

**ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ, УПРАВЛІННЯ,
ПРАВА ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

Освітньо-професійна програма Зв'язки з громадськістю
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти Магістр

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

Тамара ЛОЗИНСЬКА

12 грудня 2022 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

На тему: **«Розвиток інструментів комунікації органу місцевого
самоврядування і громадськості»**

виконала здобувач вищої освіти заочної форми навчання

Лещенко Юлія Іванівна

Керівник кваліфікаційної роботи

Ольга СЕРДЮК

Полтава – 2022 року

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	9
1.1. Сутнісна характеристика комунікативної діяльності у публічному управлінні	9
1.2. Технології та інструменти комунікації органів місцевого самоврядування і громадськості	16
Висновки до розділу 1	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МЕХАНІЗМУ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ І ГРОМАДСЬКОСТІ	26
2.1. Інструменти комунікацій та складові комунікаційного процесу органу місцевого самоврядування	26
2.2. Особливості управління процесом комунікації органу місцевого самоврядування з громадськістю	33
Висновки до розділу 2	41
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНСТРУМЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ І ГРОМАДСЬКОСТІ	42
3.1. Напрями удосконалення інструментів комунікації органу місцевого самоврядування і громадськості	42
3.2. Використання інформаційних систем та технологій у комунікативній діяльності органу місцевого самоврядування	48
Висновки до розділу 3	55
ВИСНОВКИ	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57
ДОДАТКИ	67

ВСТУП

Актуальність теми. З розвитком глобалізаційних перетворень в Україні з кожним роком зростає роль органів місцевого самоврядування (ОМС). Зміни, що принесла децентралізація владних структур дозволила підняти важливість громад на новий рівень, де проблеми людей вирішуються швидше і якісніше. Сучасні ОМС мають вже більше повноважень, що викликає підвищений інтерес з боку громадськості, адже конкретні справи ОМС спрямовуються саме на розвиток соціальної сфери та економіки, підвищення добробуту членів відповідної громади.

Успішні взаємовідносини держави та громадськості на сьогодні залежать від правильності подання інформації, якості такої інформації та роботи соцмедіа. Саме розвиток комунікативних технологій дозволило створити тісний зв'язок між демократичними інститутами в Україні. Такі комунікації дозволяють приймати владним структурам накази, та ухвалювати законодавчі акти, що будуть прийняті громадськістю. Тому можна стверджувати, що державне управління в сучасних умовах не може існувати без комунікації, як форми взаємодії різноманітних суб'єктів і об'єктів управління, оскільки демократичне суспільство потребує погодження позицій влади та громадськості.

Дослідженням комунікативного процесу між органами влади та громадськістю займалися багато вчених, серед яких Н. Дмитренко, Н. Драгомирецька, В. Дрешпак, Т. Гузенко, М. Зяйлик, В. Королько, Н. Лебедева, В. Мазур, Т. Самойленко, Н. Шотурма та інші. Однак особливості практичної реалізації зазначених напрацювань в конкретних органах місцевого самоврядування вимагають подальших розробок та деталізації, що підтверджує актуальність обраної теми дослідження.

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: визначення особливостей розвитку інструментів комунікації органів місцевого самоврядування і громадськості в сучасних умовах державних перетворень та реформування.

Завдання дослідження. Для досягнення поставленої мети були виокремлені такі завдання:

- дослідити механізм здійснення комунікативної діяльності у публічному управлінні;
- розкрити сутність технологій та інструментів комунікації органів місцевого самоврядування і громадськості;
- оцінити інструменти комунікацій та складові комунікаційного процесу Великобагачанської сільської ради;
- встановити особливості управління процесом комунікації Великобагачанської сільської ради з громадськістю;
- запропонувати основні напрями удосконалення інструментів комунікації органу місцевої влади і громадськості;
- виявити можливості використання інформаційних систем та технологій у комунікативній діяльності органу місцевої влади.

Об’єкт дослідження – сукупність теоретичних та практичних аспектів комунікативної діяльності у публічному управлінні.

Предметом дослідження є інструменти комунікації органів місцевого самоврядування і громадськості Великобагачанської селищна ради Миргородського району Полтавської області.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження, проведеного в кваліфікаційній роботі, є системний метод, що дозволив структурувати процес здійснення комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування і громадськості. Під час вивчення інструментів комунікації та їх впливу на громадськість застосовувався структурно-функціональний аналіз. Метод аналізу та синтезу був використаний для дослідження зв’язків органів місцевого самоврядування з громадськістю. Також при написанні

кваліфікаційної роботи використовувались методи індукції, дедукції та узагальнення.

Інформаційна база. Інформаційною базою для проведення комплексного дослідження послужили підручники, навчально-методична література, наукові статті та інші публікації сучасних економістів у сфері публічного управління, інтернет ресурси, дані досліджуваної організації.

Елементи наукової новизни. В результаті, проведених в дипломній роботі, досліджень одержано можна зробити ряд висновків, що містять елементи наукової новизни:

- дістали подальшого розвитку теоретичні підходи до сутності комунікативної діяльності в публічному управлінні;
- запропоновано напрями удосконалення інструментів комунікації органу місцевої влади і громадськості.

Практичне значення одержаних результатів полягає у формуванні напрямів удосконалення інструментів комунікації органу місцевої влади і громадськості в Великобагачанській сільській раді Миргородського району.

Апробація результатів дослідження.

Основні результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи оприлюднені у формі доповіді на двох міжнародних науково-практичних конференціях.

Публікації. За результатами проведеного дослідження опубліковано тези:

«Сучасні інструменти комунікації органів місцевого самоврядування та громадськості», щорічна студентська наукова конференція, м. Полтава, 10 листопада 2022 р. Полтава;

«Використання платформи Е-демократія в комунікаційній діяльності органів місцевого самоврядування та громадськості», II Міжнародна науково-практична конференція «Місьцеве самоврядування в Україні та світі: теорія і практика», м. Полтава, 07 грудня 2022 р.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота викладена на

66 сторінках, складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, який включає 69 найменувань, 6 додатків. Кваліфікаційна робота містить 3 таблиці, 12 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ І ГРОМАДСЬКОСТІ

1.1. Сутнісна характеристика комунікативної діяльності у публічному управлінні

Комунікація в сучасних умовах є невід’ємною складовою частиною суспільних відносин, зокрема, коли мова йде про взаємовідносини між органами державної влади та громадськістю.

Комунікація в публічному управлінні – це процес суспільної взаємодії, що проявляється в отриманні повідомлень, що стосуються публічного управління, реалізації публічної політики та публічної влади [17, с. 3].

Визначення сутності поняття «комунікація» можна розглядати з декількох аспектів.

З точки зору кібернетичного підходу комунікацію розглядають як систему, побудовану на принципі зворотного зв’язку, що є ключовим елементом у взаємодії влади і громадськості. З позиції даного підходу уряд має можливість контролювати інформаційні потоки за допомогою комунікативних взаємодій окремих елементів системи.

Говорячи про системний підхід до визначення комунікації як системи або процесу взаємодії, зворотний зв’язок набуває також особливого значення, адже в даному випадку розглядається єдність апарату органів публічної влади з середовищем, що базується на принципах ієрархічності, багаторівневості, та цілісності щодо будови політичної системи суспільства в цілому.

Комунікація з позиції інформаційного підходу представляє собою безперервний процес обміну інформацією в соціумі, де важливого значення набуває аспект зацікавленості усіх сторін комунікаційного процесу у досягненні ефективної взаємодії [10].

Маркетинговий підхід дозволяє виявити залежність розвитку

управлінських адміністративних і політичних організацій від зовнішніх і внутрішніх умов комунікативної взаємодії [49, с. 515].

На думку В.Г. Мазур, сучасне державне управління не може існувати без комунікації як форми взаємодії різних суб'єктів та об'єктів управління [40].

Процес комунікативної діяльності в публічному управлінні пов'язаний із взаємодією таких його учасників (рис. 1.1).

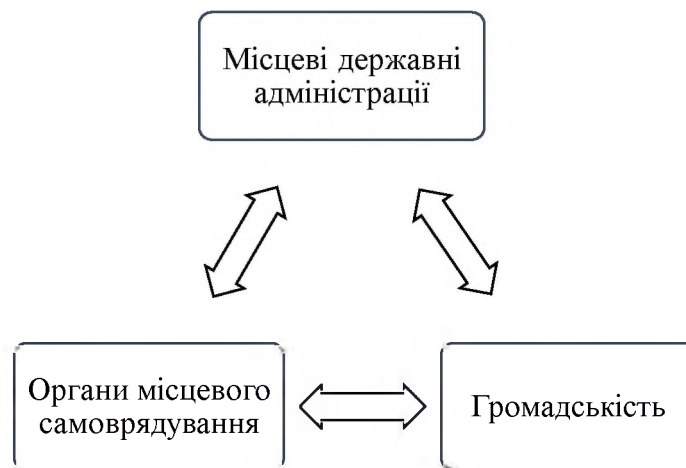


Рис. 1.1. Процес комунікації на рівні місцевих органів влади [40]

Наявність зворотного зв'язку між учасниками процесу комунікації свідчить про реалізацію прав щодо їх політичної участі та демократичному управлінні.

У формуванні комунікаційних зв'язків між органами влади та громадянськістю важливе значення має інформація, яка повинна бути максимально корисною як елемент процесу управління.

На думку І. Г. Шавкун, результатом комунікативної взаємодії є створення основних адміністративно-політичних і управлінських інститутів, формування стилю управлінської взаємодії влади і населення, забезпечення якості управлінської культури та ефективності управлінського процесу [49, с. 13].

Так, наприклад, ОМС є частиною суспільства в США, так як в ньому зайнято близько 19 мільйонів чоловік, серед яких 4,6 млн працюють в уряді

штату та більше 14 млн – є частиною уряду на місцях. Тому, на думку зарубіжних дослідників комунікація з ОМС необхідна для кожного органу влади на всіх існуючих рівнях. Як між персоналом всередині ОМС, так і при взаємодії з іншими організаціями, установами чи державними структурами [67].

Як бачимо, за кордоном, формуванню комунікативних зв'язків приділяється особлива увага, так як ОМС складають більше 70% всього уряду. При цьому кожен штат має свій урядовий портал та декілька каналів і платформ, що є засобами інтегрованої комунікації між владою та громадськістю. Для забезпечення організації комунікативного процесу на місцевому рівні набувають розсилки по електронній пошті, різні групи в телеграм, канали WhatsApp.

Для налагодження дієвої комунікації в ОМС важливо підтримувати взаємозв'язки членів територіальних громад та ОМС в практиці функціонування, а також підтримувати якість управлінських послуг, що сприятимуть розвитку суспільства в конкретному регіоні [64].

Комунікативний процес має чотири основні складові, завдяки яким забезпечується передача інформації (рис. 1.2).



Рис. 1.2. Складові комунікативного процесу [17, с.12]

В той же час, сутність комунікативної діяльності в державному управлінні можна розглядати з позиції взаємодії таких складових:

По-перше, забезпечення прозорості діяльності конкретного суб'єкта державного управління та їх відповідальність за підготовку та виконання управлінських рішень.

По-друге, налагодження комунікативної діяльності суб'єкта державного управління та громадськості, що ґрунтується на загально визначених принципах взаємодії з урахуванням факту збереження конфіденційності певної інформації.

По-третє, підвищення ефективності виконання суб'єктами державного управління завдань і функцій держави, що виявляються не тільки в реалізації цілей діяльності конкретного державного органу, але й з метою проведення контент-аналізу масової інформації щодо оцінки результативності діяльності та якості надання відповідних послуг суб'єктом державного управління.

По-четверте, створення умов для взаємодії суб'єкта державного управління та громадськістю [16, с. 16-17].

Деякі сучасні українські дослідники виділяють чотири етапи комунікації між органами влади та громадськістю:

1. Інформаційний доступ (доступ до інформації, взаємне інформування);
2. Консультування (обговорення);
3. Діалог (двостороннє спілкування, співробітництво);
4. Партнерство (розподіл обов'язків між двома сторонами процесу) [69].

Комунікативна діяльність в сфері публічного управління виконує ряд функцій:

- обміну, коли йде мова про обмін інформацією між учасниками комунікативного процесу;
- координаційну при узгодженні певних цілей та завдань діяльності конкретного органу влади чи ОМС;
- керуючу, що проявляється у вигляді впливу на діяльність державний органів чи установ;

- креативну, що проявляється в процесі формування та прийняття певних управлінських рішень;
- регулюючу, що забезпечує регулювання перш за все інформаційних потоків у системі публічного управління;
- стабілізуючу, забезпечуючи стабільність функціонування всієї системи;
- соціалізацій, що забезпечує процес інформаційного обміну з метою підвищення рівня політичної компетентності громадян [29].

Н. Віннер вперше розглянув комунікацію як основну цінність інформаційного суспільства [63, с. 17]. Сучасні дослідники Архипова Є.О. та Дмитренко Н.О. наголошують, що ефективний зворотний зв'язок між ОМС та громадськістю забезпечується саме своєчасним інформуванням [1].

У дослідженнях А. Мельник, А. Васіна відмічено, що процес здійснення комунікації в держаних установах має ґрунтуватися на засадах інформативності, мотиваційності, контрольованості [42].

У своїх дослідженнях Kieron O'Hara визначає важливість здійснення цифрової комунікації між органами влади і громадськістю та характеризує її як окрему реальну цифрову технологію, здатну впливати на політичну підсистему суспільства, механізм участі громадян в управлінні суспільними справами [68].

На нашу думку, розвиток комунікації між органами місцевого самоврядування (далі – ОМС) та громадськістю відбувається на трьох взаємопов'язаних рівнях: реальному (пряма публічна комунікація), медійному (взаємодія за допомогою ЗМІ), мережевому (публічна комунікація в мережі Інтернет).

В загальному комунікацію прийнято розглядати як процес обміну інформацією між ОМС та громадськістю за допомогою певних засобів зв'язку і соціально-орієнтовних технологій. Такий процес формується завдяки чотирьом блокам (рис. 1.3).

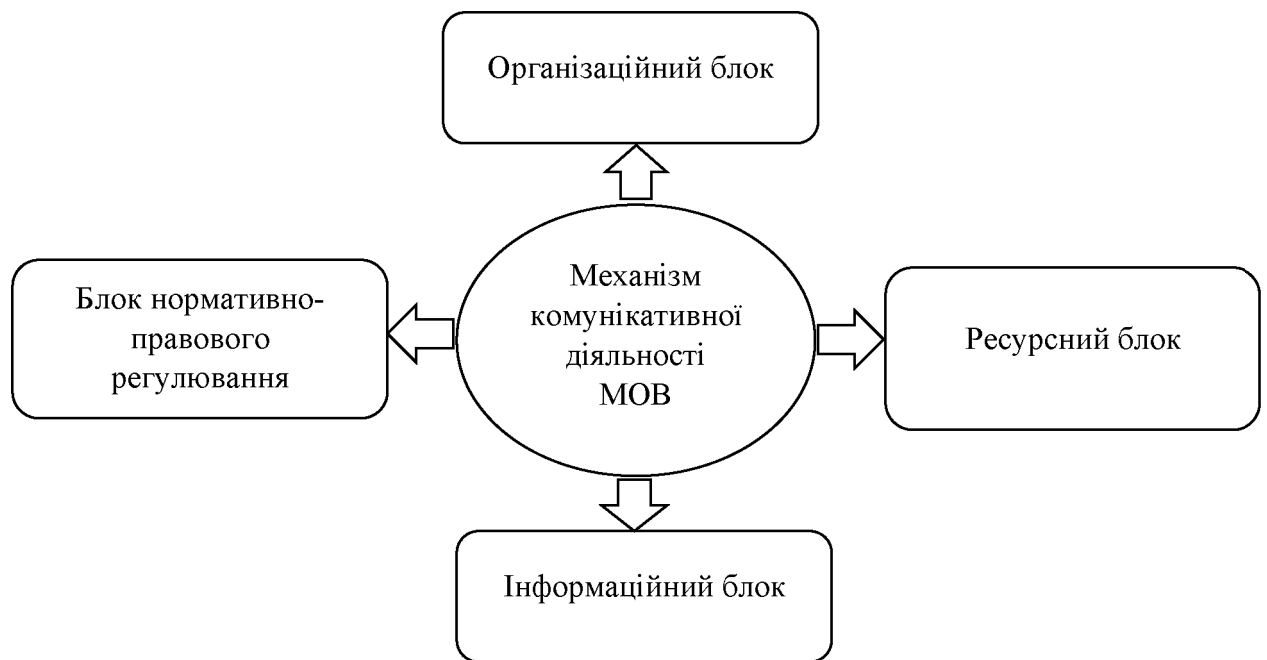


Рис. 1.3. Структурна схема механізму комунікативної діяльності [40]

Правове регулювання комунікативної діяльності передбачає використання учасниками нормативних актів та документів, що включають положення, направлені на підвищення ефективності комунікації та регулюють правові відносини у процесі задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення.

Організаційний блок передбачає упорядкування організаційної структури підрозділів МОВ з інформаційно-комунікативної діяльності шляхом планування, організації, мотивації, координації та контролю.

Інформаційний блок вважається найпріоритетнішим, так як пов'язаний з процесом отримання, використання, поширення та зберігання інформації. Правильність інформації, її точність, направленість забезпечує якість прийнятих рішень, що направлені на розв'язання проблем та виконання поставлених суспільно-орієнтованих завдань.

На думку Л. С. Ладонько, при здійсненні комунікаційного процесу, важливо чітко управляти обміном інформацією між владними структурами і громадянськістю. В даному випадку мова йде про взаємодію між інформаційними потоками – у державній та публічно-управлінській сферах, а

також в межах громадянського суспільства [33].

Ресурсне забезпечення комунікативної діяльності ОМС передбачає формування технічного, науково-методичного забезпечення за допомогою вибраних форм, методів, технологій взаємодії з громадськістю для досягнення суспільних інтересів.



Рис. 1.4. Складові інформаційного блоку механізму комунікативної діяльності МОВ [40]

В цілому ж слід відмітити, що основними завданнями комунікативної діяльності ОМС можна виділити наступні: по-перше, забезпечення інформаційного обслуговування, по-друге, налагодження внутрішньої комунікації, по-третє, забезпечення комунікативної взаємодії з населенням та структурами громадянського суспільства.

Ефективність здійснення комунікативної діяльності ОМС та її результативність залежить від якості підготовленої та опублікованої інформації, що повинна бути точною, своєчасною, повною, корисною для користувачів та доступною. Проте, комунікація – це також обмін інформацією, в якому активна роль належить кожному її учаснику [24]. Своєчасне

інформування населення щодо питань, які їх найбільше цікавлять, дозволяє швидко оцінити та вчасно зреагувати на виявлені проблеми, а також визначити можливі прорахунки і скоригувати план майбутніх дій.

Якість комунікації між ОМС залежить від їх відкритості перед громадськістю, що повинно проявлятися в опублікуванні суспільно важливих документів. Саме комунікація в процесі функціонування органів державної влади з громадськістю відіграють важливу роль у прийнятті рішень, що впливають на рівень життя громадян як на загальнодержавному рівні, так і на регіональному чи в межах певної громади.

Сучасна впроваджена система децентралізації влади дозволила процес комунікації ОМС та громадськості зробити більш ефективним, а вплив громадянського суспільства на процес прийняття рішень – більш значним.

Формування та розвиток стійких, структурованих взаємозв'язків органів влади та громадськості стає фундаментом побудови успішних соціально-економічних відносин.

1.2. Технології та інструменти комунікації органів місцевого самоврядування і громадськості

Комунікація як багатогранне соціокультурне явище може набувати різноманітних форм залежно від кількості учасників, цілей сторін-учасниць, комунікаційних каналів, засобів, стратегій тощо.

Сучасна практика свідчить про те, що ОМС використовують багато різноманітних методів, технологій та інструментів для забезпечення комунікації з громадськістю. При цьому слід зазначити, що Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування» передбачено, що для організації належної комунікації ОМС з громадськістю можна створювати інформаційні підрозділи у вигляді прес-бюро, прес-аташе, центрів зв'язків з громадськістю, прес-служб, прес-центрів.

В загальному доступ до публічної інформації забезпечується шляхом:

1) систематичного та оперативного оприлюднення інформації:

- в офіційних друкованих виданнях;
- на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет;
- на єдиному державному веб-порталі відкритих даних;
- на інформаційних стендах або будь-яким іншим способом;

2) надання інформації за запитами на інформацію [46].

Практика зв'язків органів державної влади передбачає насамперед інформування громадськості з метою надання їй загального уявлення про діяльність, реалізацію планів та проблем, які доводиться їм вирішувати. Для досягнення цієї мети органи влади використовують такі основні види комунікативних каналів:

- безпосереднє спілкування – особисті контакти між громадянами (об'єднаннями громадян), 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, тощо) [18].

З появою карантину, спричиненого пандемією Covid-19, органи влади в Україні стали більш орієнтовані на використання сучасних цифрових технологій для забезпечення комунікативної діяльності.

Головною проблемою в розвитку цифрової комунікації в період пандемії Covid-19 між ОМС та громадськістю став розрив між поколіннями. Міжнародні дослідники в сфері хмарних комунікаційних технологій стверджують, що 62% старшого покоління (після 65 років) та 73% людей середнього віку (від 45 до 65 років) як і раніше використовують телефон як засіб комунікації. В той же час представники молодого покоління в якості каналів зв'язку схильні використовувати електронну пошту або спеціальні додатки до телефону [66].

Для будь-якого ОМС важливо формувати імідж, що можливо досягти, використовуючи різні канали комунікації (рис. 1.5).

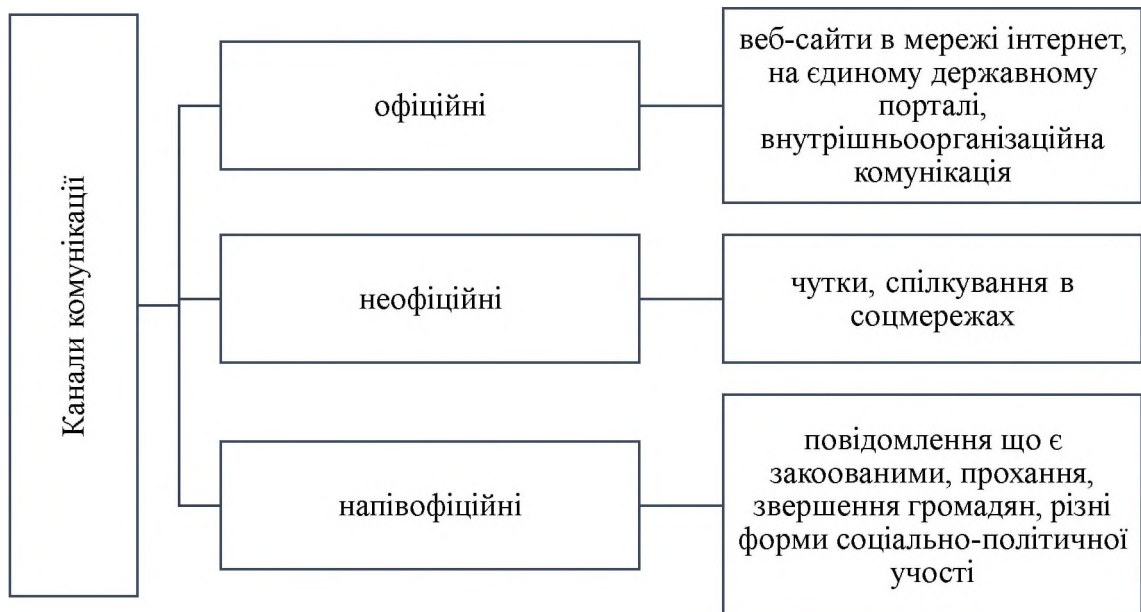


Рис. 1.5. Канали комунікації для формування іміджу ОМС

Джерело: складено автором на підставі [57]

Для того, щоб досягти взаєморозуміння, доброзичливих стосунків та співпраці між державної влади і громадськістю варто перш за все забезпечити інформування громадськості про нагальні питання та основні проекти, які вирішує ОМС. Також необхідно правильно організувати ефективний зворотний зв'язок із громадськістю. В подальшому необхідно залучити громадськість до участі у процесі обговорення та прийняття рішень.

Відповідно до принципів комунікативної діяльності мають бути відібрані і форми, методи і технології комунікації. Варто виділити такі форми розповсюдження інформації про діяльність органів державного управління:

- випуск і поширення інформаційних бюлетенів, прес-релізів, оглядів, фото-відеоматеріалів, інформаційних збірників, експрес-інформації;
- проведення прес-конференцій, брифінгів, політичних діалогів, телевізійних дебатів, «круглих столів», прес-клубів, інтерв'ю з керівниками органів державної влади;

- підготовка і проведення теле- і радіопередач; забезпечення публікацій (виступів) у ЗМІ керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади;
- створення архівів інформації про діяльність органів державного управління;
- розміщення WEB-сторінок в мережі Інтернет про орган влади та його діяльність;
- інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать чинному законодавству [40].

Для забезпечення ефективної моделі комунікації ОМС з громадськістю, на нашу думку, варто забезпечити інформаційну відкритість з боку органів влади та налагодити зворотний зв'язок. Крім того, важливо постійно інформаційно наповнювати засоби комунікації заходами, що проводяться ОМС з метою стимулювання громадської активності, ініціативи, підвищення громадянської компетентності.

Звертаючи увагу на відкритість в організації комунікативного процесу між ОМС і громадськістю слід відзначити, що відкритість визначається трьома основними аспектами. По-перше, якість чинного нормативно-правового забезпечення, що визначають основні засади функціонування органів управління. По-друге, наявність дієвих та конкретних механізмів і процедур реалізації прав доступу громадян до інформації про діяльність державної й місцевої влади. По-третє, рівень політичної культури, що існує у суспільстві [64].

В сучасних умовах розвитку ОМС здійснюють комунікативний процес шляхом використання електронної комунікації. Цей процес сучасні науковці визначають як процес передачі інформації в усному або письмовому вигляді, який здійснюється за допомогою комп'ютерних мереж, телекомунікації, мережі інтернет та засобів мультимедіа [44].

Основними інструментами комунікативної діяльності в формуванні відносин між органами влади і громадськістю можна виділити наступні:

спілкування, електронні технології та PR-складники, закони, прогнози, плани на систему обліку та налізу, статистичні дані та результати виконання різних економічних угод тощо [45].

Одним із дієвих інструментів комунікації ОМС і громадськості є соціальні мережі. На сьогодні вони вважається по праву найпопулярнішим каналом зворотного зв'язку та поширення інформації, що дозволяє проводити моніторинг реакції користувачів на ту чи іншу дію органу влади. Крім того, завдяки соціальним мережам стало набагато легше збирати та обробляти пропозиції та різноманітні ініціативи від громадськості. Соціальні мережі підвищують також рівень довіри громадськості до владних структур [36].

Створені акаунти в соціальних мережах дозволяють ОМС інформувати про свою діяльність, подавати по профільним темам інформацію, вчасно виявляти соціальну напруженість по окремим питанням, а також вчасно отримувати від населення інформацію про критичні ситуації, що можуть вплинути на формування та діяльність владних структур.

Дослідження показують, що сам процес інформування громадськості не є стандартизованим чи структурованим. В більшій мірі кожен орган влади чи ОМС самостійно визначає пріоритетність та тематику повідомлень в соцмережах [41]. Слід також відзначити, що виявилось, що відносини між органом публічної влади та громадянами у соціальних мережах жодним чином не регулюються в Україні, що потребує в подальшому вирішення.

В той час, як в Україні використання соціальних мереж як інструменту комунікації ОМС і громадськості почалося відносно недавно, в зарубіжних країнах така практика досить розвинена. Так, наприклад, у Великобританії органи влади мають свої акаунти в таких соціальних мережах як Twitter, Facebook, Youtube. В них висвітлюються актуальні дані про поточну діяльність конкретного органу влади, основні нові події та підтримується двостороння комунікація. В Німеччині більше використовуються Twitter, Facebook, які носять більш інформативний характер, що допомагає у формуванні громадської думки. В Ізраїлі використовують Facebook,

Однокласники, Вконтакте, Livejournal органи влади в більшій мірі в якості підтримки безпеки, що здійснюється шляхом аналізу публікацій в вибраних соцмережах для ідентифікації потенційних терористів і попередження терактів [62].

Основними напрямками розвитку комунікації між регіональними органами влади і громадськістю в соцмережах можна назвати:

- використання соціальних медіа-платформ та технологій для залучення громадськості до вирішення проблем міста та регіону, обміну ідеями розвитку;
- цифрову дипломатію, яка забезпечить доступ людей до посадових осіб, можливість безпосереднього звернення без запису і черг;
- соціальну допомогу (створення сторінок для сприяння профілактиці ракових захворювань, наркоманії, алкогольної залежності);
- пом'якшення проблем учасників АТО (посттравматичні стресові розлади та бойові проблеми);
- зайнятість (розміщення інформації про можливості працевлаштування);
- пряму звітність чиновників перед громадянами.

Для того, щоб органам управління мати достатню інформацію для прийняття рішень та в цілому забезпечити ефективну діяльність, використовується певна інформаційна система – система, що дозволяє накопичити і маніпулювати інформацією в певній сфері.

На думку автора, найбільш ефективним способом передачі інформації, або каналом комунікації між ОМС і громадськістю є Web-сайт. Такий сайт може виконувати наступні функції (рис. 1.6).

В сучасних умовах особливого розвитку зв'язків з громадськістю набула діяльність PR, яку можна здійснювати як в широкому колі через засоби масової інформації, або ж у вузькому колі, в процесі безпосереднього спілкування з невеликою кількістю учасників комунікативного процесу.

Основна задача PR в органах публічного управління і, зокрема,

державного PR – створення образу компетентного й ефективного керівництва, що має сильну владу і здатне вирішувати проблеми, що стоять перед ним, не порушуючи конституційних прав громадян на одержання повної і достовірної інформації, забезпечувати підтримку громадськістю курсу уряду, передусім через позитивне інформування його діяльності [26, с. 148].

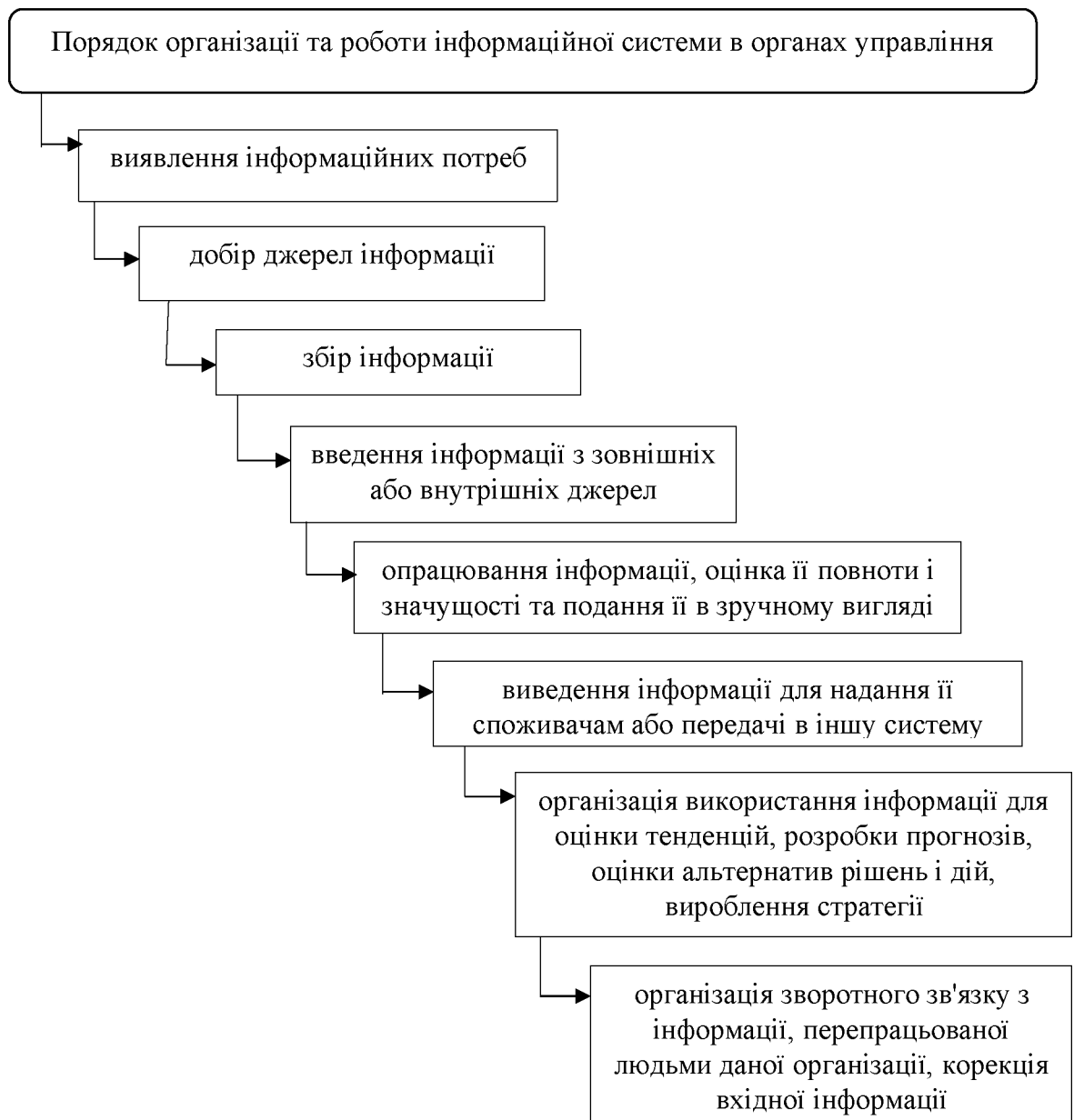


Рис. 1.6. Порядок організації та роботи інформаційної системи в органах управління

Джерело: складено автором на підставі [2]

Сучасні засоби PR мають широкий спектр використання, що може впливати на формування або корекцію іміджу певного суб'єкту соціально-

правових відносин. Крім того, він є дієвим способом впливу на цільову аудиторію шляхом врахування її об'єктивних потреб та психологічних особливостей, управління громадською думкою з подальшою зміною суспільної свідомості та поведінки [29].



Рис. 1.7. Функції Web-сайту як способу комунікації ОМС з громадськістю

Джерело: складено автором на підставі [44]

Дослідження свідчать про те, що в Україні комунікативна практика PR в сфері публічного управління спрямована на досягнення взаєморозуміння і формування довірчих відносин між громадськістю (індивідами, групами людей) та владою. Звичайно, в організації такої комунікативної технології слід спиратися на нормативно-правове забезпечення діяльності ОМС у сфері PR, а саме:

- Конституцію України;
- Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами

масової інформації»;

- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «Про державну службу в Україні»;
- Закон України «Про доступ до публічної інформації»;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про захист суспільної моралі»;
- Закон «Про доступ до публічної інформації».

Якість проведеної PR компанії ОМС як засобу ефективної комунікації залежить від таких критеріїв як корисність, повнота і точність, достовірність та своєчасність інформації, а також зрозумілість викладу та переконувannya [61].

Існуючі технології та інструменти комунікації ОМС і громадськості дозволяють вирішити багато питань соціального спрямування, що виникають в умовах реформування органів влади.

Висновки до розділу 1

Комунікативна діяльність – це складний та багатогранний процес у формуванні відносин між ОМС та громадськістю. Він є передумовою формування демократичного суспільства.

Розглянуті складові комунікаційного процесу та функції доводять його важливість для формування структурованих фундаментальних та довірчих відносин між ОМС та громадськістю.

Встановлено, що розвиток комунікації між ОМС та громадськістю відбувається на трьох взаємопов'язаних рівнях: реальному (пряма публічна комунікація), медійному (взаємодія за допомогою ЗМІ), мережевому (публічна комунікація в мережі Інтернет).

Разом з тим, існуючий механізм комунікативної діяльності органів влади можна розглядати як систему чотирьох взаємопов'язаних блоків: нормативно-

правового, ресурсного, інформаційного та організаційного. Особливу увагу приділено інформаційному блоку, що пов'язаний з процесом отримання, використання, поширення та зберігання інформації. та забезпечує якість прийнятих рішень, що направлені на розв'язання проблем та виконання поставлених суспільно-орієнтованих завдань.

В дослідженні технологій та інструментів комунікації ОМС і громадськості увагу приділено офіційним, неофіційним каналам комунікації, що дозволяють формувати імідж ОМС.

Окрема увага приділена соціальним мережам як одному з пріоритетних інструментів комунікації між ОМС і громадськістю. Розглянуті функції Web-сайту як способу комунікації ОМС з громадськістю та особливості комунікативна практика PR в публічному управлінні.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ МЕХАНІЗМУ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ І ГРОМАДСЬКОСТІ

2.1. Інструменти комунікацій та складові комунікаційного процесу органу місцевого самоврядування

Великобагачанська селищна територіальна громада розташована в Полтавській області на території Миргородського району. Площа території об'єднаної громади – 332,64 км², населення станом на 01.01.2017 р. – 11013 осіб, з них, жінки – 5883, чоловіки – 4623. Щільність населення 33 особи на км².

Органом місцевого самоврядування в Великобагачанській селищній територіальній громаді є Великобагачанська селищна рада. Керівництво Великобагачанської селищної ради: селищний голова – С. Г. Горбань; секретар ради – Чернуха О. В.; керуючий справами (секретар) виконавчого комітету – В. А. Пархоменко; заступник селищного голови – А. В. Филипась.

Діяльність Великобагачанської селищної ТГ забезпечується шляхом виконання бюджетних програм та в межах Плану соціально-економічного розвитку. Щорічно Великобагачанська селищна рада формує бюджет, основу якого складають податкові та неподаткові надходження. Також згідно законодавства, кожна територіальна громада має право отримувати додаткові бюджетні кошти у вигляді дотацій та субвенцій.

Важливого значення для розвитку громади має рівень виконання бюджету та якісне планування показників в майбутніх періодах. При цьому належну увагу слід приділяти аналізу дохідної та видаткової частин бюджету.

З огляду на ситуацію, що зараз відбувається в Україні важливо дотримуватись норм виконання і мати можливість в теперішньому часі здійснювати редагування бюджету.

Для того, щоб оцінити результати діяльності Великобагачанської

селищної ради проведемо аналіз даних бюджету за 2019-2021 рр. (табл. 2.1) (додаток А).

Таблиця 2.1

**Показники бюджету Великобагачанської селищної ради,
2019-2021 рр., тис. грн**

Показники	Роки			2021р. до 2019 р.	
	2019	2020	2021	абсолютне відхилення, +/-, тис. грн	темп росту, %
Доходи бюджету – всього	87634	93497	109096	21462	124,5
в т. ч.					
Податкові надходження – всього:	53128	57292	67621	14493	127,3
в т. ч.					
ПДФО	31296	35743	40605	9309	129,7
місцеві податки та збори	12415	15880	21443	9028	172,7
інші податки та збори	791	903	1436	645	181,5
Неподаткові надходження – всього:	791	903	1436	-3844	59,2
в т. ч.					
адміністративні збори та платежі, доходи від некомерційної господарської діяльності	502	754	1151	649	229,3
державне мито	48	62	82	34	170,8
інші неподаткові надходження	241	87	203	-38	84,2
Доходи від операцій з капіталом	2	2	3	1	150,0
Офіційні трансферти	30060	35300	40036	9976	133,2
в т. ч.					
субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам	19742	22695	32789	13047	166,1
дотації з місцевих бюджетів іншим місцевим бюджетам	1551	1883	2749	1198	177,2
субвенції з місцевих бюджетів іншим місцевим бюджетам	9813	10722	4498	-5315	45,8

Доходи бюджету Великобагачанської селищної рада в 2021 р. порівняно з 2019 р. зросли на 21462 тис. грн, або на 24,5%. При цьому рівень податкових надходжень зріс за досліджуваний період на 14493 тис. грн, або на 27,3%. В той же час неподаткові надходження зросли на 645 тис. грн, або на 81,5% за 2019-2021 рр. Офіційні трансферти зросли в 2021 році порівняно з 2019 р. на 9976 тис. грн, або на 33,2%.

Зауважимо, що найбільшу питому вагу в податкових надходженнях має податок з доходів фізичних осіб (ПДФО). В 2019 його частка складала 58,9%, в

2020 р. – 62,4%, а в 2021 р. – 60,0%. Питома вага місцевих податків та зборів склала в 2019 р. 23,4%, в 2020 р. – 27,7%, а в 2021 р. – 31,7%.

В неподаткових надходження основну питому вагу займають адміністративні збори та платежі, доходи від некомерційної господарської діяльності. В 2019 р. їх частка склала 62,5%, в 2020 р. – 83,5%, а в 2021 р. – 80,2%. На окрему увагу заслуговують офіційні трансферти. Бачимо з даних таблиці 2.1, що сума субвенцій з місцевих бюджетів іншим місцевим бюджетам скоротилася в 2021 р. порівняно з 2019 р. на 54,2%, або на 5315 тис грн.

Аналіз видаткової частини бюджету Великобагачанської селищної громади проведемо з використанням даних табл. 2.2 за декількома основними статтями.

Таблиця 2.2

**Видатки бюджету Великобагачанської селищної ради,
2019-2021 рр., тис. грн**

Показники	Роки			2021 р. до 2019 р.	
	2019	2020	2021	абсолютне відхилення, +/-, тис. грн	темп росту, %
Організаційне, інформаційно-аналітичне та матеріально-технічне забезпечення діяльності селищної ради	9219	10760	12266	3047	133,1
Надання спеціальної освіти	2427	2635	2017	-410	83,1
Багатопрофільна стаціонарна медична допомога	902	0	3632	2730	402,7
Забезпечення соціальними послугами за місцем проживання громадян, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю	3877	4183	4248	371	109,6
Забезпечення діяльності бібліотек, музеїв і виставок	429	525,2	1146	717	267,1
Підтримка закладів фізичної культури та спорту	0	0	123	123	x
Організація благоустрою населених пунктів	5974	6431	8321	2347	139,3
Надання загальної середньої освіти	30194	32210	32731	2537	108,4
Інші субвенції з місцевого бюджету	21490	22944,8	45917	24427	213,7
Усього видатки бюджету	74512	79689	110401	35889	148,2

Видатки бюджету в цілому за 2019-2021 рр. зросли на 35889 тис. грн, або на 48,2%. Багато бюджетних коштів у Великобагачанській селищній територіальній громаді спрямовується на забезпечення сфери освіти та медицини в регіоні. Майже 10% суми всіх видатків спрямовується а забезпечення благоустрою територій населених пунктів.

Відмітимо, що в ефективній побудові комунікації Великобагачанської селищної ради з громадськістю займає сайт Великобагачанської громади. Він має головну сторінку, де представлене привітання та основні новини. Крім того, сайт дає можливість ознайомитись з потрібною та цікавою інформацією про наше селище, про життя громади, досягнення дітей. На сайті також висвітлюється робота селищної ради і можна ознайомитись із рішеннями депутатського корпусу та виконавчого комітету.

В цілому сайт виконує три основні функції:

- інформаційну, надаючи інформацію про стан справ в Великобагачанській селищній територіальній громаді;
- рекламну, створюю чи певну рекламу, надаючи знову ж таки інформацію про роботу Великобагачанської селищної ради;
- підтримки іміджу, створюю чи можливості для оцінки роботи Великобагачанської селищної ради та відкритості даних для громадськості.

Структура сайту передбачає надання інформації громадськості в розрізі таких основних розділів:

- «Селищна рада»;
- «Виконавчий комітет селищної ради»;
- «Цивільний захист населення»;
- «Сесії селищної ради»;
- «Фінансовий відділ Виконавчого комітету Великобагачанської селищної ради»;
- «Документи»;
- «Економіка та бюджет»;
- «Інформація Управління з питань освіти, культури, молоді, туризму,

спорту та гуманітарного розвитку»;

- «Центр надання адміністративних послуг»;
- «Відділ соціального захисту населення»;
- «Служба у справах дітей»;
- «Публічні обговорення»;
- «Громадські слухання»;
- «Бюлетень «НАША ГРОМАДА»;
- «Творчість наших земляків»;
- «Вакансії»»
- «Про забезпечення доступу до публічної інформації».

Також сайт Великобагачанської громади надає доступ до основної інформації з питань пенсійного забезпечення населення, Державної продспоживслужби, Відділу Великобагачанського бюро правової допомоги, Фонду соціального страхування.

Розглянемо більше кожний елемент сайту як основного інструменту комунікації [7].

В розділі сайту «Робота Виконавчого комітету селищної ради» можна ознайомитись із Планом роботи Робота Виконавчого комітету Великобагачанської селищної ради на 2022 р., а також складом виконавчого комітету, що складається з 21 представника, голови виконавчого комітету та секретаря.

В розділі «Цивільний захист населення» можна знайти інформацію про дії населення у разі настання небезпек. У розділі також зібрані нормативні документи, що стосуються цивільного захисту та перелік захисних споруд громади з мапою їх розташування. Зауважимо, що безпосередньо в смт Велика Багачка розташовано 11 сховищ для населення, на випадок непередбачуваних військових дій.

Розділ «Сесії селищної ради» надає громадськості інформацію про порядок денний та проекти рішень селищної ради, доступ до прийнятих рішень та результатів поіменного голосування депутатів ради.

В розділі «Фінансовий відділ Виконавчого комітету Великобагачанської селищної ради» міститься інформація про бюджетні запити громади на період 2022-2024 рр., Паспорт бюджетної програми КПКВК 3710160 та рішення Виконавчого комітету «Про схвалення прогнозу Великобагачанської селищної ТГ на 2022-2024 роки». За даними сайту Виконавчий комітет Великобагачанської селищної ради подав запит на участь у програмі «Керівництво і управління з питань фінансів. Забезпечення належного функціонування відділу. Найповніше забезпечення використання ресурсного потенціалу через оптимальне поєднання інтересів держави і кожної територіальної громади», що проводиться в рамках дії Бюджетного кодексу України, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», наказу Міністерства фінансів України від 26.08.2014 № 836 «Про деякі питання запровадження програмно-цільового методу складання та виконання місцевих бюджетів», наказу Міністерства фінансів України від 20.09.2017 № 793 «Про затвердження складових програмної класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету». Згідно бюджетного запиту, передбачено надходження до загального фонду Великобагачанської селищної ради у таких розмірах: 2022 р. – 1147730 грн; 2023 р. – 1038030 грн; 2024 р. – 1040700 грн (додаток Б).

На сайті Великобагачанської громади можна також отримати доступ до документів, що стосуються виконання вимог Закону України «Про очищення влади». Тут можна побачити посилання на декларації головних посадовців Великобагачанської селищної ТГ. Крім того, для ознайомлення громадяни можуть також отримати інформацію протоколів засідань постійної комісії з питань земельних відносин, комунальної власності, інфраструктури, підприємництва, приватизації, житлово-комунального господарства, будівництва та архітектури Великобагачанської селищної ради. Для населення також особливо актуальним є питання оподаткування. Тому для громадян на сайті представлені регуляторні акти, які стосуються особливостей оподаткування земельним податком, податком на нерухоме майно, єдиним

податком, туристичним збором.

Розділ «Економіка та бюджет» містить інформацію про виконання бюджету Великобагачанської селищної ради, Стратегію розвитку Великобагачанської ТГ на 2017-2027 рр., план соціально-економічного розвитку Великобагачанської селищної ради.

На головній панелі сайту Великобагачанської громади, як основного інструменту комунікації можна побачити також загальні відомості про Великобагачанську селищну раду, отримати контакти та час роботи громади.

Інші розділи сайту безпосередньо забезпечують комунікаційний процес між ОМС та громадськістю, так як стосуються більше соціального направлення розвитку.

На сайті Великобагачанської громади можна також знайти посилання на соціальні мережі Viber-bot та Telegram-bot.

Одним із ефективних інструментів взаємодії Великобагачанської селищної ради з громадськістю є сторінка в соціальній мережі Facebook [8]. Тут можна знайти основні оголошення щодо діяльності громади та різні поздоровлення. Підписниками сторінки Великобагачанської селищної ради в мережі Facebook є 4,5 тис олсіб. Сторінка у Facebook взаємодіє з сайтом Великобагачанської селищної ради і тому громадськість може отримати більше інформації. Як на сайті Великобагачанської громади, так і на сторінці Facebook громадяни або організації можуть побачити також адресу електронної пошти, куди можна відправляти свої скарги та пропозиції, а також відгуки про роботу того чи іншого відділу Великобагачанської селищної ради.

Проаналізувавши сайт можна відзначити такі недоліки:

- відсутність функції багатомовності;
- нечасте оновлення інформації;
- відсутність інформації в деяких розділах сайту.

Важливо підкреслити і позитивні сторони:

- висока інформаційна наповненість;
- наявність посилань на офіційні сайти органів влади у

підпорядкуванні яких перебуває Великобагачанська селищна рада;

– розміщення контактних даних, особливо електронної пошти, для обміну інформацією тощо.

Отже, Великобагачанська селищна рада активно використовує сучасні інструменти комунікації для взаємодії з громадськістю.

2.2. Особливості управління процесом комунікації органу місцевого самоврядування з громадськістю

Управління процесом комунікації з позиції взаємодії ОМС і громадськості передбачає дії ОМС в інтересах суспільства на підставі загальноприйнятих демократичних принципах врядування і норм демократичного суспільства.

Для забезпечення ефективного управління процесом комунікації важливо між ОМС і громадськістю необхідно підтримувати тісну взаємодію обраних учасників. При цьому важливо мати добре налагоджену систему інструментів комунікації та каналів взаємодії.

Першочерговим завданням на шляху управління процесом комунікації між Великобагачанською селищною радою та громадськістю є формування довіри громадян до публічної влади і держави в цілому.

Як уже зазначалося, основним інструментом налагодження взаємодії в Великобагачанській селищній раді є веб-сайт Великобагачанської громади.

Варто відмітити, що для громадян Великої Багачки та прилеглих територій на сайті створена можливість для подачі електронної петиції, що представляє собою форму колективного звернення громадян. Основною її перевагою є зручність, оскільки зникає потреба фізично збирати підписи на підтримку петиції.

Сам процес комунікації між ОМС та громадськістю в даному випадку відбувається через мережу інтернет. Подання петиції відбувається в декілька

етапів (рис. 2.1).

Згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації» громадяни можуть отримати певну публічну інформацію по відповідному запиту. Запит на інформацію як правило розглядається один день, а відповідь на інформаційний запит повинна бути надана не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. У деяких випадках, в залежності від обсягу інформації, що підлягає запиту, строк розгляду може бути продовжено до 20 робочих днів. При цьому уповноважений ОМС повинен обов'язково повідомити позивача про терміни.

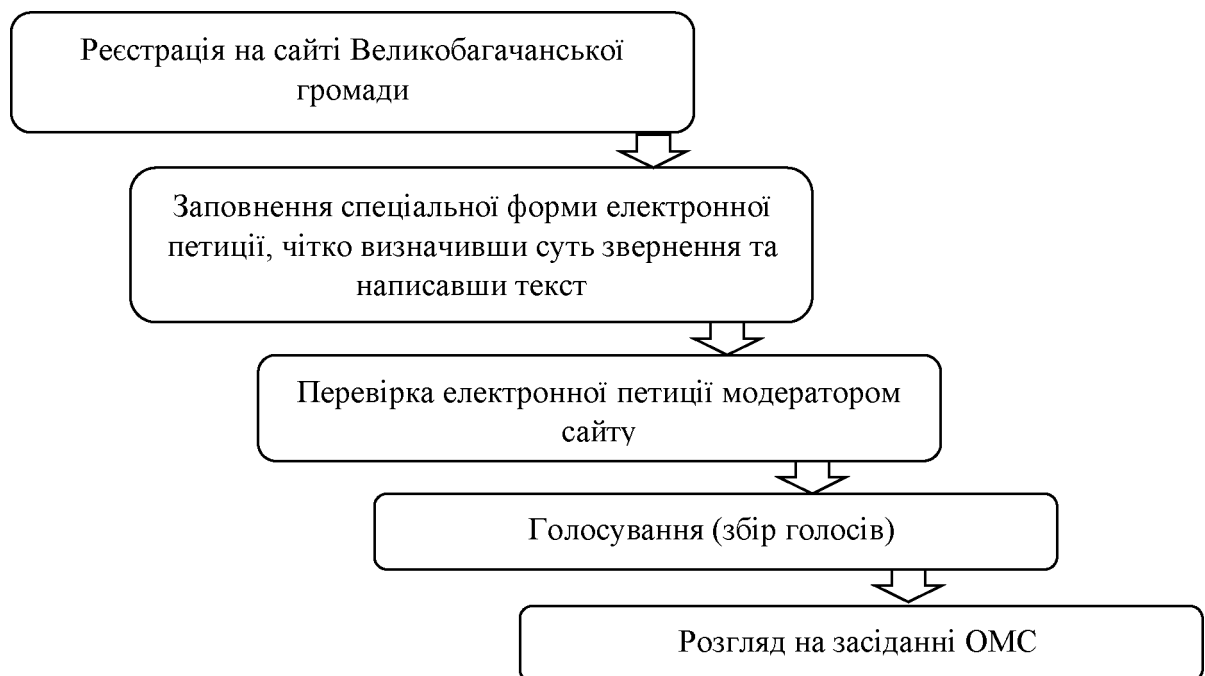


Рис. 2.1. Схема подання електронної петиції до Великобагачанської селищної ради

Джерело: розроблено автором на підставі [18]

На вибір запитувача, інформація по запиту може бути надана у письмовій або усній формі.

Усі запити на інформацію підлягають реєстрації у спеціальній формі.

У деяких випадках Великобагачанська селищна рада може відмовити в задоволенні запиту. До них можна віднести такі:

- 1) розпорядник інформації не володіє такою інформацією або не має відповідної компетенції, передбаченої законодавством щодо її розголошення;
- 2) інформація, про яку зроблено запит, належить до інформації з обмеженим доступом відповідно до ст. 6 Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- 3) особа, що подала запит, не оплатила витрати, пов'язані з з копіюванням та друком відповідно до встановлених норм в громаді;
- 4) не дотримано вимог до інформаційного запиту згідно зі ст. 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

З метою підтримання зв'язків з громадськістю в Великобагачанській ОТГ видавався до середини 2020 року бюлетень «Наша громада» (додаток В). Інформаційний бюлетень видавався щотижнево. У бюлетені висвітлювалась інформація щодо засідань Великобагачанської селищної ради та прийнятих нею рішень. Також надається інформація щодо діяльності окремих закладів, що підпорядковані громаді, питанням соціального захисту різних верств населення. Особлива увага приділена вітанню з професійними святами. Крім цього, у бюлетені також публікується інформація щодо вирішення практичних проблем громадян, які подають звернення до керівництва Великобагачанської селищної ради.

В першу чергу процес комунікації забезпечується шляхом безпосередньої взаємодії конкретної особи чи організації з представниками ОМС. Для цього громадяни громади можуть подати звернення – колективні чи індивідуальні.

Процес очної комунікації передбачає:

- Передачу звернення до ОМС
- Розгляд звершення уповноваженою особою
- Вирішення питання

Для забезпечення швидкого реагування на потреби громади у Великобагачанській селищній раді затверджено графік прийому посадовцями громадян (додаток Д).

У зверненні обов'язково має бути зазначено: ПП і місце проживання громадянина; викладено суть питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення може бути подане також в електронному вигляді на електронну пошту Великобагачанської селищної ради.

Звернення громадян так само, як і інформаційні запити реєструють у спеціальному Журналі звернень громадян Великобагачанської селищної ради. На кожному зверненні обов'язково проставляється резолюція, що підтверджує його розгляд. Загальний відділ кожне звернення перенаправляє до конкретних виконавців, які вже потім повинні відзвітуватись перед керівництвом за вирішення питання, що висвітлювалось у зверненні. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку надається заявнику селищною радою (за підписом голови селищної ради або виконуючого обов'язки голови селищної ради).

Усі звернення громадян і документи щодо їх розгляду, які надійшли на ім'я керівництва Великобагачанської селищної ради, після опрацювання формують у справи в алфавітному порядку. Термін зберігання звернень громадян становить один рік після чого вони передаються в архів селищної ради. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює загальний відділ.

Одним із засобів публічної взаємодії ОМС та громадськості є публічні обговорення. Організації публічних обговорень проходить ряд етапів:

1. Етап планування, що полягає в визначенні цілей обговорення та безпосередньої розробки обговорення чи консультації з ОМС.

2. Етап виконання, що включає безпосередньо процес комунікаційної взаємодії учасників публічного обговорення – ОМС та громадськості з формуванням плану його проведення, а також безпосереднє проведення обговорення з фіксуванням запитань та відповідей учасників.

3. Аналіз отриманих результатів, що проявляється в обмірковуванні

проблеми та впливу на певну ситуацію з розробкою планових дій по вирішенню.

4. Звітування, тобто подання публічного звіту обговорення з пропозиціями, що були прийняті.

Публічне громадське обговорення передбачає організацію і проведення таких публічних заходів:

- конференцій, форумів, громадських слухань, круглих столів, зборів, зустрічей, нарад з громадськістю;
- теле- або радіодебатів, Інтернет- та відео-конференцій, електронних консультацій [23].

Великобагачанська селищна рада організовує публічні обговорення тільки в офлайн режимі. Онлайн консультування селищна рада не використовує за браком технічних засобів. Публічні обговорення проходять рамках засідань виконавчого комітету з залученням громадських організацій та окремих представників громадськості селища.

В процесі комунікації ОМС з громадськістю, слід відмітити важливість надання інформації через сайт.

Використання інтернет-комунікації дає змогу не тільки підвищити рівень інформаційної відкритості та прозорості функціонування як суду, так і будь-якого іншого органу публічного управління, а й певною мірою оцінити ефективність, результативність зв'язків з громадськістю. Інтернет-комунікація сьогодні є не лише засобом оперативного оприлюднення публічної інформації про діяльність суду, а й способом інтерактивної взаємодії із суспільством, яка впливає на формування ставлення громадськості до органів судової влади [58].

Аналіз даних сайту показав, що громадськість Великобагачанської селищної ради постійно інформується. Аналіз публікацій показав, що основна тематика повідомлень: загально інформативна; в сфері здоров'я; в житлово-комунальній сфері; в культурно-освітній сфері; в сфері гуманітарної допомоги населенню та соціального захисту (табл. 2.3).

Таким чином, всього на сайті Великобагачанської селищної ТГ за останні три місяці опубліковано 83 інформаційних повідомлення.

Таблиця 2.3

**Кількість повідомлень на веб-сайті Великобагачанської селищної ради,
серпень-жовтень 2022 року**

Місяць	Загально інформативного характеру	В сфері здоров'я	В житлово-комунальній сфері	В культурно-освітній сфері	В сфері гуманітарної допомоги населенню
Серпень 2022 р.	17	5	4	3	4
Вересень 2022 р.	9	1	7	4	1
Жовтень 2022 р.	11	4	4	1	8
Всього:	37	10	15	8	13

Розглянемо структуру таких повідомлень, що були зроблені на сайті Великобагачанської селищної ТГ за серпень-жовтень 2022 року (рис 2.2).



Рис. 2.2. Структура повідомлень з сайту Великобагачанської селищної ради за їх змістом, серпень – жовтень 2022 року

Джерело: розроблено автором на підставі даних сайту Великобагачанської селищної ради [43]

Як можна відмітити, найбільшу питому вагу в структурі повідомлень займають повідомлення загально інформативного характеру – 45%, найменшу – повідомлення в сфері культури та освіти (10%).

Повідомлення у сфері здоров'я займають 12% в загальній структурі повідомлень сайту за визначений період. Повідомлення, що стосуються житлово-комунальної сфери зайняли 18% в загальній структурі, а повідомлення в сфері гуманітарної допомоги населенню та соціального захисту населення – 16%.

Проте, в якості цифрової платформи для забезпечення комунікаційного процесу між владою Великобагачанської селищної ради та громадськістю також виступає офіційна веб-сторінка в мережі Facebook.

Facebook як інструмент комунікації є одним з найпоширеніших у світі та висвітлює багато різних подій. При цьому, говорячи про комунікативний процес між ОМС та громадськістю, слід зазначити, що на даній платформі існує можливість отримати зворотний зв'язок від громадськості та побачити їх думку відносно того чи іншого питання.

Слід відмітити, що на веб-сторінці Великобагачанської селищної ради у Facebook зосереджені повідомлення в сфері культурно-освітньої діяльності, житлово-комунальної сфери та гуманітарної допомоги населенню регіону.

Деякі повідомлення такої свідчать, що влада Великобагачанської селищної ТГ активно співпрацює з благодійними організаціями з метою підтримки населення (додаток Е).

Однак, оцінюючи інформацію, що подається у соціальних мережах та на офіційному сайті Великобагачанської селищної ради, можна зробити висновок, що досліджуваний ОМС здійснює і безпосередню участь в житті громадськості регіону, забезпечуючи виконання своїх функцій та підтримуючи добробут населення.

Завдяки відкритості Великобагачанської селищної ради, активно проводяться різні заходи по підтримці населення в цей складний воєнний час. При цьому досліджуваний ОМС може навіть в рамках обмеженості

бюджетних коштів досягати поставлених цілей та завдань по забезпеченню зростання добробуту населення громади.

Таким чином, можна зробити висновок, що процес комунікації Великобагачанської селищної ради з громадськістю, окрім цифрової комунікації, відбувається у трьох напрямках:

- безпосереднє спілкування (особисті контакти);
- спілкування за допомогою засобів зв'язку (телефон, листування);
- опосередковане спілкування через засоби масової інформації.

За попередніми повідомленнями в окремих місцях збору проводяться також громадські слухання, де громадяни ТГ можуть зустрітись та поспілкуватися про нагальні проблеми з представниками місцевої влади. Такі слухання проводяться за попередніми домовленостями.

За даними дослідження «Індекс демократичності міст 2018» було встановлено, що рівень демократичності полтавського регіону складає близько 38%. Тоді як оптимальний показник якості проведення громадських слухань передбачено на рівні 50% [11].

В цілому процес комунікації Великобагачанської селищної ради з громадськістю налагоджений добре. Активно використовуються різні інструменти комунікації з громадськістю. При цьому деякі добре розвинені, а деякі використовуються обмежено і потребують удосконалення в більшій мірі з технічної сторони. Зокрема, недосконалим є інформаційне середовище веб-сайту та сторінки у Facebook. Основний недолік, виявлений в процесі проведення дослідження, – відсутність комунікативної стратегії Великобагачанської селищної ради, що на сьогодні є одним із пріоритетних документів, і являє собою ефективний управлінський засіб розвитку та реалізації заходів досягнення поставлених цілей з урахуванням комунікаційної спроможності територіальної громади.

Висновки до розділу 2

Великобагачанська селищна рада функціонує відповідно до норм законодавства України в межах дії Концепції реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні та децентралізації влади.

Діяльність Великобагачанської селищної ради забезпечується шляхом виконання бюджетних програм та в межах Плану соціально-економічного розвитку. В результаті проведення фінансового аналізу виконання бюджету Великобагачанської селищної ТГ, було виявлено, що доходи бюджету територіальної громади в 2021 р. порівняно з 2019 р. зросли на 21462 тис. грн, або на 24,5%. Видатки бюджету в цілому за 2019-2021 рр. зросли на 35889 тис. грн, або на 48,2%. Багато бюджетних коштів у Великобагачанській селищній територіальній громаді спрямовується на забезпечення сфери освіти та медицини в регіоні. Майже 10% суми всіх видатків спрямовується а забезпечення благоустрою територій населених пунктів.

Виявлені основні інструменти здійснення комунікативного процесу між дослідженням ОМС та громадськістю. Серед них: веб-сайт, веб-сторінка в мережі Facebook та підключені чат-боти в соціальних мережах Viber та Telegram.

В процесі дослідження розглянуто процес подання електронної петиції через сайт Великобагачанської селищної ради та процес здійснення безпосередньої комунікації громадян з ОМС. Крім того, виявлені основні напрями інформування громадськості, а саме: загально-інформативний; в сфері здоров'я; в житлово-комунальній сфері; в культурно-освітній сфері; в сфері гуманітарної допомоги населенню та соціального захисту.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНСТРУМЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ І ГРОМАДСЬКОСТІ

3.1. Напрями удосконалення інструментів комунікації Великобагачанської селищної ради і громадськості

Проведений аналіз інструментів та засобів комунікації Великобагачанської селищної ради з громадськістю було виявив, що деякі з них використовуються досить успішно, а деякі недосить ефективно.

На думку автора, головною метою в формування комунікаційного процесу між ОМС та громадськістю є досягнення максимально можливого рівня взаємодії у процесі вирішення суспільно важливих проблем.

В межах проведеного дослідження було виявлено, що в Великобагачанській селищній раді не сформована офіційно комунікативна стратегія розвитку. Це значно затрудняє весь процес комунікації, так як учасники комунікативного процесу не мають чітких цілей та напрямів.

Зарубіжний досвід свідчить, що саме комунікаційна стратегія, побудована на принципах зворотного зв'язку та партнерських відносин, дозволяє громадянам бути обізнаними щодо діяльності органів державної та місцевої влади, брати участь у розробці та реалізації управлінських рішень і відповідно нести відповідальність за рішення разом з суб'єктами публічного управління, тим самим відчуючи причетність до них [52].

Професор С. А. Чукут вважає, що саме комунікаційна стратегія є універсальним рішенням проблеми низької активності та ініціативності інститутів громадянського суспільства [60].

Комунікаційна стратегія окремої територіальної громади має складатися з таких основних складових:

- 1) визначення бачення громади;
- 2) діагностика роботи комунікаційних підрозділів ОМС;

- 3) планування використання ресурсів;
- 4) дослідження впливу на громадськість;
- 5) результативність роботи.

Тому, одним із напрямів удосконалення комунікаційного процесу між Великобагачанської селищною радою та громадськістю вбачаємо в розробці саме комунікаційної стратегії, що буде включати такі розділи:

Розділ 1. Загальні положення

Розділ 2. Комунікаційна спроможність та позиціонування Великобагачанської селищної ради.

Розділ 3. Цільові аудиторії та основні канали комунікації

Розділ 4. Стратегічні цілі комунікаційної стратегії та очікувані результати

Розділ 5. Фінансове забезпечення виконання стратегії (додаток Ж).

Формування комунікаційної стратегії дасть можливість бачення чітких цілей діяльності зі взаємодії з соціальним оточенням.

Основною метою комунікаційної діяльності ОМС мають стати задоволення інформаційно-комунікативних потреб громадськості, формування організаційних зв'язків та залучення громадян до участі в управлінні державними справами. Великобагачанська ОТГ поряд з Великобагачанською селищною радою має створити умови для задоволення інформаційно-комунікативних потреб громадськості і процесів інформаційного обміну на відповідній території.

На нашу думку, поряд з визначенням цілей комунікації під час формування організаційних зв'язків, відносин і комунікативних процесів, необхідно враховувати необхідність збереження індивідуальності кожного суб'єкта і об'єкта комунікативної діяльності.

Якісно сформована комунікаційна стратегія забезпечить підвищення іміджу Великобагачанської селищної ради та збільшення довіри населення.

Окрім формування комунікаційної стратегії, необхідно ще звернути увагу на покращення структурної складової. У Великобагачанській

селищній раді не сформований окремий підрозділ, що відповідав би за організацію та інформування населення, зв'язки з громадськістю та взаємодію з населенням. Як уже зазначалося існує лише графік прийому громадян старостатами. Проте забезпечити особистий прийом кожної людини є проблемним та нераціональним в сучасних умовах розвитку передових технологій. Тому, вважаємо за необхідне створити службу комунікації для забезпечення зв'язків з громадськістю та оперативного своєчасного їх інформування на мові більш зрозумілій пересічному громадянину.

В загальній організаційній структурі пропонуємо виділити такі підрозділи (рис. 3.1).

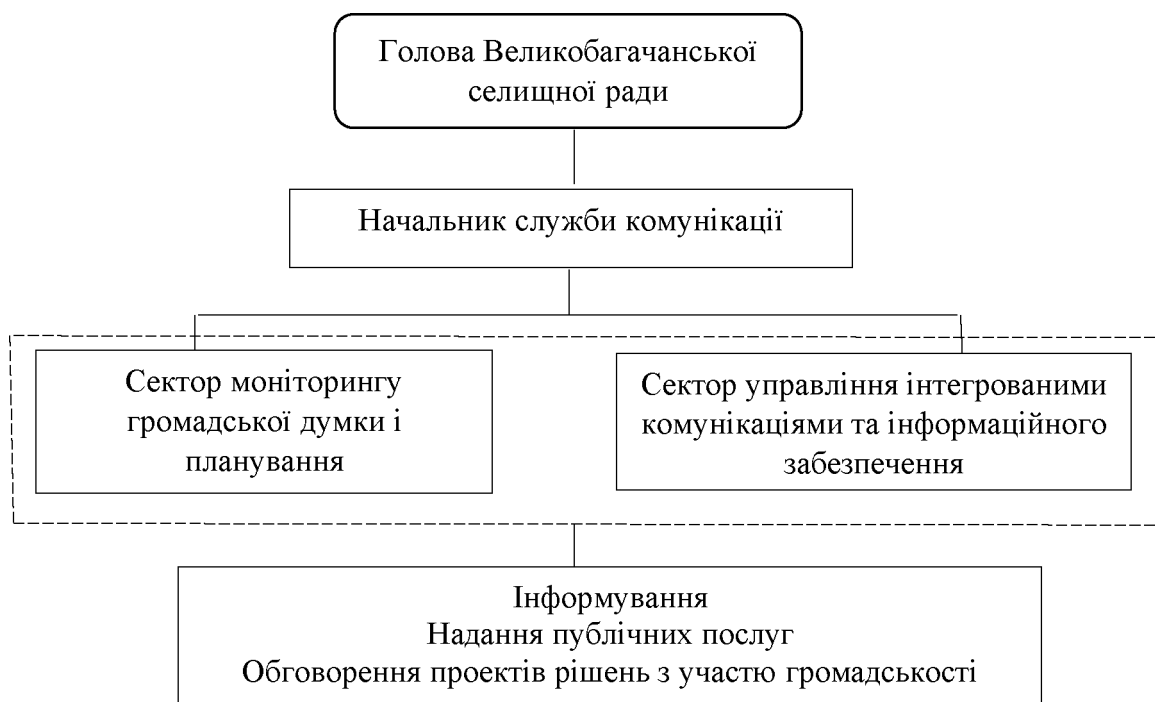


Рис. 3.1. Організаційно-функціональна структура служби комунікації Великобагачанської селищної ради

Джерело: удосконалено автором на підставі [22, 29, 49]

Задля ефективного здійснення моніторингу громадської думки варто залучити фахівців даної сфери. Виділений сектор моніторингу як правило

виконує подвійну функцію. По-перше, він виступає певною формою реалізації конституційного права громадян на участь в управлінні суспільно-політичними процесами. По-друге, сектор моніторингу громадської думки є інструментом зворотного зв'язку та удосконалення діяльності ОМС.

Крім того, сектор моніторингу громадської думки як багатофункціональний інструмент комунікації використовується для:

- діагностики – виявлення проблемних питань, дослідження поля взаємодії ОМС та громадськості;
- прогматизації – вироблення практичних рекомендацій щодо подальшого розвитку інститутів громадянського суспільства;
- планування – розробка планів подальшої демократизації влади та зміцнення засад громадянського суспільства, зокрема щодо подолання існуючих ризиків у системі управління та подолання корупції.

Саме громадський моніторинг допоможе у виявленні громадської думки щодо прийнятих ОМС управлінських рішень з важливих питань життєдіяльності громади визначеного регіону.

Результати моніторингу обов'язково мають бути оприлюднені на офіційному веб-сайті Великобагачанської селищної ради.

Інтегровані маркетингові комунікації включають стратегічний аналіз, вибір, застосування та контроль над усіма засобами маркетингових комунікацій, які забезпечують ефективну взаємодію між організацією та її існуючими і потенційними покупцями, споживачами та клієнтами [5]. В нашому випадку основним завданням сектору управління інтегрованими комунікаціями та інформаційного забезпечення є підтримка ефективної комунікаційної взаємодії та трьох рівнях:

1. ОМС – державні службовці
2. ОМС – громадськість
3. ОМС – інші органи влади.

Для того, щоб сектор управління інтегрованими комунікаціями ефективно функціонував, можна побудувати модель, що передбачає

формування багаторівневого комплексу комунікативних засобів на основі системного підходу [18]. В даному випадку комунікаційні процеси можуть бути інтегрованими за цілями, інструментами, видами, зв'язками, аудиторіями, елементами, каналами, формами та рівнями (рис. 3.2).

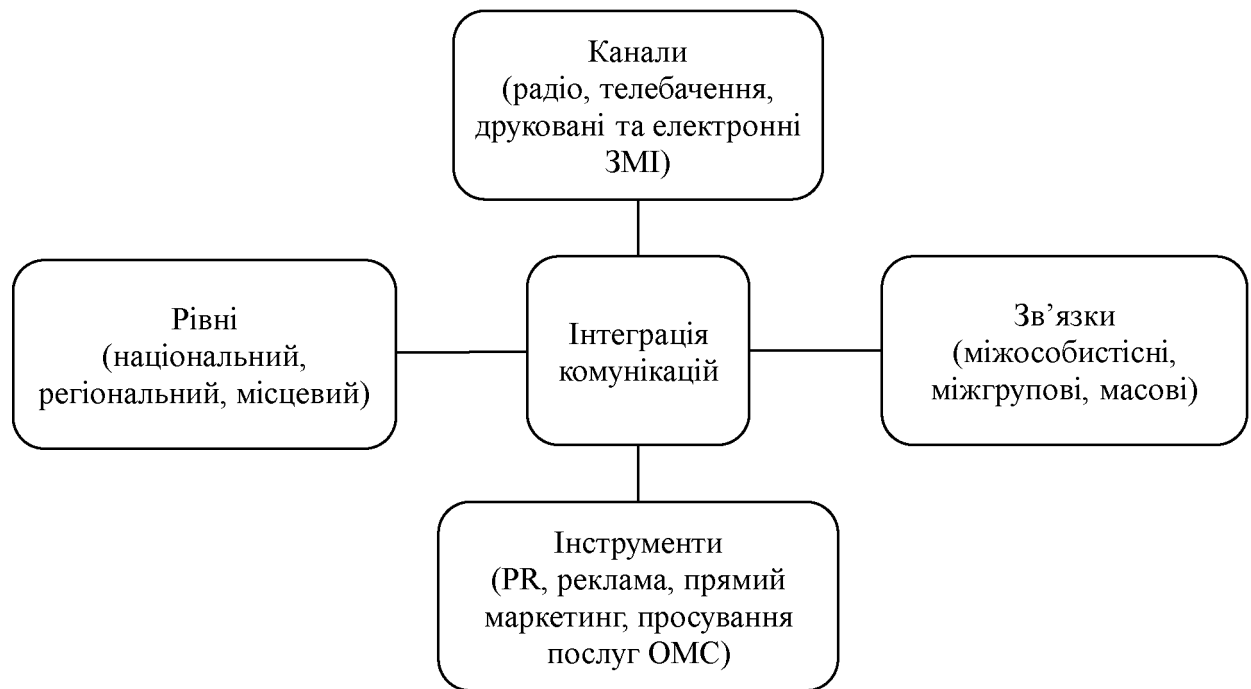


Рис. 3.2. Основні напрями інтеграції комунікацій в Великобагачанській селищній раді

Джерело: [39]

В загальному, сектор управління інтегрованими комунікаціями та інформаційного забезпечення буде ефективно працювати на засадах маркетингових комунікацій, що дозволить забезпечити доступ до публічних послуг, формування іміджу Великобагачанської селищної ради, шляхом соціальної реклами, яка з одного боку інформує населення про наявні проблеми, а з іншого – закликає до участі у їх розв'язанні.

Функціонування управління комунікаціями варто формувати на горизонтальних зв'язках між урядом та громадськістю. Практика такого управління була використана в програмі ООН «good governance». Дане поняття об'єднало учасників, процеси комунікації в процесі їх взаємодії на

принципах:

- участі – коли всі громадяни мають голос у прийнятті рішень, що спирається на свободу слова та здатність до конструктивного діалогу;
- верховенства права, що передбачає чесність та неупередженість правових структур та дія з урахуванням прав людини;
- прозорість інформації, її повнота та доступність для всіх, хто зацікавлений;
- чутливість, що проявляється в швидкому реагуванні на потреби громадян;
- справедливість, що означає – всі громадяни мають можливість поліпшити свій добробут;
- результативність і дієвість, тобто максимально ефективне використання ресурсів для задоволення потреб громадян;
- підзвітність, тобто звітування ради перед громадою [49].

При плануванні окремого сектора управління комунікаціями варто мати достатньо кваліфікованих співробітників, здатних розуміти потреби громад та успішно забезпечувати інформування та двосторонній процес взаємодії.

Говорячи про кваліфікацію співробітників ОМС в частині комунікаційної взаємодії варто звернути увагу на поняття комунікативна компетентність, тобто здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера у процесі спілкування [6]. Тобто, для успішного розвитку комунікаційного процесу та взаємодії ОМС і громадськості важливо, щоб службою управління комунікаціями керував спеціаліст, який би відповідав основним критеріям комунікативної компетентності, а саме:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда;
- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню

психічних станів співрозмовника, міжособистісних відносин, умов соціального середовища;

- готовність й уміння будувати контакти з людьми;
- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;
- знання, уміння і навички конструктивного спілкування [6].

Таким чином, з огляду на проведені дослідження, серед напрямів удосконалення інструментів комунікації ОМС і громадськості вважаємо за необхідне в Великобагачанській селищній раді впровадити комунікаційну стратегію, що буде орієнтована на Стратегію сталого розвитку Великобагачанської ОТГ на 2019-2027 рр., удосконалити організаційну структуру Великобагачанської селищної ради шляхом утворення служби комунікації з виокремленням двох взаємопов'язаних секторів – моніторингу громадської думки та планування і управління інтегрованими комунікаціями та інформаційного забезпечення. Підібрати для новоствореного підрозділу кваліфікованих співробітників, які б відповідали нормам комунікаційної компетентності.

3.2. Використання інформаційних систем та технологій у комунікативній діяльності Великобагачанської селищної ради

Сучасний розвиток інформаційних технологій також не обходить стороною і сферу публічного управління в частині взаємодії в реальному часі ОМС та громадськості.

Проведені дослідження показали, що у Великобагачанській селищній раді недостатньо розвинена система онлайн-консультування громадськості, онлайн публічного обговорення. Вважаємо, що для вирішення даної проблеми варто застосувати сучасні інформаційні комунікаційні технології.

Незважаючи на дію чат-ботів Великобагачанської селищної ради, все ж у громадян постійно виникають особисті питання, які вимагають

індивідуального кваліфікованого підходу. Нажаль, існуючий графік прийому громадян не задовольняє усі потреби громадськості і тому важливо організовувати онлайн зустрічі для забезпечення ефективної комунікації між діючим органом влади та громадськістю.

Перш за все для забезпечення проведення онлайн комунікаційних заходів необхідно мати якісне технічне обладнання. По-друге, необхідно провести відповідне навчання керівництва Великобагачанської селищної ради. По-третє, сформувати необхідні акаунти керівництва для зв'язків з громадськістю.

Згідно з Законом України «Про електронні комунікації» технічні засоби електронних комунікацій – обладнання, у тому числі із встановленим програмним забезпеченням, станційні та лінійні споруди, призначені для організації електронних комунікаційних мереж [47].

В межах Проекту Ради Європи «Зміцнення громадської участі у демократичному процесі прийняття рішень в Україні» проводилось дослідження «Вплив воєнного стану на громадську участь в Україні». В результаті чого було виявлено, що 62% громадян в цей період зіткнулися з проблемами з інформацією та комунікацією, 34% з опитаних засвідчили про проблеми використання інструментів громадської участі, 28% повідомили про проблеми взаємодії з ОМС.

Головними проблемами громадяни визначають:

- інформаційно-комунікаційні – «відсутність відповідей на запити, ігнорування вимог», «доступ до електронних баз даних з публічною інформацією», «нічого не працює; ігнорування», «відмова у суттєвій відповіді на запит»;

- використання інструментів громадської участі – «не можливість зібрання», «доступ до електронних баз даних з публічною інформацією», «не всі електронні інструменти працюють», «закриті дані про закупівлі, призначення на посади без конкурсів», «звернення до районного депутата, звернення до правоохоронних органів: запити на публічну інформацію та

заяви про злочин не приймаються та не реєструються», «не надання інформації», «неможливість подати петицію», «вони перестали працювати взагалі», «відсутність електронних черг»;

– взаємодії з ОМС – «діяльність волонтерських організацій обмежується місцевою владою», «відсутність відповідей влади та адекватних реакцій на проблеми», «відсутність ефективної взаємодії з органами місцевого самоврядування, відстороненість місцевої влади від потреб громади», «голова не йде на контакт з людьми» [15].

Описана ситуація доводить необхідність впровадження електронних комунікації шляхом впровадження певних технічних засобів.

Одним із напрямів електронної комунікації ОМС і громадськості є сучасна платформа Е-демократія (далі – E-Dem). На сьогодні вже близько 331 громада в Україні використовує даний сервер для забезпечення ефективної комунікації.

Програма розроблена за підтримки Швейцарії в рамках швейцарсько-української програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), що реалізується Фондом Східна Європа у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України та фінансується Швейцарією [11].

Основна мета платформи E-Dem – надати громадянам легкий і зручний доступ до використання кількох інструментів електронної демократії, а саме: «Електронні петиції», «Громадський бюджет», «Відкрита громада», «Консультації з громадськістю».

Кожний підрозділ платформи E-Dem забезпечує взаємодію ОМС з громадськістю [37].

Інструмент «Електронні петиції» дає можливість мешканцям міст та окремих громад оформляти звернення до органів влади.

Інструмент «Громадський бюджет» надає можливість мешканцям пропонувати свої проекти місцевого розвитку та/або впливати на розподіл визначеної частки коштів місцевого бюджету шляхом голосування за ті чи

інші проекти.

Інструмент «Відкрита громада» активно інформує органи влади про існуючі актуальні проблеми благоустрою, житлово-комунальної сфери та інфраструктури. Ця частина сервісу допомагає ефективно взаємодіяти органам влади, мешканцям громади та комунальним службам.

Інструмент «Консультації з громадськістю» надає можливість мешканцям громади долучитися до питань розвитку міста та організовувати обговорення проектів документів.

На думку автора, якщо Великобагачанська селищна громада підключиться до даної платформи, рівень інформованості громадян громади суттєво зросте, а доступ до публічної інформації забезпечить більш високий рівень довіри.

Проте за допомогою технічних засобів можливо встановити електронне консультування громадськості та створити умови для проведення онлайн публічних обговорень та прямих ефірів керівництва Великобагачанської селищної ради по вирішенню актуальних питань, що стосуються соціально-економічного розвитку громади.

Досить успішно, починаючи з пандемії COVID-19 почала використовуватися платформа Zoom для підтримки комунікації між органами влади та громадськістю.

Skype та Zoom – популярні сервіси для проведення відеоконференцій. Skype звичний багатьом користувачам сервіс з відеодзвінками та обміном повідомлень, встановлений на комп'ютерах з Windows більшості людей, що існує з 2003 року. Максимальна кількість учасників у конференції Zoom – 100 осіб, Skype – 50.

Слід відмітити, що якість відеозв'язку краще в Zoom і він більш оптимізований під роботу з малопотужними комп'ютерами і смартфонами, також Zoom має веб-версію, що робить його доступнішим за Скайп.

Серед основних переваг Zoom можна відмітити наступні:

- можливість організації великих зборів та конференцій

- простота входу – не потрібно реєструватися, якщо є доступ за посиланням, можна увійти через обліковий запис Google або Facebook;
- більша кількість учасників, що беруть участь у відеоконференції;
- можливості використання нотаток та інтерактивної дошки для візуалізації робочого процесу.

Серед недоліків додатку Zoom можна назвати:

- групові конференції доступні лише 40 хвилин, далі потрібно активувати платну версію;
- на початку роботи з програмою необхідно з нею трохи розібратися і з'ясувати принцип роботи;
- у програмі є вразливі місця, які можуть призводити до витоків персональних даних користувачів.

Додаток Skype більше використовується в невеликих групах. Основною його перевагою є необмеженість часу групової конференції та можливість доступу трансляції екрану з мобільних пристроїв. Проте недоліками додатку Skype можна виділити складнощі з передачею відео та звуку через високу потужність додатку.

В загальному і Skype і Zoom можна використовувати для надання ОМС публічних консультацій та проведення публічних обговорень, що на сьогодні не використовуються в Великобагачанській селищній раді.

Для якісного проведення онлайн-консультування необхідно в першу чергу вибрати формат консультації, забезпечити підготовку до заходу та фасилітацію обговорень, а також провести збір даних для публічної консультації.

Задля успішного проведення публічних консультацій варто мати різні формати. Це можуть бути такі: Дослідження громадської думки та опитування, Форми для коментарів, Дискусійні веб-форуми, Системи голосування, Публічне обговорення, Вебінари чи інформаційні сесії [50].

Для формування комунікації між ОМС та громадськістю в сучасних умовах найбільш актуальним є проведення публічних обговорень.

Організація публічних обговорень в онлайн-режимі передбачає ряд етапів (рис. 3.3).

Слід зазначити, що подібні публічні обговорення в онлайн-режимі не повинні тривати більше трьох годин.

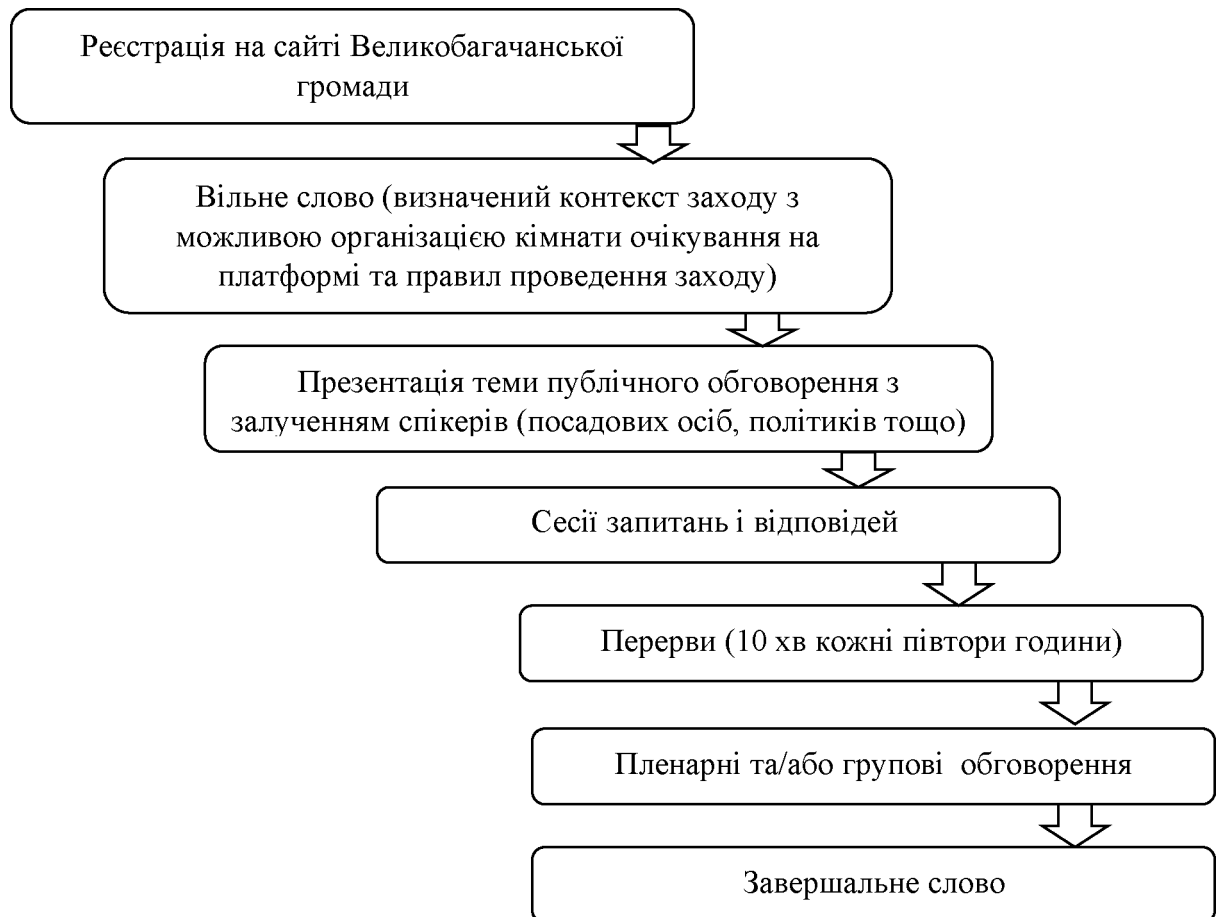


Рис. 3.3. Схема організації публічних обговорень в Великобагачанській селищній раді в онлайн-режимі

Джерело: розроблено автором на підставі [50]

Для ефективної комунікації Великобагачанської селищної ради з громадськістю варто провести тренінги для посадових осіб ОМС. Для цього в Україні діє платформа «Громадські ініціативи України», де можна пройти різні семінари та тренінги. На сьогодні платформа пропонує теми тренінгів: «Ведення переговорів та прийняття рішень», «Робота в команді: командоутворення, лідерство», «Стратегічне і операційне планування

роботи громадської організації та мереж», «Робота з волонтерами», «Управління проектами НГО», «Розробка соціальних проектів», «Пошук ресурсів для впровадження проектів в локальних громадах», «Планування змін в громаді враховуючи гендер. Гендерне бюджетування», «Проведення досліджень можливостей та потреб громади. Методи локального аналізу», «Комунікація в громаді», «Діалог як метод досягнення порозуміння в громаді», «Впровадження інструментів «місцевої демократії» (механізмів громадської участі)», «Зовнішня та внутрішня комунікація НГО», «Фандрейзинг та розробка фандрейзингової стратегії громадської організації», «Розробка та впровадження адвокатських кампаній на локальному рівні та національному рівні»; «Підхід, заснований на правах людини», «Освіта для демократичного громадянства та освіта з прав людини»; «Виборче законодавство України», «Реформа місцевого самоврядування та децентралізація влади», «Стратегічний розвиток громад», «Місцевий економічний розвиток», «Толерантність та недискримінація», «Використання активних методів навчання для вчителів», «Екологічні ініціативи в громаді (практична екологія)», «Тренінг для тренерів» [11].

Не менш важливим для налагодження комунікації між ОМС та громадськістю є організація обмінів досвідом між представниками громад та ОМС, а також проведення різних форумів та конференцій.

Таким чином, можна зробити висновок, що для Великобагачанської селищної ради існує об'єктивна необхідність залучення інформаційних технологій до організації комунікацій з громадськістю в онлайн-режимі. Запропоновані інструменти комунікації (підключення до платформи E-Dem, підготовка та проведення електронних консультацій та публічних обговорень за допомогою додатків Skype та Zoom, участь у семінарах та тренінгах, направлених на удосконалення комунікаційних взаємовідносин з громадськістю) дозволять дослідженому ОМС більш якісно приймати управлінські рішення та досягти стратегічних цілей розвитку громади в цілому.

Висновки до розділу 3

Для досягнення максимально можливого рівня взаємодії ОМС з громадськістю у процесі вирішення суспільно важливих проблем важливим для Великобагачанської селищної ради є формування та реалізація комунікаційної стратегії, що базуватиметься на Стратегії сталого розвитку Великобагачанської ОТГ на 2019-2027 рр.

Дослідження показали, що у Великобагачанській селищній раді удосконалення потребує сам процес комунікації з громадськістю. Тому запропоновано внести зміни в організаційну структуру ради шляхом створення служби комунікації з виокремленням двох взаємопов'язаних секторів – моніторингу громадської думки та планування й управління інтегрованими комунікаціями та інформаційного забезпечення. Разом з тим зроблено акцент на підборі кваліфікованих співробітників для новоствореного підрозділу, які б відповідали нормам комунікаційної компетентності.

В частині використання інформаційних систем і технологій у комунікативній діяльності для Великобагачанської селищної ради запропоновано запровадити систему електронного консультування за допомогою сучасної платформа E-Dem. Для проведення онлайн публічних обговорень та прямих ефірів керівництва Великобагачанської селищної ради по вирішення актуальних питань, що стосуються соціально-економічного розвитку громади запропоновано використовувати додатки Skype та Zoom, виділивши їх переваги та недоліки. Розроблена також схема організації публічних обговорень в Великобагачанській селищній раді в онлайн-режимі для забезпечення побудови чіткого процесу комунікації між ОМС і громадськістю. Окрему увагу приділено можливостям підвищення кваліфікації керівного складу Великобагачанської селищної ради в частині їх взаємодії з громадськістю шляхом долучення до тренінгів та семінарів в межах діючої національної платформи «Громадські ініціативи України».

ВИСНОВОК

Комунікативна діяльність – це складний та багатогранний процес у формуванні відносин між ОМС та громадськістю. Він є передумовою формування демократичного суспільства. У кваліфікаційній роботі вирішено актуальне завдання, яке полягає в теоретико-практичному обґрунтуванні особливостей розвитку інструментів комунікації органів місцевого самоврядування і громадськості в сучасних умовах державних перетворень та реформування, що дало можливість зробити такі висновки.

1. Комунікаційний процес має соціальну, технологічну, технічну та семіотичну складові. Комунікативна діяльність в сфері публічного управління забезпечує виконання функції обміну, координації, керування, креативності, соціалізації, регулювання та стабілізації.

Розвиток комунікації між ОМС та громадськістю відбувається на трьох взаємопов'язаних рівнях: реальному (пряма публічна комунікація), медійному (взаємодія за допомогою ЗМІ), мережевому (публічна комунікація в мережі Інтернет).

2. Існуючий механізм комунікативної діяльності органів влади можна розглядати як систему чотирьох взаємопов'язаних блоків: нормативно-правового, ресурсного, інформаційного та організаційного. Особливу увагу приділено інформаційному блоку, що пов'язаний з процесом отримання, використання, поширення та зберігання інформації та забезпечує якість прийнятих рішень, що направлені на розв'язання проблем і виконання поставлених суспільно-орієнтованих завдань.

3. Для досягнення якісного інформування ОМС громадськості в сучасних умовах використовуються різні технології та інструменти комунікації, серед яких важливе значення набувають безпосереднє спілкування, спілкування за допомогою засобів зв'язку та опосередковане спілкування через ЗМІ.

Соціальні мережі є одним із пріоритетних інструментів комунікації між

ОМС і громадськістю, що забезпечують не тільки швидку передачу необхідної інформації, але й зворотний зв'язок.

4. Великобагачанська селищна рада функціонує відповідно до норм законодавства України в межах дії Концепції реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні та децентралізації влади. Діяльність Великобагачанської селищної ради забезпечується шляхом виконання бюджетних програм та в межах Плану соціально-економічного розвитку. В результаті проведення фінансового аналізу виконання бюджету Великобагачанської селищної ради, було виявлено, що доходи бюджету територіальної громади в 2021 р. порівняно з 2019 р. зросли на 21462 тис. грн, або на 24,5%. Видатки бюджету в цілому за 2019-2021 рр. зросли на 35889 тис. грн, або на 48,2%. Багато бюджетних коштів у Великобагачанській селищній територіальній громаді спрямовується на забезпечення сфери освіти та медицини в регіоні. Майже 10% суми всіх видатків спрямовується а забезпечення благоустрою територій населених пунктів.

5. Основними інструментами здійснення комунікативного процесу між Великобагачанською селищною радою ОМС та громадськістю є веб-сайт Великобагачанської громади, веб-сторінка в мережі Facebook та підключені чат-боти в соціальних мережах Viber та Telegram. Сайт Великобагачанської громади дозволяє подання електронної петиції. Інформування громадськості відбувається за такими напрямками: загально-інформативний; в сфері здоров'я; в житлово-комунальній сфері; в культурно-освітній сфері; в сфері гуманітарної допомоги населенню та соціального захисту.

Зроблені висновки дозволяють визначити перспективи розвитку інструментів комунікації Великобагачанської селищної ради з громадськістю:

1. Для досягнення максимально можливого рівня взаємодії ОМС з громадськістю у процесі вирішення суспільно важливих проблем запропоновано та розроблено комунікаційну стратегію, що базується на Стратегії сталого розвитку Великобагачанської ОТГ на 2019-2027 рр.

2. Для удосконалення процесу комунікації з громадськістю запропоновано внести зміни в організаційну структуру ради шляхом утворення служби комунікації з виокремленням двох взаємопов'язаних секторів – моніторингу громадської думки та планування і управління інтегрованими комунікаціями та інформаційного забезпечення. Разом з тим зроблено акцент на підборі кваліфікованих співробітників для новоствореного підрозділу, які б відповідали нормам комунікаційної компетентності.

3. В частині використання інформаційних систем і технологій у комунікативній діяльності запропоновано запровадити систему електронного консультування за допомогою сучасної платформа E-Dem.

4. Для проведення онлайн публічних обговорень та прямих ефірів керівництва по вирішення актуальних питань, що стосуються соціально-економічного розвитку громади запропоновано використовувати додатки Skype та Zoom.

5. Розроблена схема організації публічних обговорень в онлайн-режимі для забезпечення побудови чіткого процесу комунікації між ОМС і громадськістю.

6. Підвищення кваліфікації керівництва Великобагачанської селищної ради в частині їх взаємодії з громадськістю запропоновано реалізувати шляхом долучення до тренінгів та семінарів в межах діючої національної платформи «Громадські ініціативи України».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архипова Є.О., Дмитренко Н.О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 1. С. 92-96.
2. Батюк А.Є. та ін. Інформаційні системи в менеджменті : навчальний посібник. Львів: НУ «Львівська політехніка», 2004. 254 с.
3. Бойко Н. Веб-сайт як складова документно-комунікаційного простору органів місцевого самоврядування: структура, ресурси, зміст. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2019. № 4. С. 75-83.
4. Бондаренко В.І. Мобільні технології як дієвий засіб комунікації органів державної влади та громадянського суспільства. *Бібліотека. Наука. Комунікація: актуальні тенденції у цифрову епоху*: міжнародна наукова конф. Київ (8-10 жовтня 2019 р.). 2019. URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/839> (дата звернення: 01.11.2022).
5. Боцюрків, М.; Коник Д.; Головенко, Р. Комунікація органів місцевого самоврядування: практичний посібник для посадових осіб. Київ : ПРОЕКТ «ПАРТНЕРСТВО ДЛЯ РОЗВИТКУ МІСТ». 2019. 42 с.
6. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.
7. Великобагачанська громада. Полтавська область. Миргородський район. URL: <https://velyka-bagachka-rada.gov.ua/> (дата звернення: 03.09.2022).
8. Великобагачанська селищна рада. Facebook. URL: <https://www.facebook.com/velyka.bagachka.rada> (дата звернення: 03.09.2022).
9. Волосюк М. В., Дубюк О. Л. Ефективні комунікації в системі забезпечення місцевого економічного розвитку / *Актуальні проблеми теорії та практики менеджменту* : XI Міжнародна науково-практична конференція. URL:

<http://eir.nuos.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/5304/Volosyuk.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (дата звернення: 01.11.2022)

10. Гавкалова Н.Л., Джаїн Прадіп Кумар Визначення ролі комунікації в публічному управлінні. URL: <http://www.baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/90/2276/4908-1?inline=1> (дата звернення: 20.10.2022).

11. Громадські ініціативи України. URL: <https://ngonetwork.org.ua/> (дата звернення: 12.11.2022).

12. Гузенко Т.А. Основні засади формування комунікативної стратегії м. Києва: теоретичні та практичні аспекти. *Інтегровані комунікації*. 2016. С. 14-20.

13. Дзян Г., Андріїв М. Роль комунікацій в реалізації компетенцій органів публічної влади. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 2 (55). Ч. 1. С. 72–79.

14. Довідник громадського активіста. URL: http://dovidnyk.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=51 (дата звернення: 05.11.2022).

15. Дослідження «Вплив воєнного стану на громадську участь в Україні». URL: <https://rm.coe.int/research-influence-of-martial-law-on-the-civil-participation-in-ukrain/1680a79d85> (дата звернення: 12.11.2022).

16. Драгомирецька Н.М., Кандагура К.С., Букач А.В. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. 180 с.

17. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.

18. 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: 26.10.2022).

19. Електронна петиція як механізм звернення громадян до органів влади. URL: <http://cvu.com.ua/law/elektronna-petitsiya-yak-mekhanizm-zvernennya-hromadyan-do-orhaniv-vladi>

20. Європейська хартія місцевого самоврядування: офіційний переклад : від 01.01.1998 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036 (дата звернення: 19.09.2022).

21. Завербний А.С. Комунікаційні стратегії: проблеми та перспективи формування і реалізування за умов євроінтегрування. *Innovation and Sustainability*. 2022. № 1. С. 13-19.

22. Збиранник Ю.В. Перспективи розвитку комунікаційної політики у публічному управлінні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2018. Вип. 3. С. 102-106.

23. Зеніна-Біліченко А.С. Конспект лекцій з дисципліни «Публічне адміністрування» для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня спеціальності 073 «Менеджмент» денної та заочної форм навчання Кам'янське: ДДТУ, 2017. 127 с.

24. Зяйлик М. Комунікації як ефективний інструмент публічного управління. *Проблеми публічного управління та адміністрування на регіональному рівні* : Матеріали I міжрегіональної науково-практичної конференції. Тернопіль, 21 травня 2019 року. ТНТУ, 2019. С. 73–74.

25. Інформаційна відкритість громади: цілі, завдання, інструменти: практичний посібник. Вінниця, Вінницька обласна асоціація органів місцевого самоврядування. 2019. 38 с.

26. Кальна-Дубінюк Т.П. Паблік рілейшнз: навчальний посібник / Т. П. Кальна-Дубінюк, Р. І. Буряк. Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2010. 204 с

27. Карпчук Н.П. Оцінка ефективності комунікаційних заходів: досвід ЄС. *Міжнародні відносини Серія «Політичні науки» (спецвипуск)*. 2017. № 17. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/article/view/3339 (дата звернення: 19.09.2022).

28. Коврига О. С. Взаємодія органів державної влади з громадськістю в системі державного управління України. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2020. № 2. С. 109-114.

29. Колосовська І. Комуникативна складова в контексті модернізації управлінських підходів і механізмів. *Ефективність державного управління*. 2016. Вип. 4 (49). Ч. 1. С. 129-135.

30. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій ; [О.В. Шебаніна, В.П. Клочан, С.І. Тищенко та ін.]. Миколаїв : МНАУ, 2018. 200 с.

31. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навчальний посібник / Гошовська В.А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.

32. Коник Д. Довіра громади: кризові комунікації органів місцевого самоврядування: практичний посібник. Федерація канадських муніципалітетів. Проект міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст», 2020. 70 с.

33. Ладонько Л.С., Новікова Н.Л., Мірко Н.В. Основні аспекти комунікаційної взаємодії органів державної влади з громадськістю. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 4. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/4_2020/3.pdf (дата звернення: 19.09.2022).

34. Лебедева Н. А. Комунікація суспільства і органів місцевого самоврядування в контексті діяльності громадських організацій. *Публічне урядування*. 2019. № 2 (17). С. 136-144.

35. Левченко Н., Дацій Н., Родченко І. Комунікаційна стратегія взаємодії органів місцевого самоврядування та громадськості у вирішенні питань поводження з муніципальними відходами. *Університетські наукові записки*, 2019, Том 18, № 4 (72), С. 82-91.

36. Лещенко Ю. І. Сучасні інструменти комунікації органів місцевого самоврядування та громадськості / *Матеріали щорічної студентської наукової конференції*, м. Полтава, 10 листопада 2022 р. Полтава: ННІ ЕУПТ ПДАУ. С. 188-121.

37. Лещенко Ю.І. Використання платформи Е-демократія в комунікаційній діяльності органів місцевого самоврядування та громадськості

/ Місцеве самоврядування в Україні та світі: теорія і практика : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, м. Полтава, 07 грудня 2022 року / за заг. ред. Т.М. Лозинської, О.В. Дорофєєва. Полтава : ПДАУ, 2022. URL: <https://www.pdau.edu.ua/content/materialy-naukovo-praktychnyh-konferenciy> (дата звернення: 08.12.2022).

38. Лозовська К.С. Комунікаційні стратегії як інструмент налагодження ефективної взаємодії органів місцевого самоврядування і суспільства. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2019. № 3 (22), С. 203-211.

39. Лук'янець Т.І. Маркетингова політика комунікацій : навчальний посібник. Київ : КНЕУ, 2000. 380 с.

40. Мазур В.Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. Мазур В. Г. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. № 8. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313> (дата звернення: 19.09.2022).

41. Маслова Я.Р. Соціальні мережі, як інструмент взаємодії органів публічної влади з громадськістю. *Публічне управління: проблеми та перспективи*. 2021. С. 184-188.

42. Мельник А.Ф., Васіна А.Ю., Кривокульська Н.М. Менеджмент державних установ і організацій: навчальний посібник / За ред. А. Ф. Мельник. Київ : ВД «Професіонал», 2006 р. 464 с.

43. Нестеренко Л. Б. Діалог як інструмент комунікації в територіальних громадах. *Актуальні проблеми держави і права* : зб. наук. пр. Вип. 91 ; редкол.: Г.І. Чанишева (голов. ред.) та ін. Одеса : Гельветика, 2021. С. 135-141.

44. Побережна М. П. Електронні канали комунікації: функції, переваги, недоліки. *Наукові праці НУХТ. Серія: Менеджмент та стратегічне управління*. 2012. № 44. С. 174-180.

45. Полянська Я.В. Комуникативний процес у системі управління економічними відносинами на місцевому рівні. *Public Administration and Local Government*. 2020, issue 4(47). С. 131-137.

46. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січ. 2011

р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 26.10.2022).

47. Про електронні комунікації : Закон України від 16 груд. 2020 р. № 1089-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 12.11.2022).

48. Про звернення громадян : Закон України від 02 жовт. 1996 р. № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 26.10.2022).

49. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія ; За заг. ред. С. Чернова, В. Воронкової, В. Банаха, О. Сосніна, П. Жукаускаса, Й. Ввайнхардт, Р. Андрюкайтене. Запоріжжя : РВВ ЗДІА, 2016. 608 с.

50. Публічні консультації онлайн: крок за кроком: посібник для державних службовців та громадських організацій. 2021. URL: https://regional.rpr.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Publichni-konsul-tatsii-onlayn_-krok-za-krokom.pdf (дата звернення: 10.11.2022).

51. Самойленко Т.Г. Механізми реалізації зв'язків із громадськістю в публічному управлінні. *Публічне управління та адміністрування в Україні*. 2019. Вип.4. С.67-71.

52. Сивак Т.В. Принципи стратегічних комунікацій у публічному управлінні. *Public Administration: Theory and Practice*. 2019. №. 1. С. 41-49.

53. Сімонян А. В. Особливості використання соціальних мереж у діяльності громадських рад в Україні. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Політологія. Соціологія. Право. 2018. Випуск 4 (40). С. 52-56.

54. Сопіна О.А. Зв'язки з громадськістю як чинник удосконалення комунікаційного механізму державного управління. *Право та державне управління*. 2021. № 2. С. 172-177.

55. Стащук І. Стратегічна комунікація в роботі громадських організацій: короткий практичний посібник для навчання, фасилітації, планування комунікаційних кампаній. Запоріжжя, 2020. 84 с.

56. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології : навчальний посібник ; Г.Г. Швачич, В.В. Толстой, Л.М. Петречук, Ю.С. Іващенко, О.А. Гуляєва, О.В. Соболенко. Дніпро : НМетАУ, 2017. 230 с.

57. Тихомирова Є. Б. Зв'язки з громадськістю: навчальний посібник. Київ: НМЦВО, 2001. 560 с.

58. Торхова Н.О. Система зв'язків з громадськістю в органах публічного управління (на прикладі органів правосуддя). *Public Administration and Regional Development*. 2021, № 2. С. 512-537.

59. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні: навчально-методичний посібник. Київ : ДП «Укртехінформ», 2013. 250 с.

60. Чукут С.А., Яценко В. О. Комунікаційні стратегії в публічному управлінні та адмініструванні: зарубіжний та український досвід. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 12. С. 72-79.

61. Шевченко О.М. Особливості комунікацій з громадськістю у публічному управлінні. *Публічне адміністрування: наукові дослідження та розвиток*. 2016. № 2. С. 61-68.

62. Шевчук І.Б. Комунікативні можливості регіональних органів влади у соціальних мережах. *Причорноморські економічні студії*. 2018. № 3. С. 173-177.

63. Шотурма Н.В. Комунікативна політика органів місцевого самоврядування (на прикладі України та Республіки Польща) : дис. на здобуття наук. ступ. к. політ. наук. Івано-Франківськ, 2016. 225 с.

64. Шотурма Н.В. Особливості забезпечення комунікативної політики органів місцевого самоврядування. *Регіональні студії*. 2021. № 26. С. 29-33.

65. DEM. Платформа електронної демократії. URL: <https://e-dem.ua> (дата звернення: 12.11.2022).

66. Digital dialogue: COVID-19 and the modernisation of public sector communications. Global government forum. March 2022. URL: <https://www.globalgovernmentforum.com/digital-dialogue-covid-19-and-the->

modernisation-of-public-sector-communications/ (дата звернення: 29.10.2022).

67. *Grace Lau* Redefining communication in local government and public sectors. URL: <https://www.openaccessgovernment.org/local-government-public-sector/141023/> (дата звернення: 29.10.2022).

68. K. O'Hara, The contradictions of digital modernity. *AI & SOCIETY*, 2020. № 35, p. 197-208. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00146-018-0843-7> (дата звернення: 29.10.2022).

69. Orlov V., Poliakova V., Shylova V., Kuzmych S., Leshchenko O. Communication of the Public Authorities and SelfGovernmental Organizations: Challenges of the Digital Society. URL: https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2021/11/shsconf_iscsai2021_03009.pdf (дата звернення: 29.10.2022).