

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти
Магістр

на тему: **«Удосконалення інформаційно-комунікаційних механізмів
формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування»**

Виконала: здобувачка вищої освіти
за освітньою програмою Зв'язки з
громадськістю спеціальності
28 Публічне управління та
адміністрування ступеня вищої
освіти магістр групи 1
Андрєєва Людмила Миколаївна
Керівник: Сердюк Ольга Іванівна
Рецензент: Попова Юлія Михайлівна

Полтава – 2024 року

ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ ВЛАДИ	14
1.1. Поняття та основні змістовні характеристики іміджу органів влади, процесу його формування	14
1.2. Сучасні інформаційно-комунікаційні механізми формування позитивного іміджу органів влади	20
Висновки до розділу 1	26
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	29
2.1. Характеристика результативності діяльності органу місцевого самоврядування в контексті формування його іміджу	29
2.2. Використання інформаційно-комунікаційних технологій для формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування	38
Висновки до розділу 2	46
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	48
3.1. Інструменти електронної демократії як складова інформаційно-комунікаційного механізму формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування	48
3.2. Розвиток цифрової та комунікативної компетентності посадових осіб органу місцевого самоврядування	55
Висновки до розділу 3	61
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68
ДОДАТКИ	78

ВСТУП

Актуальність теми. Можна відзначити, що владні структури вживають заходів щодо вирішення питання підвищення іміджу держави, державних органів, державних службовців, посадових осіб органів місцевого самоврядування через формування інформаційної політики держави. У сучасних умовах інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) відіграють ключову роль у формуванні та підтриманні позитивного іміджу органів влади, набули масштабного характеру та широкого розповсюдження. Із впровадженням ІКТ діяльність органів влади суттєво трансформувалася. Зокрема, докорінно змінився підхід до процесу формування їх іміджу. У перспективі взагалі вважається неможливим здійснення управлінської діяльності без активного використання ІКТ.

Теоретичні і практичні питання формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-комунікаційних механізмів досліджено в роботах Л. С. Герасимюк, Л. М. Тарасюк [7], В. В. Дубицький [9], О. Западинчук [14], Г. В. Кириченко [19-22], І. І. Колосовська [23], Т. М. Краснопольська [25], А. С. Лаврентій [28], М. Ю. Лінчевська та О. А. Зубчик [29], І. В. Луциків, Н. Є. Юрик та І. А. Луциків [30], Е. В. Мамонтова [31-32], С. А. Могильний [33], А. Р. Павельєва [38], К. С. Павлюк [40], Ю. Г. Падафет [41], В. Руднєва [53], Є. М. Солових [58], В. І. Токарева, А. С. Кумачова та В. В. Хороших [62], Т. Б. Топольницька [63], Т. Шальман [68], Н. В. Щербак [70] та інших. Однак в умовах реалізації адміністративної реформи це питання набуває особливого значення. Враховуючи вищевикладене, видається доцільним і навіть необхідним проведення досліджень з питань удосконалення інформаційно-комунікаційних механізмів формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування, а також пошуку інноваційних інформаційно-комунікаційних інструментів щодо забезпечення його стабільності.

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: вивчення інформаційно-комунікаційних механізмів формування стабільного позитивного іміджу органів місцевого самоврядування, а також пошук нових інформаційно-комунікаційних інструментів щодо забезпечення його стабільності.

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

- розкрити поняття та основні змістовні характеристики іміджу органів влади та процесу його формування;
- дати сутнісну характеристику сучасних інформаційно-комунікаційних механізмів формування позитивного іміджу органів влади;
- проаналізувати результативність діяльності органу місцевого самоврядування в контексті формування його іміджу;
- охарактеризувати практику використання інформаційно-комунікаційних технологій для формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування;
- розглянути можливості використання інструментів електронної демократії як складової інформаційно-комунікаційного механізму формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування;
- окреслити напрями розвитку цифрової та комунікативної компетентності посадових осіб органу місцевого самоврядування.

Об'єкт дослідження – інформаційно-комунікаційні механізми формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування в Україні.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних та практичних аспектів діяльності органу місцевого самоврядування в контексті формування позитивного іміджу.

Методи дослідження. Методологічною і теоретичною основою наукового дослідження є фундаментальні положення теорії формування та розвитку

іміджу органів влади, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених з даної проблематики.

Методичне забезпечення дослідження ґрунтується на поєднанні таких методів, як описовий (опис існуючих практик формування іміджу та інноваційних інформаційно-комунікаційних інструментів щодо його забезпечення), абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), порівняння (порівняння звітних і базових показників, що характеризують розвиток територіальної громади) та інші методи дослідження.

Інформаційна база. Інформаційною базою для проведення комплексного дослідження послужили наукові роботи вітчизняних та зарубіжних авторів, наукові статті та інші публікації сучасних науковців у сфері публічного управління та адміністрування, інтернет ресурси, матеріали офіційного сайту Опішнянської селищної територіальної громади.

Елементи наукової новизни. Окремі положення і висновки кваліфікаційної роботи мають наукову і практичну цінність. До елементів наукової новизни можна віднести:

набуло подальшого розвитку:

–підходи до цифровізації комунікації органів місцевого самоврядування з такими внутрішніми стейкхолдерами як органи самоорганізації населення;

–обґрунтування створення сектору інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю як структурного підрозділу виконавчих органів органу місцевого самоврядування та системи кількісних та якісних показників його діяльності, що характеризують рівень залучення цільової аудиторії та реалізації комунікаційних завдань.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні пріоритетних напрямів формування та розвитку позитивного іміджу органу місцевого самоврядування, а також інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій забезпечення його стабільності.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи оприлюднені у формі доповіді на міжнародній

науково-практичній конференції.

Публікації. За результатами проведеного дослідження опубліковано тези:

Канівець Д. А., Андреева Л. М. Інструменти електронної демократії як складова інформаційно-комунікаційного механізму формування іміджу органу влади. *Місьцеве самоврядування в Україні та світі: теорія і практика* : збірник матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції (5 листопада 2024 р., м. Полтава) [18];

Андреева Л. М. Сучасні інформаційно-комунікаційні механізми формування позитивного іміджу органів влади. *Територія науки : збірник матеріалів наукових досліджень молодих учених [кафедри публічного управління та адміністрування] Полтавського державного аграрного університету* (Полтава, 2024) [2].

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота викладена на 67 сторінках, складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, який включає 71 найменування, 10 додатків. Кваліфікаційна робота містить 9 таблиць та 2 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ ВЛАДИ

1.1. Поняття та основні змістовні характеристики іміджу органів влади, процесу його формування

Відносини з громадськістю є надзвичайно важливою та відповідальною сферою діяльності органів влади, яка включає різноманітні технології та способи реалізації інформаційної взаємодії в системі державного управління.

На думку В. А. Ріхлік, в роботі органів влади перед системою зв'язків з громадськістю стоять завдання: регулярного звітування про діяльність, плани та успіхи органу влади; реалізації функції інформування та освіти, яка зосереджена на діяльності з підвищення обізнаності щодо різних аспектів законодавства, права та змісту повсякденної роботи органу влади; інформування органу влади про реакцію суспільства на впроваджувані ними події та заходи [52]. Виконання органами влади різних рівнів цих завдань полягає у формуванні позитивного іміджу, довіри, доброзичливого ставлення до їх діяльності та рішень, що є основною метою відділів зв'язків з громадськістю [68].

Заслуговує на увагу визначення вченого Г. Почепцова, який є одним із перших вітчизняних вчених, хто дослідив поняття іміджу керівників влади: імідж – це образ, уявлення, який методом асоціацій наділяє об'єкт додатковими цінностями [46].

В енциклопедичному словнику з державного управління поняття «імідж» трактується як цілеспрямовано сформований образ певної особи, події чи предмета, покликаний підкреслити й популяризувати певні ціннісні характеристики, здійснити емоційно-психологічний вплив на когось з метою пропаганди, реклами тощо [11].

Є. Мамонтова трактує образ органів публічного управління як узагальнене уявлення, розуміння та оцінка, сформована громадянами та різними групами громадськості на основі інформації про різні сторони діяльності інституту влади, що зберігається в їх пам'яті [32, с. 92]. Імідж може бути створений як закономірним шляхом (в результаті діяльності людини чи організації), так і в результаті цілеспрямованих дій з використанням спеціальних технологій та засобів [33, с. 91]. Цікавою також є думка В. Мамонтової про ілюзорність природи іміджу. Причинами створення образу автор вважає бажання людей приховати від себе реальність [31, с. 50]. Тому змістом образу завжди є певна псевдореальність. Будучи засобом досягнення певних цілей, образ може надавати реальним об'єктам додаткові цінності, що перевищують їх справжні якості. Образність може перешкоджати раціональному пізнанню і призводити до неадекватного відображення дійсності.

Імідж органів публічного управління за своєю сутністю є багатогранним явищем, має специфічну структуру та цілий комплекс унікальних якостей, складається з окремих структурних складових, які характеризують як сучасну систему управління України, так і механізми взаємодії органів публічного управління та громадськості. Створення іміджу відноситься до стратегічного планування діяльності органів публічної влади [38, с. 135].

На думку О. Западинчука імідж державної служби – це результат тривалого, динамічного, активно-пасивного впливу на суспільну свідомість, який відображає образ інституту державної служби [15]. Спираючись на думку І. І. Колосовської можемо стверджувати, що уява про орган місцевого самоврядування створюється завдяки іміджу послуг (вчасність, вичерпність та якість), управлінського іміджу (результативність внутрішньо-організаційної системи та оптимальність управлінських рішень); громадського іміджу (прозорість та відкритість в діяльності); іміджу сфери зайнятості (престижність та організаційний клімат) [23].

На думку інших науковців, образ влади та образ інститут владної

інституції складається всього з таких компонентів [23, с. 5-10]: діловий імідж установи, закладу; внутрішній імідж установи, закладу; імідж керівника; імідж персоналу; імідж співробітника; візуальний образ імідж установи, закладу; соціальний імідж установи, закладу; імідж послуги.

Т. Шалман [68] виділяє низку інструментів конструювання іміджу влади, що однозначно визначають його позитивність:

–позиціонування. Механізми позиціонування, як правило, не замінюють і не переінакшують реальних властивостей і характеристик іміджу установи, закладу. Завдяки позиціонуванню як інструменту дослідження іміджу можна виявити та описати конкретні позитивні сторони в інформаційному медіапросторі конкретної організації;

–візуалізація. Державні органи використовують широку систему візуалізації своєї діяльності. У більшості населених пунктів відродилася традиція мати власні герби, прапори та гімни, що в основному відображало владу того чи іншого села чи міста. Залучення соціальних мереж органами державної влади дозволяє швидко візуалізувати інформацію про поточні події, що створює позитивний імідж влади, яка прагне працювати для громадян;

–вербалізація. Завдання іміджмейкера вміло вербалізувати дійсність. Два основних моменти характерного використання слова: відведення громадськості від реальної ситуації чи приєднання до думки та/або події. Оперативно оприлюднювати інформацію дозволяє використання інтернет-платформ, мультимедійні матеріали мають необмеженість у кількості фактів, аргументів;

–деталізація. Наповнення інформації органу влади про результати своєї діяльності конкретними цифрами і фактами – це і є деталізація.

У контексті посилення суспільного впливу основною метою комунікаційної політики держави, спрямованої на забезпечення ефективної комунікації держави та громадськості, є сприяння розвитку довіри, впливу та стабільності суспільства: інформування громадськості; зміцнення суспільної довіри до державних інститутів, лідерів та їхніх рішень; стимулювання активної участі громадян та сприяння діалогу, взаємодії в суспільних процесах;

управління репутацією; боротьба з дезінформацією та брехнею; створення сприятливих умов для спілкування [1].

Управління репутацією означає формування позитивного іміджу держави щодо її характеристики в міжнародних ЗМІ; ефективну дипломатію; підтримку міжнародного співробітництва та доброго сприйняття в міжнародному світі; розвиток потужної та стабільної економіки; розробку кампаній по формуванню іміджу; сприяння культурним обмінам для підкреслення унікальності та привабливості держави; медіа та публічна дипломатію, зорієнтовану на побудову партнерства з громадськістю, міжнародними ЗМІ та потужними громадськими діячами; участь у програмах міжнародної допомоги, гуманітарних проектах та місіях, що допомагають сприймати державу позитивно, демонструвати відповідальність та соціальну солідарність тощо [1].

Одним із головних напрямків реалізації інформаційної політики на сучасному етапі розвитку держави О. М. Селезньова вважає формування позитивного іміджу держави та її органів влади, поряд з забезпеченням свободи слова, наданням та поширенням вільного доступу до суспільно вагомої інформації, збереженням суспільної моралі, захистом честі та гідності особи, сприянням конкуренції у сфері засобів медіа та інформаційно-комп'ютерних технологій, залученням інвестицій у розвиток інформаційно-комп'ютерних технологій, сприянням відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, захистом культурного та мовного надбання, переведенням в цифровий формат культурної спадщини, захист інтересів найбільш чутливих у сфері інформації громадян, боротьбою з протизаконним використанням сучасних інформаційних технологій, забезпеченням інформаційної безпеки, захистом персональних даних, безпекою приватного життя тощо [56, с. 53].

Процес продукування цільового іміджу передбачає свідоме створення його бажаних властивостей або якостей за допомогою іміджевих засобів (іміджева реклама, паблік рилейшнз, популяризація) і базується на іміджевій стратегії, що звертає увагу на такі чинники: імідж формується під конкретне завдання

(створення конструктивної взаємодії з громадськістю, підвищення легітимності влади, забезпечення ефективної реалізації управлінських функцій) і має відповідати соціальним очікуванням. Особливістю спонтанного образу є те, що він самостійно виникає в суспільній свідомості на основі досвіду взаємодії громадян з державними органами, задоволеності/незадоволеності наданням публічних послуг, культурних традицій і стереотипів, пов'язаних з державним управлінням, а також отриманої за допомогою засобів масової інформації або міжособистісного спілкування інформації [41].

Конструювання позитивного іміджу влади може бути складним завданням, оскільки її імідж часто сприймається суспільством із певним скептицизмом чи недовірою та залежить від низки факторів, що визначають рівень сприйняття та оцінку діяльності органів влади. Ці фактори включають: дії та результати, прозорість і відкритість, комунікацію та взаємодію, етику та професіоналізм. Основними проблемами, з якими стикаються органи влади при формуванні позитивного іміджу, є корупція, суспільна недовіра, комунікаційні проблеми, вплив ЗМІ, політичні конфлікти [30].

Формуванню позитивного іміджу влади перешкоджає низка проблем, що знижують ефективність взаємодії з громадськістю:

- відсутність належного нормативно-правового забезпечення інформаційно-комунікаційної діяльності державних установ, несвоєчасна підготовка законодавчих актів, яка перешкоджає реалізації стандартів діяльності, що існують у сфері PR в країнах ЄС;

- недостатній рівень відкритості та прозорості для того щоб інститути громадянського суспільства могли аналізувати діяльність органів влади;

- проблеми у процесі налагодження органами влади зв'язків з громадськістю;

- незавершеність створення Інституту зв'язків з громадськістю органів публічної влади в Україні (затримка роботи координаційного комітету сприяння розвитку громадянського суспільства на центральному рівні та незавершеність процесу формування громадських рад);

–неналежна якість роботи органів публічної влади через невідповідність системи електронних петицій завданням євроінтеграції;

–об'єднання державних, регіональних і місцевих інформаційних ресурсів в єдину інфраструктуру, що буде зорієнтована на задоволення потреб громадян в інформації [22].

Створення іміджу керівництва як ефективного та компетентного, здатного вирішувати проблемні питання, при цьому не перешкоджаючи законним правам громадян на своєчасний доступ до достовірної інформації, є основним завданням зв'язків з громадськістю органів публічного управління.

В органах публічної влади діяльність підрозділів зі зв'язків з громадськістю часто наближається до моніторингу подій, реагування на них постфактум. При цьому бажано передбачити можливі негативні наслідки, сформувати стійкий позитивний імідж державного органу, підготувати й реалізувати довгострокові інформаційні програми, розраховані на перспективу.

Зараз надзвичайно важливо забезпечити постійний діалог між підрозділами зі зв'язків з громадськістю різних установ та закладів публічної сфери. Це дозволить створити єдину політику комунікації та методику конструювання позитивного іміджу.

Основним елементом діяльності у відносинах з громадськістю можна назвати вплив громадської думки серед населення та формування за допомогою достовірної інформації позитивного іміджу [61].

На формування іміджу органів публічної влади впливають такі важливі фактори: забезпечення ефективності діяльності держави в інтересах суспільства; прозорість дій та відкритість влади до діалогу з громадянами; контроль за діяльністю державних службовців та її висвітленням у медіа; ефективна кадрова політика в державних органах як частина механізму формування іміджу; висока якість послуг, що надаються громадянам тощо [70, с. 96].

Процес формування позитивного іміджу владних структур повинен мати системний та плановий характер, обґрунтований як організаційно, так і

фінансово. У зв'язку із цим науковцями для органів державної влади та органів місцевого самоврядування обґрунтовані основні напрями та заходи інформаційної й іміджевої політики (додаток А) [70, с. 96]).

За посилення тиску зовнішньої кон'юнктури та внутрішніх розбіжностей, у час, коли проблема позитивного іміджу влади постає особливо гостро, Н. В. Щербак виділяє такі напрями підвищення іміджу державних органів та органів місцевого самоврядування: ідентифікація основних потреб громадян і, за необхідності, окремих соціальних груп, і на цій основі визначення основних принципів оновленого іміджу влади; доповнення цих принципів необхідними ознаками з урахуванням запиту на бажаний образ масової суспільної свідомості та здатності державного органу їх демонструвати; демонстрування основних ознак іміджу в різних комунікаційних каналах державних органів у зрозумілих, доступних масовій аудиторії формах [70, с. 96].

Важливий вплив на формування позитивного іміджу державного апарату, а також якість інформування громадян про діяльність державних органів мають результати співпраці державних органів і медіа [1].

Таким чином формування іміджу органів публічної влади – це процес, який потребує постійних управлінських дій і контролю, з метою підвищення довіри громадян до владних інституцій, побудови суспільства, здатного створити згуртовану, стійку до зовнішнього впливу, успішну спільноту, комфортні для життя громаду та державу.

1.2. Сучасні інформаційно-комунікаційні механізми формування позитивного іміджу органів влади

Імідж органів публічної влади слід вивчати як інформаційно-комунікаційний феномен, який виступає важливим засобом реалізації національних інтересів. Його важливою ознакою є можливість отримати інформацію про об'єкт управління, професійні та особистісні якості службовців

його апарату. У цьому контексті імідж органів публічної влади є джерелом інформації для громадян про систему публічного управління, правоохоронні механізми та операційну діяльність органів публічної влади [20, с. 103]. Усвідомлення іміджу як інформаційно-комунікативного феномену призвело до появи певної образної реальності.

Визначення іміджу як каналу комунікації містить у собі всі інші параметри: імідж – це складна форма комунікації, яка створює у людини максимально повний найбільш повний образ об'єкта, допомагає досягати стратегічних цілей комунікації. Комунікативні особливості іміджу: це поняття життєвої позиції, самосвідомості та самоідентифікації; це специфічна когнітивна, комунікативна, лінгвістична практика; когнітивно відповідає внутрішнім установам людини; проявляється через мовну поведінку; інтегрується в національну культуру; через досягнуті людиною соціальні ролі та позиції має значущий вплив на її життя, а в плані коригування темпу полегшує або ускладнює просування людини на шляху до досягнення значущих життєвих цілей [13, 33, 34].

Владні структури мають зорієнтувати свою комунікативна діяльність на створення інформаційного простору, який сприятиме розбудові їх позитивного іміджу та водночас виправдовуватиме очікування людей. До таких заходів належать: пряме та зворотне спілкування з громадськістю, з метою поширення інформації про реалізацію державних та місцевих програм, а також вивчення реакції населення на дії владних інституцій [25].

Основні комунікативні функції іміджу органів публічної влади окреслимо як: сприяти сприйняттю аудиторією інформації про владні структури; максимально допомогти зрозуміти громадськості особистість державного службовця; забезпечити базис позитивного ставлення як до окремого працівника так і системи публічного управління в цілому [8, 25, 70]. До основними функцій комунікаційних служб В. П. Булаєв додає виготовлення та розповсюдження інформаційно-рекламної продукції [4].

Розвиток позитивного іміджу від влади вимагає задіяння технологій,

реалізація яких є складним і тривалим процесом, який, у свою чергу, потребує чималих зусиль, особливо якщо розглядати загальний напрямок розвитку сучасної політики з ускладненням парадигми формування образу (візуалізації образу).

В умовах сучасної політичної інтернет-комунікації формування позитивного іміджу слід оцінювати, насамперед, як досягнення присутності публічної влади в інтернет-просторі. Такої доступності можна досягти ефективним використанням сучасних ІКТ [7].

Окреслені Г. В. Кириченко [1] напрями формування позитивного іміджу владних інституцій прямо пов'язані з використанням ІКТ:

- формування спільної стратегії використання ІКТ у робочих процесах органів влади; удосконалення роботи органів управління шляхом застосування ефективних ІКТ;

- формування ефективного механізму фінансового планування застосування ІКТ;

- запровадження єдиної системи координації діяльності владних інституцій відповідальних за децентралізацію в країні та формування системи «електронного уряду»;

- задоволення інформаційних потреб громадян шляхом об'єднання в єдину інфраструктуру державних, регіональних та місцевих інформаційних ресурсів.

Сьогодні в Україні інформаційно-комунікаційна діяльність, пов'язана із взаємодією з громадськістю державних органів та органів місцевого самоврядування, здійснюється у спеціально створених структурних підрозділах з різними назвами: прес-служба, управління, відділ зв'язків з громадськістю та ін. Їх головна мета – налагодження стосунків із громадськістю, а головне завдання – створення позитивного іміджу влади та її посадових осіб.

Інформаційні підрозділи для поширення інформації про результати роботи владних інституцій використовують різні форми організаційної комунікації, в тому числі: видання та поширення інформаційних бюлетенів,

прес-релізів, оглядів, фото- та відеоматеріалів, наборів даних, експрес-інформації; організація брифінгів, політичних діалогів, теледебатів, прес-конференцій, «круглих столів», прес-клубів та інтерв'ю з керівниками органів публічної влади та працівниками ЗМІ; підготовка та проведення телерадіопрограм; підготовка публікацій (виступів) у засобах масової інформації для керівників владних інституцій або інших посадових осіб; формування інформаційного архіву про діяльність держави; створення сайтів в мережі Інтернет владних інституцій та висвітлення їх діяльності тощо [9, с. 1-6]:

Процеси використання нових можливостей інформаційних технологій для формування позитивного іміджу владних інституцій реалізуються шляхом низки його основних напрямів підтримки: вдосконалення контенту сайтів, розбудова нормативно-правової бази, поступ ІС, формування єдиної системи управління кадровим складом, розбудова організаційно-технічної інфраструктури, забезпечення якості процедур державних торгів та закупівель, розбудова сфер електронного обслуговування, оптимізація операційної діяльності владних інститутів, якісне інформаційно-аналітичне забезпечення, електронний документообіг, захист мережі Інтернет (додаток Б).

Органи місцевого самоврядування реалізують свої основні інтереси у сфері комунікаційної політики через інформування аудиторії про свою діяльність, конструювання позитивного іміджу органів місцевого самоврядування, керівництва їх виконавчих органів та депутатів місцевих рад [39].

Н. В. Шотурма [69], М. Ю. Лінчевська [29] переконані, що саме механізми та процедури зворотного зв'язку з громадськістю відіграють основну роль у формуванні позитивного іміджу місцевого самоврядування, а не різні форми інформування та односторонньої комунікації.

Тому основним завданням комунікаційних підрозділів є формування доброзичливого ставлення населення до державних, соціально-політичних, економічних та інших інститутів суспільства (інформаційна та представницька

функції), а також реалізація функцій, пов'язаних з обробкою інформації та зверненнями громадян, моніторинг громадських настроїв [69].

Положення, які потрібно реалізувати для створення ефективних взаємовідносин між органами місцевого самоврядування, їх службовцями та громадою: по-перше, це наближеність представників органів місцевого самоврядування до територіальної громади як географічна, так і на рівні прийняття та реалізації місцевих рішень; по-друге, відображення такої взаємозалежності членів територіальних громад та органів місцевого самоврядування в правовій та політичній практиці українського суспільства; по-третє, забезпечення належної якості послуг та їх відповідність суспільно вагомим ідеям розвитку громади [69]. Актуальними для України є також безпека електронного документообігу, мінімізація технічних помилок, створення умов для більшої прозорості та зменшення корупційної складової при наданні адміністративних послуг [26, с. 31]. Все це дозволяє розбудувати позитивний імідж владних структур та налагодити їх взаємодію з громадою.

Провідне місце серед інструментів, що формують імідж органів державного управління в умовах глобалізації та поширення інформаційно-комунікаційних технологій, безсумнівно, посідає Інтернет. Відзначимо важливу функцію у формуванні позитивного іміджу владних структур їх вебсайту. За його допомогою можна сформувати позитивне ставлення до владних структур, шляхом забезпечення достовірною інформацією спростувати брехню, надати ефективний зворотній зв'язок тощо [7].

Разом з тим, вебсайти не завжди забезпечують проактивний рівень участі громадськості. Високу інклюзивність населення за рівнем громадянської активності забезпечують соціальні мережі, про що зазначає В. Руднєва [53, с. 329]. Тому доцільно розглядати і їх можливості в контексті формування іміджу органів публічного управління.

Створення, функціонування та розбудова соціальних мереж змінює погляд на глобальний інформаційний простір і водночас породжує потребу зміни ставлення до національного інформаційного простору [8, с. 329].

Їх варто використовувати для формування іміджу органів державного управління саме тому, що з кожним роком соціальні мережі набувають все більшої популярності серед користувачів усіх вікових груп. На думку Н. Хітрень, репрезентація діяльності держави в Інтернеті через соціальні мережі є одним із можливих варіантів її реалізації та донесення до суспільства особливостей державного управління [66, с. 222].

Виділимо такі основні переваги соціальних мереж: можливість охоплення як цільової аудиторії, так і нових користувачів, а також вивчення аудиторії за різними показниками; можливість в режимі реального часу контролювати зміст і час розміщення інформації на сторінці; додатковий простір для інформації та пояснень; можливість синхронізації офіційного сайту зі сторінкою в соціальній мережі; можливість отримання зворотного зв'язку, підвищення якості та забезпечення оперативного розгляду звернень громадян тощо.

Соціальні мережі, на думку як науковців, так і практиків, мають більш потужний іміджевий потенціал, ніж вебсайти. Зокрема, за якістю відгуків, вебсайти значно відстають від соціальних мереж.

З появою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій відкритість органів державного управління стає все більш важливою. Сьогодні у соціальних мережах має бути представлена не тільки діяльність окремих державних органів, а й їх посадових осіб.

Використання владою соціальних мереж як активного інформаційного каналу підвищує рівень довіри громадян, а отже присутність органів публічної влади в соціальних мережах позитивно впливає на їх імідж.

Соціальні мережі через можливість творчого та інноваційного спілкування з громадянами дозволяють отримувати вигоду від їх використання всім установам, закладам публічної сфери. Завдяки їм можна швидко та якісно донести будь-яке повідомлення чи новину [71].

Можемо констатувати, що динаміка використання соціальних мереж владними структурами є позитивною. Проте, присутність органів публічного управління в соціальних мережах має вийти за межі наявності сторінок в

Facebook, Instagram чи Twitter. Користування цими соціальними мережами має бути активним, акаунти – наповненими цікавим, пізнавальним і актуальним контентом. В цьому має бути інноваційність забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів влади [7]. Слід зазначити актуальність доступності сайтів, які стосуються діяльності українських органів влади, іноземними мовами і навіть можливість їх перекладу для людей з вадами зору. Це аспекти, які демонструють важливість позитивного міжнародного іміджу для України.

Висновок до розділу 1

1. Імідж органів публічного управління – це узагальнене уявлення, розуміння та оцінка громадянами та різними групами громадськості, сформовані на основі збереженої в їх пам'яті інформації про різні сторони діяльності інституту влади. Уява про орган місцевого самоврядування створюється завдяки іміджу послуг (вчасність, вичерпність та якість), управлінського іміджу (результативність внутрішньо-організаційної системи та оптимальність управлінських рішень); громадського іміджу (прозорість та відкритість в діяльності); іміджу сфери занятості (престижність та організаційний клімат).

2. Процес продукування цільового іміджу передбачає свідоме створення його бажаних властивостей або якостей за допомогою іміджевих засобів (іміджева реклама, паблік рилейшнз, популяризація) і базується на іміджевій стратегії, що звертає увагу на такі чинники: імідж формується під конкретне завдання (створення конструктивної взаємодії з громадськістю, підвищення легітимності влади, забезпечення ефективної реалізації управлінських функцій) і має відповідати соціальним очікуванням.

3. Конструювання позитивного іміджу влади може бути складним завданням, оскільки її імідж часто сприймається суспільством із певним

скептицизмом чи недовірою та залежить від низки факторів, що визначають рівень сприйняття та оцінку діяльності органів влади. Ці фактори включають: дії та результати, прозорість і відкритість, комунікацію та взаємодію, етику та професіоналізм. Основними проблемами, з якими стикаються органи влади при формуванні позитивного іміджу, є корупція, суспільна недовіра, комунікаційні проблеми, вплив ЗМІ, політичні конфлікти

4. На формування іміджу органів публічної влади впливають такі важливі фактори: забезпечення ефективності діяльності держави в інтересах суспільства; прозорість дій та відкритість влади до діалогу з громадянами; контроль за діяльністю державних службовців та її висвітленням у медіа; ефективна кадрова політика в державних органах як частина механізму формування іміджу; висока якість послуг, що надаються громадянам тощо.

5. Основні комунікативні функції іміджу органів публічної влади: сприяння сприйняттю аудиторією інформації про публічну службу; максимально допомагати розумінню особистості державного службовця; забезпечити підґрунтя для формування позитивного ставлення до окремого працівника та системи публічного управління в цілому.

6. Основним завданням комунікаційних підрозділів органів влади є формування доброзичливого ставлення населення до державних, соціально-політичних, економічних та інших інститутів суспільства (інформаційна та представницька функції), а також реалізація функцій, пов'язаних з обробкою інформації та зверненнями громадян, моніторинг громадських настроїв. Основну роль у формуванні позитивного іміджу місцевого самоврядування відіграють не різні форми інформування та односторонньої комунікації, а механізми та процедури зворотного зв'язку з громадськістю.

7. У формуванні позитивного іміджу органів публічного управління важливу роль відіграє веб-сайт. За його допомогою можна: сформувати позитивне ставлення до органів влади, шляхом надання достовірної інформації спростувати брехню, забезпечити ефективний зворотній зв'язок тощо.

8. Для формування іміджу органів публічного управління мають

використовуватися соціальні мережі, які набувають все більшої популярності серед користувачів усіх вікових груп. Репрезентація діяльності органів публічного управління в Інтернеті через соціальні мережі є одним із можливих варіантів її реалізації та донесення до суспільства особливостей публічного управління.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Характеристика результативності діяльності органу місцевого самоврядування в контексті формування його іміджу

Опішнянська селищна територіальна громада – прогресивна громада, націлена на ефективний розвиток усіх напрямів бізнесу та соціальної сфери, аби забезпечити соціально-економічне та культурне зростання.

Опішнянська селищна територіальна громада була утворена 23 грудня 2018 року як результат об'єднання Опішнянської селищної та Малобудищанської сільської рад з адміністративним центром в смт Опішня.

Громада знаходиться на перетині автодороги Н-Суми Полтава з дорогами у напрямку м. Гадяч та м. Миргород. Всі 31 населених пункти громади забезпечені під'їзними шляхами з твердим покриттям. Найближчий аеропорт – аеропорт «Полтава», залізничне сполучення – станція «Полтава-Київська»,

Населення громади становить 8460 осіб (співвідношення чоловіки/жінки складає 44:56), з них економічно активне – 4161 особа, кількість внутрішньо переміщених осіб – 1510 осіб. Більшість жителів проживає у адміністративному центрі громади – смт Опішня. Населення у радіусі 25 км від громади – 14000 осіб. Найбільші населені пункти в радіусі 25 км: Диканька – 7788 осіб, Велика Рублівка – 1485 осіб [15]. Площа громади 310,6 км². Близько 80 % земель громади мають сільськогосподарське призначення. Загальна площа ріллі по громаді становить 3860,1758 га, пасовища 2029,9997 га, сіножаті 1357,61 га, багаторічні насадження 608,09 га [16].

На території громади діють 10 закладів освіти, 9 закладів охорони здоров'я, 17 закладів культури. Здійснюють свою діяльність 307 юридичних осіб та 203 ФОП, з них 62 сільськогосподарських підприємства, 71 заклад

торгівельно-побутового обслуговування, 9 закладів ресторанного господарства, 5 аптек та 2 автозаправні станції.

В Опішнянській селищній територіальній громаді активно розвивається агросектор, видобуток вуглеводнів, торгівля та сфера послуг, в яких працюють найбільші підприємства громади. Бізнес на території громади активно розвивається, а податкові надходження активно вкладаються в покращення інфраструктури. Ключові підприємства, які здійснюють діяльність на території громади: ТОВ Околиця, ФГ «Агро-Ера», ТОВ «Бурат Агро», ТОВ «Агрофірма «ім. Довженка» агропромхолдингу «Астарта-Київ», – сільське господарство; ТОВ «Файне» – переробка сільськогосподарської продукції, вирощування ягід; ГПУ «Полтавагазвидобування», «Укрбургаз» – видобуток вуглеводів; ТОВ «Стандартенерго» – промислова енергетика.

Плановий бюджет на 2023 р. 100,9 млн грн. Виконання бюджету за 2023 р. (станом на 01 грудня 2023 р.): доходи – 484,6 млн грн (з них єдиний податок – 344,5 млн грн, ПДФО – 75,0 млн грн, трансфери із інших бюджетів, у т. ч. інша субвенція – 15,7 млн грн, рентні платежі – 15,6 млн грн,), видатки – 300,3 млн грн (в тому числі освіта – 76,2 млн грн, економічна діяльність – 45,8 млн грн, трансфери або субвенції іншим бюджетам – 44,5 млн грн, житлово-комунальне господарство – 33,3 млн грн) [15].

Опішнянська селищна рада – орган, який представляє відповідну територіальну громаду та здійснює від її імені та в її інтересах управління справами. Відповідно до наданих законом повноважень Опішнянська селищна рада працює на забезпечення сприятливих умов життєдіяльності, задоволення інтересів та потреб мешканців громади. Робота сільської ради в 2018-2024 рр. відбувалася в складі 22-ох депутатів від семи округів у складі шести комісій.

Кількісний склад виконавчого комітету затверджується сільською радою, а персональний – радою за пропозицією сільського голови. До нього увійшли представники різних сфер діяльності та виробничих напрямків з професійним досвідом, які можуть безпосередньо впливати на вирішення основних проблем громади. Робота виконавчого комітету селищної ради проходить у формі

засідань.

Структуру виконавчого апарату Опішнянської селищної ради подано на рис. 2.1. Селищний голова має одного заступника. Структура і посадові особи селищної ради визначаються нею самостійно і затверджуються на її засіданні.



Рис. 2.1. Виконавчий апарат Опішнянської селищної ради, 2024 р.

Ефективна кадрова політика у виконавчому комітеті Опішнянської селищної ради є складовою механізму формування її іміджу. Службовці Опішнянської селищної ради уповноважені реалізовувати повноваження та виконувати завдання від її імені, тому вони повинні мати сукупність характеристик, необхідних для ефективного виконання цих функцій (професійну компетентність). Початково, місцева влад визнала необхідність проведення конкурсів на нові посади для забезпечення професійного та компетентного керівництва. Ця ініціатива дозволила збільшити виконавчий

апарат, що мало на меті вирішення різноманітних завдань, пов'язаних з розвитком територіальної громади. Однак, на сьогоднішній день селищна рада стикається з викликами кадрового голоду, що виникає за відсутності системної стратегії підбору та розвитку персоналу. Відсутній чіткий план щодо підбору персоналу, а кадрова політика в основному реактивна. Велика увага приділяється спеціалістам із відповідною освітою та досвідом роботи, але відбір персоналу є не систематичним та не базується на стратегічних принципах, службовці самостійно обирають можливості для навчання та проходження тренінгів. Проте, більшість посадових осіб виконавчого апарату Опішнянської селищної ради відповідають таким вимогам як компетентність, висока професійність, законослухняність, ініціативність, здатність ефективно комунікувати з членами громади та вирішувати місцеві проблеми. Належне виконання службовцями свої професійних обов'язків сформувало високий рівень довіри до Опішнянської селищної ради.

Варто проаналізувати також забезпечення результативності діяльності влади в інтересах громади як один з найважливіших факторів, що впливає на формування іміджу Опішнянської селищної ради. Вже планом соціально-економічного розвитку об'єднаної територіальної громади Опішнянської селищної ради на 2019-2021 р. сформульовано його основні проблеми: зменшення кількості та старіння населення; безробіття та наявність тіньової зайнятості населення; зниження через низькі реальні доходи купівельної спроможності населення; нераціональне використання земельних ресурсів сільськогосподарського призначення; незадовільний стану автомобільних доріг; зношеність системи водопостачання; незадовільна забезпеченість потреб населення в пасажирських перевезеннях; недостатнє матеріально-технічне забезпечення закладів охорони здоров'я, освіти, культури [44].

Для зосередження зусиль щодо соціально-економічного розвитку Опішнянської селищної територіальної громади в 2022 р. прийнято Стратегію розвитку, якою визначено такі стратегічні та операційні цілі (табл. 2.1).

Всі стратегічні та операційні цілі розвитку Стратегії Опішнянської

селищної територіальної громади прямо чи посередньо спрямовані на забезпечення потреб та задоволення інтересів мешканців громади. Окремо сформульована стратегічна ціль «Підвищення стандарту якості життя для примноження людського капіталу, економічного зростання та соціальної згуртованості», яку планується забезпечити шляхом розвитку освіти та освітнього простору, опанування сучасними навичками і професіям, формування мережі центрів соціальної інтеграції та поліпшення благоустрою та зв'язності середовищ населених пунктів.

Таблиця 2.1

Стратегічні та операційні цілі Стратегії розвитку Опішнянської селищної територіальної громади, 2023 р.

Стратегічні цілі	Операційні цілі
1. Розвиток туристичної сфери як стратегічні можливості для підприємництва та самозайнятості населення	1.1. Забезпечення комплексного забезпечення туристів
	1.2. Урізноманітнення та підвищення якості об'єктів розміщень
	1.3. Розширення асортименту туристичних продуктів через розвиток підприємництва
2. Посилення конкурентоспроможності аграрної сфери громади як основної складової розвитку спроможності	2.1. Розвиток бренду «Опішнянська слива» як інструменту створення додаткових робочих місць в громаді
	2.2. Створення тепличного господарства як драйверу економічного розвитку
3. Підвищення стандарту якості життя для примноження людського капіталу, економічного зростання та соціальної згуртованості	3.1. Забезпечення стандарту нового освітнього простору в закладах освіти
	3.2. Позиціонування і розвиток навчальних закладів як центрів консолідації громади і соціальної інтеграції молоді
	3.3. Підтримка навчальних програм для мешканців громади з метою опанування сучасними навичками і професіям, що мають високий попит на ринку праці
	3.4. Формування мережі багатофункціональних центрів для розвитку туристичної галузі та соціальної інтеграції мешканців громади
	3.5. Поліпшення благоустрою та зв'язності середовищ населених пунктів для забезпечення комфорту та безпеки мешканців та гостей громади

Джерело: [62].

Наразі Опішнянська селищна територіальна громада демонструє достатній потенціал та можливості, що дозволяє в достатній мірі задовільнити інтереси громади (табл. 2.2).

В 2023 р. за показниками доходів та видатків, фінансової спроможності вона займає чільне місце серед територіальних громад Полтавської області. За даними Полтавської ОДА за 1 квартал 2023 р. за окремими показниками Опішнянська селищна територіальна громада є першою серед територіальних громад Полтавської області з загальним рейтингом 16 (табл. 2.3), і вже за нею розміщуються Сергіївська (68), Великосорочинська (72), Лохвицька (77), Щербанівська територіальні громади (77).

Таблиця 2.2

**Вартість основних проєктів Опішнянської селищної
територіальної громади, 2023 р.**

Назва проєкту	Вартість, тис. грн
Захисне укриття в Опішнянському ліцеї	2558,0
Розпочато нове будівництво укриття модульного типу КЗДО дитячий садок «Світлячок»	2558,0
Розпочато нове будівництво укриття модульного типу КЗДО дитячий садок «Яблунька»	2665,0
Розпочато капітальний ремонт підвального приміщення будинку культури з облаштуванням захисної споруди в с. Човно-Федорівка	7844,0
Капітальний ремонт будівлі КЗДО (ясла-садок) «Берізка»	25754,0
Капітальний ремонт та утеплення фасаду Опішнянської артілі	1716,0
Капітальний ремонт санвузлів, актової зали та системи опалення головного корпусу Опішнянського ліцею	5108,0
Заміна віконних блоків Опішнянського ліцею	2299,
Придбання меблів, техніки, обладнання та програмне для забезпечення Опішнянського ліцею, Малобудищанського та Човно-Федорівського ЗЗСО	1018,0
Обладнання для кухні КЗДО (ясла-садок) «Берізка»	223,8
Придбання шкільного автобусу	2952,0
Розпочато капітальний ремонт покрівлі майстерні Опішнянського ліцею	2996,0
Харчування учнів 1-4 класів та пільгових категорій	918,2
Харчування вихованців дитячих садочків (часткове відшкодування)	571,9
Капітальний ремонт фасаду та приміщення лікарні	23869
Автомобіль, обладнання та меблі для лікарні	2427
Капітальний та поточний ремонт доріг	48015

Джерело: узагальнено автором з використанням [17].

Опішнянська селищна територіальна громада серед територіальних громад Полтавської області: є абсолютним лідером серед територіальних громад Полтавської області за динамікою доходів загального фонду (без трансфертів) за I квартал 2023/2022 рр., доходами загального та спеціального

фондів (без трансфертів) на 1-го мешканця, а також часткою видатків на оплату праці з нарахуваннями у загальному обсязі видатків (загальний та спеціальний фонди); займає третє місце за видатками на 1-го мешканця (загальний та спеціальний фонди); займає четверте місце за часткою видатків на утримання апарату управління в загальному обсязі видатків (загальний та спеціальний фонди); займає шосте місце за видатками розвитку на 1-го мешканця [51].

Таблиця 2.3

Місце Опішнянської селищної територіальної громади серед ТОП-5 територіальних громад Полтавської області за окремими показниками, 1 квартал 2023 р.

Назва показника	Територіальні громади				
	Опішнянська	Сергіївська	Велико-сорочинська	Лохвицька	Щербанівська
Загальний рейтинг за період	1	2	3	4-5	4-5
Загальна сума рейтингових балів	16	68	72	77	77
Чисельність населення на (тис. осіб)	8,133	2,661	7,094	21,84	13,065
Доходи					
Динаміка доходів загального фонду (без трансфертів) за I кв. 2023/2022, %	660,2	141,7	82,3	113,4	346,2
Рейтинг	1	4	55	34	2
Доходи загального та спеціального фондів (без трансфертів) на 1-го мешканця, грн	18084,3	9180,3	5311,6	3 884,5	6527,5
Рейтинг	1	2	6	12	3
Видатки					
Видатки на 1-го мешканця (загальний та спеціальний фонди), грн	6091	6994	5868	4591	3874
Рейтинг	3	2	4	9	14
Видатки розвитку на 1-го мешканця, грн	543,6	320,7	1886,1	364,7	72,1
Рейтинг	6	11	1	9	23
Частка видатків на утримання апарату управління в загальному обсязі видатків (загальний та спеціальний фонди), %	9,4	16,1	9,0	9,5	13,4
Рейтинг	4	40	2	6	21
Частка видатків на оплату праці з нарахуваннями у загальному обсязі видатків (загальний та спеціальний фонди), %	25,5	40,9	32,6	40,2	48,7
Рейтинг	1	9	4	7	14

Джерело: узагальнено автором з використанням [51].

За даними порталу «Децентралізація» розглянемо місце Опішнянської селищної територіальної громади серед територіальних громад Полтавської області за динамікою показників фінансової спроможності. Експертами порталу проаналізовано виконання бюджетів територіальними громадами Полтавської області у 2023 р. в порівнянні з показниками 2021 р. [36]. Порівняльний аналіз виконано за одинадцятьма індикативними показниками, на основі даних про чисельність населення та виконання бюджету (табл. 2.4, додаток В).

Таблиця 2.4

Місце Опішнянської селищної територіальної громади серед ТОП-20 територіальних громад Полтавської області, що демонстрували зростання рівня своєї фінансової спроможності, 2023 р.

Рейтинг	Назва територіальної громади	Роки				2023 р. до 2021 р., %
		2021		2023		
		сума балів	рівень фінансової спроможності	сума балів	рівень фінансової спроможності	
1	Скороходівська	3	задовільний	9	оптимальний	6
2	Градизька	1	задовільний	7	оптимальний	6
3	Великосорочинська	11	високий	16	високий	5
4	Терешківська	11	високий	16	високий	5
5	Пришибська	14	високий	18	високий	4
6	Білоцерківська	10	високий	13	високий	3
7	Сергіївська	14	високий	17	високий	3
8	Новосанжарська	9	оптимальний	12	високий	3
9	Новогалещинська	9	оптимальний	12	високий	3
10	Великорублівська	10	високий	13	високий	3
11	Драбинівська	12	високий	14	високий	2
12	Машівська	11	високий	13	високий	2
13	Опішнянська	17	високий	19	високий	2
14	Горішньоплавнівська	15	високий	17	високий	2
15	Кам'янопотоківська	-6	критичний	-4	низький	2
16	Лубенська	11	високий	13	високий	2
17	Ланнівська	12	високий	13	високий	1
18	Новооржицька	10	високий	11	високий	1
19	Котелевська	14	високий	15	високий	1
20	Кременчуцька	15	високий	16	високий	1

Джерело: [36].

Рівень фінансової спроможності Опішнянської селищної територіальної громади визначено як високий (за показниками 2021 р., 2023 р.). Вона увійшла до ТОП-20 територіальних громад Полтавської області, що продемонстрували

зростання рівня своєї фінансової спроможності, та зайняла за 13 сходинку в рейтингу додавши в 2023 р. 2 бали до рівня оцінки 2021 року. З початком повномасштабного вторгнення країни агресора Опішнянській селищній раді чимало планів довелося відкласти. Зараз основні зусилля спрямовані на забезпечення безпеки і стабільної життєдіяльності громади та підтримку ВПО.

За даними інформаційної платформи для активних полтавців та підприємств «ЗМІСТ», яка отримали інформацію про надходження до бюджетів громад за 2023 рік від Полтавської ОВА, визначено, що 2023 року на допомогу військовослужбовцям та переселенцям з бюджету Полтавської області виділено 1,3 млрд грн. В середньому це 7 % від загальних витрат (табл. 2.5) [50].

Таблиця 2.5

Місце Опішнянської селищної територіальної громади серед ТОП-20 територіальних громад Полтавщини за часткою витрат на армію та внутрішньо переміщених осіб, 2023 р.

Рейтинг	Назва територіальної громади	Бюджет, млн грн	Витрати на бюджету на допомогу військовим та ВПО	
			млн грн	%
1	Пришибська	82,035	21,30	26,0
2	Опішнянська	470,300	110,50	23,5
3	Щербанівська	290,200	55,14	19,0
4	Терешківська	215,100	40,90	19,0
5	Білицька	112,700	17,80	15,8
6	Комишнянська	100,400	15,80	15,7
7	Ланнівська	84,300	11,90	14,1
8	Кременчуцька	2712,800	379,80	14,0
9	Нехворощанська	68,000	8,30	12,2
10	Білоцерківська	82,750	10,01	12,1
11	Великобудищанська	109,900	11,65	10,6
12	Мартинівська	85,100	8,00	9,4
13	Котелевська	187,700	16,5	8,8
14	Новоселівська	55,500	4,20	7,6
15	Сенчанська	172,900	12,97	7,5
16	Миргородська	560,440	40,35	7,2
17	Омельницька	47,400	3,17	6,7
18	Глобинська	456,120	30,1	6,6
19	Лохвицька	305,250	20,15	6,6
20	Горішньоплавнівська	979,900	61,73	6,3

Джерело: [50]

Друге місце у списку територіальних громад Полтавщини посіла Опішнянська селищна територіальна громада, яка на допомогу військовим та внутрішньо переміщеним особам витратила 23,5 % доходів місцевого бюджету (110,5 млн грн), тоді як Горішньоплавнівська міська територіальна громада, яка зайняла 20-е місце, має в тричі нижчий відсоток – 6,3 (61,73 млн грн). За кошти Опішнянської селищної територіальної громади придбано оптичні засоби, FPV дрони, засоби зв'язку, засоби забезпечення діяльності військових частин, автомобіль, квадрокоптери та інше.

Таким чином, оцінка іміджу Опішнянської селищної ради за такими його складовими як імідж службовців органу місцевого самоврядування та забезпечення результативності діяльності місцевої влади в інтересах громади є позитивною. Проте, потрібно констатувати, що сучасний стан іміджу органу місцевого самоврядування потребує впровадження додаткових інноваційних стратегій, оскільки без змін не забезпечити його стійкість та покращення.

2.2. Використання інформаційно-комунікаційних технологій для формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування

Крім ефективної діяльності влади відповідно до інтересів громадськості та кадрової політики, формування іміджу ОМС визначають також прозорість діяльності та відкрий діалог влади з громадянами, моніторинг діяльності посадових осіб органів місцевого самоврядування та оприлюднення її результатів в медіа, високий рівень якості послуг, що надаються громадянам.

Орган місцевого самоврядування повинен щоденно приділяти увагу наповненню кожного елемента іміджевої структури інформаційного поля. Відсутність будь-якого елемента (візуальної чи вербальної інформації) дозволяє громаді висловлювати власні здогади, власні оцінки, причому не завжди такі, що відповідають дійсності.

Перш за все, органи місцевого самоврядування мають презентувати себе

як відкриті, прозорі, доступні для діалогу, пропозицій, дискусій, співпраці. Їхня діяльність має бути публічною шляхом інформування населення про плани, перспективи дій, прийняття рішень, їх мотиваційні основи, шляхи і способи досягнення поставлених цілей.

Колектив Опішнянської селищної ради у своїй роботі керується принципами доброчесності, відкритості, прозорості та підзвітності. Прийом громадян проводиться з 8:00 до 17:15, селищним головою – щопонеділка, заступником селищного голови з питань виконавчих органів – щоденно, секретарем селищної ради – щоденно; землевпорядником – щоденно (додаток Г). Громадяни мають вільний доступ у приміщення селищної ради, а також можливість бути присутніми на засіданнях депутатських комісій, виконкому та сесіях селищної ради. Регламент селищної ради містить положення про запобігання конфлікту інтересів. Проєктів рішень селищної ради оприлюднюються на офіційному сайті ради за 20 робочих днів до дати їх розгляду. Рішення оприлюднюються на офіційному сайті ради протягом 5 робочих днів після їх прийняття.

Закупівлі селищної ради відбуваються відкрито і прозоро згідно чинного законодавства через систему PROZORRO. Продаж земельних ділянок та нерухомості відбувається шляхом відкритих і прозорих аукціонів через систему PROZORRO продажі. Усі витрати селищної ради публікуються на spending.gov.ua.

Стійкий позитивний імідж Опішнянської селищної ради забезпечує також відкрий діалог влади з членами громади. Він можливий з реалізацією ряду проєктів: Громадського бюджету Опішнянської об'єднаної територіальної громади (2020-2021 рр.), конкурсу «Молодіжний громадський бюджет» (2024 р.), Конкурсу проєктів органів самоорганізації населення (ОСН) Опішнянської селищної територіальної громади (2024 р.).

Головна ідея громадського бюджету – забезпечення реальної можливості громадян брати участь у заходах, що спрямовані на покращення селища Опішня та усвідомлення мешканцями громади власної відповідальності за вирішення

найважливіших ініціатив [45]. Відсутність ініціативи та відповідальності громади за соціально-економічний розвиток території призводить до втрати комунікації між громадою та владою. Громадський бюджет покликаний посилити участь громадян у прийнятті місцевих рішень, забезпечити прозорість і відкритість діяльності селищної ради, сприяти впровадженню передових практик взаємодії влади та громада.

В 2021 р. проєкти було подано відповідно до категорій: комунальні заклади (медицина, освіта, культура та інші) – дев'ять проєктів, заплановано реалізацію одного проєкту на суму 100 тис. грн; органи самоорганізації населення – два проєкти, заплановано реалізацію одного проєкту на суму 100 тис. грн; від мешканців громади – сім проєктів, заплановано реалізацію трьох проєктів по 50 тис. грн. Результати голосування та проєкти-переможці подано в табл. 2.6.

Молодь Опішнянської громади віком від 14 до 35 років в 2024 р. отримала змогу стати учасником конкурсу «Молодіжний громадський бюджет», за умови подачі проєкту на розвиток молодіжної інфраструктури на території Опішнянської громади.

Основні завдання конкурсу: реалізація місцевих молодіжних ініціатив, спрямованих на розвиток молодіжної інфраструктури на території Опішнянської громади; залучення молоді до участі в суспільному житті, шляхом подання, адвокації та реалізації власних ініціатив; розвиток молодіжної інфраструктури; створення умов для саморозвитку та якісного дозвілля молоді [35]. Це не тільки забезпечує запровадження кращих європейських практик взаємодії влади та молоді, а й можливість підвищення рівня прозорості та відкритості Опішнянської селищної ради.

Офіційне повідомлення про проведення, умови, терміни та результати конкурсу публікувалися на офіційному сайті Опішнянської селищної ради. Промоційна та інформаційна кампанії проводилися через засоби масової інформації та мережу інтернет. Автори проєктів отримали право (самостійно за власний рахунок) організовувати інформаційні заходи серед мешканців

Опішнянської територіальної громади де б мали змогу роз'яснити переваги власного проєкту. Це сприятиме збільшенню підтримки мешканців територіальної громади.

Таблиця 2.6

Результати голосування за проєкти-переможці в конкурсі Громадський бюджет Опішнянської територіальної громади, 2021 р.

Назва проєкту	Населення населеного пункту проєкту	Ваговий коефіцієнт	Кількість електоральних голосів	Кількість паперових голосів	Загальна кількість голосів	Остаточний бал
Проєкти мешканців територіальної громади						
Облаштування місця відпочинку на березі річки Ворскла («ГЕС»)	167	50,74	227	25	252	1795,05
Облаштування місць відпочинку на території сіл Човно-Федорівського старостату	571	14,83	54	267	321	1236,16
Облаштування дитячого майданчика «Мрія малюка», реконструкція дитячого майданчика	5278	1,61	73	457	530	672,50
Проєкти органів самоорганізації населення						
Закупівля матеріалів для ремонту даху на будинку за адресою: смт Опішня, вул. Незалежності, 12	5278	1,61	499	362	861	1092,49
Проєкти комунальних закладів						
«Клас під відкритим небом» – створення освітнього простору на свіжому повітрі на подвір'ї Човно-Федорівського ЗЗСО ІВ-ІІІ ступенів Опішнянської селищної ради Полтавської області	411	20,62	44	251	295	1339,57

Джерело: [47].

Переможцем може стати один проєкт, що набере найбільшу кількість голосів відповідно рейтингу результатів голосування. Бюджет одного проєкту не повинен перевищувати 100 тис. грн. Інформація про проєкт-переможця опублікована на офіційному сайті Опішнянської селищної ради.

Фінансування конкурсу планується проводити за рахунок коштів

місцевого бюджету в розмірі 100 % від загальної вартості проєкту. Загальний обсяг фінансування конкурсу визначається рішенням селищної ради про бюджет Опішнянської громади. Реалізація проєктів повинна відбуватися на об'єктах, що належать до комунальної власності територіальної громади.

Забезпечити прозорість та відкритість органу місцевого самоврядування а також активізувати участь громадян у прийнятті рішень місцевого значення покликаний також Конкурс проєктів органів самоорганізації населення (ОСН) Опішнянської селищної територіальної громади (2024 р.). Учасниками Конкурсу є органи самоорганізації населення Опішнянської селищної територіальної громади, головною метою діяльності яких є розвиток місцевого самоврядування. До конкурсу приймалися проєкти, які були розроблені за напрямом – проведення поточних ремонтів доріг Опішнянської територіальної громади. Для організації та проведення Конкурсу розпорядженням селищного голови була затверджена конкурсна комісія. Проєктом-переможцем став один проєкт, що набрав найбільшу кількість голосів відповідно рейтингу результатів голосування, а саме «Поточний ремонт дорожнього покриття в селищі Опішня по вул. Нафтовиків» (табл. 2.7).

Опішнянська селищна рада не тільки має бути відкрита для співпраці з громадськістю та доступна для діалогу, дискусій, пропозицій. Її діяльність має носити публічний характер через підзвітність перед населенням, інформування про плани, перспективи дій, прийняті рішення, їх мотиваційні основи, шляхи і способи досягнення поставлених цілей. Це забезпечується шляхом висвітлення в засобах масової інформації діяльності посадових осіб органу місцевого самоврядування.

Своєчасне інформування населення щодо аспектів діяльності Опішнянської селищної ради, ефективний прямий та зворотний зв'язок можливий з допомогою офіційного вебсайту Опішнянської селищної територіальної громади.

За результатами моніторингу вебсайту Опішнянської селищної територіальної громади найбільший рівень відкритості мають: інформація про

надання адміністративних послуг; повідомлення про закупівлю товарів, робіт, послуг за рахунок бюджетних коштів; відомості про бюджет; інформація про склад та роботу ради; відомості щодо кадрового забезпечення; загальна відомості про структуру органу влади. Пошук в оприлюднених офіційних документах громади (наказах, рішеннях, проектах рішень) можливий за критеріями: тип документа, скликання, сесії, номер документа, дата, назва документа. Вебсайт також може отримати високу оцінку за критерієм легкості сприйняття інформації.

Таблиця 2.7

**Загальна кількість голосів в розрізі проєктів Конкурсу проєктів органів
самоорганізації населення (ОСН) Опішнянської селищної територіальної
громади, 2024 р.**

Назва проєкту	Голосів ЗА в електр. вигляді	Голосів ЗА на паперових бланках голосування		Всього голосів
		всього	з урахуванням коэф. 0,3	
Поточний ремонт дорожнього покриття в селищі Опішня по вул. Нафтовиків	216	57	17	233
Ремонт дорожнього покриття по вул. Миру, с. Малі Будища	146	179	54	200
Поточний ремонт асфальтового покриття провулку Незалежності смт Опішня	99	55	17	116
Поточний ремонт дорожнього покриття вул. Нова, 82, с-ща Опішня	69	7	2	71
Поточний ремонт дорожнього покриття по вулиці Центральна села Малі Будища	44	56	17	61
Поточний ремонт дорожнього покриття сел. Опішня, вул. Петра Дорошенка (Мороховця)	57	0	0	57
Поточний ремонт асфальтового покриття вулиці Шевченка в с. Попівка	11	0	0	11
Поточний ремонт дорожнього покриття с. Попівка, вул. Нова (50-річчя Перемоги)	9	0	0	9

Джерело: [22].

Не вся інформація на вебсайті подається систематизовано, не завжди створено спеціальні розділи, знайти окрему інформацію можна лише за

пошуком. Наприклад, не повним є діапазон інформації про звернення громадян. Однак, використовується такі інструменти як «Система петицій», «Звернення до посадовця», «Черга в садочок», «Особистий кабінет користувача», «proozorro. Публічні закупівлі», «OpenBudget». Таким чином, офіційний вебсайт Опішнянської селищної територіальної громади забезпечує доступ до публічної інформації в достатній мірі.

Також, з офіційного вебсайту пропонується вихід на зовнішні е-сервіси, платформи та корисні сайти для бізнесу і громадян, більшість з яких слугують для отримання публічної інформації. Зокрема, це сервіс «Є-робота», сайт Асоціації міст України, «Правовий вісник», «Карта захисних споруд Полтавської області».

В розділі «Новини» офіційного вебсайту Опішнянської селищної територіальної громади є можливість фільтрувати інформацію за датою розміщення, що дозволяє вивчити динаміку новин (рис. 2.2).

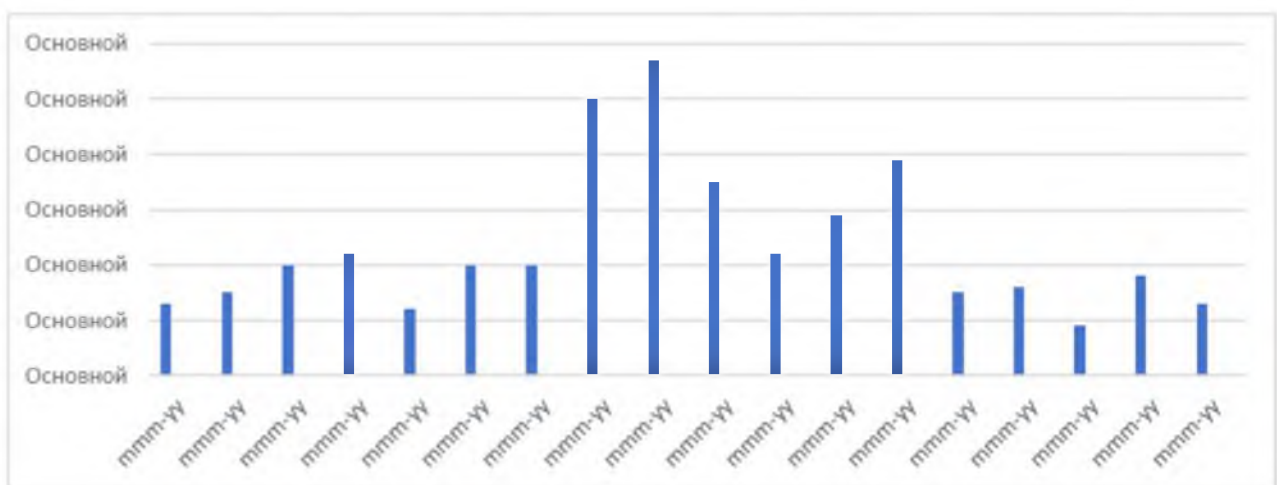


Рис. 2.2. Динаміка кількості новин на сайті Опішнянської селищної територіальної громади, 2023-2024 рр.

Джерело: узагальнено автором з використанням [35].

В розділі «Заявнику» офіційного веб-сайту Опішнянської селищної територіальної громади викладено порядок складання, подання, опрацювання запитів на інформацію та надання відповідей на них. Запит на інформацію може

бути як індивідуальним та і колективним. Про порушення вимог пп.10 ч.1 ст. 15 ЗУ «Про доступ до публічної інформації» [47] свідчить те, що відсутня сторінка де були б викладені звіти про роботу з запитами. Проте варто сказати, у виконання пп. 11 цієї ж норми Закону, зазначено відповідальну особу, графік прийому запитів, поштову скриньку, телефон, електронну адресу.

Опішнянська селищна рада забезпечує необхідний доступ до необхідних послуг всім мешканцям незалежно від їхніх фізичних, інформаційних, цифрових, соціальних, громадянських, економічних чи освітніх особливостей. У відділ ЦНАП надається 334 адміністративні послуги. В 2023 р. за отриманням послуг звернулося 9913 осіб: зареєстровано в громаді місце проживання – 198 осіб, знято з реєстрації місця проживання – 74 особи, надано адміністративні послуги соціального характеру – 1043 особи, видано довідок різного характеру – 1630 шт, державна реєстрація речових прав на нерухоме майно – 6275 заяв (740 тис. грн), прийнято заяв на виплату компенсації за тимчасове розміщення ПВО – 628 шт., проведено державних реєстрацій актів цивільного стану – 2016, взято на облік внутрішньо переміщених осіб – 151 особа, та ін. В 2023 р. придбано станцію із комплектом обладнання для зняття біометричних даних для оформлення та видачі паспортних документів та обладнання для захищених каналів. Громадянам надаються послуги високого якісного рівня.

Насамкінець зазначимо, що Опішнянська селищна рада формує також міжнародний імідж шляхом співпраці з такими Міжнародними організаціями та фондами: ПРООН в Україні за фінансової підтримки Європейського Союзу в межах проєкту «EU4Recovery – Розширення можливостей громад в Україні», Товариства Червоного Хреста Канади, Міжнародна організація міграції (МОМ), Програма «U-LEAD з Європою», Міжнародна організація Rotary Club, Німецьке товариство міжнародного співробітництва (GIZ), Гуманітарна організація INTERSOS (Італія) та ін. Зокрема, співпраця з міжнародними організаціями забезпечила отримання гуманітарної допомоги на суму приблизно 11 млн грн (орієнтовно 1480 грн на 1 особу внутрішньо переміщених осіб).

Таким чином Опішнянська селищна рада приділяє достатньо уваги наповненню таких структурних елементів свого іміджу як відкрий діалог влади з громадянами, прозорість діяльності, висвітлення діяльності посадових осіб органів місцевого самоврядування в медіа та рівень якості послуг.

Висновок до розділу 2

1. Імідж Опішнянської селищної ради формує, насамперед, кадрова політика виконавчого комітету. Селищна рада стикається з викликами кадрового голоду, що виникає за відсутності системної стратегії підбору та розвитку персоналу. Відсутній чіткий план щодо підбору персоналу, а кадрова політика в основному реактивна. Проте велика увага приділяється спеціалістам із відповідною освітою та досвідом роботи. Більшість посадових осіб виконавчого апарату відповідають таким вимогам як компетентність, висока професійність, законослухняність, ініціативність, здатність ефективно комунікувати з членами громади та вирішувати місцеві проблеми. Належне виконання службовцями свої професійних обов'язків сформувало досить високий рівень довіри до Опішнянської селищної ради.

2. Забезпечення результативності діяльності влади в інтересах громади є одним з найважливіших факторів, що впливає на формування іміджу Опішнянської селищної ради. В 2023 р. за показниками доходів та видатків, фінансової спроможності вона зайняла перше місце серед територіальних громад Полтавської області. Рівень фінансової спроможності Опішнянської селищної територіальної громади визначено як високий (за показниками 2021 р., 2023 р.). Вона увійшла до ТОП-20 територіальних громад Полтавської області, що продемонстрували зростання рівня своєї фінансової спроможності, та зайняла за 13 сходинку в рейтингу додавши в 2023 р. 2 бали до рівня оцінки 2021 року.

3. Колектив Опішнянської селищної ради у своїй роботі керується

принципами доброчесності, відкритості, прозорості та підзвітності. Закупівлі селищної ради відбуваються відкрито і прозоро згідно чинного законодавства через систему PROZORRO. Продаж земельних ділянок та нерухомості відбувається шляхом відкритих і прозорих аукціонів через систему PROZORRO продажі. Усі витрати селищної ради публікуються на spending.gov.ua.

4. Стійкий позитивний імідж Опішнянської селищної ради забезпечує відкрий діалог влади з членами громади. Він можливий з реалізацією ряду проєктів: Громадського бюджету Опішнянської об'єднаної територіальної громади (2020-2021 рр.), конкурсу «Молодіжний громадський бюджет» (2024 р.), Конкурсу проєктів органів самоорганізації населення (ОСН) Опішнянської селищної територіальної громади (2024 р.).

5. Своєчасне інформування населення щодо аспектів діяльності Опішнянської селищної ради, ефективний прямий та зворотний зв'язок можливий з допомогою офіційного вебсайту Опішнянської селищної територіальної громади, який виконує свої функції досить якісно.

6. Опішнянська селищна рада забезпечує необхідний доступ до необхідних послуг всім мешканцям незалежно від їхніх фізичних, інформаційних, цифрових, соціальних, громадянських, економічних чи освітніх особливостей. У відділ ЦНАП надається 334 адміністративні послуги.

7. Опішнянська селищна рада формує також міжнародний імідж шляхом співпраці з Міжнародними організаціями та фондами: ПРООН в Україні за фінансової підтримки Європейського Союзу в межах проєкту «EU4Recovery – Розширення можливостей громад в Україні», Товариства Червоного Хреста Канади, Міжнародна організація міграції (МОМ), Програма «U-LEAD з Європою», Міжнародна організація Rotary Club, Німецьке товариство міжнародного співробітництва (GIZ), Гуманітарна організація INTERSOS (Італія) та ін.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Інструменти електронної демократії як складова інформаційно-комунікаційного механізму формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування

Різноманітні інструменти електронної демократії розвиваються та використовуються в Україні завдяки дедалі глибшому проникненню сучасних цифрових інформаційно-комунікаційних технологій в систему державного управління та місцевого самоврядування. Їх метою яких є залучення громадян до управління державними справами та справами на рівні місцевого самоврядування.

У місцевому самоврядуванні основним призначенням цифрових технологій є підвищення ефективності місцевого управління за критеріями довіри громадян до органів місцевої влади, відкритості та прозорості їхньої діяльності, ступеню громадської участі в прийнятті рішень, рівнем корумпованості органу місцевого самоврядування. А, отже, в підсумку це сприяє досягненню ще однієї мети – формування стійкого позитивного іміджу органу місцевого самоврядування.

Інноваційним цифровим продуктом для рішень громад в Україні, зокрема і Опішнянської селищної територіальної громади, є маркетплейс «Дія. Цифрова громада» [5, 6]. Він пропонує громадянам послуги, за допомогою яких можна швидко та якісно вирішити низку питань, не звертаючись до державних органів. Використовуючи цю послугу, можна розбудовувати та зміцнювати відносини між владою та мешканцями, адже більшість важливих процесів прийняття рішень стають прозорими, що запобігає чи зменшує корупційні ризики, дозволяє підвищити стандарт життя громадян та рівень їх довіри до

влади.

Основні цифрові сервіси Платформи «Дія. Цифрова громада», що забезпечують процеси цифрової трансформації як на державному, так і на місцевому рівнях подано в додатку Д. Розглянемо детальніше ті з них, які є найвагомішими для органів місцевого самоврядування.

Одним з основних сервісів для безпосередньої взаємодії мешканців громади з місцевою владою є «Електронна демократія та комунікація», дозволяє висловити свої потреби та донести свої ідеї щодо покращення якості життя в громаді, а також забезпечує участь у громадських обговореннях. За умови використання цього сервісу можна очікувати зростання рівня обізнаності та соціальної відповідальності членів громад, визнання значимості влади, зростання рівня довіри до неї.

Цей цифровий продукт у місцевій громаді надає своїм мешканцям онлайн-послуги, такі як електронне голосування, електронні заяви, електронний референдум, електронні консультації тощо. Також дозволяє звертатися до органів місцевого самоврядування з проханнями та пропозиціями (це особливо актуально для людей з особливими потребами). Розвиток електронної демократії дозволяє громадянам формувати онлайн-спільноти та ефективно протистояти бюрократії та корупції. Усе теж формує належний рівень соціальної відповідальності та світогляду членів громад. Крім того це сприяє підвищенню рівень соціальної відповідальності та свідомості представників громади В додатку Ж подано усі доступні можливості цієї категорії.

Широкий спектр онлайн-послуг (отримати інформацію про стан повітря, рівень забруднення води чи ґрунту, отримати інформацію та попередити про вирубку лісів та пожежі, звернутися до відповідних органів про протиправні дії, пов'язані з екологічним контролем тощо) громадяни та суб'єкти господарювання можуть отримати завдяки користуванню послугами категорії «Екологія».

Оперативно вирішувати проблеми щодо стану роботи комунальних

підприємств; місцевих комунальних послуг та їх онлайн-оплати, моніторингу і контролю якості надання окремих послуг та вирішення окремих проблем (можна залишити заявку на отримання послуг з ремонту чи інші види робіт) сприяє використанню онлайн-сервісу «Комунальне господарство».

Користування послугами категорії «Медицина» (11 продуктів) полегшить роботу медичних працівників та покращить якість послуг, що надаються ними громадянам: гарантування прозорості фінансування системи охорони здоров'я, нові можливості для бізнесу в сфера медицини, розвиток програми eHealth, безпека даних, створення в Україні онлайн-платформ для міжнародних освітніх та наукових програм з охорони здоров'я, медицини та фармації тощо.

Сервіси категорії «Освіта» (14 продуктів) пропонують онлайн-підручники з фіксованим доступом, посібники та методичну літературу, платформи, що забезпечують постійний зв'язок між батьками та вчителями, цифрову реалізацію онлайн-документів, тобто журналів, табелів та щоденників, платформу цифрової грамотності «Активність. Цифрова освіта» та ін.

В категорії «Державні послуги» до цифрових сервісів платформи «Дія. Цифрова громада» відносимо сервіс «Дія. Бізнес» (сприяння малому та середньому бізнесу), портал «Відкриті дані України» (доступ до публічної інформації у формі відкритих даних), додаток «Дія» (доступ до важливих документів в електронному вигляді, швидкі та якісні окремі види послуг).

Цифрові продукти сервісу «Транспорт» можуть бути використані для упорядкування руху громадського транспорту, його відстеження та допомогти покращити трафік, скоротити час у дорозі тощо.

Сервіси розділу «Туризм і відпочинок» переконують, що створення онлайн-карти громад, які вказуватимуть напрямки туристичних об'єктів і пам'яток культури, є необхідністю. Є також потреба в веб-сайтах чи мобільних додатках, що допоможуть потенційному туристу побачити загальновизнані туристичні об'єкти, прочитати відгуки про них та прочитати рекомендації щодо створення туристичного маршруту в конкретній громаді. Це сервіси «Туристичний портал VisitUkraine.Today: актуальні правила в'їзду в Україну та

подорожей світом», «Інтерактивна карта інвестиційної привабливості», «Інтерактивна карта туризму».

Пропозиції категорії «Фінанси»: «ФОПкаса», «Універсальний Програмний РРО ЧекОнлайн», «Zarplata 24», «SMARTFIN.UA». Оскільки місцева влада прагне до ефективної співпраці з мешканцями доцільно поміркувати над тим як зробити більш прозорими та доступними для мешканців фінансові процеси. Тут в нагоді стане розробка та впровадження технологій, з задіянням яких можна забезпечити більш швидку та ефективну обробку та аналіз інформації про місцевий бюджет, розподіл фінансових ресурсів, упровадження системи електронного документообігу тощо.

Платформа «Дія. Цифрова громада» пропонує 20 сервісів напряму «Електронне врядування» (додаток 3). Це – «КАІ- Документообіг. Електронний Документообіг», «АСКОД Онлайн» «Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ)», «Апаратно-програмний комплекс автоматизації сесійної роботи для обласних, районних, місцевих та сільських рад України «ЄДНІСТЬ»», «АСКОД АРМ Керівника», «Автоматизована система «Пільги та допомоги»», «Система електронного голосування ГОЛОС» та ін. Їх застосування сприятиме доступності процесів управління та послуг як на рівні держави, так і місцевого самоврядування, прозорості та відкритості в процесах.

Поступово в кожній громаді з'являються відповідальні за цифровізацію – заступники з цифрової трансформації, і для них на Платформі «Дія. Цифрова громада» теж знаходиться важливий ресурс – систематизована база знань. Вона містить поради щодо запровадження цифрових інструментів, план цифрової трансформації, порядок дій та нормативні документи, як будуть потрібні відповідальним за цифровізацію в регіонах в роботі для ефективної її реалізації. Також доступні наступні рубрики: «База знань для цифрових лідерів та лідерок» (інформаційні посібники для цифрових лідерів); «Цифровий путівник» (алгоритм впровадження цифрових рішень); показники для вимірювання цифрової трансформації регіонів і територіальних громад України (окреслюють провідні напрями диджиталізації та сприяють відповідальним за цифровізацію у

визначенні пріоритетних завдань для цифрової розбудови громад); курси з підвищення цифрової грамотності; електронний кабінет цифрового лідера [4].

У процесах прийняття публічно-управлінських рішень та цифровізації комунікації в системі місцевого самоврядування важлива увага також приділяється забезпеченню актуальною та достовірною інформацією стейкхолдерів, розбудові довірчих відносин з ними.

Одним із засобів цього, на нашу думку, є публічна онлайн-платформа колективної роботи органів самоорганізації населення (ОСН) в мережі Інтернет що обґрунтована В. М. Кузьменко [27]. Вона, як інструментом електронної демократії, може стати засобом формування стійкого позитивного іміджу органу місцевого самоврядування. Основною метою створення такої онлайн-платформи є підвищення ефективності, відкритості, прозорості та доступності діяльності ОСН шляхом реалізації ефективної комунікації між ОСН та зацікавленими сторонами системи місцевого самоврядування, обмін між ними публічною інформацією. Онлайн-платформа також має бути націлена на активізацію участі мешканців місцевих громад, інститутів громадянського суспільства, науковців, представників медіа та інших зацікавлених сторін місцевого самоврядування.

Онлайн-платформа на рівні територіальних громад також сприятиме реалізації комунікаційних цілей: організація віртуального середовища для колективної роботи органів місцевого самоврядування та самоврядування населення; оперативний виклад актуальної, повної та достовірної інформації щодо здійснення повноважень ОСН; розбудова спільноти як учасника в демократичного управління на рівні громади; підтримка та забезпечення ефективності комунікаційних процесів у взаємовідносинах органів місцевого самоврядування та інститутів громадянського суспільства; генерування довіри до них та, як наслідок, формування та розвиток стабільних відносин між місцевою владою та громадськістю [62].

В. М. Кузьменко [27] до складу онлайн-платформи пропонує включити сім модулів (табл. 3.1). Мають бути знайдені комплексні рішення, які

поєднуватимуть наявні інструменти електронного урядування, електронної демократії та комунікації. При цьому слід враховувати специфіку діяльності ОСН та їх функції, які вони реалізують в системах державного управління та місцевого самоврядування.

За словами В. М. Кузьменка, публічна онлайн-платформа колективної роботи ОСН України дозволить урахувати інтереси жителів територіальної громади, представниками якої є органи ОСН, в процесах комунікації та прийняття публічно-управлінських рішень у системі місцевого самоврядування [27].

Таблиця 3.1

**Модулі публічної онлайн-платформи колективної роботи органів
самоорганізації населення**

Назва модуля	Призначення модуля
1. Модуль колективної роботи	Автоматизація процесів планування, організації, мотивації, контролю та функцій комунікації, прийняття рішення в процесі публічного управління з боку органів самоорганізації населення
2. Модуль контенту	Управління контентом, викладення, архівування та видалення текстових, аудіо- та відеоданих на онлайн-платформі
3. Модуль обговорення та взаємодії	Обмін думками, обговорення між стейкхолдерами органу місцевого самоврядування під час управління справами на місцевому рівні
4. Модуль обміну даними	Обмін інформацією між державними, місцевими реєстрами та базами даних у форматі відкритих даних
5. Інформаційно-аналітичний модуль	Презентація та візуалізація рівня ефективності взаємодії та управління справами органу місцевого самоврядування
6. Модуль пошуку	Ефективний та зручний пошук розміщеної на платформі інформації
7. Модуль адміністрування	Керування доступом і визначення ролей користувачів онлайн-платформи, резервне копіювання бази даних і вмісту, керування конфігурацією онлайн-платформи

Джерело: [27].

Проте завдання створення публічної онлайн-платформи для колективної роботи ОСН стоїть не на місцевому рівні. Тому на початковому етапі Опішнянською селищною раді може бути використаний досвід міської громади м. Люботин Харківського району Харківської області, на сайті якої є окремий розділ «Органи самоорганізації населення», де розмішується актуальна та

достовірна інформація з питань діяльності ОСН. Інформація викладається за кількома рубриками [17]:

—«Повний перелік документів, які можуть надавати органи самоорганізації населення»;

—«Дислокація фактично діючих органів самоорганізації населення»;

—«Інформація щодо діяльності органів самоорганізації населення», де кожен конкретний ОСН має свою сторінку з розділами: «Об’яви» (повідомлення про скликання зборів (конференцій) з питань діяльності ОСН), «Інформація щодо діяльності органу самоорганізації населення», «Матеріали для роботи (зокрема, положення про порядок створення та діяльності конкретного органу самоорганізації населення на території територіальної громади), «Нормативно-правове регулювання діяльності самоорганізації населення» (рішення сесій, протоколи конференції представників громадян за місцем проживання, «Положення про орган самоорганізації населення»);

—«Об’яви»;

—«Закон України «Про органи самоорганізації населення»;

—«Нормативно-правове регулювання діяльності органів самоорганізації населення на території громади».

Розділ «Органи самоорганізації населення» за схожою, адаптованою до потреб конкретної громади, структурою доречно створити і на вебсайті Опішнянської селищної територіальної громади, куди підтягнути вже існуючу сторінку «Конкурс проектів від ОСН». В цьому ж розділі можна запропонувати сторінки «Повідомлення про скликання зборів (конференцій) з питань утворення самоорганізації населення», «Перелік рішень селищної ради, щодо надання дозволів на створення органів самоорганізації населення» та, як це зроблено на офіційному вебсайті Київської міської ради, а також форми документів, що супроводжують діяльність ОСН [55]:

— форми повідомлення про скликання зборів (конференції) з питань ініціювання створення ОСН;

—форми заяви про надання дозволу на створення ОСН;

–форми протоколу зборів (конференції) з питань ініціювання надання дозволу на створення ОСН;

–форми списку учасників (уповноважених представників) зборів (конференції) з питань ініціювання створення ОСН.

Саме таким чином Опішнянська селищна рада може зробити важливий крок до поєднання інструментів електронної демократії та комунікації в процесі реалізації важливої форми участі членів територіальної громади у вирішенні окремих питань місцевого значення – ОСН. Це сприятиме формуванню та розвитку стійких взаємовідносин між Опішнянською селищною радою та громадськістю, довіри до селищної ради, і, в результаті, зміцнюватиме її позитивний імідж.

3.2. Розвиток цифрової та комунікативної компетентності посадових осіб органу місцевого самоврядування

Успішна цифровізація публічного управління можлива за умови рівномірного та одночасного розвитку всіх її складових, зокрема: розвитку інформаційної культури, що базується на знаннях та нововведеннях; забезпечення сталого розвитку суспільства та отримання соціальних переваг від цифрових ресурсів комунікативної взаємодії на основі швидкісних та надшвидкісних інтерфейсів та відповідних програм; відкриття доступу до публічної інформації; полегшення онлайн-спілкування; забезпечення цифрової довіри; забезпечення безперебійного телекомунікаційного зв'язку в країні; підвищення цифрової грамотності, навичок та залучення громадян до ухвалення суспільно вагомих державних рішень.

Збільшення технічних засобів та кількості користувачів мережі Інтернет збільшило кількість людей, які можуть користуватися онлайн-порталами, що в свою чергу стимулювало розвиток цифровізації, комунікативної взаємодії та перехід комунікативної взаємодії державних органів на інший рівень. і

громадян. Потенціал цифровізації державних установ полягає в удосконаленні інституційних та робочих процесів для підвищення ефективності надання адміністративних послуг, а також у забезпеченні залучення, участі та підзвітності [43].

Для більш ефективного розвитку процесів цифровізації в Опішнянській селищній територіальній громаді виконавчий комітет селищної ради має визначитися із структурою комунікативних взаємозв'язків, розглянути можливості використання цифрових технологій з допомогою яких місцеве самоврядування та громадська участь стануть інклюзивними та доступними для всіх без винятку громадян. Зазначимо інструменти громадської участі, що доступні в Опішнянській селищній територіальній громаді, та ті, що потребують інтеграції у них цифрових технологій найближчим часом (табл. 3.2).

Інтеграція цифрових технологій у процеси реалізації інструментів громадської участі у місцевому самоврядуванні дозволяє констатувати необхідність набуття посадовими особами ОМС окремих компетенцій у сфері інформаційної грамотності. Зарубіжна практика електронного урядування засвідчує, що важливим є досвід реалізації постійних програм підвищення комп'ютерної грамотності як державних службовців, так і населення. Це можна зробити за допомогою спеціальних державних програм, спрямованих на навчання чиновників роботі з персональним комп'ютером та Інтернетом, включно з засвоєнням нових інформаційних технологій у програмах підготовки посадових осіб у закладах вищої освіти.

Для Опішнянської селищної ради пріоритетами мають стати цифрова освіта її посадових осіб та освіта з питань розвитку е-демократії в Опішнянській селищній територіальній громаді. Є достатньо широка пропозиція на ринку навчальних послуг. Так, на кінець 2024 р. Портал управління знаннями пропонував більше десяти короткострокових програм з питань е-демократії та цифрової грамотності (додаток К) [48]. Загальні короткострокові програми «Упровадження інструментів електронної демократії

в діяльність органів влади», «Цифрова грамотність» пропонував в 2024 році Полтавський центр підвищення кваліфікації.

Таблиця 3.2

**Очікуваний рівень використання інструментів електронної демократії
в Опішнянській селищній територіальній громаді, 2025-2027 рр.**

Інструменти громадської участі	Роки			
	2024		2025-2027	
	Не мають он-лайн формат	Мають он-лайн формат	Не мають он-лайн формат	Мають он-лайн формат
Запит на інформацію	+			
Звернення громадян	+			+
Система петицій		+		+
Бюджети громадської участі		+		+
Голосування Громадянські кампанії	+			+
Прийом посадовців		+		+
Запис на зустріч депутата з виборцями	+			+
Трансляції сесій міської ради	+			+
Трансляції засідання депутатських комісій	+			+
Трансляції засідань виконавчого комітету	+			+
Прийом посадовців		+		+
Звітування міського голови та депутатів	+			+
Громадські обговорення	+			+
Соціологічні опитування	+			
Публічні консультації	+			+
Відкриті бюджети		+		+
Публічні закупівлі		+		+
Відкриті дані	+			+
Колективне звернення	+			+
Місцева ініціатива	+		+	
Мирні зібрання, пікети, акції	+		+	
Громадські слухання	+		+	
Загальні збори громадян	+		+	

Обов'язковим і необхідним напрямком у державній політиці є створення та організація роботи інформаційних відділів у структурі органів влади. Це зумовлено необхідністю інформування громадськості про діяльність і рішення влади, формування та підтримки її позитивного іміджу, зміцнення кредиту довіри. Ці процеси в першу чергу регулюються вимогами статті 10 Закону України «Про інформацію», яка встановлює обов'язок як органів виконавчої влади, так і ОМС сповіщати про свою діяльність та надавати інформацію з

допомогою спеціальних підрозділи (ст. 21).

Створення таких інформаційних служб у виконавчих органах місцевих рад (за умови ефективної організації їх роботи) дозволить місцевим радам надавати оперативну та чесну інформацію про свою діяльність, а також отримувати зворотний зв'язок з громадськістю та адекватно реагувати на запити та потреби населення громади.

Враховуючи вищезгадані міркування актуальним є створення сектору інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю як структурного підрозділу виконавчого комітету Опішнянської селищної ради. Сектор має бути підзвітний і підконтрольний раді, підпорядкований селищному голові, заступникам селищного голови і виконавчому комітету ради.

Основне завдання сектору інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю – забезпечення ефективної взаємодії Опішнянської селищної ради та її виконавчих органів із медіа для сповіщення про їх діяльність, ознайомлювати місцевих жителів Опішнянської селищної територіальної громади з діяльністю та головними новинами селищної ради та виконкому.

Орієнтовний зміст Положення про сектор інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю виконавчого комітету Опішнянської селищної ради запропоновано в додатку Л.

Сектор має збирати, аналізувати, обробляти інформацію про діяльність селищного голови та виконавчих органів Опішнянської селищної ради оперативно подавати її на офіційних джерелах онлайн-комунікації та за потреби у засобах масової комунікації.

Основні завдання Сектору:

- інформування місцевої громади та громадськості держави про діяльність Опішнянської селищної ради, її виконавчих органів;

- взаємодія із суб'єктами інформаційних відносин з метою розповсюдження інформаційних, довідково-роз'яснювальних друкованих, відео-, аудіо- та фотоматеріалів;

- ведення та забезпечення інформаційно-аналітичними матеріалами

офіційного сайту Опішнянської селищної територіальної громади та офіційних сторінок у соціальних мережах;

–розміщення на вебсайті Опішнянської селищної ради інформації про її діяльність, у тому числі про прийняті рішення, розпорядження, протоколи тощо;

–аналіз та узагальнення інформації про ситуацію в інформаційному просторі територіальної громади, району, області шляхом моніторингу інтернет-ресурсів;

–забезпечення відповідного реагування на критику у засобах масової інформації;

–здійснення заходів щодо розвитку національної складової мережі Інтернет, збільшення множини засобів та вдосконалення методів розголошення неупередженої суспільно-політичної, економіко-просвітницької, правової, науково-технічної та інших видів інформації про регіон, район та громаду в Інтернеті, реалізація заходів щодо забезпечення в усіх сферах суспільного життя розвитку та функціонування української мови як державної.

Функції, що має виконувати сектор інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю викладено в додатку Л.

Права та обов'язки сектору для здійснення покладених на нього завдань викладено в додатку Л. Сектор зобов'язаний: інформувати громадськість про діяльність Опішнянської селищної ради у повному обсязі, у доступній формі та з урахуванням інтересів різних груп населення; забезпечувати прозорість і відкритість діяльності Опішнянської селищної ради; публікувати на веб-сайті Опішнянської селищної ради інформацію про його діяльність, у тому числі про прийняті рішення, розпорядження протоколи тощо, сприяти взаємодії органу місцевого самоврядування з громадськістю.

Сектор має очолювати завідувач, який організовуватиме його роботу, розподілятиме обов'язки між працівниками сектору, контролюватиме роботу та нести персональну відповідальність за виконання покладених завдань.

Результативність комунікаційної діяльності сектору інформаційної

діяльності та комунікацій з громадськістю як і Опішнянської селищної ради в цілому визначатиметься тим, наскільки вдасться залучити цільову аудиторію та остаточно реалізувати комунікаційні завдання.

Якщо мету комунікації вбачати в залученні громадськості до обговорення важливих питань місцевого значення, то показники її успішності можна окреслити як:

- кількість переглядів сайту Опішнянської територіальної громади з публікацією проєкту рішення з даного питання;
- кількість згадувань проєкту рішення у медіа;
- кількість лайків, перепостів і коментарів у публікаціях, пов'язаних з конкретною новиною чи проєктом;
- кількість згадувань проєкту депутатами Опішнянської селищної ради у публічних комунікаціях;
- кількість висвітлень і обговорень інформаційного повідомлення чи проєкту під час офлайн- та онлайн-заходів (громадських слухань, зборів, зустрічей з громадськістю, круглих столів, тощо).

Якісні показники успішності комунікацій можна визначити таким чином:

- тональність тон обговорення проєкту в медіа;
- тональність обговорення інформаційного повідомлення проєкту під час офлайн та онлайн заходів (громадські слухання, зустрічі, публічні зустрічі, круглі столи тощо);
- зацікавленість цільової аудиторії у підтримці (не підтримці) інформації чи проєкту (поява коментарів та обговорень, тегів під публікаціями, дії на підтримку чи проти інформації, проєкту тощо).

Показники та інструменти оцінювання комунікацій в розрізі каналів, що рекомендується використовувати посадовим особам Опішнянської селищної ради, подано в додатку М. Показники та інструменти оцінювання комунікацій запропоновано в розрізі таких каналів: медіа (онлайн-ЗМІ, телебачення, друковані медіа), соціальні мережі (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram), месенджери (Telegram, Viber, Сайт, розсилка електронною поштою, заходи).

Сектору інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю виконавчого комітету Опішнянської селищної ради можна рекомендувати використання ряду спеціальних інструментів, які допомагають автоматизувати збір аналітичних даних для оцінки ефективності комунікацій. Для сайтів – це Google Analytics, один із найпопулярніших інструментів, який дозволяє бачити, що відбувається на сайті в режимі реального часу та визначати широкий спектр показників: від аналізу дій відвідувачів до глибокого соціально-демографічного аналізу та прогнозів. Для соціальних медіа це аналітика Facebook, аналітика Twitter, яка дозволяє визначити, наприклад, який час публікації є оптимальним і яка тема викликає найбільшу реакцію. Для розсилок – звіти MailChimp; де можна переглядати статистику, особливо кількість підписників або невідкривачів, аналізувати взаємодію підписників з розсилкою, щоб визначити найкращий час для відправки листа тощо. Для відео – аналітика YouTube, яка дозволяє аналізувати кількість переглядів і їх середню тривалість і на основі цього вносити зміни в опублікований або планований матеріал, наприклад: скорочувати відео, ділити його на дрібніші сегменти, додавати описи і тайм-коди, щоб глядач бачив саме ті моменти, які його цікавлять.

Висновки до розділу 3

1. Складовою інформаційно-комунікаційного механізму формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування може стати такий цифровий продукт як маркетплейс «Дія. Цифрова громада». Він пропонує громадянам сервіси, за допомогою яких можна оперативно та ефективно вирішувати низку питань не відвідуючи державних установ. З ним можна зміцнити зв'язок між владою та мешканцями, адже більшість важливих процесів прийняття рішень стають прозорими, що зменшує корупційні ризики, дозволяє підвищити стандарт життя громадян та рівень їх довіри до влади.

2. Хорошим засобом забезпечення актуальною та достовірною

інформацією стейкхолдерів органів місцевого самоврядування, розбудови довірчих відносин з ними, має стати публічна онлайн-платформа колективної роботи органів самоорганізації населення мережі Інтернет. Проте, на початковому етапі Опішнянською селищною радою може бути використаний досвід міської громади м. Люботин Харківського району Харківської області, на сайті якої є окремий розділ «Органи самоорганізації населення», де розміщується актуальна та достовірна інформація з питань діяльності органів самоорганізації населення. Такий розділ сайту Опішнянської селищної територіальної громади можна доповнити ще низкою актуальних сторінок.

3. Для більш ефективного розвитку процесів цифровізації в Опішнянській селищній територіальній громаді виконавчий комітет селищної ради має визначитися із структурою комунікативних взаємозв'язків, розглянути можливості використанням цифрових технологій, з допомогою яких місцеве самоврядування та громадська участь стануть інклюзивними та доступними для всіх без винятку громадян. Пріоритетами мають стати цифрова освіта її посадових осіб та освіта з питань розвитку е-демократії.

4. З метою надання оперативної та чесної інформації про діяльність Опішнянської селищної ради, отримання зворотного зв'язку з громадськістю та своєчасного реагування на запити і потреби мешканців доцільно створити сектор інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю як структурний підрозділ виконавчого комітету. Основне його завдання – забезпечення ефективної взаємодії Опішнянської селищної ради та її виконавчих органів із медіа для сповіщення про їх діяльність, ознайомлення місцевих жителів Опішнянської селищної територіальної громади з діяльністю та головними новинами селищної ради та виконкому.

5. Результативність комунікаційної діяльності сектору інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю, як і Опішнянської селищної ради в цілому, рекомендовано визначати за тим, наскільки вдасться залучити цільову аудиторію та остаточно реалізувати комунікаційні завдання, використовуючи для цього запропоновану систему кількісних та якісних показників. Окремі

показники та інструменти оцінювання комунікацій окреслено також в розрізі низки каналів: медіа (онлайн-ЗМІ, телебачення, друковані медіа), соціальні мережі (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram), месенджери (Telegram, Viber, Сайт, розсилка електронною поштою, заходи).

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретико-практичне обґрунтування напрямів удосконалення інформаційно-комунікаційних механізмів формування позитивного іміджу органів влади. Результати, отримані в процесі дослідження, дають підстави сформулювати такі висновки й практичні рекомендації:

1. Імідж органів публічного управління – це узагальнене уявлення, розуміння та оцінка громадянами та різними групами громадськості, сформовані на основі збереженої в їх пам'яті інформації про різні сторони діяльності інституту влади. Уява про орган місцевого самоврядування створюється завдяки іміджу послуг (вчасність, вичерпність та якість), управлінського іміджу (результативність внутрішньо-організаційної системи та оптимальність управлінських рішень); громадського іміджу (прозорість та відкритість в діяльності); іміджу сфери зайнятості (престижність та організаційний клімат). Процес продукування цільового іміджу передбачає свідоме створення його бажаних властивостей або якостей за допомогою іміджевих засобів (іміджева реклама, паблік рилейшнз, популяризація) і базується на іміджевій стратегії, що звертає увагу на такі чинники: імідж формується під конкретне завдання (створення конструктивної взаємодії з громадськістю, підвищення легітимності влади, забезпечення ефективної реалізації управлінських функцій) і має відповідати соціальним очікуванням.

2. Конструювання позитивного іміджу органів публічної влади може бути складним завданням, оскільки її імідж часто сприймається суспільством із певним скептицизмом чи недовірою та залежить від низки факторів, що визначають рівень сприйняття та оцінку діяльності органів влади. Ці фактори включають: дії та результати, прозорість і відкритість, комунікацію та взаємодію, етику та професіоналізм. Основними проблемами, з якими стикаються органи влади при формуванні позитивного іміджу, є корупція, суспільна недовіра, комунікаційні проблеми, вплив ЗМІ, політичні конфлікти

3. Основним завданням комунікаційних підрозділів органів влади є

формування доброзичливого ставлення населення до державних, соціально-політичних, економічних та інших інститутів суспільства (інформаційна та представницька функції), а також реалізація функцій, пов'язаних з обробкою інформації та зверненнями громадян, моніторинг громадських настроїв. Основну роль у формуванні позитивного іміджу місцевого самоврядування відіграють не різні форми інформування та односторонньої комунікації, а механізми та процедури зворотного зв'язку з громадськістю. Важливу роль відіграє веб-сайт та соціальні мережі, які набувають все більшої популярності серед користувачів усіх вікових груп.

4. Імідж Опішнянської селищної ради формує, насамперед, кадрова політика виконавчого комітету. Більшість посадових осіб виконавчого апарату є компетентними, високопрофесійними, законослухняними, ініціативними фахівцями, здатними ефективно комунікувати з членами громади та вирішувати місцеві проблеми. Належне виконання службовцями професійних обов'язків сформувало досить високий рівень довіри до Опішнянської селищної ради. Колектив селищної ради у своїй роботі керується принципами доброчесності, відкритості, прозорості та підзвітності. Закупівлі селищної ради відбуваються відкрито і прозоро згідно чинного законодавства через систему PROZORRO. Продаж земельних ділянок та нерухомості відбувається шляхом відкритих і прозорих аукціонів через систему PROZORRO продажі. Усі витрати селищної ради публікуються на spending.gov.ua.

5. Висока результативність діяльності Опішнянської селищної ради в інтересах громади визначає її позитивний імідж. В 2023 р. за показниками доходів та видатків, фінансової спроможності Опішнянська селищна територіальна громада зайняла перше місце серед територіальних громад Полтавської області. Рівень її фінансової спроможності визначено як високий за показниками 2021 р. та 2023 р. Територіальна громада увійшла до ТОП-20 територіальних громад Полтавської області, що продемонстрували зростання рівня своєї фінансової спроможності, та зайняла за 13 сходинку.

6. Стійкий позитивний імідж Опішнянської селищної ради забезпечує

відкрий діалог влади і громади з реалізацією проєктів: Громадського бюджету Опішнянської об'єднаної територіальної громади (2020-2021 рр.), конкурсу «Молодіжний громадський бюджет» (2024 р.), Конкурсу проєктів органів самоорганізації населення (ОСН) (2024 р.).

Своєчасне інформування населення щодо аспектів діяльності Опішнянської селищної ради, ефективний прямий та зворотний зв'язок можливий з допомогою офіційного веб-сайту Опішнянської селищної територіальної громади, який виконує свої функції досить якісно. Опішнянська селищна рада забезпечує необхідний доступ до необхідних послуг всім мешканцям незалежно від їхніх фізичних, інформаційних, цифрових, соціальних, громадянських, економічних чи освітніх особливостей. У відділ ЦНАП надається 334 адміністративні послуги.

7. Свій міжнародний імідж Опішнянська селищна рада формує шляхом співпраці з Міжнародними організаціями та фондами: ПРООН в Україні за фінансової підтримки Європейського Союзу в межах проєкту «EU4Recovery – Розширення можливостей громад в Україні», Товариством Червоного Хреста Канади, Міжнародною організація міграції (МОМ), Програмою «U-LEAD з Європою», Міжнародною організація Rotary Club, Німецьким товариством міжнародного співробітництва (GIZ) ін.

8. Перспективною складовою інформаційно-комунікаційного механізму формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування може стати такий цифровий продукт як маркетплейс «Дія. Цифрова громада». Він пропонує громадянам сервіси оперативного та ефективного вирішення низки питань без відвідування державних установ.

Хорошим засобом забезпечення актуальною та достовірною інформацією стейкхолдерів органів місцевого самоврядування, розбудови довірчих відносин з ними, має стати публічна онлайн-платформа колективної роботи органів самоорганізації населення мережі Інтернет. На початковому етапі Опішнянською селищною радою може бути використаний досвід міської громади м. Люботин Харківського району Харківської області, на сайті якої є

окремий розділ з актуальною та достовірною інформацією з питань діяльності органів самоорганізації населення. Такий розділ сайту Опішнянської селищної територіальної громади доцільно доповнити ще низкою актуальних сторінок.

9. Для більш ефективного розвитку процесів цифровізації в Опішнянській селищній територіальній громаді виконавчий комітет селищної ради має визначитися із структурою комунікативних взаємозв'язків, розглянути можливості використання цифрових технологій, за допомогою яких місцеве самоврядування та громадська участь стануть інклюзивними та доступними для всіх без винятку громадян. Пріоритетами мають стати цифрова освіта її посадових осіб та освіта з питань розвитку е-демократії.

10. З метою надання оперативної та чесної інформації про діяльність Опішнянської селищної ради, отримання зворотного зв'язку з громадськістю та своєчасного реагування на запити і потреби мешканців рекомендовано створити сектор інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю як структурний підрозділ виконавчого комітету. Основне його завдання – забезпечення ефективної взаємодії Опішнянської селищної ради та її виконавчих органів із медіа для сповіщення про їх діяльність, ознайомлення місцевих жителів Опішнянської селищної територіальної громади з діяльністю та головними новинами селищної ради та виконкому.

Результативність комунікаційної діяльності сектору інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю, як і Опішнянської селищної ради в цілому, рекомендовано визначати за тим, наскільки вдається залучити цільову аудиторію та остаточно реалізувати комунікаційні завдання, використовуючи для цього запропоновану систему кількісних та якісних показників. Окремі показники та інструменти оцінювання комунікацій окреслено також в розрізі низки каналів: медіа (онлайн-ЗМІ, телебачення, друковані ЗМІ), соціальні мережі (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram), месенджери (Telegram, Viber, Сайт, розсилка електронною поштою, заходи).