян шляхом гарантії результатів їхньої діяльності та посиленням мотивації допомагати людям у скрутних ситуаціях. Різноманітні соціальні чинники, такі як покращення якості життя всього співтовариства, включаючи благоустрій території та інші аспекти, підштовхують представників місцевого співтовариства до участі в управлінській діяльності. На суспільно-політичну

активність має вплив наявність стимулів для такої активності та рівень відкритості місцевої влади. Крім того, для залучення представників місцевого співтовариства у процеси прийняття та реалізації рішень необхідно встановити систему постійної політичної освіти населення. Повне досягнення симетричних двосторонніх комунікацій між місцевою владою та населенням можливе лише при наявності розвиненого місцевого самоврядування як суб'єкта політики, децентралізації державної влади, участі громадян у прийнятті та реалізації управлінських рішень, а також наявності політичної волі у суб'єктів місцевої влади стосовно активізації участі громадян у місцевому самоврядуванні [9].

Для активізації участі громадян у прийнятті рішень створюють сприятливі умови для їх залучення до цього процесу та забезпечують максимальний доступ до засобів масової інформації. Зокрема, важливим є особистий контакт з місцевим співтовариством, що залишається основним напрямом діяльності. Потреба у розробці стандартів комунікації з населенням стає вибірковою з метою зробити всі форми спілкування максимально привітними, непримусовими та ефективними [13].

Також, взаємодія з громадськістю муніципалітетів спрямована на встановлення зв'язків з різними суб'єктами, які діють у муніципальному середовищі, та забезпечення взаємодії між ними та місцевою владою. Організація ефективних механізмів збору зворотного зв'язку також потребує дослідження місцевого співтовариства. Серед найефективніших методів отримання такого зворотного зв'язку варто виділити проведення соціологічних досліджень, організацію лекцій, семінарів для різних груп населення, створення «гарячих ліній» через місцеві радіо та телебачення, телефонні лінії прийому, участь працівників управління у конференціях, семінарах, дискусіях політичних партій та громадських рухів, а також безпосередні контакти з лідерами різних соціальних груп.

Висновки до розділу 1

Під час ~~нашого~~ дослідження ~~ми~~ виявлено відсутність загального розуміння того, що означає термін «зв'язки із громадськістю». ~~Ми~~ Пропонуємо визначати «зв'язки із громадськістю у системі державного управління» як систематичну взаємодію органів, установ і структур державного апарату з громадянами та громадськими організаціями. Ця взаємодія включає інформаційно-комунікативну функцію публічної влади та управління, яка дозволяє оцінювати ставлення різних секторів громадськості до прийнятих рішень та дій, визначати заявлену та реальну політику, співставляти реалізовані програми з загальними суспільними інтересами, формувати громадську думку з різних питань для створення суспільного розуміння, підтримки ухвалення та виконання відповідних заходів.

Відповідно до поставлених цілей та завдань, ~~ми~~ виділено~~ни~~ наступні функції, які виконує PR-служба в органах державної влади: інформаційна, аналітична, комунікативна, інтегрована, консультативно-методична, організаційна, правова, інноваційна.

Під час дослідження ~~Було~~ визначено, що зв'язки з громадськістю в органах державної влади та органах місцевого самоврядування ґрунтуються на дотриманні основних принципів: відкритості, законності, оперативності, конструктивності, системності, взаємної поваги.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН СПІВПРАЦІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

2.1. Нормативно-правові основи державної комунікативної політики в Україні

На сучасному етапі розвитку суспільства спостерігається зростання важливості інформаційної сфери, що обумовлено швидким поширенням новітніх інформаційних технологій та розвитком засобів телекомунікації, що сприяють доступності великих обсягів інформації для широкого кола людей. Це впливає на характер і зміст взаємодії між «владою – ЗМІ – суспільством».

Розширення інформаційного простору суспільства встановлює нові стандарти для якості державної інформаційної політики, оскільки вона охоплює різні аспекти національної державної стратегії та враховує інтереси як суспільства, так і держави. В умовах становлення інформаційного суспільства набуває актуальності розробка та впровадження ефективної державної інформаційної політики, яка враховуватиме як потенційні переваги нових інформаційних технологій для управління суспільними процесами, так і можливі негативні наслідки впливу сучасних ЗМІ на суспільство.

Головною метою поточної державної комунікаційної політики є встановлення довіри громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування. Україна вбачає у законодавчих актах, таких як «Про громадські об'єднання» та «Про органи самоорганізації населення», основи для розвитку та функціонування громадянського суспільства. Взаємодія між владою та громадськістю через інформаційні ресурси вважається ключовим засобом покращення співробітництва між ними та удосконалення роботи органів влади та місцевого самоврядування.

Основна область діяльності фахівця з PR – це сфера інформації. Одним з завдань PR-служби будь-якої організації є збір різноманітних відомостей про державні установи, громадські організації, підприємства, партнерів та конкурентів, а також про їхніх керівників.

Так, на сьогоднішній день законодавство передбачає певний рівень залучення громадськості до процедур обговорення та вирішення певних питань, що стосуються рішень органів влади. Слід відзначити, що існує значна кількість нормативних документів, які регулюють аспекти комунікації між органами державної влади, місцевим самоврядуванням та громадськістю. Однак, незважаючи на існуючі норми, залишаються невизначеними механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування.

Конституція України гарантує всім фізичним та юридичним особам право на вільний доступ до пошуку, отримання, передачу, вироблення та поширення інформації будь-яким законним способом, згідно зі статтями 34, 38, 40 та 57 Конституції України. У цьому контексті важливо пам'ятати, що існують різні типи інформації, такі як комерційна та державна інформація, а також інші види таємниць, щодо яких діють спеціальні правила їх захисту та охорони, встановлені законодавством [17].

Законом України «Про інформацію», прийнятим 2 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ, встановлені основні засади міжнародних стандартів у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності [12]. Крім того, у цьому нормативному акті визначені основні принципи, які повинні лежати в основі інформаційних відносин (рис. 2.1).

У цьому законодавчому акті також розглянуті аспекти інформаційного запиту, пов'язаного із доступом до офіційних документів громадян, їх права щодо цього процесу, терміни та випадки, коли може бути відмовлено.



Рис. 2.1. Принципи інформаційних відносин в Україні

Ще одним законодавчим актом, який встановлює правила повного та всебічного висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування через засоби масової інформації, є Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», прийнятий 23 вересня 1997 року № 539/97-ВР [36]. Крім того, у цьому законодавчому акті встановлено координацію діяльності прес-служб та відповідних інформаційно-аналітичних підрозділів органів виконавчої влади.

Закон України «Про звернення громадян», ухвалений 2 жовтня 1996 року під № 393/96-ВР, визначає права громадян, що гарантуються Конституцією України, стосовно подання пропозицій щодо поліпшення роботи органів державної влади та місцевого самоврядування [35].

Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 року під № 3 «Про Порядок оприлюднення інформації про діяльність органів виконавчої влади в мережі Інтернет» розкриває форми та методи оприлюднення інформації про роботу органів виконавчої влади через Інтернет [37].

Постанова Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 року під № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» визначає ключові вимоги стосовно організації та проведення консультацій з громадськістю з боку органів виконавчої влади [33]. Відповідно до статті 3 цієї постанови, консультації з громадськістю органами виконавчої влади проводяться щодо питань, пов'язаних із соціально-економічним розвитком країни, захистом прав і свобод громадян, задоволенням їхніх різноманітних інтересів [33].

Крім цього, у зазначеному документі визначено, що консультації з громадськістю відбуваються у формі публічних обговорень, електронних консультацій та аналізу громадської думки. Докладно розглянуто механізми залучення громадськості до обговорення та участі у формуванні державної політики. Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року № 2939-VI гарантується рівна можливість доступу громадян до інформації про діяльність органів влади [32].

В Указі Президента України від 5 травня 2011 року № 547/2011 «Про забезпечення доступу до публічної інформації органами виконавчої влади» визначено основні заходи для забезпечення доступу до публічної інформації зі сторони Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, центральних органів виконавчої влади та районних державних адміністрацій. Міжнародні документи, що встановлюють стандарти участі громадян у роботі органів державної влади, включають наступні:

- Європейська Хартія місцевого самоврядування (підписана Верховною Радою України 15 липня 1997 року) [11];
- Конвенція про захист прав людини та основних свобод (Європейська конвенція з прав людини, прийнята Верховною Радою України 17 липня 1997 року) [16];
- Загальна Декларація прав людини (прийнята Верховною Радою України у 1950 році);

- Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості у процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя у справах, що стосуються довкілля (підписана Верховною Радою України 6 липня 1999 року) [15].

У цьому контексті важливим завданням є створення всебічної програми розвитку інформаційного законодавства, яка визначатиме його структуру та склад, порядок та тимчасові рамки розробки і прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюють всі аспекти інформаційних відносин. Пріоритети цієї програми повинні адаптуватися відповідно до об'єктивних змін поточних пріоритетів Державної інформаційної політики.

Як перспективне завдання можна розглядати створення одного комплексного Інформаційного кодексу. Здійснення державної інформаційної політики у відповідності з ухваленою концепцією та на основі діючого законодавства є завданням державного управління, яке практично вирішується за умови виконання ряду умов.

В першу чергу, потрібно створити єдину структуру в системі органів державної влади, яка буде відповідальна за проведення Державної інформаційної політики. Ця структура має охоплювати всі рівні та гілки державної влади, включаючи як спеціалізовані органи, що регулюють інформаційну сферу, так і підрозділи в інших органах влади, що відповідають за інформаційні аспекти в рамках їхньої компетенції.

По-друге, державне керівництво інформаційною сферою повинно систематично забезпечуватися бюджетним фінансуванням (відповідно до реальних можливостей країни) у відділі видатків на державне управління.

По-третє, проведення державної інформаційної політики повинно координуватися єдиним центром на рівні вищого керівництва країни під персональну відповідальність одного з вищих посадових осіб за вирішення цієї задачі. На жаль, наразі жодна з наведених вище умов повністю не виконується, і проведення цілеспрямованої інформаційної політики не вважається одним з основних завдань державного управління.

2.2. Особливості взаємодії органів публічного управління з громадськістю на прикладі Білоцерківської територіальної громади

Аналіз проведено у межах територіальної громади міста Біла Церква. На момент 31 грудня 2023 року чисельність мешканців Білоцерківської міської територіальної громади становила 218981 особу [27].

У складі громади 1 місто (Біла Церква), 1 селище (Терезине) і 15 сіл:

- Вільна Тарасівка
- Володимирівка
- Гайок
- Глибочка
- Глушки
- Городище
- Дрозди
- Мазепинці
- Пилипча
- Піщана
- Сидори
- Скребиші
- Томилівка
- Храпачі
- Шкарівка

Економічна основа Білоцерківської територіальної громади формується за рахунок різноманітних підприємств і установ, які здійснюють різні види економічної діяльності, таких як харчова промисловість, фермерські господарства, туристичні послуги, АЗС та підприємства, що торгують сільськогосподарською технікою.

Зайнятість місцевого населення частково пов'язана з місцевою економікою. Багато людей зайняті на підприємствах міста Біла Церква. Однак динаміка зайнятості на основних підприємствах Білоцерківської

територіальної громади не є задовільною, оскільки більшість працездатного населення, яке має реєстрацію в межах цієї громади, працює за її межами.

За аналізований період стан фінансів Білоцерківської територіальної громади показує позитивну тенденцію (рис. 2.2)

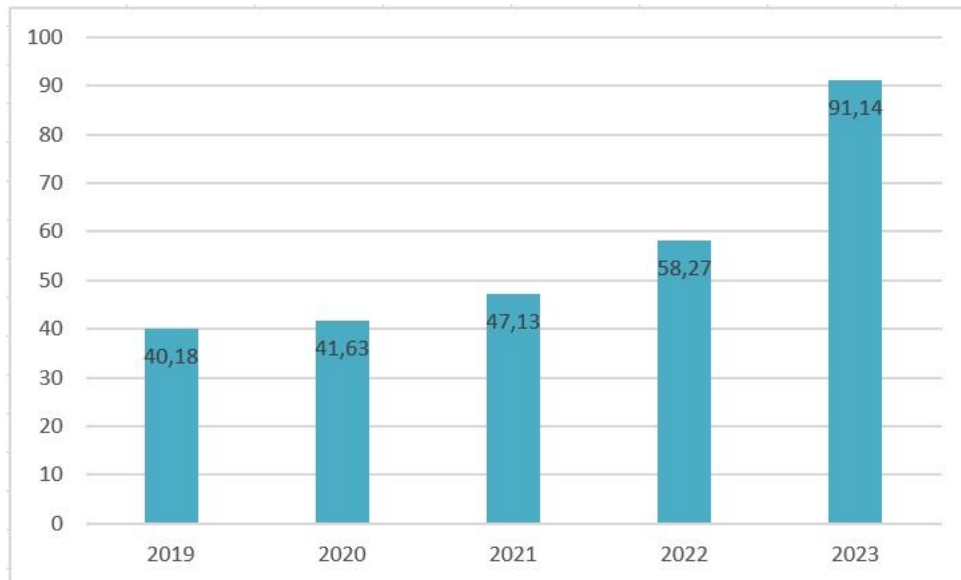


Рис. 2.2. Доходи Білоцерківської територіальної громади

Згідно з інформацією, представленою на діаграмі, доходи територіальної громади протягом п'яти років зросли. Наприкінці 2019 року вони склали 40,18 млн грн, а в кінці 2023 року досягли рівня 91,14 млн грн [27].

На рис. 2.3 представлена структура доходів Білоцерківської територіальної громади.

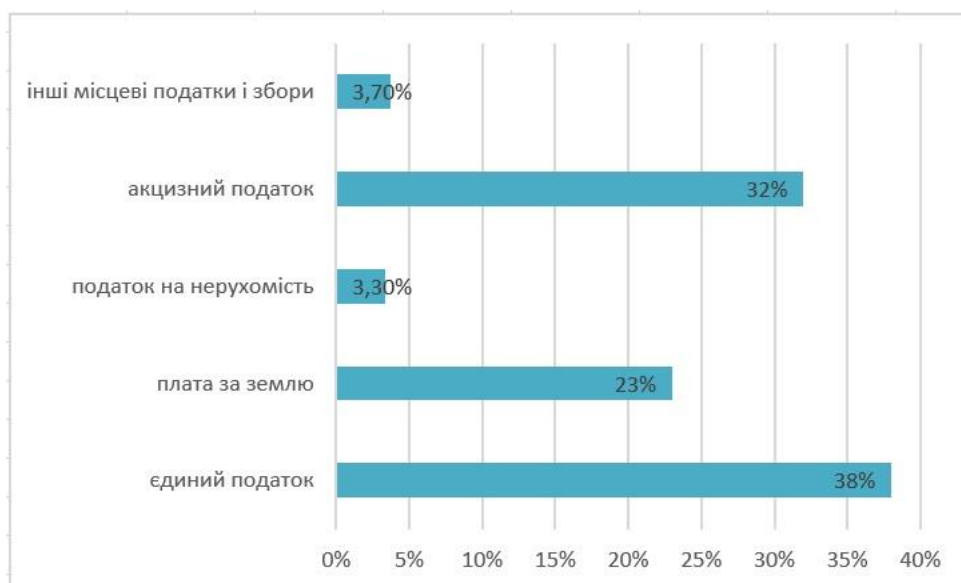


Рис. 2.3. Структура доходів Білоцерківської територіальної громади у 2023 році, %

Розглянемо, як взаємодіє Білоцерківська територіальна громада з громадськістю.

За словами Л. Гуріної: «Практика взаємодії з органами державної влади передбачає, в першу чергу, інформування громадськості з метою забезпечення загального уявлення про їхню діяльність, втілення планів та розв'язання проблем, з якими вони стикаються.

Для досягнення цієї мети органи виконавчої влади використовують такі основні комунікативні канали:

- безпосереднє спілкування – особисті контакти між громадянами (або громадськими організаціями) з одного боку, і посадовими особами органу влади – з іншого;
- спілкування за допомогою засобів зв'язку (телефон, різноманітні форми особистого листування);
- опосередковане спілкування через засоби масової інформації (преса, телебачення, радіо, комп'ютерні мережі та інше) [7, с.281].

Основною ціллю взаємодії Білоцерківської територіальної громади з громадськістю є сприяння у виникненні прозорих відносин з мешканцями, громадськими угрупованнями, засобами масової інформації, політичними партіями, комерційними та іншими організаціями на місцевому рівні, щоб збільшити їхню довіру до владних структур і забезпечити виконання їхніх конституційних прав [7].

Основними цілями стратегії взаємодії керівництва Білоцерківської територіальної громади з громадськістю є:

1. Забезпечення прозорості діяльності місцевого самоврядування перед мешканцями, громадськими, політичними та іншими організаціями.
2. Підвищення рівня інформованості населення та зацікавленості у діяльності владних органів.

3. Розвиток стійких зв'язків та контактів органів місцевого самоврядування з усіма громадсько-політичними організаціями та засобами масової інформації, які можуть впливати на управління та мобілізувати мешканців.
4. Регулювання та вирішення конфліктних ситуацій, що виникають у зв'язку з ухваленими управлінськими рішеннями.
5. Створення позитивного іміджу Білоцерківської територіальної громади у громадськості як незалежного інституту, який забезпечує законні права громадян [7].

Взаємодія Білоцерківської територіальної громади проявляється через наступні форми (рис. 2.4):

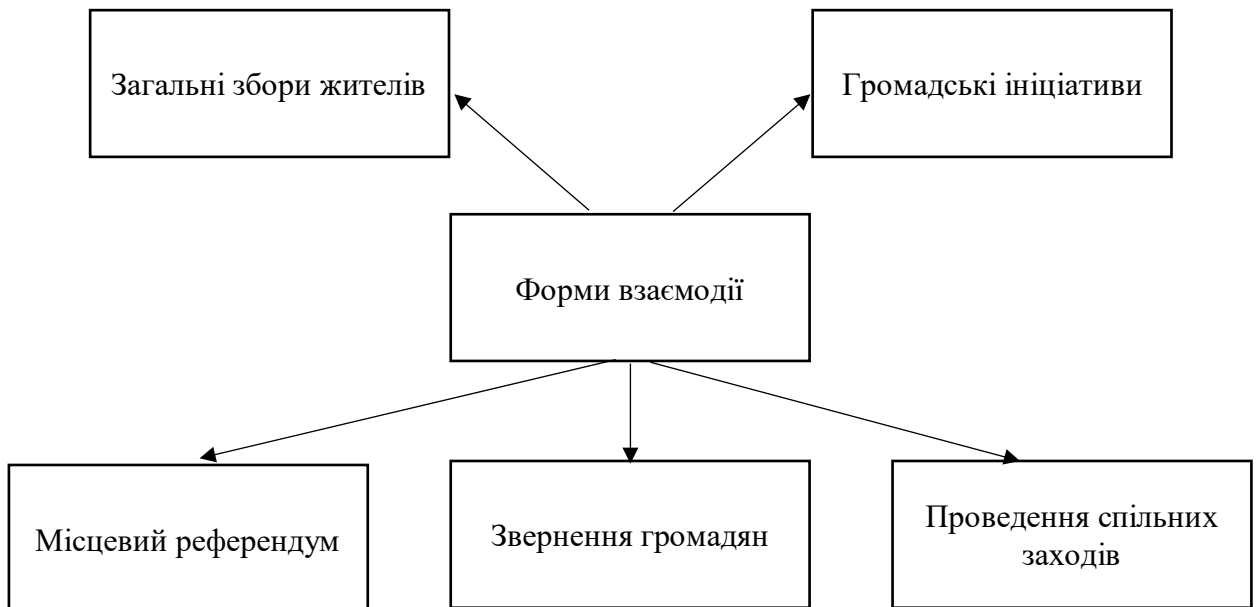


Рис. 2.4. Форми взаємодії Білоцерківської територіальної громади із громадськістю

У зв'язку з тим, що розвиток та поширення Інтернету стали важливою тенденцією останнього десятиліття у всіх сферах людського життя, офіційні веб-сайти муніципальних утворень стали основним джерелом інформації про місцеву владу та засобом взаємодії з нею. При створенні таких веб-сайтів велика увага приділяється їхній головній сторінці. Основний акцент робиться

не лише на її зовнішньому вигляді, але й на зручності навігації, яка дозволяє користувачам легко знаходити необхідну інформацію.

Відповідно до вимог Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», а також законів України «Про інформацію» і «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», Білоцерківська територіальна громада згідно з рішенням Білоцерківської міської ради «Про створення та функціонування офіційного веб-сайту» розробила та запустила офіційний веб-сайт Білоцерківської міської ради (рис. 2.5).

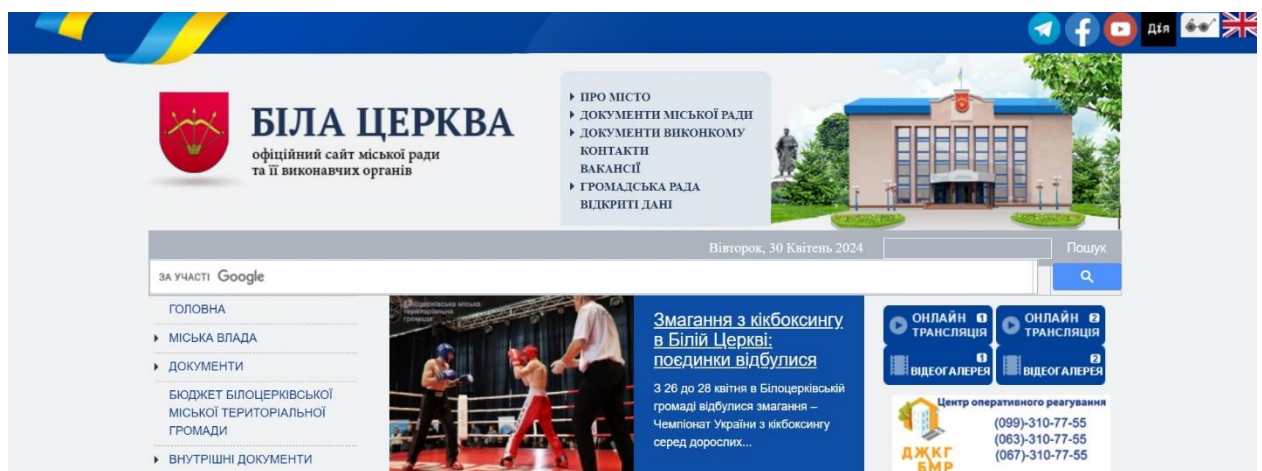


Рис. 2.5. Офіційний сайт Білоцерківської територіальної громади [31]

Офіційний веб-сайт Білоцерківської територіальної громади є основним джерелом інформації, спрямованим на розголошення роботи Білоцерківської міської ради. Його створення має на меті підвищення ефективності та прозорості функціонування місцевої ради, а також надання можливості впливати на події, що відбуваються на її території. Крім того, веб-сайт призначений для розміщення проєктів нормативно-правових актів, рішень органів місцевого самоврядування та інших документів міської ради.

Веб-сайт міської ради заповнюється інформацією, яка надходить від посадових та службових осіб міської ради, а також від установ і організацій, що перебувають у комунальній власності міської ради. Інші підприємства, установи, організації, громадські товариства та мешканці мають можливість

запропонувати свої матеріали для розміщення на веб-сайті міської ради, якщо ця інформація сприятиме популяризації міста, залученню інвестицій або висвітленню важливих подій.

З метою сприяння розвитку електронної демократії та відповідно до вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», міська рада розробила процедуру подання електронних петицій та їх розгляду органами місцевого самоврядування [35].

Електронна петиція представляє собою специфічну форму спільного звернення громадян до Білоцерківської територіальної громади та інших виконавців органів з метою вирішення проблем, що попадають у їхній відання. Ця форма звернення вважається дійсною, якщо набирає достатню кількість голосів, і обов'язково підлягає розгляду відповідними органами місцевого самоврядування Білоцерківської міської ради. Для створення електронної петиції необхідно зареєструвати її на веб-сайті міської ради у розділі «Єдина система місцевих петицій». Також реєстрацію електронної петиції можна здійснити на веб-сайті громадського об'єднання, яке проводить збір підписів на її підтримку.

Відділ загальних питань відповідає за організацію розгляду електронних петицій, які надходять до органів місцевого самоврядування Білоцерківської територіальної громади. Після набрання необхідної кількості підписів голова Білоцерківської територіальної громади має зобов'язання надати відповідним виконавчим органам інструкції щодо опрацювання питання та підготовки відповідного проєкту рішення Білоцерківської територіальної громади або її виконавчого комітету. У виняткових ситуаціях може бути подана відповідь автору (ініціатору) петиції без підготовки проєкту рішення.

У той же час, легкість у поданні заяв сприяє збільшенню кількості малих та несуттєвих скарг, що ускладнює процес складання автоматизованих звітів та додатків, знижуючи їх ефективність. Ведення облікових записів у соціальних мережах суттєво підвищує прозорість діяльності муніципального органу. Однак стиль публікацій у соціальних мережах може бути менш

формальним, ніж у текстах на веб-сайті. Використання соціальних мереж для просування дозволяє звернути увагу суспільства на діяльність місцевої влади, розкрити її позицію з питань і переконати громадян у правильності цієї позиції, а також сприяє формуванню позитивного ставлення до місцевої громади. Соціальні медіа є ефективним інструментом для встановлення двостороннього зв'язку та відкритого діалогу між владою та суспільством.

Громадяни можуть висловлювати свої запитання щодо питань, які їх цікавлять, у коментарях і отримувати відповідь безпосередньо від місцевих депутатів, а не від органу влади в цілому, як це зазвичай відбувається на офіційних веб-сайтах.

Отже, ведення облікового запису у соціальних мережах спрощує процес подання звернень до органів влади для громадян. У коментарях також можуть розгортатися обговорення щодо рішень влади, за допомогою яких можна вивчити громадську думку. Працюючи з коментарями, депутати або голова місцевої влади можуть досягти спільного рішення щодо проблем разом із інтернет-спільнотою. Користувачі соціальних мереж, які відкриті для спілкування з владою, становлять велику аудиторію.

Однією з ключових рис користувачів соціальних мереж є їхнє бажання об'єднуватися в спільноті, що робить управління офіційною сторінкою місцевої влади однією з головних стратегій у соціальних мережах. Соціальні мережі дозволяють вивчати аудиторію місцевої влади, цільові групи громадян, зрозуміти їхні потреби і визначити, як краще взаємодіяти з ними. Таким чином, за допомогою соціальних мереж можна тестувати комунікаційні стратегії, організовувати взаємодію з інтернет-спільнотою з питань, що їх цікавлять, і проводити групові дискусії про проблеми, пов'язані з діяльністю органу влади.

Однак у роботі з громадськістю Білоцерківської територіальної громади існують певні недоліки, серед яких можна виділити наступні:

- незважаючи на наявність різних відділів, відсутній окремий структурований підрозділ, який спеціалізується саме на взаємодії з громадськістю;
- працівники інших підрозділів перевантажені завданнями з взаємодії з громадськістю, оскільки вони також виконують інші функціональні обов'язки;
- не вистачає належної координації між структурними підрозділами, які відповідають за встановлення зв'язків з громадськістю;
- громадськість недостатньо інформована про організацію та результати консультацій з нею;
- відсутність тісного спілкування з ЗМІ.

2.3. Оцінка ефективності співпраці Білоцерківської територіальної громади з громадськістю

У сучасний період, не лише громадськість виявляє зацікавленість у доступі до інформації щодо політичної та економічної діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а також і самі ці органи потребують зворотного зв'язку з громадськістю для виправлення державних управлінських рішень, забезпечення їхньої легітимності та збільшення довіри суспільства до місцевих владних структур.

Встановлення зв'язків з громадськістю стимулює активну участь громадян у спільних дискусіях з місцевою владою щодо вирішення економічних питань (наприклад, житлово-комунальне господарство, транспортне обслуговування), що прямо впливають на їхнє повсякденне життя на місцевому рівні. Місцеве самоврядування виступає як складова громадянського суспільства, що забезпечує можливість активної участі населення у політичних та суспільних процесах [41, с. 70]. Таким чином, усвідомлення можливості впливу на політичні рішення стає важливим

чинником громадянської активності та допомагає подолати відчуття відстороненості від загальнополітичних подій.

Більше того, пряме спостереження за змінами, які настали в результаті спільного прийняття рішень між органами влади та громадськістю, сприяє зміцненню довіри мешканців території до політичних діячів, що відображається у підвищенні легітимності діючої місцевої влади.

Інформованість громадян про різні аспекти життя (такі як екологія, житлово-комунальне господарство, транспортне обслуговування, фінансова та кадрова сфери тощо) у територіальній громаді є важливою для їх ефективної участі в місцевому самоврядуванні. Джерелом інформації у комунікативній діяльності органів місцевого самоврядування є спеціальні служби та окремі службовці. Особливу увагу приділяють першим, оскільки комунікація є їх основною функцією. Від їхньої структури та ефективності роботи залежить інформаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування, інформування населення про можливості участі у підготовці та реалізації рішень, впровадження форм зворотного зв'язку з громадськістю, аналіз думок та настроїв різних соціальних груп. Тому ключовим критерієм для цього підходу є професіоналізм PR-служби місцевої влади.

Аналіз роботи PR-служби місцевої влади включає оцінку різних параметрів. Серед них ми вважаємо за потрібне виокремити такі:

- кількість та якість підготовлених інформаційних матеріалів та прес-релізів;
- система розсилки прес-релізів;
- відношення кількості випущених прес-релізів до кількості опублікованих у ЗМІ;
- кількість проведених прес-конференцій, спеціальних заходів прес-турів та презентацій протягом вивченого періоду;
- кількість проведених заходів;
- рівень підготовки аналітичної та прогностичної інформації щодо суспільної думки та інше.

Проте ефективність PR-служб значною мірою залежить від початкових підходів до організації таких служб:

- структурне розташування PR-служби в системі органів місцевого самоврядування;
- внутрішня структура самої PR-служби та її відповідність функціям зв'язків із громадськістю;
- механізм взаємодії PR-служби з іншими державними підрозділами у контексті надання ними інформації. Цей набір параметрів об'єднується в один – організаційно-структурна відповідність PR-служби органу місцевого самоврядування та виконання функцій зв'язків з громадськістю.

В ході проведеного дослідження нами було проведено соціологічне опитування щодо довіри громади відносно діяльності Білоцерківської територіальної громади.

В результаті відповідей учасників соціологічного опитування на запитання «Як Ви оцінюєте діяльність Білоцерківської міської ради?», були отримані такі результати (рис. 2.6):

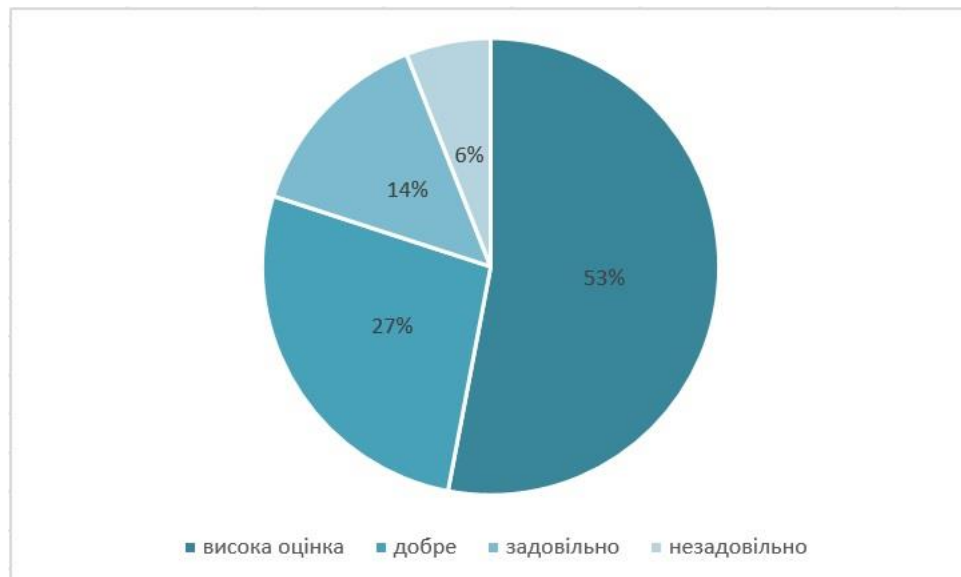


Рис. 2.6. Результати опитування громадян Білоцерківської територіальної громади

Отже, згідно з даними, представленими на рис. 2.6, серед опитаних:

- 1 група – 53% високо оцінили роботу Білоцерківської територіальної громади;
- 2 група – 27% оцінили роботу Білоцерківської територіальної громади як «добре»;
- 3 група – 14% оцінили роботу Білоцерківської територіальної громади як «задовільно»;
- 4 група – 6% оцінили роботу Білоцерківської територіальної громади як «незадовільно».

Більшість опитаних віддають позитивну оцінку діяльності Білоцерківської територіальної громади. Проте, є й ті, хто залишився незадоволеним. Це може бути пов'язано з недостатньою інформованістю громадян та відсутністю інформації через ЗМІ.

У зв'язку з наявністю негативних відгуків серед опитуваних, ми вважаємо за доцільне, щоб керівництво територіальної громади розглянуло можливості підтримки свого позитивного іміджу. На нашу думку, керівництво повинно активно залучати мешканців громади до стратегічного планування розвитку міста.

Розглянути можливість створення відповідних груп, до яких можуть входити мешканці, які висловили бажання і зацікавленість у взятті участі у розробці таких проєктів.

При формуванні таких груп важливо, щоб керівництво територіальної громади усвідомлювало можливість різноманітності та навіть суперечностей в інтересах учасників. Враховуючи це, керівництво повинно докладніше досліджувати та аналізувати надану учасниками інформацію, з метою знаходження компромісу та прийняття найкращого рішення. Коли інтереси всіх сторін зрозумілі та враховані, можна знайти оптимальний варіант. Крім того, прозорість, відкритість та відповідальність органів влади є основою для побудови ефективних взаємин з громадою.

Ми вважаємо за доцільне рекомендувати керівництву Підгородненської територіальної громади скористатися діагностичним інструментом CLEAR [32], розробленим Європейським комітетом з місцевої та регіональної демократії.

Висновки до розділу 2

Під час проведення дослідження було виявлено, що на сьогодні існує значна кількість нормативних актів, які стосуються комунікативної взаємодії між органами державної влади, місцевим самоврядуванням та громадськістю. Проте, не дивлячись на існуючі документи, залишаються невизначеними механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування. Отже, одним із нагальних завдань є розробка комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, яка визначатиме його склад та структуру, послідовність та графік розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюють весь спектр інформаційних відносин.

Дослідження виконано в межах Білоцерківської територіальної громади. Основною метою взаємодії Білоцерківської територіальної громади з громадськістю є створення прозорих зв'язків із населенням, громадськими організаціями, засобами масової інформації, політичними партіями, комерційними та іншими установами на території, з метою підвищення їхньої довіри до владних структур, що мають гарантувати здійснення їхніх конституційних прав.

Було визначено, що Білоцерківська територіальна громада взаємодіє у таких формах: проведення загальних зборів мешканців, активізація громадських ініціатив, організація спільних заходів, таких як зустрічі та засідання, а також розгляд звернень громадян. Згідно з рішенням Білоцерківської міської ради, Білоцерківська територіальна громада створила офіційний веб-сайт міської ради. Метою створення цього сайту є розміщення

інформації про роботу міської ради, збільшення ефективності та прозорості її діяльності, а також вплив на процеси, що відбуваються на території ради. Також сайт використовується для розміщення проєктів нормативно-правових актів та рішень органів місцевого самоврядування.

Під час аналізу роботи з громадськістю Білоцерківської територіальної громади були виявлені певні недоліки. Серед них можна виділити наступні аспекти: відсутність окремого структурованого підрозділу, спеціалізованого у взаємодії з громадськістю, незважаючи на наявність різних відділів; перевантаженість працівників інших підрозділів додатковими функціями у сфері взаємодії з громадськістю; недостатня координація між відповідними структурними підрозділами; низький рівень інформування громадськості про проведені консультації та їхні результати; відсутність ефективного контакту з ЗМІ. Для вирішення цих проблем пропонується використовувати діагностичний інструмент CLEAR, розроблений Європейським комітетом з місцевої та регіональної демократії.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

3.1. Шляхи оптимізації співпраці органів публічного управління з громадянськістю

Участь громади у формуванні та реалізації своїх прав у вирішенні місцевих питань значною мірою залежить від їхнього рівня поінформованості. Це означає, що ефективна модель співпраці між органами публічного управління та населенням потребує відкритості у наданні інформації з боку місцевих органів влади та своєчасного повідомлення про підготовку важливих суспільних рішень. Проведення інформаційно-просвітницької діяльності серед громадянськості спрямоване на досягнення чотирьох ключових цілей:

- формування позитивного іміджу місцевого самоврядування;
- залучення громадян до вирішення важливих соціально-економічних питань території;
- стимулювання формування громадської думки з питань, що стосуються регіону;
- збільшення активності населення у вирішенні проблем, які виникають на території.

Для забезпечення ефективності роботи з громадянськістю слід дотримуватися таких методологічних принципів:

- Системність (зв'язки з громадянськістю повинні бути побудовані як система, а не просто сукупність взаємопов'язаних методів та прийомів);
- Адекватність (підходи до зв'язків з громадянськістю повинні відповідати цілям та завданням місцевого органу самоврядування);

- Прогнозованість (програми розвитку повинні передбачати зміни, що відбуваються у зовнішньому середовищі та враховувати їх у майбутньому);
- Гнучкість технологій (діяльність у сфері зв'язків з громадськістю має бути гнучкою, щоб відповідати змінам у зовнішньому середовищі, яке постійно змінюється через вплив різних факторів).

Інформування громадськості має бути спрямоване на:

- Звернення до громадськості для отримання консультацій;
- Виявлення можливих наслідків політики місцевого самоврядування;
- Вивчення громадської думки, відносин та очікувань з метою моніторингу відповідних змін;
- Налагодження та підтримання двостороннього діалогу, заснованого на правді та повній інформованості;
- Запобігання конфліктам та непорозумінням між владою та громадськістю;
- Сприяння формуванню взаємоповаги та соціальної відповідальності;
- Гармонізацію особистих та суспільних інтересів.

На основі наших теоретичних досліджень і практичного досвіду у взаємодії з громадськістю органів місцевого самоврядування ми визначимо ряд рекомендацій щодо покращення цієї діяльності.

Першочерговою проблемою у взаємодії з громадськістю органів місцевого самоврядування є відсутність структурного підрозділу, відповідального за цю сферу. Відсутність спеціалізованого відділу породжує різні проблеми, такі як нерегулярність у роботі та нечіткий розподіл обов'язків та відповідальності. Створення такого підрозділу, як прес-служба або служба зв'язків з громадськістю, допоможе підвищити ефективність використовуваних PR-технологій.

Прес-служба Білоцерківської територіальної громади може користуватися різноманітними інструментами для взаємодії з громадськістю, такими як брифінги, прес-релізи, анонси, преспам'ятники, пакети для преси

або медіа-комплекти, прес-конференції, інтерв'ю, виставки, статті в газетах, реклама в газетах і вкладки, підготовка буклетів та брошур, громадські слухання, громадські дорадчі комітети та опитування громадської думки.

Брифінги використовуються для швидкого представлення інформації обраним офіційним особам та/або представникам ЗМІ з метою ознайомлення їх із ходом виконання певної програми.

Прес-реліз – це повідомлення, яке містить важливі новини або корисну інформацію для широкої аудиторії.

Друковані матеріали, такі як буклети, брошури, листівки, плакати та вісники, використовуються для керування процесом формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування [47].

Практика свідчить, що позитивні результати можна досягти, взаємодіючи безпосередньо з посадовими особами органів місцевого самоврядування через особисту зустріч у встановлені часи або за телефоном. Для цього важливо активно використовувати гарячі лінії для прийому населення та вирішення їхніх питань. Також важливо надати громадянам контактні номери керівників та служб, де вони можуть отримати необхідну інформацію. Прийом громадян відповідними посадовими особами та робота з їхніми зверненнями мають велике значення у регулюванні взаємовідносин між громадянами та органами влади.

Наступною проблемою є встановлення чітких цілей та завдань діяльності у сфері співробітництва з громадськістю органів місцевого самоврядування. Під час проведення аналізу було виявлено, що керівництво Білоцерківської територіальної громади встановлює «розмиті» цілі та завдання, які складно виміряти і оцінити. Ці цілі і завдання можна вважати загальними та не відображають реальних потреб і інтересів місцевого населення. Отже, працівникам Білоцерківської територіальної громади рекомендується провести аналітичні дослідження з метою розробки стратегії взаємодії з громадськістю та визначення конкретних цілей і завдань органу місцевого самоврядування.

Встановлення спільних цілей і завдань стало основою для стандартизації діяльності зв'язків із громадськістю. У більшості випадків така діяльність виходить з вимог, що ставляться до органу місцевого самоврядування, а не з метою впливу на суспільні відносини або здійснення соціального розвитку місцевого співтовариства.

З метою формування позитивної громадської думки про діяльність Білоцерківської територіальної громади слід шукати нові підходи та застосовувати нові технології у процесі взаємодії з громадськістю.

Аналіз діяльності зі зв'язків із громадськістю Білоцерківської територіальної громади вказує на недостатню ефективність використання технологій взаємодії з громадськістю. Ми раніше відзначали труднощі у встановленні зв'язків з обласними ЗМІ, оскільки вони мають обмежений інтерес до подій на муніципальному рівні. Це також свідчить про недостатній інтерес органів місцевого самоврядування до встановлення неформальних, дружніх стосунків з представниками ЗМІ. Це пов'язано з обсягом заходів, який, серед іншого, залежить від фінансування. Відповідно, органи місцевого самоврядування головним чином співпрацюють з муніципальними та районними ЗМІ, що відповідає їхній спрямованості на місцеву громаду.

Для привертання уваги великих міських ЗМІ та побудови з ними співпраці Білоцерківській територіальній громаді варто розглядати можливість створення оригінальних інформаційних заходів та уникати стандартизації в діяльності зі зв'язками із громадськістю. Для цього співробітникам Білоцерківської територіальної громади рекомендується вивчати нові тенденції у PR та розробляти креативні програми. Для налагодження відносин із громадськістю ми розглядаємо можливість використання інструменту спілкування з журналістами, як от «клубні вечори».

Основним засобом інформування місцевої спільноти залишаються муніципальні видання. Тому, велику увагу слід приділяти саме цьому каналу розповсюдження інформації. Проте під час нашого дослідження не було знайдено жодних муніципальних видань. Ми пропонуємо Білоцерківській

територіальній громаді створити регулярне видання, яке буде висвітлювати життя громади. Редакційна колегія повинна розробити конкретні концепції для цього муніципального видання, що враховуватимуть потреби місцевої спільноти. Така концепція передбачає наявність постійних рубрик та матеріалів від авторів – депутатів Білоцерківської територіальної громади.

Крім того, працівникам редакційної колегії видання Білоцерківської територіальної громади слід підбирати теми публікацій з урахуванням інтересів місцевої спільноти, що забезпечить унікальність такого видання. Також важливо публікувати більше інформації про події, що відбуваються в муніципальній освіті, а не в цілому районі.

Один із сучасних напрямків використання інтернет-технологій полягає у створенні мобільних додатків. Мобільні додатки муніципальних органів мають спрощувати процедуру подання запитів до місцевих органів та давати представникам місцевої спільноти можливість висловлюватися з актуальних питань. Використання можливостей інтернет-технологій відкриває шлях до прозорості діяльності органів місцевого самоврядування. Проведення заходів, таких як особисті зустрічі з представниками місцевої спільноти, є одним з основних механізмів збору зворотного зв'язку для органів місцевого самоврядування у сучасних умовах. Особливо це стосується офіційних заходів. Проте рівень інформованості населення про такі заходи, організовані муніципальними органами, досить низький, що відображається у малій кількості учасників.

Аналіз діяльності Білоцерківської територіальної громади показує, що керівництво організує заходи з метою привернення уваги та залучення місцевих жителів до участі. Проте використання цього інструменту не супроводжується розробкою PR-мети та PR-завдань. Саме проведення заходу стає основною метою, що обмежує можливості розробки адекватних критеріїв оцінки його ефективності.

Керівництву Білоцерківської територіальної громади, враховуючи встановлені цілі та завдання у формуванні взаємодії з громадськістю,

необхідно розробити програму заходів. Білоцерківській територіальній громаді слід організовувати заходи, спрямовані на освіту мешканців у галузі місцевого самоврядування, забезпечувати участь мешканців у засіданнях місцевої влади, взаємодію з жителями шляхом участі у різноманітних заходах, таких як збори мешканців, збори колективів, наради, конференції, семінари, організовані поїздки тощо.

Для успішної взаємодії з місцевим населенням, органи місцевого самоврядування повинні систематично визначати потреби та інтереси місцевих жителів. З цією метою доцільно організувати та проводити вступний моніторинг суспільно-політичного процесу, а потім здійснювати його регулярно. Такий моніторинг включає кілька етапів (рис. 3.1).

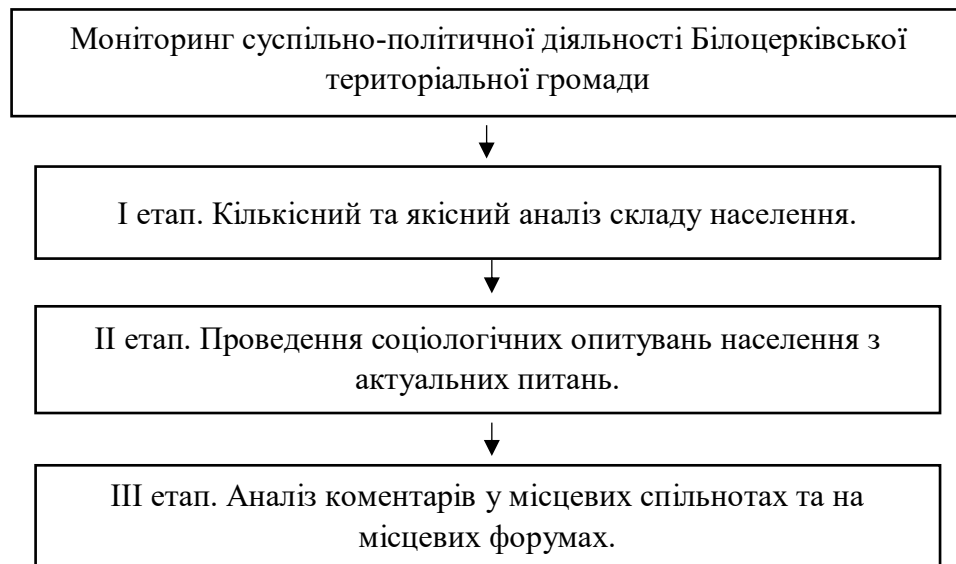


Рис. 3.1. Етапи проведення вступного моніторингу суспільно-політичного процесу на базі Білоцерківської територіальної громади

Ці дані також слід використовувати для розробки інформаційної стратегії органами місцевого самоврядування. Для цього також аналізується інформаційне середовище муніципальної та районної освіти.

Для успішної реалізації цих рекомендацій Білоцерківській територіальній громаді слід залучати місцевих мешканців на офіційний веб-сайт, сприяти популярності муніципального видання та регулярно інформувати про майбутні заходи. З цією метою органи місцевого

самоврядування повинні розміщувати інформацію про свою діяльність та можливості участі місцевих мешканців на вуличних плакатах, оголошеннях на рекламних щитах та стендах, в приміщеннях бюджетних та державних установ, що розташовані на території муніципальної освіти.

Органи місцевого самоврядування можуть використовувати різноманітні способи підготовки та поширення інформації, такі як видання та розсилка бюлетенів (включаючи спеціальні видання), прес-релізів, оглядів, збірників інформації, експрес-інформації та інших матеріалів; проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів місцевого самоврядування для представників вітчизняних та іноземних засобів масової інформації; створення архівів інформації про діяльність органів місцевого самоврядування; та інші методи розповсюдження офіційної інформації, які відповідають законодавству України.

3.2. Моделі взаємодії органів публічного управління та інститутів громадянського суспільства для удосконалення формування зв'язків з громадськістю

Не новина, що успішні відносини з громадськістю ґрунтуються на взаємодії та взаєморозумінні. Завдання PR-служб полягає у тому, щоб організація діяльності місцевих органів та представників влади була максимально прозорою та відкритою для мешканців та їх спілок. Це передбачає сприяння взаємодії, пояснення мотивів прийнятих рішень, роз'яснення основних аспектів соціальної та економічної політики, а також передачу ключових напрямків стратегії тощо.

Для досягнення цих цілей існують різноманітні практичні методи, зокрема:

- Аналіз реакції громадськості на ухвалені або заплановані рішення, а також на дії представників влади та органів місцевого самоврядування.

- Взаємодія з мас-медіа, включаючи публікацію нормативно-правових актів, інтерв'ю з посадовими особами, звіти депутатів, виступи у прямому ефірі телебачення та радіо, а також створення інтернет-ресурсів та інші форми.
- Прийом та вирішення скарг та звернень громадян до органів місцевого самоврядування.
- Активна участь у спільних ініціативах та реалізація колективних інтересів та потреб з населенням та його групами.

Звичайно, робота служб зв'язків із громадськістю виходить за межі зазначених форм. У кожному органі місцевого самоврядування розвивається власна система взаємодії з громадськістю, а також структура органів, які відповідають за ці завдання [48, с. 66-70].

Отже, ми пропонуємо розглянути наступні моделі взаємодії між органами державної влади та місцевим самоврядуванням з громадськістю. Перша модель передбачає інформування громадськості про діяльність зазначених органів. Це завдання виконують прес-служби, відділи зв'язків з мас-медіа, політичні партії та громадські організації.

Інформація, яка поширюється цими структурами, має виразно односторонній характер, оскільки її вибірково подають з метою позитивного відображення представників державної влади за допомогою пропагандистських методів. Ця практика відома як «асиметрична» модель, оскільки в ній відсутня відповідь від громадськості. Однобічний характер інформаційного потоку не в повній мірі задовольняє цю функцію і не відповідає демократичним очікуванням суспільства [49].

У другій моделі не лише використовуються відомі методи та прийоми пропаганди для поширення позитивної інформації про свою діяльність, але також застосовуються спеціальні технології, спрямовані на переконання, особливо тієї частини суспільства, на яку в даний момент звернена увага. Цю модель можна охарактеризувати як «двосторонньо асиметричну», оскільки

вона враховує реакцію тільки обмеженої частини громади, на яку в даний момент спрямована увага [25, с. 295-361].

Третя модель не лише передбачає регулярне інформування з боку місцевих владних органів з метою поліпшення взаєморозуміння між ними та громадськістю, але й служить для активного запобігання конфліктним ситуаціям та координації їх діяльності відповідно до суспільних інтересів. Цю модель можна назвати «двосторонньо симетричною», оскільки вона використовує методи, які дозволяють більш точно відповідати інтересам демократичного суспільства. Ця модель може бути розглянута як більш етична, оскільки коли влада не має страху перед обвинуваченнями у некомпетентності або неефективності, коли вона стійка та відкрита для громадського діалогу, тоді вона може використовувати отриману підтримку і спиратися на неї, навіть якщо вона не повністю виправдовує довіру, яку отримала на виборах. Ми вважаємо, що це найбільш оптимальний та ефективний підхід до організації прес-служб.

Створення внутрішньої PR-служби є найбільш складним аспектом роботи інформаційної муніципальної служби. Фахівцям з PR доводиться міркувати з недовірою, яку виявляють багато обраних представників до професіоналів у галузі громадських зв'язків та їх небажанням співпрацювати. Іншою важливою перешкодою для ефективної організації роботи місцевих владних органів є відсутність корпоративного духу в їхніх колективах. Муніципальні службовці повинні діяти як одна згуртована команда. Однак, проблема слабкої організаційної культури залишається актуальною для сучасних муніципалітетів [17, с. 87].

В муніципальному управлінні культура часто сприймається як або набір ідеалізованих концепцій та настанов щодо прийняття рішень на місцевому та державному рівнях, або як втілення цінностей та переконань у діяльність управління. Вона є складним, багаторівневим, внутрішньо протиріччям, соціально-духовним явищем, яке відображає здатність людини керуватися різними стандартами та традиціями у сфері влади та управління.

Зміст культури муніципального управління найбільш повно розкривається через її соціальну орієнтацію та особисту культуру керівництва, які впливають на морально-психологічний клімат, умови праці та міжособисті взаємини. Головним механізмом відтворення та трансляції культури в органах місцевого самоврядування є індивідуальність людини, яка має статус муніципального службовця [24, с. 21-27].

Духовність, культурність та інтелектуальний рівень повинні стати необхідними характеристиками професіоналізму сучасних муніципальних службовців, щоб вони заслужили повагу громадської думки. Кожна організація, установа або навіть професія мають свої особливості, що впливають на професійні ситуації та відносини між колегами. Ці особливості породжують власні норми поведінки, які фіксуються у вимогах адміністративної етики – наборі правил і форм взаємодії, що допомагають виявити повагу до інших та сприяють встановленню атмосфери взаємного визнання, розуміння та поваги між керівниками та підлеглими [4, с. 177].

Оптимізація взаємодії з громадськістю та всебічне проникнення управлінської культури серед муніципальних службовців є одними з ключових умов розвитку громадянського суспільства, яке взаємодіє з правовою державою та розвиває саморегуляцію органів місцевого самоврядування у сфері муніципального управління [18, с. 178].

У наш час стали досить поширеними ситуації, коли депутати місцевих органів самоврядування розглядають своє обрання як крок на шляху до політичного та адміністративного кар'єрного зростання. Деякі з них намагаються використовувати своє становище в органах місцевого самоврядування для лобіювання різних інтересів, зокрема тих, що стосуються організацій, де вони працюють. Бюрократизм у процесі прийняття рішень також серйозно ускладнює розвиток місцевого самоврядування. Ініціативні пропозиції від окремих депутатів чи мешканців муніципалітету часто затягуються в незавершеність, нескінченно обговорюються та відкладаються на голосування [18, с. 87].

Потрібно зазначити, що для місцевих органів влади важливо встановити внутрішню гармонію та співпрацю між службою зв'язків із громадськістю та іншими структурними та функціональними підрозділами, як всередині так і поза межами одного органу місцевого самоврядування. Лише при злагодженні внутрішніх та зовнішніх процесів можна досягти позитивних результатів.

Отже, завдання працівників інформаційної служби місцевого самоврядування включає в себе організацію внутрішнього PR, що охоплює створення корпоративного духу серед колективу службовців, урегулювання та попередження конфліктів всередині органів та підрозділів місцевого самоврядування. Крім того, важливо організувати систему заходів з метою формування позитивної репутації влади, спрямованої на зовнішню аудиторію – мешканців муніципалітету, органи влади, громадські організації, а також державні та комерційні структури.

Також було встановлено, що відповідно до завдань та принципів муніципального управління, основні цілі діяльності служб зі зв'язків із громадськістю на рівні територіальної громади можна сформулювати наступним чином. По-перше, це забезпечення прозорості та відкритості у роботі органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб, а також інформування місцевої спільноти. По-друге, це створення сприятливого іміджу органів та посадових осіб місцевого самоврядування в очах громадськості.

Висновки до розділу 3

На основі зібраних теоретичних матеріалів та практичного досвіду взаємодії з громадськістю органів місцевого самоврядування висунуто ряд пропозицій щодо покращення цієї діяльності, а саме: введення спеціалізованого підрозділу, такого як прес-служба або служба зв'язків з громадськістю; проведення аналітичних досліджень працівниками Білоцерківської територіальної громади для розробки стратегії взаємодії з

громадськістю, визначення цілей та завдань органу місцевого самоврядування; використання нових підходів та технологій для покращення відносин з громадськістю та формування позитивного ставлення до діяльності Білоцерківської територіальної громади; створення періодичного видання, що охоплюватиме життя громади, і розробка концепції, яка враховуватиме потреби місцевого співтовариства; розробка мобільних додатків для спрощення звернень до місцевих органів та можливості висловлювання представників громади з актуальних питань.

Для успішної взаємодії з місцевим населенням органи місцевого самоврядування повинні регулярно визначати потреби та інтереси місцевих жителів. Пропонується розпочати з вступного моніторингу суспільно-політичного процесу, який потім буде проводитися регулярно. Цей моніторинг включатиме такі етапи: визначення кількісного і якісного складу населення, проведення соціологічних опитувань з актуальних питань, аналіз отриманих коментарів.

ВИСНОВКИ

~~У кваліфікаційній роботі вдалося досягнути поставленої мети, яка полягає в дослідженні ролі громадськості в публічному управлінні. Результати поведеного дослідження дозволили констатувати наступне:~~

~~Під час нашого дослідження ми~~ Виявлено ~~ни~~ відсутність загального розуміння того, що означає термін «зв'язки із громадськістю». ~~Ми~~ Пропонуємо визначати «зв'язки із громадськістю у системі державного управління» як систематичну взаємодію органів, установ і структур державного апарату з громадянами та громадськими організаціями. Ця взаємодія включає інформаційно-комунікативну функцію публічної влади та управління, яка дозволяє оцінювати ставлення різних секторів громадськості до прийнятих рішень та дій, визначати заявлену та реальну політику, співставляти реалізовані програми з загальними суспільними інтересами, формувати громадську думку з різних питань для створення суспільного розуміння, підтримки ухвалення та виконання відповідних заходів.

Відповідно до поставлених цілей та завдань, ~~ми~~ виділено~~ни~~ наступні функції, які виконує PR-служба в органах державної влади: інформаційна, аналітична, комунікативна, інтегрована, консультативно-методична, організаційна, правова, інноваційна.

Було визначено, що зв'язки з громадськістю в органах державної влади та органах місцевого самоврядування ґрунтуються на дотриманні основних принципів: відкритості, законності, оперативності, конструктивності, системності, взаємної поваги.

Під час проведення дослідження було виявлено, що на сьогодні існує значна кількість нормативних актів, які стосуються комунікативної взаємодії між органами державної влади, місцевим самоврядуванням та громадськістю. Проте, не дивлячись на існуючі документи, залишаються невизначеними механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної

влади та місцевого самоврядування. Отже, одним із нагальних завдань є розробка комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, яка визначатиме його склад та структуру, послідовність та графік розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюють весь спектр інформаційних відносин.

Дослідження виконано в межах Білоцерківської територіальної громади. Основною метою взаємодії Білоцерківської територіальної громади з громадськістю є створення прозорих зв'язків із населенням, громадськими організаціями, засобами масової інформації, політичними партіями, комерційними та іншими установами на території, з метою підвищення їхнього довіри до владних структур, що мають гарантувати здійснення їхніх конституційних прав.

Було визначено, що Білоцерківська територіальна громада взаємодіє у таких формах: проведення загальних зборів мешканців, активізація громадських ініціатив, організація спільних заходів, таких як зустрічі та засідання, а також розгляд звернень громадян. Згідно з рішенням Білоцерківської міської ради, Білоцерківська територіальна громада створила офіційний веб-сайт міської ради. Метою створення цього сайту є розміщення інформації про роботу міської ради, збільшення ефективності та прозорості її діяльності, а також вплив на процеси, що відбуваються на території ради. Також сайт використовується для розміщення проєктів нормативно-правових актів та рішень органів місцевого самоврядування.

Під час аналізу роботи з громадськістю Білоцерківської територіальної громади були виявлені певні недоліки. Серед них можна виділити наступні аспекти: відсутність окремого структурованого підрозділу, спеціалізованого у взаємодії з громадськістю, незважаючи на наявність різних відділів; перевантаженість працівників інших підрозділів додатковими функціями у сфері взаємодії з громадськістю; недостатня координація між відповідними структурними підрозділами; низький рівень інформування громадськості про проведені консультації та їхні результати; відсутність ефективного контакту з

ЗМІ. Для вирішення цих проблем пропонується використовувати діагностичний інструмент CLEAR, розроблений Європейським комітетом з місцевої та регіональної демократії.

На основі зібраних теоретичних матеріалів та практичного досвіду взаємодії з громадськістю органів місцевого самоврядування висунуто ряд пропозицій щодо покращення цієї діяльності, а саме: введення спеціалізованого підрозділу, такого як прес-служба або служба зв'язків з громадськістю; проведення аналітичних досліджень працівниками Білоцерковської територіальної громади для розробки стратегії взаємодії з громадськістю, визначення цілей та завдань органу місцевого самоврядування; використання нових підходів та технологій для покращення відносин з громадськістю та формування позитивного ставлення до діяльності Білоцерковської територіальної громади; створення періодичного видання, що охоплюватиме життя громади, і розробка концепції, яка враховуватиме потреби місцевого співтовариства; розробка мобільних додатків для спрощення звернень до місцевих органів та можливості висловлювання представників громади з актуальних питань.

Для успішної взаємодії з місцевим населенням органи місцевого самоврядування повинні регулярно визначати потреби та інтереси місцевих жителів. Пропонується розпочати з вступного моніторингу суспільно-політичного процесу, який потім буде проводитися регулярно. Цей моніторинг включатиме такі етапи: визначення кількісного і якісного складу населення, проведення соціологічних опитувань з актуальних питань, аналіз отриманих коментарів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Агафонова Н.О. Сутність зв'язків з громадськістю в системі публічного управління. Публічне управління та регіональний розвиток. 2018. № 1.С.10-31 С.26
2. Алексеев В.М., Липовська Н.А. Взаємовідносини держави та суспільства : нач. посібник.- Дніпро: ГРАНІ 2019. – 172с.
3. Андрійчук, М. Т. Взаємодія мас-медіа та органів державної влади:навчальний посібник / М. Т. Андрійчук, Т. С. Андрійчук. КПІ ім. Ігоря Сікорського. К : 2018. с. 11.
4. Взаємодія органів державної влади та громадянського суспільства : навч. посіб.; за наук. ред. Ю. П. Сурміна, А. М. Михненка ; авт. кол. : Ю. П. Сурмін [та ін.]. Київ :НАДУ, 2011. 388 с.
5. Голота Н.П. Особливості роботи прес-служби в державних органах: історія та сучасність. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право. 2018. Випуск 49. Том 2. С. 29-31
6. Грищенко І.М., Горбата Л.П. Пріоритетні напрями і шляхи забезпечення інформаційної відкритості в органах публічної влади. Public and municipal administration: theory, methodology, practice: Collective monograph. Riga: Izdevnieciba "Baltija Publishing", 2020. 318 p. С. 20—39.
7. Гуріна Л. Зв'язки із громадськістю в органах державної влади. Зб.наук.праць Національний університет «Острозька академія», 2013., с.281
8. Демида І. Взаємовідносини держави та громадського суспільства в зарубіжних країнах: досвід для України. Забезпечення конструктивного діалогу між владою та суспільством : матеріали наук.-практ. конф., м. Одеса, 28 квіт. 2016 р. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. С. 53–73.
9. Дурман М.О. Відкриті дані як інструмент інформаційного забезпечення прозорості публічної влади. Теорія та практика державного управління і

- місцевого самоврядування. Херсон, 2017. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/jpdf/Ttpdu_2017_1_15.pdf
10. Дяченко М.І., Коваленко Г.О. Взаємодія органів місцевого самоврядування та органів державної влади з громадськістю регіону. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2018. № 3. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/3_2018/37.pdf (дата звернення: 10.04.2024)
 11. Європейська Хартія місцевого самоврядування (ратифікована Верховною Радою України 15 липня 1997 року) URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text (дата звернення: 10.04.2024)
 12. Єфанова Н.Є. Аналіз нормативно-правового забезпечення у сфері інформаційно-комунікаційної інфраструктури в Україні. Державне управління: теорія та практика. 2018. № 1. С.117-124
 13. Жутова І.В. Порівняльна характеристика термінів і визначень у сфері стратегічних комунікацій за стандартами НАТО: глосарій. К.: НУОУ ім. Івана Черняхівського, 2019. 12 с.
 14. 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
 15. Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, які стосуються довкілля. Ратифіковано Законом України від 06.07.1999р. № 832-14. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_015#Text (дата звернення: 10.04.2024)
 16. Конвенція про захист прав людини та основних свобод. Ратифіковано Законом України від 17.07.1997р. № 475/97 ВР URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004#Text (дата звернення: 10.04.2024)
 17. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с

18. Королько В.Г., Некрасова О.В. Зв'язки із громадськістю Наукові основи, методика, практика: підручник. – К.: Вид.дім «Києво-Могилянська академія», 2009. 831с.
19. Кравцова З.С. Окремі аспекти взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. № 2. URL: http://www.lsej.org.ua/2_2021/11.pdf (дата звернення: 10.04.2024)
20. Кравченкова Г. М. Паблік рілейшнз як соціальний інститут Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. 2013. №58. С.22.
21. Купріянов Д.В. Взаємодія з громадськістю – основа ефективного публічного управління. Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми, пріоритети, перспективи: матеріали XII Міжнарод. Науково-практичної інтернет-конференції 28-29 жовтня 2021р. Том 2. Дніпро: Видавничо-поліграфічний центр «Гарант СВ», 2021. С. 95-96-118.
22. Купріянов Д.В. Удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю. Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації: Матеріали 9-ї Наук.-практ. Інтернет-конф. Дніпро, 20-21.11.2021: тези доповідей (Том 2). Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2021. С. 62-63
23. Левчук М.Г. Моделі зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування. Економіка та держава. 2009. № 8. С.81-83
24. Малаш С.М. Проблематика взаємовідносин між органами виконавчої влади та громадськістю. Державне управління: теорія та розвиток. 2017. № 9. С.21-27.
25. Малик Я. До питання про взаємодію органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні. Ефективність державного управління: Зб.наук.пр. Вип. 43. 2015. С.295-361.

26. Михайловська О. В. Деякі аспекти комунікативної взаємодії органів місцевого самоврядування та громадськості. Науковий вісник Полісся. – Чернігів: ЧНТУ, 2016. № 1 (5). 136 с.
27. Офіційний сайт Білоцерківської міської ради та її виконавчих органів. URL: <https://bc-rada.gov.ua/node/1922> (дата звернення: 10.04.2024)
28. Пазюк А. С. Механізми забезпечення відкритості та прозорості органів публічної влади : кваліфікаційна робота : спец. 281 «Публічне управління та адміністрування» / Поліський нац. ун-т, каф. економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління ; наук. кер. Захаріна О. В. Житомир, 2022. 34 с.
29. Пархоменко-Куцевіл О. І. Інформаційна відкритість системи публічного управління як основа забезпечення національної безпеки. Науковий вісник: Державне управління, 2020. № 3(3(5)), 195–203. [https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-3\(5\)-195-203](https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-3(5)-195-203) (дата звернення: 10.04.2024)
30. Пилипко Т. Особливості діяльності прес-служби в органах державної виконавчої влади. ЛОГОС. ОНЛАЙН. 2019. <https://doi.org/10.36074/2663-4139.04.01> (дата звернення: 10.04.2024)
31. Полішкевич Л. Теоретичні засади взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. ISSN 2070-4011. Ефективність державного управління.. 2016. № 4 (49). Ч. 1. С. 287
32. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.04.2024)
33. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики від 3 листопада 2010 року № 996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.04.2024)
34. Про засади до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939 VI (із змінами). Відомості Верховної Ради. 2011, 9 с.

35. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 10.04.2024)
36. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23.09.1997 № 539/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 10.04.2024)
37. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади від 4 січня 2002 року № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.04.2024)
38. Рачинська О.А. Механізми реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління: Дис... на здобуття наук. ст. канд. наук з держ. управл. за спец 25.00.02 «механізми державного управління» (25 – державне управління). Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України, Київ, 2019.
39. Рихлік В. А. Зв'язки з громадськістю в органах державної влади та місцевого самоврядування. Політологічний вісник. 2014. Вип. 72. С. 324–337. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pv_2014_72_32 (дата звернення: 10.04.2024)
40. 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.
41. Самойленко Т.Г Механізми реалізації зв'язків із громадськістю в публічному управлінні. Публічне управління та адміністрування в Україні. 2019. Вип.4. С.67-71.
42. 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

- 43.Сопіна О. А. Зв'язки з громадськістю як чинник удосконалення комунікаційного механізму державного управління. Право та державне управління. 2021. № 2 С. 172-177
- 44.Стаскевич Ю.М. Взаємодія органів місцевого самоврядування і громадянина в умовах децентралізації влади URL: <http://oaji.net/articles/2014/797-1400183104.pdf> (дата звернення: 10.04.2024)
- 45.Сурженко Н.В., Шевчук О.Ю. Відкритість та прозорість органів публічної влади в системі менеджменту місцевого самоврядування. Збірник наукових праць ТДАТУ імені Дмитра Моторного (економічні науки) No1(45), 2022. С. 5-11
- 46.Тимофєєв С.П., Кириленко О.В. Зв'язки органів публічного управління з громадськістю як важливий елемент розбудови громадянського суспільства. Наукові праці. Серія: Державне управління. 2017. Т. 305. № 293. С. 61–66.
- 47.Форми та методи залучення громадськості. Навч. посібник/ Інститут громадянського суспільства; за заг. ред. В.Артеменка. К.: ІКЦ «Леста», 2007. 248с.
- 48.Фуртатов В.С. Удосконалення механізму взаємодії органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Наукові праці Чорноморського державного університету ім.. Петра. 2010. Вип. 117. С. 66-70.
- 49.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> (дата звернення: 10.04.2024)
- 50.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