

ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут економіки, управління, права
та інформаційних технологій
Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти
бакалавр

на тему: **«Комунікаційна взаємодія органу місцевого самоврядування та громадськості»**

Виконала: здобувачка вищої освіти
за освітньою програмою Місцеве
самоврядування спеціальності
28 Публічне управління та
адміністрування ступеня вищої
освіти бакалавр групи 1
Ковальова Дар'я Миколаївна
Керівник: Сердюк Ольга Іванівна
Рецензент: Воронько-Невіднича
Тетяна Вікторівна

Полтава – 2025 року

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ	8
1.1. Взаємодія та комунікація у публічному управлінні: сутність, функції, механізм, чинники	8
1.2. Комунікації в системі публічного управління під час криз національної безпеки, зокрема, воєнного стану	16
РОЗДІЛ 2. СТАН ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ	24
2.1. Аналіз практики комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості	24
2.2. Шляхи та перспективи розвитку комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості	34
ВИСНОВКИ	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46
ДОДАТКИ	55

ВСТУП

Актуальність теми. Комунікація є невід’ємною і ваговою частиною існування як людей, так і органів влади. Підсистема комунікації є базовим елементом системи управління. Це складна система, що включає сукупність інформації, засобів, що забезпечують узгодженість в управлінні, потоку інформації, сукупності ланок системи управління, управлінських відносин, простору формування та функціонування публічних інститутів, що характеризуються реальними зв'язками та взаємодією. Комунікація є важливим засобом обміну інформацією між людьми та владою, як на державному рівні, так і на рівні місцевої влади, а від налагодження комунікаційного процесу між структурними підрозділами залежить робота будь-якої установи.

Ефективна комунікація з громадянами та іншими зацікавленими сторонами є одним із головних завдань демократичних країн. Актуальність і важливість даної теми дослідження полягає в тому, що комунікаційна взаємодія є одним із елементів, який безпосередньо впливає на процеси, що проходять на різних рівнях публічного управління.

Питаннями комунікаційної взаємодії органів влади та громадськості займалися різні вчені: М. Т. Андрійчук та Т. С. Андрійчук [3], О. Є. Висоцька [4], Н. Л. Гавкалова [8], В. Губенко [9], О. А. Дегтяр [11], Г. О. Дзяна та Р. Б. Дзяний [12], Н. М. Драгомирецька, К. С. Кандагура та А. В. Букач [14], В. М. Дрешпак [15], О. Єрмоленко [16], А. С. Золенко та П. К. Джаїн [18], В. В. Кривенко [25], О. М. Крутій [26], Т. А. Ломакіна та С. Ф. Марова [28], К. М. Майстренко [29], В. Мельник [30], Н. В. Мирна та О. В. Стасюк [31], Т. В. Павленко [34], О. А. Приданюк [42], О. А. Рачинська [51], Є. О. Романенко [52], А. Ф. Руденко [53], Т. Б. Топольницька [61], І. В. Чаплай [62] та ін. Проте, сучасна інформаційно-комунікаційна реальність та зміни у суспільстві, пов'язані з агресією Російської Федерації потребують нового підходу до вивчення інструментів комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості.

Зв'язок роботи з науковими темами. Кваліфікаційна робота виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт ПДАУ за темою: «Формування ефективної системи публічного управління в Україні» (номер державної реєстрації 01170003104).

Мета дослідження полягає у вивченні інструментів комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості, а також формуванні практичних рекомендацій щодо їх розвитку.

Завдання дослідження:

- розкрити сутність понять «взаємодія» та «комунікація» у публічному управлінні, функції, механізм та чинники комунікації;
- охарактеризувати особливості комунікації в системі публічного управління під час криз національної безпеки, зокрема, воєнного стану;
- проаналізувати практику комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості;
- обґрунтувати шляхи та перспективи розвитку комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості.

Об'єктом дослідження є процес комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості.

Предмет дослідження: сукупність теоретичних та прикладних аспектів удосконалення комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості.

Методи дослідження. Методологічною і теоретичною основою наукового дослідження є фундаментальні положення з питань комунікаційної взаємодії органів влади та громадськості, наукові праці вчених з даної проблематики. Методичне забезпечення вивчення окреслених питань ґрунтується на поєднанні таких методів, як описовий (опис наявних інструментів комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості), абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), порівняння (співставлення звітних і базових показників, що описують стан комунікаційної діяльності органу влади) та ін.

Інформаційна база: наукові праці вчених за темою дослідження, довідково-нормативні матеріали, інформація із мережі Internet, інформація з офіційного сайту Котелевської селищної територіальної громади, результати самостійних досліджень автора.

Практичне значення одержаних результатів. Дослідженні у кваліфікаційній роботі теоретичні положення, висновки і пропозиції можуть бути використані у практиці вдосконалення комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи оприлюднені у формі доповідей на Всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю та Всеукраїнській щорічній студентській науково-практичній конференції.

Публікації. За результатами проведеного дослідження опубліковано:

– тези «Аналіз комунікаційної взаємодії влада-громада на місцевому рівні», які включені до збірника матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Місьцеве самоврядування: вітчизняний і європейський досвід» (м. Полтава, 27 лютого 2025 р.);

– тези «Особливості комунікаційної взаємодії органів місцевого самоврядування та громадськості в умовах воєнного стану», які включені до матеріалів ІХ Міжнародній науково-практичній конференції «Менеджмент ХХІ століття: глобалізаційні виклики» (м. Полтава, 15 травня 2025 р.).

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота викладена на 45 сторінках, складається зі вступу, 2 розділів, висновків, списку використаних джерел, який включає 63 найменування, 16 додатків. Кваліфікаційна робота містить 9 таблиць, 1 рисунок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ

1.1. Взаємодія та комунікація у публічному управлінні: сутність, функції, механізм, чинники

Першочерговим завданням для аналізу комунікаційної взаємодії органів влади та громадськості є окреслення понятійного апарату дослідження. Спочатку визначимо поняття «взаємодія» та «комунікація» в публічному управлінні.

У широкому розумінні «взаємодія» – це філософська категорія, що відображає такий тип відносин між об'єктами, при якому кожен з них впливає на інші, спричиняючи їх зміну, і в той же час кожен з цих об'єктів зазнає їх впливу (впливу) [31, с. 174].

Теорія менеджменту виділяє такі основні характеристики взаємодії: формування функціональних зв'язків між її учасниками; координація діяльності за цілями, місцем, часовими характеристиками та методологією; єдність обов'язків і функціональної відповідальності взаємодіючих суб'єктів; встановлення чіткого статусу учасників владної ієрархії; наявність нормативно-правової бази, що регулює всі вищезазначені аспекти взаємодії [17].

Спектр підходів до визначення поняття взаємодії в організаційній теорії та практиці досить широкий. Н. В. Мирна та О. В. Стасюк сформулювали комплексне розуміння взаємодії в системі публічного управління як нормативно врегульованої або скоординованої спільної діяльності державних і недержавних інституцій у межах їх юрисдикції для досягнення спільної мети за часовими, предметними та цільовими параметрами. Така взаємодія базується на правилах партнерства та рівноправної співпраці, виключаючи відносини підпорядкування, контролю чи нагляду [31, с. 176].

Сучасні тенденції розвитку України потребують наукового

обґрунтування сучасного світогляду щодо взаємодії суб'єктів публічного управління, який враховує дію зовнішнього середовища, що може обмежувати повноцінне функціонування публічної системи. Основи формування державно-партнерської взаємодії в цьому фокусі можна представити в формі, окресленій в додатку А [32, с. 77].

Публічний орган (з точки зору теорії соціальної взаємодії) є формою взаємодії між людьми, в результаті якої реалізується певна суспільно значуща функція. Така взаємодія забезпечується і виражається: системою формальних відносин, які врегульовані правопорядками; розподілом функцій, які разом становлять горизонтальну спеціалізацію; підпорядкуванням посад з вертикальною спеціалізацією; системою зв'язку, яка включає засоби та канали для передачі інформації, що рухається зверху вниз, знизу вгору та горизонтально [29, с. 95].

Взаємодія органів державного управління з громадськістю є важливою умовою їх ефективної та прозорої діяльності, завдяки постійній взаємодії вони можуть якісно виконувати свої функції. Як зазначає українська дослідниця О. Крутій, «державне управління як система суспільних відносин існує в різноманітних формах взаємодії влади та громадськості» [26, с. 9].

Проблема комунікації є предметом наукового аналізу в різних галузях і сферах знань. Так, на початку 20 століття американський соціолог Чарльз Кулі у своїх працях підкреслював, що під комунікацією слід розуміти механізм, що забезпечує існування і розвиток людських стосунків – разом з усіма символами розуму, а також методами їх передачі в просторі і збереження в часі (вербальне спілкування, тон голосу, жести, міміка, слова, друк, телеграф, телефон, новітні досягнення в подоланні простору і часу) [62, с. 4]. Відсутність чіткої межі між спілкуванням і зовнішнім світом, безсумнівно, акцентує проникнення засобів спілкування в повсякденне буття і поступ людських стосунків.

О. Є. Висоцька переконана, що спілкування є соціальним явищем. Це характеристика людини, а також засобів передачі, які вона створила. Засоби передачі набувають комунікативного значення за участю комунікатора (самої

особи) [4, с. 40]. І. Б. Кондратюк додає, що комунікація стає механізмом формування індивіда як соціальної особистості бо є провідником приписів суспільства. Комунікація як соціальний процес формує суспільство в цілому і в ньому виконує функцію зв'язку [24]. Підсумовуючи ці позиції вчених, В. В. Кривенко вважає комунікацію ключовим механізмом, який формує суспільство та сприяє взаєморозумінню, інтеграції та розвитку індивідів і груп у широкому соціокультурному контексті [25]. У той же час комунікація активно потребує участі комунікатора для передачі смислів і розуміння інформації. Отже, людина є головним чинником комунікаційного процесу, який забезпечує його важливість та ефективність.

За допомогою підходу дії досліджує комунікацію Т. В. Павленко, який розуміє це як спосіб взаємодії особистості з навколишнім середовищем, з допомогою якого вона засвоює соціальні цінності та формує індивідуальні стилі діяльності та спілкування [34, с. 373]. Для більш повного і всебічного розуміння комунікації В. В. Кривенко вважає, що необхідно брати до уваги ширші аспекти: невербальну комунікацію, технологічні медіа та контекстуальні фактори, а також наголошувати на процедурній природі комунікації, наприклад на динамічному та багатовимірному обміні інформацією [25].

Основні компоненти комунікативної діяльності (предмет, мотиви, мету, завдання, засоби, продукт) охарактеризовано в табл. 1.1.

У сучасному публічному управлінні ефективністю системи комунікацій визначається якість процесу підготовки та ухвалення управлінських рішень. Процес формування публічної комунікації стає визначальним для цілепокладання та функціонування системи публічного управління тому, що воно стає неможливим без налагодження інформаційних зв'язків між інститутами влади й громадянським суспільством, населенням [62].

Комунікації в системі державного управління – це формальний, юридично цілеспрямований, регламентований рух окремих адміністративних суб'єктів до соціальної єдності зі збереженням певного ступеня самостійності, самостійності, ініціативи та індивідуальності цих суб'єктів [29, с. 95].

Основні компоненти комунікативної діяльності

Компоненти	Зміст компонентів
Предмет комунікації	Інша людина, партнер по спілкуванню як суб'єкт, ідеї, конкретні знання, думки чи почуття, емоції тощо
Потреба в комунікації	Прагнення людини знати і оцінювати інших людей, а також самопізнання і самооцінка через спілкування з іншими людьми; потреба в соціальній взаємодії, емоційній підтримці та обміні інформацією
Мотиви комунікації	Те, заради чого відбувається процес комунікації
Дії комунікації	Одиниці комунікативної діяльності, цілісний акт, звернений до іншої людини
Мета комунікації	Забезпечення ефективного обміну інформацією, знаннями, емоціями та ідеями між учасниками комунікативного процесу для досягнення взаєморозуміння, співпраці та гармонійної соціальної взаємодії
Мета комунікаційної діяльності	Створення та підтримка умов, які сприяють результативній комунікації, вирішенню спільних проблем і досягненню індивідуальних і колективних цілей у різних соціальних, професійних та особистих контекстах
Завдання комунікації	Розробка стратегії комунікації для досягнення цілей; вибір та використання належних інструментів та платформ для комунікації; створення сприятливих умов для відкритого та конструктивного спілкування тощо.
Засоби комунікації	Операції, які допомагають реалізувати комунікації
Продукт спілкування	Утворення матеріального й духовного характеру, що постають як результат комунікації

Джерело: узагальнено з використанням [34, с. 368-376].

Відомі вітчизняні дослідники акцентують увагу й на тому, що публічна комунікація має свою функціональну спрямованість. Є. Романенко переконаний, що у сучасному суспільстві розширення сфери діяльності публічних комунікацій спостерігається в контексті розвитку медіа та громадянського суспільства. Тому публічні комунікації є складним процесом взаємодії органів публічної влади через засоби масової інформації з допомогою формування необхідних думок, суджень та вподобань різних прошарків суспільства [52]. Автор, осмислюючи публічну комунікацію як систему дій, що сприяє прозорості публічного управління, робить висновок про те, що в системі публічного управління під комунікацією потрібно розуміти вид вербальної комунікації державних органів, за допомогою якої офіційна інформація передається громадськості.

В. М. Дрешпак розглядає комунікативну підсистему публічного управління та комунікативну діяльність в публічному управлінні з структурно-функціональної точки зору та виділяє чотири конкретні ключові компоненти (підсистеми) (рис. 1.1) [15]. Комунікаційна підсистема публічного управління охоплює суб'єкти взаємодії, управлінські відносини, інформаційні відносини, процеси обміну інформацією між суб'єктами управління. Сюди також входить інфраструктура, яка забезпечує формування, передачу, пошук і прийом управлінських даних, які циркулюють в цій системі і використовуються для реалізації управлінських процесів. Основні її функції: забезпечення обміну інформацією, репрезентація та легітимізація адміністративної системи, цілеспрямований управлінський вплив [16, с. 204].



Рис. 1.1. Складники комунікативної підсистеми публічного управління
Джерело: [8, с. 121].

Підходи до визначення функцій, що реалізуються в процесі комунікативної діяльності є різноманітні. А. Мельник стверджує про виконання

інформаційної, мотиваційної, контрольної та експресивної функцій [30, с. 33]. Дослідниця Т. Топольницька виділяє консервативну функцію (збереження статус-кво публічної системи), координаційну функцію (узгодження дій суб'єкта впливу відповідно до характеристик об'єкта впливу), інтеграційну функцію (реалізацією публічної політики врахування інтересів всіх складових суспільної системи, сприяння виробленню та прийняттю взаємоузгоджених управлінських рішень), мобілізаційну функцію (забезпечення легітимності існуючого громадського порядку, отримання схвалення та підтримки суспільством управлінських рішень, що приймаються), соціалізуючу функцію (пов'язану з набуттям цінностей та традицій держави, соціально-політичних норм) [61].

О. Єрмоленко та В. Мельник вважають найпоширенішим поділ комунікаційних функцій на дві великі групи: інформаційно/комунікаційні та регулятивно/контрольні. Основними компонентами комунікаційного процесу, є: 1) комунікативний (безпосередній обмін інформацією); 2) інтерактивний (узгоджує взаємодію партнерів по спілкуванню); 3) перцептивний (взаємопізнання, взаємооцінка, взаєморефлексія у спілкуванні) [16, с. 204].

Комунікаційний процес як підсистема публічного управління включає: органи публічного управління та громадян, повідомлення, канали комунікації, інформаційні бар'єри та зворотній зв'язок.

Класифікацію принципів комунікації між владою і суспільством, методи комунікативної діяльності, техніки та технології комунікативної діяльності та види інформаційно-комунікаційних технологій наведено та охарактеризовано в додатках В, Г, Д, Ж.

Структурування комунікаційного процесу в публічному управлінні відбувається, по-перше, шляхом створення певного комунікативного центру де узгоджується вся інформація (структурного підрозділу та/або посад окремих спеціалістів). Це можуть бути підрозділи інформаційної (комунікаційної) політики (діяльності), комунікацій з громадськістю та медіа, зв'язків з громадськістю, звернень громадян, внутрішньої політики, прес-служба, прес-

центр та прес-секретар, помічник (радник) керівника апарату зі зв'язків з громадськістю. По-друге, повідомлення з центру мають бути професійно підготовлені та відправлені від імені органу влади. По-третє, важливим є залучення до комунікаційного процесу: лідерів громадської думки та експертів у різних галузях; уповноважених міжнародних організацій; репрезентантів думки громадськості, які підготовлені висловитися з конкретного питання в соціальних мережах, блогах, виступах, зверненнях; політиків, державних та регіональних посадових осіб, знаменитостей та інших відомих особистостей з урахуванням рівня довіри до конкретної посадової особи [28, с. 18-19].

Зазначимо, що розвиток комунікаційної системи публічного управління в Україні визначається існуючою нормативно-правовою базою та тим наскільки вона відповідає актуальним викликам і проблемним сторонам суспільного життя. Основними нормативно-правовими актами, що регулюють питання інформаційної політики, є закони України «Про інформацію» [45], «Про доступ до публічної інформації» [44], «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» [46], «Про звернення громадян» [43], «Про місцеве самоврядування в Україні» [47].

Механізм комунікативної взаємодії будемо розглядати як послідовну реалізацію сукупності правових та організаційних заходів, зорганізованих на базових принципах, цілеспрямованості та використанні методів управління, що зорієнтовані на забезпечення інформаційно-комунікаційних потреб населення та організацію діяльності публічних органів [51, с. 160-161]. Механізми реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління охарактеризовано у додатку Б.

Спираючись на думку О. І. Рачинської, виокремимо особливості комунікативної взаємодії у системі публічного управління, а саме: переважна обов'язковість публічних комунікацій, детермінація процесів їх реалізації впливом чинників (як внутрішніх, так і зовнішніх), нормативних актів чи розпоряджень вищих органів; невідривність комунікативних процесів в точках споживання публічних послуг від процедури користування цими послугами

(управлінськими/ адміністративними, громадськими, соціальними тощо); оперативний контроль органів влади за ефективністю свого впливу на вирішення соціальних проблем при налагодженні комунікаційних процесів; забезпечення органами влади потреб фізичних/юридичних осіб та центральних органів державної виконавчої влади необхідною інформацією поряд з інформаційним забезпеченням виконання власних операційних функцій [51, с. 160-163].

В процесі комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні також враховуються характеристики території: галузева структура виробництва, пріоритетні напрями розвитку території, забезпеченість ресурсами, інфраструктура економіки та перспективи її розвитку, демографічні параметри та міграційна характеристика регіону тощо.

На думку В. Дрешпака, найбільш актуальними чинниками реалізації комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні на даний час є: збільшення обсягу інформації; глобальний поступ електронних комунікацій; просування електронних форм спілкування; розквіт і використання «гібридних» форм комунікацій [15, с. 143].

З метою узагальнення та систематизації конкретних факторів, що впливають на рівень комунікативної взаємодії влади та суспільства, Джайн Прадіп Кумар, Н. Л. Гавкаловою та Е. Литовченко детально проаналізовано різноманітні чинники та фактори впливу на комунікативну діяльність органів влади [10, с. 333]. Базовими зовнішніми факторами є: нормативно-правове забезпечення; цифровізація публічних послуг та поступ електронного урядування; інформаційна підтримка стратегічних напрямів розвитку держави; технологічне забезпечення державного управління; взаємодія органів влади з медіа; бюджетні та ресурсні можливості. Вагомими є: належний рівень відповідальності та звітування щодо формування та реалізації управлінських рішень; прозора система управління персоналом публічної служби; високий рівень відповідальності органів влади за результати своєї діяльності. До внутрішніх факторів, що визначають рівень комунікативної взаємодії органів

влади, потрібно віднести: параметри прозорості та відкритості діяльності органів влади; задоволеність громадян послугами, що надаються; просування інформаційно-комунікаційних технологій; формування комунікаційної стратегії; громадська участь та громадські ініціативи; використання сучасних комунікаційних форм та засобів, зокрема соціальних мереж; широка пропозиція навчальних програм для громадян, що спираються на інформаційно-комунікаційні технології.

1.2. Комунікації в системі публічного управління під час криз національної безпеки, зокрема воєнного стану

Із запровадженням в Україні правового режиму воєнного стану в науковому просторі з'явилися дослідження, присвячені роботі органів державної влади та органів місцевого самоврядування (ОМС) в цих складних умовах, аналіз яких допомагає краще зрозуміти особливості адаптації управлінських структур до нових обставин та напрями вдосконалення механізмів взаємодії влади та громадян.

Звичайно, під час криз національної безпеки, у тому числі військової агресії (а також терористичних актів, політичних заворушень, стихійних лих тощо), демократична громадськість може запитувати органи влади оперативні роз'яснення. Захистити себе та ефективно реагувати на загрози громадяни можуть лише отримавши своєчасно інформацію завдяки публічній комунікації. Надання громадянам чіткої, стислої та достовірної інформації, яка дозволяє їм приймати обґрунтовані рішення є головною метою публічної кризової комунікації [54, с. 125]. Комунікація з громадськістю під час криз у сфері безпеки сприяє підтримці порядку та забезпеченню стабільної ситуації з безпекою. Це важливо для запобігання дезінформації, зменшення паніки та сприяння узгодженій реакції влади та громадян. Те, наскільки успішно спільнота орієнтується та оговтується від кризи суттєво визначається

ефективністю такого спілкування.

З метою реалізації ефективної інформаційної політики держави з урахуванням постійного зростання інформаційної складової в усіх загальнодержавних процесах та можливості забезпечення безперебійних комунікацій у системі державного управління в умовах воєнного часу перш за все необхідно запровадити єдину систему стратегічних комунікацій [7, с. 21]. Збільшити ефективність системи стратегічних комунікацій можливо за рахунок оптимізації та підвищення рівня результативності використання каналів комунікації, створення стійких механізмів взаємодії між цільовими аудиторіями з використанням відповідних каналів комунікації, а також системи моніторингу та аналізу інформаційного поля за результатами поширення стратегічного бачення.

Війна спонукала до оновлення комунікаційних стратегій в публічній сфері: великого значення набуло узгодження діяльності інституцій сектору безпеки та оборони, державних установ, неурядових організацій та суспільства загалом, протидія нищівним інформаційним впливам, створення та розповсюдження повідомлень цінного змісту [59, с. 7].

За словами Н. Власенко, система стратегічних комунікацій вкрай потребує оптимізації та переформатування, а також необхідно потрібні зусилля для налаштування оперативного планування в частині стратегічних комунікацій (сталого та злагодженого). Оперативне планування має включати процес розробки, моніторингу та оцінювання річних планів, орієнтованих на досягнення стратегічних цілей, визначених у документах довгострокової дії, таких як комунікаційна стратегія [7, с. 23].

Сучасна концепція публічного управління під час криз національної безпеки вимагає від посадових осіб органів влади більшої чутливості до звернень громадян, ширшого залучення інститутів громадянського суспільства до прийняття державних та управлінських рішень, здійснення своєї діяльності прозоро та відкрито. Адже в умовах війни та небезпеки для життя розширюються величезні можливості громадянського суспільства [9, с. 106].

У мирний час ефективність системи місцевого самоврядування залежала від створення єдиного комунікаційного простору на засадах партнерства, реалізація якого вимагала повної довіри суспільства до влади. Традиційними формами взаємодії ОМС з громадськістю були: прийом громадян, звернення, консультації, наради, збори, конференції, сесії, круглі столи, громадські слухання, громадські обговорення, семінари, конференції, урочисті заходи, презентації, виставки, брифінги, прес-конференції, прес-тури тощо [9, с. 106]. Існуючі положення залишаються чинними під час воєнного стану, найбільш результативними залишаються ті з них, як є оперативними [22]. При цьому впроваджуються інноваційні підходи, що враховують особливості часу,

Базовими принципами ефективної комунікаційної взаємодії ОМС та громадськості під час військового стану є інформаційна відкритість, чесність та доступність, надійність каналів отримання зворотної інформації [22]. Співпраця і консолідація зусиль ОМС та громадськості забезпечується через саме двосторонні комунікаційні канали: електронний ресурс сайту місцевої ради, інформаційні портали, соціальні мережі (Viber, Telegram-канали, чат-боти тощо), консультації, консультативно-дорадчі органи при ОМС, фокус-групові інтерв'ю, опитування, різні просвітницькі заходи, вузли комунікацій, спільні інформаційні кампанії, конкурси проєктів, громадські організації, центри підтримки внутрішньо переміщених осіб (ВПО), діяльність омбудсменів при міському/селищному голові [37, с. 36].

І. Ю. Мунько також наголошує, що існуючі канали зв'язку адаптують під вимоги воєнного часу. Зокрема, розширюється використання різноманітних електронних сервісів та онлайн-платформ, запроваджуються додаткові гарячі лінії, посилюється співпраця ОМС з волонтерськими/громадськими організаціями, міжнародними гуманітарними фондами та державними установами [33, с. 4]. нарощується співпраця між підрозділами самих владних установ, громадськими/волонтерськими організаціями, міжнародними гуманітарними фондами, державними органами для координації діяльності щодо вирішення проблем мешканців. Робочі процеси адаптуються до нових умов, в тому числі узгоджуються з військово-цивільними адміністраціями для

убезпечування та підтримки населення [33, с. 4]. Завдання полягає в тому, щоб забезпечити безперебійність роботи владних структур загалом, і зокрема підрозділів, які працюють зі зверненнями громадян. Робота останніх має бути побудована таким чином, що навіть у екстрених ситуаціях громадяни мали б змогу подавати заяви для оперативного опрацювання. У разі збоїв у основних комунікаціях внаслідок бойових дій для сталої взаємодії з громадянами плануються альтернативні канали зв'язку [33, с. 4].

Рекомендується посилити обмін інформацією та співпрацю з інститутами громадянського суспільства, в тому числі громадськими громадами, шляхом створення та функціонування комунікаційних хабів, міських/селищних/сільських інформаційних порталів, а також спільного проведення освітніх чи просвітницьких заходів, спільних інформаційних кампаній [7, с. 22].

Актуальним є створення центрів підтримки ВПО, які б координували гуманітарну допомогу, функції з правового захисту та надавали необхідну для інтеграції ВПО в суспільство інформацію (ведення реєстру та постійний зв'язок з ВПО, наповнення розділу на сайті місцевої ради). Муніципальній владі важливо посилювати інформацію та співпрацю з інститутами громадянського суспільства, особливо з волонтерськими громадами. Центри підтримки ВПО мають зосередитись на своїх функціях: реєстрації; регулярного спілкування з ВПО; започаткування на сайті місцевої ради електронного ресурсу/платформи/розділу з інформацією про ВПО та волонтерську діяльність; створенні інформаційно-ресурсного центру; допомоги у висвітленні волонтерської діяльності та соціальної комунікації з найбільш незахищеними верствами населення тощо. Навіть після скасування правового режиму воєнного стану розвиток волонтерського руху триватиме, що зумовлює створення належних умов для поступу волонтерської діяльності в територіальних громадах, створення громадських організацій та створення місцевих програм допомоги для забезпечення ефективності їх взаємодії та залучення жителів до волонтерської діяльності.

Під час війни особлива увага приділяється психологічній підтримці

громадян, які постраждали від кримінальних дій Російської Федерації або перебувають у кризовому стані. Важливою є роль релігійних громад у вирішенні найгостріших соціальних проблем, наданні гуманітарної допомоги, психологічній і моральній підтримці родинам, які втратили близьких, подоланні їх тривалої духовної травми.

Детальної розробки механізмів реалізації потребують такі перспективні рішення: створення інтегрованих цифрових платформ для кризової комунікації між ОМС та громадянами; організація «мобільних офісів місцевого самоврядування» там, де стаціонарні зруйновані або недосяжні; започаткування штабів громадянської участі, які б об'єднали місцеві організації, волонтерів та ОМС; впровадження додаткових механізмів взаємодії для вразливих прошарків населення, в тому числі ВПО [33, с. 5].

Отже, для підтримки стійкості громад та добробуту населення ОМС змушені адаптувати усталені форми взаємодії з громадськістю до реалій воєнного часу, робити їх гнучкішими, збільшувати аудиторію учасників взаємодії та впроваджувати нові комунікаційні практики.

Під час криз національної безпеки інформування має бути зрозумілим, здійснюватися етапами та регулярним. «Жаргон» або, навпаки, складна (наукова) мова від органів державної влади може спантеличити громадськість і цього потрібно уникати. Форма подачі інформації має бути зрозуміла, бажане повторення ключових моментів для забезпечення збереження їх значення. Узгодженість між телебаченням, радіо, соціальними медіа та іншими комунікаційними платформами, також є вирішальним, адже саме суперечливі повідомлення підривають довіру до владних структур [54, с. 125].

У епоху сучасних соціальних медіа кризова публічна комунікація поступово розвивається, охоплюючи як передачу повідомлень зверху вниз, а й активну горизонтальну взаємодію з громадськістю. Органи влади мають пильнувати щоб негайно протидіяти чуткам та нейтралізувати політично мотивовану неправдиву інформацію, що поширюється соціальними мережами. Це має дозволити в реальному часі отримувати децентралізований зворотний

зв'язок від громадськості, що дозволить адаптувати як стратегії дій органів влади, так і їх стратегії комунікації відповідно до розвитку ситуації.

Різні демографічні групи використовують різні платформи для отримання інформації, тому важливо налаштувати свою комунікаційну стратегію так, щоб жодна група не залишилася без інформації [54, с. 126]. Тому для кризової публічної комунікації слід використовувати різні платформи, включаючи традиційні медіа (телебачення, радіо, газети), цифрові платформи (соцмережі, веб-сайти) та інструменти прямої комунікації (термінові сповіщення через SMS або додатки).

Сучасні соціальні медіа відіграють подвійну роль у здійсненні державних публічних комунікаційних кампаній у кризових ситуаціях. З одного боку, це незамінний інструмент для швидкого поширення інформації та взаємодії з громадськістю. У ситуаціях кризи у контексті російсько-української війни такі платформи, як Twitter, Facebook та Instagram, дозволяють державним установам надавати безпекові оновлення та інструкції в режимі реального часу безпосередньо громадянам [54, с. 126]. Проте, очевидно, що соціальні мережі та платформи можуть, навпаки, збільшити поширення чуток і паніки.

В кризовій ситуації політичною «пасткою» публічної комунікації є швидке поширення дезінформації, яке може відбуватися як через соціальні мережі, так і з уст в уста та навіть через «поважні» медіа. Лише проактивний підхід допомагає в боротьбі з ворожою дезінформацією, коли державні інституції та громадськість постійно відстежують і реагують на неправдиві повідомлення в «кризовому» соціально-економічному середовищі. Незважаючи на потужний потенціал, використання соціальних медіа необхідно контролювати, щоб запобігти поширенню дезінформації. Дотримуючись цих принципів, управління публічними комунікаціями може забезпечити збереження громадського порядку, мінімізацію шкоди та зміцнення довіри перед обличчям найскладніших викликів національній безпеці.

Зазначимо критерії, які забезпечують ефективність комунікаційної політики ОМС, в тому числі під час криз національної безпеки: створення

кількох інформаційних каналів, доступних для всіх прошарків населення; забезпечення можливості зворотного зв'язку, а також оперативної обробки запитів; надання вчасної, потрібної та надійної інформації; надання лише прозорої та достовірної інформації; звітування про діяльність ОМС щодо забезпечення громадського порядку та захист мешканців від надзвичайних ситуацій; оприлюднення інформації про повсякдення під час бойових дій; адаптація формату даних до параметрів каналів зв'язку, з допомогою яких вони подаються [1].

Відповідність вищезазначеним критеріям важлива, перш за все, для усунення загроз невдоволення та підвищення рівня довіри громадян до органів влади, формування у населення почуття безпеки та довіри до чинної влади. Це є вирішальним для сталого функціонування як окремих громад, так і соціальних, владних інститутів та держави в цілому. У разі надзвичайних ситуацій, що можуть вплинути на роботу окремих організацій, які забезпечують повсякденні або безпекові запити населення, ОМС, з допомогою всіх доступних каналів зв'язку, надають населенню інструкції щодо поведінки з метою захисту життя та забезпечення основних потреб.

Захист населення від негативних впливів може здійснюватися ОМС за такою послідовністю дій: 1) передбачення виникнення ймовірних надзвичайних ситуацій, окреслення можливих сценаріїв розвитку подій; 2) розробка найбільш імовірних моделей подій; 3) вироблення планів реагування місцевої громади на виникнення кризових чи надзвичайних ситуацій; 3) створення та навчання бригади спеціалістів, які забезпечать безперебійну роботу всіх служб під час надзвичайних ситуацій.

Під час дії воєнного стану до завдань ОМС крім зазначених, входить прогнозування всіх можливих сценаріїв розвитку подій, а також планування дій щодо максимального забезпечення безпеки мешканців громади та зменшення впливу факторів, що загрожують життю. У цьому процесі особливу роль відіграє забезпечення оперативного та оперативного реагування, запобігання поширенню дезінформації серед громадян, ведення постійної роз'яснювальної

роботи, доведення інформації в актуальний термін. Сучасне керівництво ОМС має не лише виявляти існуючі проблеми, що становлять потенційну загрозу життю та здоров'ю мешканців громади, а й приймати оперативні рішення щодо можливих загроз та впроваджувати відповідні зміни як в управлінні, так і в діяльності окремих підрозділів.

Інформування населення та ефективна комунікаційна політика у воєнний час забезпечать не тільки своєчасне доведення достовірної та достовірної інформації до мешканців громади, а й сприятимуть захисту їх від можливих кризових та надзвичайних ситуацій, а також підвищать довіру населення до влади в територіальних громадах. Це ключовий аспект для попередження процесів, які потенційно можуть загрожувати як життю населення громади, так і українській державності.

РОЗДІЛ 2

СТАН ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ

2.1. Аналіз практики комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості

Комунікаційна взаємодія з громадськістю в ОМС – один з механізмів публічного управління, який має визначену структуру, методи, інструменти впливу на об'єкт управління та ґрунтується на належному правовому, нормативному та інформаційному забезпеченні.

Розглянемо основні функції комунікаційної взаємодії ОМС з громадськістю в Котелевській територіальній селищній громаді Полтавського району Полтавської області. Інформаційно-комунікаційна функція, що реалізується Котелевською селищною радою, передбачає наявність інформації, суб'єкта інформації, каналів її поширення, споживачів (об'єктів) інформації (табл. 2.1.). Споживачами інформації є інші органи влади, окремі громадяни, медіа, групи громадян; інститути громадянського суспільства, підприємства та організації. Зворотній зв'язок забезпечуються за допомогою чітко визначених та визнаних джерел і каналів надходження інформації від об'єктів інформації (графа 2 табл. 2.1).

Структурування процесу комунікаційної взаємодії Котелевської селищної ради забезпечено, насамперед, шляхом створення комунікативного центру, а саме відділу інформаційної діяльності, взаємодії з громадськістю та організаційної роботи виконавчого комітету. Він здійснює інформаційне та організаційно-технічне забезпечення функціонування селищної ради, її виконавчих органів, депутатського корпусу та виконавчого комітету, взаємодію з громадськими об'єднаннями, релігійними організаціями, представниками громадського активу громади та медіа, з метою

налагодження ефективної співпраці селищної ради із інститутами громадського суспільства. Особлива увага приділяється інформаційній діяльності задля формування позитивного іміджу Котелевської селищної ради та громади в цілому.

Таблиця 2.1

Практичний аспект забезпечення інформаційно-комунікаційної функції в Котелевській селищній раді

Складові функції	Практичний аспект	Зворотній зв'язок
Суб'єкт комунікації	Котелевська селищна рада як суб'єкт владних повноважень	– наявність відділу інформаційної діяльності, взаємодії з громадськістю та організаційної роботи виконавчого комітету; – відповідальні за комунікацію посадові особи у кожному структурному підрозділі виконавчого комітету
Зміст інформації	– офіційні матеріали, що висвітлюють діяльність селищної ради; – проекти місцевих регуляторних актів; – проекти рішень та заходів, з яких очікуються консультацій з громадськістю; – анонси важливих заходів, подій тощо	– моніторинг медіа щодо поширення інформації; – збір та опрацювання пропозицій у рамках консультацій з громадськістю; – визначення тем медіа-заходів з урахуванням моніторингу медіа, пропозицій журналістів та громадськості
Джерела інформації	– селищний голова та його заступники; – керівники функціональних підрозділів виконавчого комітету; – визначені спікери з відповідних питань	– визначення додаткових спікерів у випадку резонансної теми; – участь спікерів у заходах з консультацій з громадськістю
Канали поширення інформації	– офіційний сайт селищної ради; – друковане видання газета «Народна трибуна»; – сторінки громади в мережі ФБ тощо; – комунікація через ГО та громадські ради; – адресна розсилка на обласні, районні медіа	– опрацювання прямих звернень та пропозицій; – система електронного звернення; – система соціальних мереж; – опитування

Основними методами інформаційної взаємодії Котелевської селищної ради є: її офіційний веб-сайт, де здійснюється інформування населення про діяльність ради, офіційна сторінка в додатку Facebook (кількість читачів – 5749 особи), стенд з інформацією у будівлі селищної ради та офіційний Telegram-каналі «Новини Котелевської громади».

Відділом інформаційної діяльності, взаємодії з громадськістю та організаційної роботи проводиться адміністрування даних інформресурсів, щоденна підготовка інформаційних матеріалів щодо функціонування Котелевської селищної ради, її виконавчих органів, депутатського корпусу

та виконавчого комітету. Розробляються інформаційно-роз'яснювальні матеріали стосовно державної політики в напрямку соціального захисту громадян, розвитку освітньої галузі. Проводиться інформаційний супровід зустрічей селищного голови із громадськістю, різних культурно-мистецьких заходів, які відбуваються в громаді (додаток 3), готуються тексти привітань до визначних подій та ювілейних дат тощо. Всього протягом року на інформаційних ресурсах мережі Інтернет оприлюднюється більше 2000 інформаційних матеріалів.

З 01.12.2020 по 17.06.2024 на офіційному сайті Котелевської селищної ради опубліковано низку інформації, серед них: рішення сесій – 414, рішення виконавчого комітету сільської ради – 110, розпорядження сільського голови – 3, проекти рішень – 44, оголошення про скликання сесій та виконавчого комітету – 9, інші оголошення – 56. Звіти роботи Котелевської селищної ради та відповідно селищного голови здійснюються періодично, вчасно та відповідно до умов законодавства. На офіційному сайті звіти голови територіальної громади, старост, центру надання соціальних послуг представлені у вигляді стислих та лаконічних документів, що зручно та зрозуміло представлені користувачам сайту.

Друковані медіа – Газета «Народна трибуна», здійснюється самофінансування на основі повного госпрозрахунку, кількість передплатників – 2630. Її засновники – трудовий колектив ТОВ «Газета «Народна трибуна», періодичність виходу – 1 раз на тиждень (четвер).

Види публічної інформації, яка знаходиться у володінні Котелевської селищної ради та її виконавчого комітету та система обліку публічної інформації наведено в додатку К. Список наборів даних, опублікованих формі відкритих даних:

–поіменні результати голосування депутатів на пленарних засіданнях Котелевської селищної ради (результати поіменного голосування, які формуються за допомогою системи «РАДА ГОЛОС»);

–дані про медичне обладнання комунальних закладів галузі охорони

здоров'я (перелік містить відомості про медичне обладнання комунального некомерційного підприємства «Центр первинної медико-санітарної допомоги» Котелевської селищної ради та комунального некомерційного підприємства «Котелевська лікарня планового лікування» Котелевської селищної ради, власником яких є Котелевська селищна територіальна громада);

–дані про місцезнаходження комунальних об'єктів управління відходами, їх площі та обсяги надходжень (про місцезнаходження комунальних об'єктів управління відходами, їх площі та обсяги надходжень).

Згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації» громадяни можуть отримати певну публічну інформацію за відповідним запитом (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Показники задоволення запитів на публічну інформацію, які надійшли до Котелевської селищної ради, 2023-2024 р.

Рік	Категорія запитувачів				Спосіб надходження запитів					Загальна кількість отриманих запитів на інформацію	Результати розгляду запитів					
	Фізична особа	Юридична особа	Об'єднання громадян	ЗМІ	Поштою	Факсом	електронною поштою	Особистий прийом (подано особисто)	телефоном		Задоволено	Відмови			Листи, які надійшли як запити по суті є пропозиції, зауваження, заява або звернення (скарга)	На виконанні
2023	10	8	5	-	3	-	18	2	0	23	22	-	1	-		
2024	13	2	5	1	4	-	11	6	0	21	20	1	-	-	-	-

Запит на інформацію як правило розглядається один день, а відповідь на запит на інформацію надається не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. У деяких випадках, в залежності від обсягу інформації, що підлягає запиту, термін розгляду може бути продовжений до 20 робочих днів. В 2023-2024 рр. запити подані до Котелевської селищної ради переважно стосувалися питань реалізації житлової політики та будівництва, праці та заробітної плати, діяльності ОМС (табл. 2.3).

У Котелевській селищній територіальній громаді здійснюються заходи щодо покращення реалізації конституційних прав громадян на звернення відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» [43] та Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». На виконання вимог зазначених законодавчих актів, перш за все уважно ставляться до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни до селищної ради, постійно аналізують та узагальнюють усні та письмові звернення.

Таблиця 2.3

Класифікатор змісту запитів, які надійшли до Котелевської селищної ради, 2023-2024 рр.

Зміст запитів	Роки	
	2023	2024
Разом	23	21
Реалізація промислової політики	-	1
Аграрний сектор, земельні відносини	-	1
Реалізація житлової політики, будівництво	8	1
Комунальне господарство	-	1
Транспорт і зв'язок	-	1
Економічна, інвестиційна політик, підприємництво	-	1
Фінансова політик, розпорядження бюджетними коштами	2	2
Праця та заробітна плата	2	6
Соціальний захист	2	1
Охорона здоров'я	-	-
Освіта, наукова діяльність	-	-
Правова інформація, забезпечення законності та правопорядку	-	-
Інформація про стан довкілля	-	-
Інформація щодо надзвичайних ситуація та загрози стихійного лиха	-	-
Питання сім'ї, дітей та молоді	-	-
Питання гендерної рівності	-	-
Питання культури, охорона культурної спадщини	-	-
Питання спорту та туризму	-	-
Діяльність центральних органів ви виконавчої влади	-	-
Діяльність місцевих органів виконавчої влади	-	-
Діяльність ОМС	7	8
Інше	2	4

Відповідно до вищезазначеного Указу Президента України підготовлено та затверджено керівництвом селищної ради графік індивідуального прийому

громадян на 2024 р. (додаток Л, М). Функціонує «гаряча лінія», яка запроваджена згідно з розпорядженням селищного голови, організацію роботи якої забезпечує загальний відділ виконавчого комітету селищної ради. «Гаряча лінія» працює щоденно з 08:00 до 17:00 год. за телефонним номером +38-066-203-03-01. Протягом 2024 р. зареєстровано та розглянуто 12 звернень.

Також, селищна рада дає можливість громадянам спілкуватися з адміністрацією за допомогою електронного зв'язку. Можна надіслати електронну заявку на адресу 13955812@mail.gov.ua, заповнивши форму для зворотного зв'язку на сайті Котелевської селищної ради <https://kotelevska-gromada.gov.ua/feedback/> (додаток Н), розмістивши електронну петицію [40]. Запроваджені чат-боти у Viber (viber://pa?chatURI=gromadaorgua&contextselect_gromada_103842) та Telegram (https://t.me/gromadaorgua_bot?start=select_gromada_103842) каналах. Взаємодія та зворотній зв'язок через електронні комунікації сприяє відновленню довіри населення до держави та вирішенню проблеми на місцях.

У 2024 році до селищної ради надійшло 204 звернення, з яких 167 – індивідуальні, 37 – колективні. Ще 6 звернень зареєстровано та розглянуто на особистому прийомі керівництва селищної ради.

Серед авторів звернень, протягом аналізованого періоду звернулось за категоріями: учасники та інваліди війни, учасники бойових дій – 18, інваліди I, II, III групи – 10, ветерани праці – 26, діти війни – 1, члени багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 6, учасники ліквідатори наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що постраждали від Чорнобильської катастрофи – 7. За характером основних питань: комунальне господарство – 41, соціальний захист – 26, захист прав дітей – 25, аграрна політика та земельні відносини – 18, сімейна та гендерна політика, освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 5 та ін.

Звернення громадян розглянуті та виконані відділами виконавчого комітету Котелевської селищної ради та виконавчими органами селищної ради.

З питань, окреслених заявниками у своїх зверненнях, вирішені позитивно – 49 %, надано роз’яснення – 42 %, інше – 9 %.

Також до селищної ради надійшло 10 звернень депутатів, які стосувалися таких напрямків: діяльності ОМС, комунального господарства, увічнення пам’яті Захисників та Захисниць та інших.

Звернення надходять і до Денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. За 2022 р. до Центру надійшло та опрацьовано 39 повідомлень про вчинення домашнього насильства, за 2023 рік таких повідомлень зафіксовано 58, за 6 місяців 2024 року – 48 (табл. 2.4). На звернення оперативно відреаговано: здійснено виїзди на всі зафіксовані випадки; постраждали та їх діти, які були свідками вчинення насильницьких дій (за 6 місяців 2024 р. – 11 дітей, 2023 р. – 27, 2022 р. – 16), залучені до групових заходів (за 6 місяців 2024 р. – 24 заходи, охоплено 512 осіб, за 2023 р. – 48 заходів, охоплено 896 осіб), отримали індивідуальні консультації за 6 місяців 2024 р. – 61 особа, за 2023 р. – 133; особи, які цього потребували, проживали у «кризових кімнатах» (в 2024 р. – 4 особи).

Таблиця 2.4

Кількість звернень від осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, які мешкають на території Котелевської селищної територіальної громади

Категорії	Роки			
	2021	2022	2023	2024
Всього	16	39	58	48
Дорослі	16	37	52	47
Діти	-	2	6	1
Жінки	15	34	44	45
Чоловіки	1	3	8	2

Варто відзначити, що випадків, насправді, значно більше, проте не всі вони переростають в офіційні звернення. Для їх запобігання ОМС розроблений і затверджений рішенням 22 сесії селищної ради VIII скликання від 18.02.2022 року № 2913 Порядок взаємодії суб’єктів, що здійснюють заходи у сфері

запобігання та протидії домашньому насильству та/або насильства за ознакою статі, згідно якого заклади освіти, медицини, соціальної сфери, правоохоронних органів практично відпрацьовують виявлені випадки.

Ще однією формою комунікації Котелевської селищної ради з населенням є громадські обговорення, яке включають в себе підготовку та реалізацію різних конференцій, семінарів та зустрічей тощо. Котелевська територіальна громада неодноразово проводила публічні громадські обговорення. В період 01.12.2022-01.01.2023 рр. було проведено обговорення з громадськістю на тему «Стратегія розвитку Котелевської селищної територіальної громади на 2022-2027 роки».

Котелевська селищна рада формує плани проведення консультацій з громадськістю виконавчими органами, де чітко визначено: питання або проекти нормативно-правового актів, що будуть темою консультацій; форми заходів, в яких проводитимуться консультації; соціальні групи населення та зацікавлені сторони (додаток П).

Котелевська селищна рада також проводить публічні електронні консультації (далі Е-консультації) з громадськістю. Електронні консультації організовуються з цілями: залучення представників громади до вирішення та координація питань місцевого значення; забезпечення представникам громади вільного доступу до інформації про діяльність Котелевської селищної ради, її посадових та службових осіб, а також сприяння відкритості та прозорості їх діяльності; вивчення думки мешканців громади щодо діяльності селищної ради та її посадових осіб; визначення найоптимальніших шляхів вирішення місцевих проблеми та концептуальних елементів місцевої політики тощо [41].

Електронні консультації проводяться у таких формах: електронне обговорення проекту акту селищної ради (оприлюднення проекту акту з можливістю висловити зауваження до документа та представити свій варіант норми чи її положень); електронне опитування (для вивчення думки членів громади з питань, що належать до повноважень ОМС). Таке опитування може бути у простій формі (із закритим переліком варіантів відповідей; із одним або

кількома варіантами відповідей) і складній формі (з можливістю редагування відповіді; з можливістю встановлення діапазону оціночних або рейтингових балів). У випадку електронної громадської консультації – з можливістю вирішення конкретного питання місцевого значення, коментування місцевої політики та внесення власних пропозицій).

Комунікації Котелевської селищної ради з мешканцями реалізуються і в ході реалізації різноманітних програм. Зокрема, звертає на себе увагу «Програма реабілітації, інтеграції та соціального захисту Захисників та Захисниць України та членів їх сімей Котелевської селищної територіальної громади на 2023-2025 роки», яка фінансується з бюджету Котелевської селищної територіальної громади. Інформація додатку Р надає достатню уяву про низку комунікаційних можливостей, які пропонуються та забезпечуються за період виконання програми.

На сьогодні особливого значення набуває взаємодія Котелевської селищної ради та громадських організацій та об'єднань (27), конфесійних громад (13) (додаток С). Саме така співпраця дозволяє оперативно реагувати на потреби територіальної громади, а також залучати ресурси для її розвитку.

Активну комунікаційну політику проводить Молодіжна рада при Котелевській селищній раді створена рішенням дев'ятої сесії Котелевської селищної ради восьмого скликання 30 квітня 2021 р. № 1004 як консультативно-дорадчий орган Котелевської селищної ради, призначений сприяти співпраці селищної ради та молоді на території Котелевської селищної територіальної громади, стати учасником вирішення питань молодіжної сфери, організувати інформаційно-навчальну роботу серед молоді [39].

Від часу створення Молодіжна рада при Котелевській селищній раді:

– вступає у співпрацю з іншими суб'єктами молодіжної роботи, а саме ГО «Конгрес молодіжних рад України» (м. Київ), ГО «Лідерська академія» (м. Київ), ГО «Українська асоціація молодіжних рад» (м. Київ) та Обласним молодіжним центром (м. Полтава), ГО «Клуб рукопашного бою «Лідер» (м. Полтава), ГО «Народна ініціатива патріотів» (сmt Котельва),

ГО «Фізкультурно-спортивний клуб «Гелон» (сmt Котельва), ГО «Народне віче» (с. Більськ), Всеукраїнським молодіжним рухом «Let's do it Ukraine»;

– веде діяльність на медіаплатформах Instagram, Telegram, Facebook, Viber, «Google Forms» та Вільного радіо Котельва;

– закликає молодь активніше долучатися до роботи молодіжного консультативно-дорадчого органу через опитування, заходи та бесіди із членами парламентів навчальних закладів громади та громадські організації.

Молодіжна рада безпосередньо та через участь своїх представників долучається до організації та проведення навчальних, розважальних та установчих заходів у громаді: організації та участі у проведенні вечорів, акцій, Днів Молоді та конституції України, Фестивалів, Дня Незалежності, благодійних турнірів та концертів, велопробігів; участі у громадських слуханнях, засіданнях сесій та постійних комісій селищної ради, інших комісій розробці Стратегії розвитку Котелевської селищної територіальної громади на 2022-2027 роки, подачі та реалізації програм; воркшопах, навчальних програмах, семінарах, фестивалях тощо; опитуванні, голосуванні за проєкти.

В Котелевській селищній територіальній громаді проводиться низка конкурсів, що теж є гарними майданчиками для взаємодії та комунікацій громадськості, в тому числі із представниками місцевої влади: Мистецький конкурс «Мій рідний Котелевський край – з тобою в серці я живу» (конкурс малюнків), Селищний конкурс юних митців Котелевщини імені Павла Івановича Волика, Селищний конкурс виконавської майстерності на музичних інструментах «Юний віртуоз Котелевщини», Конкурс «Успішна жінка – успішна громада», Конкурс «Чоловік року».

Таким чином, Котелевська селищна рада розуміє та в достатній мірі реалізує завдання забезпечення якісного зв'язку з громадськістю в період воєнного часу, проводить активну місцеву соціальну політику, яка орієнтована на допомогу вразливим верствам населення, ВПО.

2.2. Шляхи та перспективи розвитку комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості

Успіх Котелевської селищної територіальної громади визначається якістю комунікаційної взаємодії між представниками Котелевської селищної ради та мешканцями. Вміння слухати членів громади, прагнення бути почутим та порозуміння при вирішенні проблем є провідним інструментом співпраці між громадою та місцевою владою.

Існують різноманітні моделі організації комунікаційної взаємодії: централізована (інформаційно-комунікаційний підрозділ координує та спрямовує всі заходи з комунікаційної діяльності та залучення); децентралізована (комунікаційна діяльність здійснюється відносно самостійно на рівні органів виконавчої влади або її структурних підрозділів), гібридна, що являє собою поєднання ознак перших двох моделей [13]. В залежності від моделі організації комунікаційної взаємодії проявляється специфіка громади щодо залучення населення до місцевого управління. Для Котелевської селищної ради характерна гібридна модель організації комунікаційної взаємодії.

Окреслення форм залучення населення до місцевого управління в Котелевській селищній територіальній громаді має ґрунтуватися на результатах аналізу процесів комунікації та виявлення основних напрямів, викликів і точок їх розвитку. Звернемося до результатів онлайн-опитування мешканців територіальної громади щодо місцевої комунікації між владою та громадянами, що відбулося в процесі розробки стратегій її розвитку на 2022-2027 роки [60]. Насамперед, зазначимо помітну інертність місцевого населення, адже серед респондентів 45 % склали службовці і лише 31,2 % – наймані працівники. Звичайно, соціально активнішою є молодь (громадяни віком від 25 до 40 років), яка становить половину опитаних (52,3 %). Серед респондентів відсутня гендерна рівність, перевага жінки становлять 85,6 % опитаних.

Мешканці Котелевської селищної територіальної громади підтримують

цифрові технології як сучасні засоби комунікації і мають бажання отримувати інформацію через спеціально створену електронну сторінку на сайті ради (70,2 % респондентів), третина респондентів задоволені існуючим офіційним сайтом в цілому (34,2 %), але газета залишається важливим засобом оповіщення, оскільки 37,4 % респондентів потребують інформації саме з її сторінок.

Респонденти погоджуються, що підвищення прозорості діяльності місцевої влади та впровадження принципу підзвітності покращуватиме комунікації між владою і населенням. Місцева влада має посилити підзвітність за свою діяльність і про це заявили 41,0 % респондентів, електронні мережі зв'язку мають розвиватися в громаді на думку 38,0 %, і цього, на переконання 29,4 % опитаних, можна очікувати внаслідок покращення технічного забезпечення зв'язку.

Новин про територіальну громаду з газети «Народна трибуна» очікує лише 1,2% респондентів. Для 37,4 % газета розглядається лише як джерело інформації про законодавчі зміни (це дозволяє громадянам постійно мати під рукою корисну інформацію) та/або ситуацію в країні чи за кордоном. 82,2 % опитаних, а це переважна більшість, прознають про події в громаді від друзів та сусідів. Тому, можна характеризувати зусилля влади щодо нарощування довіри громадян як недостатні. З офіційного сайту дізнаються новини майже половина респондентів (47,6 %), з публічних виступів керівництва Котелевської селищної ради – 34,4 %, із соціальних мереж – 12,0 % опитаних. Той факт, що 30,2 % респондентів взагалі не цікавилися новинами громади підтверджує думку про значну соціальну пасивність членів громади та потребу заходів щодо активізації населення.

Координацію діяльності з удосконалення форм комунікаційної взаємодії Котелевської селищної ради та громади з врахуванням результатів онлайн-опитування мешканців має бути покладено на відділ інформаційної діяльності, взаємодії з громадськістю та організаційної роботи виконавчого комітету. На сьогодні можна говорити про дві функціональні сторони діяльності даного

відділу: масово-інформаційну та моніторингу і аналізу громадської думки. Проте функції згаданого відділу, визначені відповідним внутрішнім положенням [38] не забезпечують всіх актуальних складових діяльності за напрямом інформування і залучення (табл. 3.1).

Насамперед, необхідно змінити розуміння основного завдання відділу, яке на сьогодні полягає в організаційно-технічному та інформаційному забезпеченні роботи селищної ради та виконавчого комітету, що означає виконання ним переважно інтрофункцій. Проте його потрібно розширити до: інформування громадськості про політику і повсякденну діяльність селищної ради та виконавчого комітету, організовані комунікативні дії; вивчення та аналізу громадської думки щодо актуальних питань громадського життя та врахування результатів під час формування місцевої політики; проведення роботи, спрямованої на підтримку довіри до селищної влади, вдосконалення умов взаємодії між селищною радою та громадськістю.

У відповідності до актуалізованого завдання відділу доцільно визначити новий перелік функцій, при цьому уточнити та деталізувати зміст визначених раніше, в обов'язковому порядку включити діяльність з: реалізації комунікаційної стратегії територіальної громади, планів консультації з громадськістю та інформаційних кампаній; підготовки та розповсюдження повідомлень у медіа, прес-релізів, заяв, звернень; контролю за оприлюдненням переліків масивів даних, підготовлених посадовими особами виконавчої влади селищної ради, на офіційному веб-сайті селищної ради та порталі відкритих даних.

Також наголосимо на нарощуванні вагомості моніторингу та аналізу громадської думки щодо суспільно-політичної ситуації у територіальній громаді, що сприятиме кращому інформуванню громадськості про діяльність селищної ради, розумінні представниками влади оціночних суджень, стереотипів й установок щодо актуальних питань громадського життя, розробці та запровадженні належної інформаційної стратегії підтримки рішень селищної ради та виконавчого комітету щодо соціально-економічних проблем.

Рекомендації з удосконалення комунікаційної взаємодії Котелевської селищної ради з громадськістю в розрізі її напрямів узагальнено в табл. 3.2.

Таблиця 3.1

Відповідність функцій відділу інформаційної діяльності, взаємодії з громадськістю та організаційної роботи виконавчого комітету Котелевської селищної ради актуальним складовим діяльності за напрямом інформування і залучення

Функції напряму інформування і залучення [50]	Функції відділу інформаційної діяльності, взаємодії з громадськістю та організаційної роботи [38]
1. Реалізація комунікаційної стратегії територіальної громади, планів консультації з громадськістю та інформаційних кампаній	Вивчення громадської думки мешканців щодо актуальних питань життя в громаді
2. Організація постійного моніторингу та аналіз суспільно-політичної ситуації у територіальній громаді, врахування результатів під час формування місцевої політики	
3. Підготовка та розповсюдження повідомлень у медіа, прес-релізів, заяв, звернень	Ведення офіційного сайту та офіційної сторінки селищної ради у соціальних мережах
4. Аналіз матеріалів, опублікованих у засобах масової інформації, вивчення їх точки зору, тенденцій та напрямків висвітлення проблеми	Висвітлення діяльності селищного голови, виконавчих органів селищної ради
5. Організація оприлюднення публічної інформації	Формування та просування позитивного іміджу селищної ради серед інших територіальних громад України, іміджу селищного голови
6. Організація, підготовка та розміщення матеріалів на офіційному веб-сайті селищної ради, офіційних сторінках у соціальних мережах, інших масових засобах масової інформації та носіях громади	Здійснення ефективної взаємодії з ГО, політичними партіями, релігійними організаціями, органами самоорганізації населення, представниками громадського активу селищної ради; сприяння виконавчим органам селищної ради в цьому напрямку діяльності
7. Контроль за оприлюдненням переліків масивів даних, підготовлених посадовими особами виконавчої влади селищної ради, на офіційному веб-сайті селищної ради та порталі відкритих даних	
8. Організація інформаційно-роз'яснювальних та комунікаційних кампаній	Забезпечення прозорості та відкритості у діяльності селищної ради, висвітлення питань роботи селищної ради, виконавчого комітету селищної ради та селищного голови, їх позиції з актуальних питань розвитку територіальної громади
9. Проведення зустрічей з представниками медіа, «круглих столів», «прямих ліній», громадських обговорень, громадських слухань, консультацій та інших публічних заходів за участю селищного голови, представників виконавчої комітету селищної ради	
10. Допомога в інформуванні та навчанні мешканців громад щодо потенціалу використання громадських слухань, місцевих ініціатив, загальних зборів, електронних петицій, партиципаторного бюджету та інших інструментів	

Джерело: виконано автором з використанням [50, 38].

Шляхи та способи побудови шляхів комунікації між місцевою владою та громадою, громадськими організаціями, владою та жителями населених

пунктів має визначити комунікаційна стратегія Котелевської селищної територіальної громади. Потреба в її розробці є нагальною та можливою, оскільки вона є необхідним компонентом для досягнення цілей Стратегії розвитку територіальної громади на 2022-2027 роки.

Таблиця 3.2

Напрями удосконалення комунікаційної взаємодії Котелевської селищної ради з громадськістю

Напрями комунікаційної взаємодії	Рекомендації
Посилення комунікаційної стратегії	Розробка чіткої стратегії комунікації, включаючи плани взаємодії з надзвичайних подій
Моніторинг та оцінка ефективності комунікаційної стратегії	Регулярний аналіз результатів комунікаційних заходів та реакцій громадськості. Впровадження корекційних заходів для підвищення ефективності комунікації
Забезпечення прозорості та доступності інформації	Оновлення офіційного сайту селищної ради. Створення розділу «Допомога ВПО» Регулярна актуалізація інформації розділів сайту, вчасна публікація нових та оголошень
Створення інформаційних матеріалів для різних аудиторій	Розробка інформаційних матеріалів (друкованих, електронних, відео) для різних цільових груп (підлітків, літніх людей тощо).
Підвищення кваліфікації персоналу	Проведення навчальних семінарів та тренінгів для співробітників відділу інформаційної діяльності, взаємодії з громадськістю та організаційної роботи, а також відповідальних за комунікацію посадових осіб у кожному структурному підрозділі виконавчого комітету
Зміцнення співпраці з місцевими медіа та громадськими організаціями	Організація спільних нарад, тренінгів з представниками медіа. Співпраця з ГО для реалізації спільних інформаційних та освітніх проєктів.
Розвиток соціальних мереж та онлайнплатформ	Активна присутність у соціальних мережах, де можливо надавати інформацію та відповісти на питання громадськості (збільшення трафіку, миттєва реакція на негатив, опитування)
Залучення громадськості до процесу прийняття рішень	Проведення громадських консультацій, обговорень. Впровадження механізмів зворотного зв'язку та врахування думок членів громади під час прийняття управлінських рішень

Комунікаційна стратегія Котелевської селищної територіальної громади підтримуватиме стратегічні цілі її розвитку, відобразатиме реальні потреби та плани діяльності громади. З іншого боку, комунікаційна стратегія Котелевської

селищної територіальної громади має робити акцент на формуванні чіткої моделі сприйняття окресленими цільовими аудиторіями територіальної громади як місця проживання, прикладання праці, інвестицій, відпочинку тощо) та створенні бренду територіальної громади.

Комунікаційна стратегія Котелевської селищної територіальної громади відповідно до стратегічних цілей її розвитку окреслить комунікаційні цілі, цільові аудиторії, ключові повідомлення та канали комунікації Котелевської селищної ради, способи реагування на кризові комунікації у разі непередбачуваних обставин, визначить критерії ефективності комунікаційних заходів для регулярного їх аналізу з метою можливого коригувати для покращення результату. Інструментом реалізації комунікаційної стратегії мають стати комунікаційні плани.

Комунікаційна стратегія Котелевської селищної територіальної громади підтримуватиме загальний розвиток громади через сприяння формуванню довіри громадян, забезпеченню поінформованості, діалогу із різними групами населення та залучення мешканців до загального розвитку громади, приверненню інвестицій і розвитку бізнесу у громаді.

Ключовими напрямками покращення офіційного сайту Котелевської селищної ради можуть стати: оптимізація швидкості завантаження сторінок, зручний для читання текст, проста та зрозуміла навігація для зручності користувачів, технічний аудит сайту, регулярне оновлення контенту, інтерактивний зворотний зв'язок для оперативного реагування на питання й пропозиції жителів, окремі розділи для різних соціальних груп.

Для того щоб зацікавити іноземних інвесторів та партнерів варто перекласти головну сторінку офіційного сайту громади (де розміщена ключова інформація про громаду) англійською мовою. Також англійською можна викласти інформацію про успішно реалізовані проекти та створити презентацію, яка зможе переконати іноземну аудиторію в тому, що громада потребує їхнього вкладу.

Оскільки на офіційному сайті Котелевської селищної ради відсутній

окремий розділ/вкладка для ВПО то доцільно її створити з назвою, що укладається в тематику, наприклад «Допомога ВПО». В розділі акумулювати, систематизувати і розміщувати всі чинні ухвали, існуючі пропозиції та перспективні можливості для ВПО. Комунікацію з ВПО можна активізувати і через соціальні мережі шляхом розширення там присутності, зокрема започаткувати свою сторінку в Instagram тощо. Як окремому розділ/вкладці для ВПО на офіційному сайті Котелевської селищної ради так і на сторінках в соціальних мережах інформацію належить систематично актуалізувати, публікуючи її одночасно.

Комунікаційні можливості Котелевської селищної ради можна значно розширити доповнивши потенціал офіційного сайту ресурсами соціальних мереж (збільшення трафіку, миттєва реакція на негатив, опитування, доступність, діалог, довіра) (табл. 3.3). Активність у соціальних мережах не тільки зацікавить мешканців, а й привертатиме увагу туристів та партнерів до життя громади. Завдяки картинці та обмеженій кількості тексту сторінки у соціальних мережах можна оновлювати декілька разів на тиждень.

Таблиця 3.3

**Можливості взаємодоповнення потенціалів офіційного сайту
Котелевської селищної ради та сторінок в соціальних мережах**

Рубрика	Дні тижня						
	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Нд
1	2	3	4	5	6	7	8
Історія успіху (сайт)				Розвиток медицини в громаді			
Цитата дня (FB)	Цитата голови депутатської комісії			Цитата старости Деревківського старостівського округу			
Прес-реліз (сайт)		Сесія селищної ради			Проміжні результати підготовки до зими		Коротко про ситуацію в громаді
Блог (сайт)			Директор гімназії про ремонт			Історична довідка про Більський старостівський округ	

Продовж. табл. 3.3

1	2	3	4	5	6	7	8
Відео-коментар (FB)	Секретар ради окреслив питання майбутньої сесії	Голова громади роз'яснив інформацію з актуального питання					
Фото-репортаж (FB, IG, сайт)					Робота комунальних служб з підготовки до зими		
Цифра дня (FB)			Сесія селищної ради	Кількість пацієнтів, яких обслуговуватиме ФАП			

Джерело: виконано автором з використанням [50].

Окремо відмітимо потребу планування виступів в різного типу медіа: власних (на офіційному сайті Котелевської селищної ради, газеті «Народна трибуна», соціальних медіа), в дружніх локальних медіа, в регіональних і, можливо, національних. При такому плануванні маємо узгоджувати наявний контенту (зміст повідомлення) конкретному майданчику (інструменту), де очікується поширити інформацію. В табл. 3.4 запропоновано можливі варіанти узгодження типів контенту та рекомендованих майданчиків для оприлюднення.

Таблиця 3.4

Рекомендовані майданчики для оприлюднення окремих типів контенту Котелевської селищної ради

Тип контенту	Офіційний сайт селищної ради	Facebook	Група у Telegram «Новини Котелевської громади»	Газета «Народна трибуна»	Вільне радіо Котельва	Регіональні медіа
Привітання, співчуття		+	+		+	
Оголошення	+	+	+		+	
Поточні типові новини (рішення влади)	+	+	+		+	
Сенсаційні (унікальні) новини	+	+	+	+	+	+
Інтерв'ю				+	+	
Історії				+	+	
Репортажі				+	+	
Звіти про сесії	+	+			+	
Замальовки / фото	+	+				
Опитування населення	+		+			

Таким чином, щоб люди розуміли, що відбувається у громаді, підтримували діяльність Котелевської селищної ради (в умовах війни, коли органи місцевого самоврядування стали важливою опорою, це особливо важливо) необхідна ефективна комунікація. Комунікація принесе результати, коли вона буде плануватися в Котелевській селищній територіальній громаді на стратегічному та оперативному рівнях, реалізуватися професійно, системно і постійно.

ВИСНОВКИ

Результати, отримані в процесі дослідження теоретичних та прикладних аспектів удосконалення комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості дають підстави сформулювати такі висновки та практичні рекомендації:

1. Взаємодія органів публічного управління з громадськістю є важливою умовою їх ефективної та прозорої діяльності, завдяки постійній взаємодії вони можуть якісно виконувати свої функції. Комунікаційна підсистема публічного управління охоплює суб'єкти взаємодії, управлінські відносини, інформаційні відносини, процеси обміну інформацією між суб'єктами управління та необхідну для цього інфраструктуру.

2. Особливостями комунікативної взаємодії у системі публічного управління є: переважна обов'язковість публічних комунікацій, детермінація процесів їх реалізації впливом чинників, нормативних актів чи розпоряджень вищих органів; невідривність комунікативних процесів в точках споживання публічних послуг від процедури користування цими послугами; оперативний контроль органів влади за ефективністю свого впливу на вирішення соціальних проблем; забезпечення органами влади потреб фізичних/юридичних осіб та центральних органів державної виконавчої влади необхідною інформацією поряд з інформаційним забезпеченням власних операційних функцій.

3. Найбільш актуальними чинниками реалізації комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні на даний час є збільшення обсягу інформації, глобальний поступ електронних комунікацій, просування електронних форм спілкування, розквіт і використання «гібридних» форм комунікацій.

4. Завдання забезпечення якісного зв'язку з громадськістю в достатній мірі реалізує Котелевська селищна рада Полтавського району Полтавської області. Ефективну співпрацю із інститутами громадського суспільства, інформаційне та організаційно-технічне забезпечення її функціонування

здійснює відділ інформаційної діяльності, взаємодії з громадськістю та організаційної роботи. Відділом проводиться адміністрування офіційного веб-сайту, офіційної сторінки в додатку Facebook офіційного Telegram-каналу «Новини Котелевської громади», успішно здійснюється щоденна підготовка інформаційних матеріалів щодо функціонування селищної ради, її виконавчих органів, депутатського корпусу та виконавчого комітету, розробляються інформаційно-роз'яснювальні матеріали, проводиться інформаційний супровід різних PR-заходів, які відбуваються в громаді тощо.

5. На виконання вимог відповідних законодавчих актів у виконавчому комітеті Котелевської селищної ради уважно ставляться до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни, постійно аналізують та узагальнюють усні та письмові звернення (в т. ч. через особистий прийом та «гарячу лінію»), надають певну публічну інформацію за відповідним запитом. Є можливість громадянам спілкуватися з адміністрацією за допомогою електронного зв'язку (форма для зворотного зв'язку на сайті), через розміщення електронної петиції, чат-боти у Viber та Telegram каналах. Проводяться публічні громадські обговорення, виконавчий комітет формує плани проведення консультацій з громадськістю. Активну комунікаційну політику проводить Молодіжна рада при Котелевській селищній раді. Все це сприяє відновленню довіри населення та вирішенню проблем на місцях.

6. Комунікації Котелевської селищної ради з мешканцями реалізуються в ході реалізації різноманітних програм, зокрема, Програми реабілітації, інтеграції та соціального захисту Захисників та Захисниць України та членів їх сімей Котелевської селищної територіальної громади на 2023-2025 роки, яка фінансується з бюджету Котелевської селищної територіальної громади.

7. Для покращення координації діяльності з удосконалення форм комунікаційної взаємодії Котелевської селищної ради та громади необхідно розширити розуміння основного завдання відділу інформаційної діяльності, взаємодії з громадськістю та організаційної роботи до: інформування громадськості про політику і повсякденну діяльність селищної ради та

виконавчого комітету, організовані комунікативні дії; вивчення та аналізу громадської думки щодо актуальних питань громадського життя та врахування результатів під час формування місцевої політики; проведення роботи, спрямованої на підтримку довіри до селищної влади, вдосконалення умов взаємодії між селищною радою та громадськістю. У відповідності до актуалізованого завдання відділу доцільно визначити і новий перелік функцій.

8. Перспективні шляхи та способи побудови комунікації між місцевою владою та громадою, громадськими організаціями, владою та жителями населених пунктів має визначити комунікаційна стратегія Котелевської селищної територіальної громади, потреба в розробці якої є нагальною та можливою, оскільки вона є необхідним компонентом для досягнення цілей Стратегії розвитку територіальної громади на 2022-2027 роки.

9. Ключовими напрямками покращення офіційного сайту Котелевської селищної ради можуть стати: оптимізація швидкості завантаження сторінок, зручний для читання текст, проста та зрозуміла навігація для зручності користувачів, технічний аудит сайту, регулярне оновлення контенту, інтерактивний зворотний зв'язок для оперативного реагування на питання й пропозиції жителів, окремі розділи для різних соціальних груп.

Для того щоб зацікавити іноземних інвесторів та партнерів варто створити англійськомовну головну сторінку офіційного сайту громади, а також англійською мовою викласти інформацію про успішно реалізовані проекти. Започаткувати на офіційному сайті окремий розділ/вкладку для ВПО. Комунікацію, в т. ч. і з ВПО, активізувати доповнивши потенціал офіційного сайту ресурсами соціальних мереж (збільшення трафіку, миттєва реакція на негатив, опитування, доступність, діалог, довіра).

Перспективним є започаткування планування виступів в різного типу медіа з узгодженням наявного контенту з конкретними майданчиками: власними (офіційний сайт, соціальні медіа), дружніми локальними медіа (зокрема, газета «Народна трибуна»), регіональними і, можливо, національними.