

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

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

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

Тамара ЛОЗИНСЬКА

12 грудня 2022 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Удосконалення механізму комунікації місцевої влади з
громадськістю»

виконала здобувачка вищої освіти заочної форми навчання

Бабич Ірина Олегівна

Керівник кваліфікаційної роботи

Тетяна ЩЕТІНІНА

Полтава – 2022 року

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМУ КОМУНІКАЦІЇ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ	9
1.1. Поняття «комунікація» в публічному управлінні	9
1.2. Правові засади комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю	17
Висновки до розділу 1	26
РОЗДІЛ 2. СТАН КОМУНІКАЦІЇ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ: ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА	28
2.1. Аналіз офіційних сайтів органів місцевого самоврядування як платформи для комунікації з громадськістю	26
2.2. Роль комунікативного партнерства у взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю	39
Висновки до розділу 2	48
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ	50
3.1. Посилення громадянської активності у територіальних громадах шляхом удосконалення комунікації з місцевою владою	50
3.2. Пропозиції щодо використання сучасних методів у процесі комунікації місцевої влади з громадськістю	57
Висновки до розділу 3	63
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68
ДОДАТКИ	75

ВСТУП

Актуальність теми. Питання ефективної комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю, їх розвиток на засадах партнерства, відкритості та прозорості не тільки не втрачає своєї актуальності, але набуває нового бачення як на теоретичному рівні, так і у практичній площині. Значною мірою цьому сприяли суттєві зміни, що відбулися на рівні територіальних громад в умовах децентралізації. У межах громад на сьогодні вирішуються гострі питання соціально-економічного життя, публічної безпеки, екології та ряд інших. Їх своєчасне виявлення, конструктивне обговорення та ефективне вирішення місцевою владою не можливе без налагодження комунікації з громадськістю. Особливої значення набуває пошук ефективних механізмів та шляхів для комунікування і, що особливо важливо, із застосуванням сучасних комунікативно-інформаційних технологій.

Актуальність і глибина проблеми комунікації влади з громадськістю знаходить своє підтвердження у багаточисленних дослідженнях науковців, що лише підкреслює тривали інтерес до цього питання. Так, глибоке філософське осмислення комунікації у сучасному світі здійснено Ю. Габермасом. Серед українських вчених значну увагу питанням побудови ефективної комунікації між владою і громадянським суспільством приділяють у своїх працях: О.В. Батанов, В.В. Баштанник, В. Бебик, Н. М. Драгомирецька, В. М. Дрешпак, О. В. Кулініч, В.О. Купрій, Л. В. Ломако, В. Г. Мазур, О. М. Руденко, С. М. Серьогін, М. Д. А Терещенко, Н. В. Шотурма, С. Чукут та багато інших.

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

Мета дослідження: системне вивчення теоретичних та правових засад комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю, аналіз відповідної практики комунікації та обґрунтування перспектив її удосконалення з метою

посилення громадської активності мешканців територіальних громад.

Завдання дослідження. Відповідно до мети дослідження були поставлені такі завдання:

- визначити зміст поняття «комунікація» як у загальному сенсі, так і у контексті побудови взаємин органів місцевого самоврядування та громадянського суспільства;
- розкрити правові засади процесу комунікації місцевої влади з громадськістю;
- охарактеризувати сучасний стан комунікації органів місцевого самоврядування та широких кіл громадськості;
- проаналізувати стан розвитку комунікаційного партнерства як результату налагодження високого рівня комунікації між владою та громадою;
- визначити шляхи удосконалення комунікації місцевої влади з громадськістю з метою посилення громадської активності мешканців територіальних громад та визначення пропозицій щодо використання сучасних методів комунікації з громадськістю.

Об'єктом дослідження обрано сукупність теоретичних та практичних аспектів формування та удосконалення механізму комунікації місцевої влади з громадськістю.

Предмет дослідження: механізм комунікації органів місцевого самоврядування як з окремими громадянами, так і з громадськістю в цілому.

Методи дослідження. Методологічною і теоретичною основою наукового дослідження є фундаментальні положення теорії публічного управління щодо механізмів комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю на засадах соціальної відповідальності та відкритості, наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених з даної проблематики.

Методичне забезпечення дослідження ґрунтується на поєднанні таких методів, як описовий (опис існуючої системи комунікації місцевої влади з громадськістю, опис стану нормативно-правової бази питання), абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), порівняння

(порівняння змісту поняття «комунікація» у різних науковців, порівняння практики висвітлення інформації, проведення опитування, формування контенту офіційних сайтів органів місцевої влади деяких обласних центрів України), та інші методи дослідження.

Інформаційна база: закони України, наукові праці вчених за темою дослідження, довідково-нормативні матеріали, інформація із мережі Internet, у тому числі інформація з офіційних сайтів органів місцевого самоврядування міста Полтави та ряду інших обласних центрів України, особисті спостереження автора.

Елементи наукової новизни. Окремі положення і висновки кваліфікаційної роботи мають наукову і практичну цінність.

набуло подальшого розвитку:

методи використання месенджерів для підвищення ефективності та оперативності у комунікації місцевої влади з громадськістю; можливості деталізації комунікування з окремими групами населення як з вузькоцільовою аудиторією певних департаментів або управлінь органів місцевої влади.

Практичне значення одержаних результатів. Опрацьовані у кваліфікаційній роботі теоретичні положення, висновки і пропозиції можуть бути використані у практиці налагодження ефективної комунікації місцевої влади з широкими колами громадськості.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи оприлюднені у формі доповіді на двох науково-практичних конференціях (подані у додатку до роботи).

Публікації. За результатами проведеного дослідження опубліковано тези:

Бабич І. О. Комунікація місцевої влади з громадськістю: правові засади. Матеріали XI Міжнародної науково-практичної конференція «Actual problems of learning and teaching methods / Актуальні проблеми викладання та методики навчання» (06-09 грудня 2022 р., Відень, Австрія) (у співавторстві зі Т. О. Щетініною);

Бабич І. О. Роль комунікації у розвитку громадянського суспільства на

місцевому рівні. Матеріали щорічної студентської наукової конференції Полтавського державного аграрного університету (10 листопада 2022 року, м. Полтава, Полтавський державний аграрний університет).

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота викладена на 67 сторінках, складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, який включає 61 найменування та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМУ КОМУНІКАЦІЇ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

1.1. Поняття «комунікація» в публічному управлінні

На сьогоднішній день поняття «комунікація» широко використовується як на побутовому рівні, так і у засобах масової інформації, науковому середовищі, у сфері публічного управління. При цьому сам термін досі не має однозначного тлумачення в наукових джерелах. При цьому емоційне забарвлення, яке несе це поняття має абсолютно позитивний характер. Характеризуючи особистість як комунікабельну, фактично, її вже визначають як приємну людину, відкритую до спілкування, дружню до оточуючих, виважену у своїх висловах та вчинках. І, навпаки, не вміння налагодити комунікацію із зовнішнім середовищем, це суттєва проблема, майже «вирок» у працевлаштуванні чи просуванні кар'єрними сходами.

Фактично, у цьому ж контексті сприймається сучасним суспільством комунікація, вміння комунікувати, на яке очікують громадяни від органів публічного управління. Особливо це відчувається на місцевому рівні, де дії влади, вчинки окремих посадових осіб знаходяться у безпосередньому наближенні до громади. Також від належним чином налаштованої комунікації громадян з органами місцевого самоврядування іноді залежить швидкість вирішення гострих проблем житлово-комунального господарства, охорони здоров'я, публічної безпеки тощо.

Більшість сучасних науковців інтерпретує поняття «комунікація», що походить від латинського «communicatio» – «спілкування», у наступному розумінні як:

- засіб зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу, тобто посередник між індивідуальною й суспільно усвідомленою інформацією;
- спілкування, у процесі якого люди безпосередньо обмінюються

інформацією та сприймаються один одним, як носії інформації;

– передача й масовий обмін інформацією, але, на відміну від міжособистісного спілкування, цей обмін інформацією здійснюється з метою впливу на суспільство (ідеологічний вплив, пропагандистський вплив, релігійний вплив) [1, с. 19].

Зазначимо, що комунікація в цілому це один з аспектів соціальної взаємодії, який реалізується через спілкування, а отже несе смислове навантаження та характеризується змістовністю.

Основна функція комунікації в суспільстві – це досягнення соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного її елементу, що відображає і структура простої комунікації (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Структура простої комунікації

Досліджуючи комунікації з точки зору різних галузей науки, одержуємо різне тлумачення цього поняття. Значення має навіть те, що цей термін вживається в однині та у множині – зміст буде різним. Зокрема, комунікації – у множині – це шляхопроводи, зв'язок в інформаційно-технологічній сфері, насичення житлових будинків мережами електрозв'язку, водопровідними трубами. А комунікація – в однині – це взаємини з друзями, що вимагає вміння її підтримувати, налагодження стійкого порозуміння з колегами, з керівником або підлеглими; досить часто вживається як визначення електронного листування з партнерами у бізнес-середовищі; виступає означенням спілкування в онлайн-середовищі (групи у месенджерах, чати у блоґо-сфері, так звані чат-рулетки для випадкового спілкування з цікавими співрозмовниками).

Доречно буде згадати, що у дисертаційному дослідженні Н. В. Шотурми, присвяченому комунікаційній політиці, наведено визначення комунікації як «соціального процесу, який заснований на діалозі з використанням широкої різноманітності засобів та методів. Це пошук змін на рівні слухання, формування довіри, поширення знань і навичок, розбудова політики, обговорення й навчання для сталих та усвідомлюваних змін» [2, с. 62].

Цікавим на нашу думку є той факт, що прикладне дослідження комунікації розпочалося під впливом дискусійного обговорення, яке протягом не одного десятиріччя тривало в ЮНЕСКО. ЮНЕСКО – це міжнародна організація, спеціалізована установа ООН, яка сприяє ліквідації неписьменності, підготовці національних кадрів, розвитку національної культури країн-членів, пам'яткоохоронній діяльності, уособлює міжнародну співпрацю у галузі освіти, науки, культури тощо. Саме в рамках діяльності цієї організації особливо гостро постала необхідність налагодження діалогу культур, ефективного співробітництва у гуманітарній сфері між країнами різного рівня економічного розвитку, тобто реалізація у практичній площині всього того, що сьогодні можна було б визначити як налагодження комунікації.

З огляду на визначення поняття «комунікація» у межах наукового дискурсу публічного управління, то зауважимо, що в академічному форматі, наприклад, в енциклопедії державного управління, його не має. На томість запропоновано поняття «політична комунікація», яка виступає формою взаємодії у політичній діяльності, реалізується за допомогою прямого та зворотного зв'язку між різними суб'єктами політики, діючи з різним ступенем ефективності як на горизонтальному, так і на вертикальному рівнях [3, с. 276].

Зрозуміло, що увага науковців до терміну «політична комунікація» продиктована посиленням впливу політичних процесів на суспільство, окремого громадянина, це так звана політизація суспільства. Відповідний вплив зазнало на собі і українське суспільство. Справедливо буде стверджувати, що ці процеси розпочалися ще в останні роки існування Радянського Союзу, коли із запровадженням курсу на перебудову, почали з'являтися потужні демократичні

громадські рухи та організації, а згодом і політичні партії. В Україні таким прикладом безперечно був Рух України за перебудову, пізніше – просто Рух, на чолі з В'ячеславом Чорноволом. І в перші роки незалежності України суспільство не полишало тяжіння до політики і через рух «Україна без Кучми», студентську Революцію на граніті, події Помаранчевої революції початку 2000-х років та каскад суспільно-політичних подій та війни від початку 2014 року до 2022 року. Весь цей час, а це майже вся доба тридцятиріччя української незалежності, позначився зростаючим впливом окремих політичних сил або окремих політиків на суспільство, політизацією засобів масової інформації, постійно зростаючими рейтингами телепередач політичного спрямування тощо.

При всій значущості політичної комунікації для життя суспільства та її беззаперечного впливу на кожного окремого громадянина, виходимо з того, що комунікації у площині «громадськість – органи місцевого самоврядування» притаманна більша конкретика, індивідуальність взаємодії, наприклад, особи, що звертається зі скаргою під час прийому громадян посадовою особою.

У цьому контексті варто згадати концепцію Г. Почепцова, у межах якої під комунікацією він розуміє «процеси перекодування вербальної інформації в невербальну сферу і назад, що супроводжується незмінним примусом іншого до виконання тієї чи іншої дії, що тим самим характеризує істотний перехід від говоріння Одного до дій Іншого» [4, с. 14].

На думку науковців, що поділяють таке тлумачення «комунікації», такий контекст ідентифікації поняття комунікація «розкриває її процесний характер акцентуючи увагу на доцільності створення механізму, здатного переводити індивідуальний процес користування інформацією в соціально значущий процес масштабного спектра дій і взаємодій» [5, с. 29]. Зазначимо, що найкращою ілюстрацією комунікації як соціально значущого процесу, як раз і виступає взаємодія.

Сучасні дослідження комунікацій не можливо уявити без згадки доробку німецького філософа і соціолога Юргена Габермаса, якому належать глибинні дослідження комунікативної, і на думку якого в основі сучасного суспільства

лежить комунікація як пошук раціональних аргументів. У центрі філософських роздумів Ю. Габермаса – поняття комунікативного розуму. У своїх працях він доводить, що «свідомість», яка виступала в традиційній європейській онтології філософської думки як верховний суддя, позбавляється тепер своїх прерогатив, а її місце займає універсальне комунікативне суспільство. При цьому сама комунікація не виступає в ролі вищої та останньої інстанції. На цю роль комунікація не може претендувати, оскільки її результати залежать від суспільних умов, і на них можуть впливати відношення панування і підлеглості [6]. Філософ вважає, що комунікація стає процесом пізнання, а суб'єкти (особи), які здійснюють обмін інформацією, перебувають в однакових комунікативних умовах. У процесі обміну інформацією відбувається взаєморозуміння і співучасть, і це за Ю. Габермасом є комунікативною дією.

До поглядів Ю. Габермаса на комунікацію варто звернутися саме в контексті публічного управління, адже висловлені ним думки стосуються безпосередньо розвитку держави і громадянського суспільства. Зокрема, він зазначає, що право, яке є фундаментом держави, це не механізм, а результат участі людини у процесі соціально-політичної комунікації [7].

Комунікацію необхідно відрізнити від інформування, що набуває особливої ваги в сфері публічного управління. Принципова різниця у тому, що комунікація це двосторонній процес, у той час як інформування – однобічний, процес монологу. У політичному сенсі можна стверджувати, що за комунікацією стоять цінності демократичного суспільства, відкритого до діалогу та порозуміння, а у випадку з монологом – застаріла модель командно-адміністративної системи, за якої влада транслює громадськості певну інформацію, не очікуючи зворотного зв'язку, навіть більше того, очікуючи мовчазного сприйняття та чіткого виконання поставлених завдань. Щодо традицій демократичного суспільства, то доречним буде проілюструвати факт відкритості та діалогової моделі взаємодії влади і суспільства на прикладі Великобританії, де навіть у назві органу публічної влади акцентовано увагу на високому значенні комунікації – Офіс урядових комунікацій Великобританії.

Говорячи про комунікацію у сфері публічного управління, на особливу увагу заслуговують канали передачі інформації, які використовуються у процесі комунікування. До того ж, значну роль відіграє зворотній зв'язок, наприклад, інформація щодо сприйняття мешканцями територіальної громади ініціатив місцевої влади.

Так, у місті Полтава наприкінці листопада 2022 року за ініціативою мера було проведено онлайн-опитування мешканців щодо перспектив встановлення новорічної ялинки та святкового прикрашання центральної частини міста. Проблема полягала у тому, що її встановлення мало обійтись бюджету у 130 тис. грн, що в умовах воєнного стану та блекаутів виглядало б не доречним. У той же час, влада не готова була взяти на себе відповідальність та позбавити дітей святкової атмосфери. За результатами опитування, в ході якого місцяни висловилися проти таких витрат, влада прийняла остаточне рішення і це питання взагалі було знято із суспільного обговорення.

Таблиця 1.1

Основні канали комунікації в організації із спрямуванням інформації з гори вниз

Назва каналу	Зміст інформації, яка передається
1. Інструкція з виконання робіт	технічних умов, технічних завдань, проведення занять (інструктажу) навчання на робочому місці
2. Логічне обґрунтування робіт	інформує працівників про те, як їх завдання логічно пов'язані із іншими видами робіт в організації, із завданнями інших працівників
3. Комунікації із роз'яснення політики та/або методики	правила та переваги, що їх забезпечує роботодавець (підвищення заробітної плати зі зміною рангів)
4. Зворотний зв'язок	повідомлення працівників про виконання ними роботи
5. Переконувальна комунікація	спрямована спонукати всіх членів колективу на підтримку виконання певного завдання (використовується здебільшого для завдань, не пов'язаних з роботою, наприклад, всі працівники мають брати участь у весняній толоці із прибирання місцевого парку)

Джерело:

За спрямованістю каналів комунікації, їх поділяють на такі, що спрямовані вниз (табл. 1.1), та такі, що спрямовані вгору.

За умов комунікації з гори до низу, тобто від керівника до підлеглих,

зберігається висока ймовірність спотворення одержаної інформації, її часткове не сприйняття.

В сфері публічного управління не менш важливим є комунікація спрямована знизу у гору, тобто від підлеглих до керівництва або за владною вертикаллю – від місцевих органів державної виконавчої влади до центральних (від департаменту обласної державної адміністрації до міністерства). У цьому випадку буде передано інформацію наступного характеру:

- що зроблено працівником (в рамках виконання проекту або протягом дня), а також що зроблено його підлеглими (за наявності);
- які проблеми виявлено у конкретного працівника в ході виконання ним поставленого завдання або які проблеми ним було виявлено у роботі підлеглих (у роботі відділу, у роботі проектної групи);
- як працівник та його підлегли сприймають (оцінюють) результати своєї роботи;
- що саме у роботі працівника або його підлеглих необхідно змінити для підвищення результативності праці.

Наведений вище поділ каналів комунікації в межах підприємства, установи, організації є вертикальним за спрямуванням, але може бути доповнено налагодженням горизонтальних шляхів обміну інформацією. Такий варіант використовується для координації робіт або для вирішення конфліктів. Комунікація у такому випадку буде носити суто консультативний, дорадчий характер, на відміну від вертикального «директивного» каналу.

Якщо аналізувати комунікативну діяльність органів публічного управління, зокрема органів місцевого самоврядування, то необхідно виділити три блоки завдань, які на цю діяльність покладені, а саме:

- по-перше, забезпечення інформаційного обслуговування органів місцевого самоврядування;
- по-друге, налагодження комунікації з посадовими особами органів місцевого самоврядування як «внутрішніми клієнтами»;
- по-третє, забезпечення комунікативної взаємодії з громадянським

суспільством (окремі громадяни, громадські організації, об'єднання громадян) як «зовнішнім клієнтом» [8, с. 18].

Надзвичайного значення у процесі побудови комунікації має визначення цільової аудиторії. Ряд фахівців-практиків відносять питання щодо правильності визначення цільової аудиторії до основних складових ефективної комунікації. Правильність визначення цільової аудиторії допоможе правильно побудувати комунікативну стратегію органу місцевого самоврядування, правильно підібрати та сформулювати інформацію, яку необхідно донести, досягти бажаної реакції від суб'єктів (участі у голосуванні за бюджет участі, підтримки певної ініціативи, участі в опитуванні тощо) [9].

Для створення портрету цільової аудиторії фахівці радять дати відповіді на наступні питання:

- 1) для виявлення соціального та демографічного портрету цільової аудиторії з'ясувати: стать, вік, рівень доходу, статус, сімейний стан, професію;
- 2) які проблеми цільова аудиторія може вирішити шляхом звернення до органів місцевого самоврядування;
- 3) які причини у цільової аудиторії звертатися до органів місцевого самоврядування;
- 4) які емоції чи асоціації викликають у цільової аудиторії органи місцевого самоврядування або конкретний орган влади?

Практика з'ясування портрету цільової аудиторії прийшла з маркетингу і показала себе дуже корисною при розміщенні рекламних оголошень у мережі Інтернет, де дієвим є такий інструмент як таргетинг – можливість показу оголошень лише вибраній групі людей, яка має певні характеристики. На сьогодні такий підхід є цілком виправданим і у розбудові комунікацій місцевої влади з громадськістю. У відповідності до виявленої цільової аудиторії буде варіюватися і канал поширення інформації, навіть за умови, що повідомлення залишатиметься спільним. Наприклад, принципово відмінними будуть канали донесення інформації для різних вікових груп населення: місцева друкована преса, місцеве радіо та телебачення – для осіб старшого покоління, і групи у

соцмережах та у месенджерах – для громадян середнього віку та молоді.

Також варто пам'ятати, що кожен канал потребує своєї форми донесення інформації (один і той самий меседж повинен бути оформлений у різний спосіб у відповідності до каналу поширення та до цільової аудиторії).

1.2. Правові засади комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю

Становлення та розвиток комунікації органів публічного управління з громадськістю у його сучасному розумінні бере свій початок в період системних суспільно-політичних новацій в українському державотворенні 90-х років минулого століття. Відповідні зрушення охопили у першу чергу вищі органи державної влади, а згодом набули розповсюдження в органах державної виконавчої влади на місцях, на підприємствах державної та комунальної форм власності, в органах місцевого самоврядування. Зауважимо, що у значній мірі запит на комунікацію органів публічної влади з громадськістю, високі очікування у цій сфері було започатковано ще в останні роки існування Радянського Союзу, проголошеним, але так і не реалізованим на практиці, курсом на демократизацію і гласність. Важливі практичні кроки та формування відповідного законодавчого простору було розпочато в Україні лише після проголошення незалежності.

З огляду на формування відповідних структур в органах публічної влади, то цей процес фактично розпочався «лише з моменту запровадження інституту президентства (1992 р.), коли в структурі Адміністрації Президента України була створена прес-служба глави держави, в Україні розпочався реальний процес налагодження основ зв'язків із громадськістю в органах державної влади» [10]. Лише через десять років у відповідності до постанови уряду України [11] утворення підрозділів з питань взаємодії з засобами масової інформації та зв'язків з громадськістю в структурі центральних і місцевих органів виконавчої

влади стане обов'язковою нормою.

У правовому полі Законом України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 р. була зафіксована норма, відповідно до якої право на інформацію в державі від тепер забезпечується шляхом «створенням у державних органах спеціальних інформаційних служб або систем, що забезпечували б у встановленому порядку доступ до інформації» [12]. Відповідний законодавчий акт відкрив інформаційний простір для взаємодії публічної влади з громадськістю, започаткувавши формування структурних підрозділів та окремих посад для реалізації завдань інформаційної політики держави.

Тоді ж наприкінці 90-х років було прийнято Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» (1997 р.) [13]. Згідно статті 5 Закону було встановлено абсолютно нову для тогочасної публічної влади норму про те, що органи державної влади та органи місцевого самоврядування формують замовлення засобам масової інформації на висвітлення своєї діяльності. Відповідні замовлення повинні реалізовуватися в межах коштів, передбачених у державному або місцевих бюджетах та мають бути спрямовані на:

- створення спеціальних звітів і репортажів про важливі події, що відбуваються в державі, про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- проведення прямих теле- і радіотрансляцій про їх діяльність;
- організацію систематичних (проблемних, тематичних) теле- і радіопередач та сторінок (рубрик) у друкованих засобах масової інформації;
- створення та поширення інформації, авторських матеріалів про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування роз'яснювального характеру;
- запис і зберігання відео- і аудіоматеріалів про висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування [13].

Закон стосувався тільки теле- і радіотрансляції, адже з'явився ще у період

до появи Інтернету у комунікаційному просторі.

Закон визначив статус інформаційної служби органів державної влади та органів місцевого самоврядування як структурного підрозділу цих органів, що мали виконувати інформаційно-аналітичні функції та забезпечують зв'язки як із засобами масової інформації, так і з громадськістю. Від самого початку було передбачено існування таких структурних підрозділів у формі інформаційних управлінь, інформаційно-аналітичних підрозділів, прес-служб, прес-центрів, центрів громадських зв'язків, прес-бюро, прес-секретарів та прес-аташе з відповідним апаратом. Таке різноманіття пояснюється значними відмінностями рівнів органів публічної влади, потенціалом фінансування їх діяльності та рядом інших факторів.

Також поява цього Закону мала сприяти осмисленню у журналістському середовищі ЗМІ, що їх завдання – доносити до суспільства інформацію про дії суб'єктів владних повноважень, про їх розпорядження та інші способи реалізації управлінських функцій, які впливають на суспільство. І навпаки – подання інформації суб'єктів владних повноважень не повинно створювати обізнаності або зацікавленості щодо конкретної посадової особи.

Закон встановив норми щодо форм і порядку висвітлення у ЗМІ діяльності всіх органів публічної влади: від Верховної Ради, Президента України і уряду до районних і обласних рад.

Розглядаючи питання комунікації на рівні місцевої влади, доречно виокремити цілий ряд законодавчих актів, які визначили правовий статус органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб, а саме:

- Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» (1997 р.) [14];
- Закон України «Про статус депутатів місцевих рад» (2002 р.) [15];
- Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування» (2001 р.) [16];
- Закон України «Про органи самоорганізації населення» (2001 р.) [17].

Розглядаємо вказані закони у контексті становлення органів місцевого самоврядування як однієї із сторін комунікаційного процесу. Наголосимо, що

завдання, зміст діяльності, принципи організації роботи органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб, а також ряд інших чинників, які набули правового закріплення у вказаних законах, позначилися в подальшому і на характері тих комунікаційних заходів, що їх реалізують органи публічної влади на місцевому рівні.

Права людини і громадянина щодо права на звернення до органів публічного управління та їх посадових осіб набули закріплення у ст. 40 Конституції України (1996 р.). Наголосимо, що норми цієї ж статті Конституції визначали розгляд звернень та надання обґрунтованої відповіді у встановлені законом строки як обов'язок посадових осіб сфери публічного управління.

Зазначена конституційна норма набула подальшого розвитку в Законі України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 р. [18]. У цьому Законі надано чіткі визначення термінів «звернення», «пропозиції», «заяви» та «скарги» громадян, зазначені вимоги до звернень, порядок їх розгляду, встановлено терміни розгляду, а також визначено відповідальність посадових осіб за порушення розгляду.

Потрібно наголосити, що цей Закон комплексно відображає норми щодо процедури подання та розгляду звернень громадян, в усьому їх спектрі. Важливим заходом реалізації конституційного права громадян на звернення згідно Закону є особистий прийом громадян посадовими особами органів публічного управління. Можна стверджувати, що така форма звернень є однією з найдавніших у комунікуванні особи з владою. В той же час, саме особисте спілкування дає найбільше уявлення сторонам про суть проблеми, про шляхи її подолання тощо. Вказаний Закон врегульовує і сучасні форми звернень з використанням інформаційних технологій. Так, у 2015 році Закон доповнено ст. 23¹ «Електронна петиція, порядок її подання та розгляду». Дана стаття унормовує вимоги до змісту, процедуру подання, організацію проведення, порядок оприлюднення електронної петиції. З електронною петицією «громадяни можуть звернутися до Президента України, Верховної Ради України,

Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції» [18].

Безпосередньо порядок звернення до органів публічного управління визначається цими органами. Зокрема, вже через декілька місяців після доповнення Закону вище вказаною статтею з'явився, затверджений Указом Президента України, «Порядок розгляду електронні петиції, адресованої Президентові України» [19].

В органах місцевого самоврядування процес прийняття відповідних нормативних актів розтягнувся на роки. Однією з перших відреагувала столична Київська міська рада, яка у жовтні 2015 року затвердила Положення про порядок подання та розгляду електронних петицій [20]. Та вже у 2021 році постало питання про внесення змін до діючого нормативного акту, у зв'язку з необхідністю удосконалення процедури розгляду та реалізації електронних петицій. До прикладу, Черкаська міська рада затвердила порядок розгляду адресованих їй електронних петицій у 2016 році. Та тим же рішенням сесії міської ради було внесено зміни до Статуту територіальної громади міста Черкаси, який доповнено статтею 74. Електронна петиція визначена як особлива форма колективного звернення громадян, а порядок її розгляду визначається міською радою [21]. Подібні нормативні акти поступово затверджуються рішеннями місцевих рад. Положення про порядок подання електронних петицій та їх розгляду органами місцевого самоврядування міста Суми, затверджено міською радою у 2017 році [22]. Тернопільська міська рада затвердила відповідний документ лише у 2021 році [23].

Наголосимо, що крім електронних петицій громадяни мають можливість подати електронне звернення. Такий формат комунікації особливо стався у нагоді в період жорстких карантинних обмежень під час майже дворічної пандемії грипу, викликаної коронавірусною інфекцією COVID-19. Правове регулювання процедури було забезпечено Указом Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування

конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (2008 р.) [24].

Враховуючи, що комунікація це процес із двостороннім рухом, розвитку зворотного зв'язку з органами публічного управління мала сприяти постанова уряду 2004 року, якою було прийнято рішення про запровадження консультацій із громадськістю, а також про створення громадських рад як громадських консультативно-дорадчих органів [25]. Ця ж постанова закріплювала Тимчасове положення про громадську раду при органі державної виконавчої влади від центрального до місцевого рівнів. Не зважаючи на те, що розбудова даних структур здійснювалася не в сфері місцевого самоврядування, а в державному управлінні, тим не менше це сприяло значному зростанню активності громадянського суспільства та позитивно позначилося на комунікації «влада – громадськість» в цілому.

Таблиця 1.2

Складові державної комунікаційної політики згідно Концепція проєкту закону про засади державної комунікативної політики

Назва складової	Зміст
Нормативно-правове регулювання	структурно-правове визначення засад, створення належної нормативно-правової бази
Соціально-економічний рівень	сприяння суспільній стабільності, підвищенню рівня довіри громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування
Організаційний рівень	створення системи комунікацій органів державної влади, органів місцевого самоврядування, засобів масової комунікації та громадськості шляхом визначення повноважень суб'єктів системи та впровадження кращого світового досвіду
Громадянська освіта	виховання нового покоління шляхом формування у свідомості людей комунікативної культури

Джерело: побудовано автором на основі [27, с. 338]

Важливим кроком у розбудові сучасного комунікаційного простору українського суспільства стала Концепція проєкту закону про засади державної комунікативної політики, що була схвалена урядом у 2010 році [26]. На превеликий жаль і досі державна комунікативна політика не набула остаточного законодавчого оформлення. Наголосимо, що в Концепції було визначено три учасники комунікаційного процесу, це: 1) органи державної влади та місцевого

самоврядування; 2) засоби масової інформації (у Концепції – засоби масової комунікації); 3) громадськість.

У документі наголошувалося на необхідності удосконалити механізм регулювання процесу обміну інформацією, зокрема впровадити принцип партнерської взаємодії, що передбачає не тільки інформування населення, а і налагодження ефективного зворотного зв'язку, проведення відповідної роз'яснювальної роботи, становлення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [26].

У відповідному законі визначено складові державної комунікаційної політики (таблиця 1.2), а також планувалося сформуванню систему комунікації між органами публічного управління, громадськістю та ЗМІ, а також розробити стандарти цієї комунікації, що відповідали б світовим нормам.

Згодом з метою забезпечення прозорості та відкритості суб'єктів владних повноважень і створення механізмів реалізації права кожного на доступ до публічної інформації в Україні було прийнято низку законодавчих актів, які врегулювали розбудову інформаційного суспільства, в першу чергу це Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 р. [28]. Переважна більшість науковців розглядають цей закон у контексті розбудови антикорупційної політики в державі. У той же час, введені законодавчі норми щодо публічної інформації суттєво вплинули і на комунікацію влади з громадськістю.

Важко переоцінити важливість доступності інформації, те, як відповідна інформація допомагає окремій особі, громадській організації, або мешканцям окремої територіальної громади, або всьому суспільству робити обґрунтований вибір своєї поведінки, вибудовування стратегії взаємодії з владою. «Можливість робити обґрунтований вибір на думку дослідників, найбільшою мірою відображає сутність і мету забезпечення права людини і громадянина на доступ до інформації» [29, с.56].

Важливість доступності для громадян публічної інформації та належне усвідомлення цього фактору з боку посадових осіб органів публічного

управління підкреслюється наявністю відповідного курсу з підвищення кваліфікації для посадовців – «Доступ до публічної інформації», розміщеного на Порталі управління знаннями Національного агентства України з питань державної служби [30]. Провайдером курсу виступає провідний заклад вищої освіти нашої країни – Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Розробники курсу визначили у якості його цільової аудиторії державних службовців центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів судової влади, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування I-IV категорій посад. У структурі програми курсу визначено як правові, так і комунікаційні складові питання, зокрема такі:

- державна політика у сфері надання доступу до публічної інформації;
- особливості реалізації законів України «Про доступ до публічної інформації» та «Про інформацію»;
- основні напрями е-взаємодії держави та суспільства;
- інформаційно-комунікаційне забезпечення ефективної діяльності влади.

Якісно новий етап у вибудовуванні комунікації місцевої влади з громадськістю розпочався у 2014 році зі схваленням Концепції реформування місцевого самоврядування й територіальної організації влади в Україні [31]. Згодом дана концепція знайде своє втілення у реформі децентралізації, яку не безпідставно вважають найуспішнішою в Україні. За своєю сутністю реформа не лише змінила адміністративно-територіальний устрій країни, але принципово змінила роль та потенційні можливості і органів місцевого самоврядування, і територіальних громад, кратно збільшивши точки дотику для комунікації та взаємодії місцевої влади з громадськістю.

Вищезгадана Концепція дозволила створити умови для реалізації основного призначення органів місцевого самоврядування та сутності роботи їх посадових осіб, які за своєю конституційною природою максимально наближені до населення, але de-facto позбавленні можливості впливати на життя місцевої громади. До запровадження реформи децентралізації реальна влада була

сконцентрована в регіональних органах державного управління (обласні та районні державні адміністрації), що лише створювало перешкоди для належної комунікації з громадськістю.

Зазначена реформа суттєво підняла рівень місцевої влади в очах суспільства, пробудила інтерес громадян до життя у територіальній громаді. За принципом ланцюгової реакції це позитивно позначилося і на роботі місцевих засобів масової інформації, і на активності громадських організацій – і тих, що діяли раніше, і нових. Завдяки величезній кількості просвітницьких тренінгів, шкіл, практик у межах реформування територіальних громад на шляху до децентралізації, які проводили зарубіжні та вітчизняні фахівці, сформувався принципово новий інформаційний простір у громадах, влада почала частіше і значно активніше спілкуватися з громадськістю.

Протягом підготовки та проведення реформи децентралізації також суттєво змінилися канали комунікації місцевої влади з громадськістю, почали широко використовувати інформаційні технології, соціальні мережі, месенджери. Ще одна тенденція набула розповсюдження як результат реформи децентралізації: посадові особи органів місцевого самоврядування почали приділяти увагу не тільки наданню інформації про діяльність влади, але й посилили вимоги до якості цієї інформації, насичення веб-сайтів яскравим фото-контентом, розміщення відеороликів тощо [32, с. 22].

Зазначені вище законодавчі акти не становлять вичерпного переліку за проблематикою комунікації місцевої влади з громадськістю. Так, наприклад, поза межами дослідження ми залишили цілий масив законодавчих актів, які унормовують вимоги до функціонування сучасного е-урядування та дозволяють комунікувати громадськості з місцевою владою в електронних форматах. Фактично, нами позначено лише ті з них, які були запроваджені на самому початку процесу вибудовування комунікаційного простору публічної влади з громадськістю. Зауважимо, що ще в 1995 році Національним агентством з питань інформатизації при Президентові України було ініційовано створення Інформаційного кодексу України [33, с.260]. Важливість появи подібного

законодавчого акту для розвитку на якісно новому рівні інформаційного простору України в цілому та комунікації влади з громадянським суспільством зокрема, неодноразово підкреслювалася науковцями, правниками, посадовцями органів публічної влади різних рівнів, активістами громадських організацій. Вважаємо, що із розвитком комунікаційного простору публічної влади з громадськістю у напрямку використання сучасних інформаційних технологій (веб-сайти, електронні звернення та петиції, електронне голосування за бюджети участі тощо), необхідність подібного законодавчого акту лише актуалізується.

Висновки до розділу 1

Розглядаючи теоретичні засади механізму комунікації місцевої влади з громадськістю наголошується на наявності значного масиву різнопланових досліджень українських та зарубіжних науковців з питань трактування змісту поняття «комунікація», визначення основних складових цього процесу.

Враховуючи, що з боку посадових осіб органів місцевого самоврядування ще залишається хибне уявлення про комунікацією як про інформування від вищестоячого рівня до нижчестоячого рівня, було досліджено основні канали комунікації в організації із спрямуванням інформації з гори вниз. Зазначається, що це є шляхом для внутрішнього комунікування, у той час як взаємодія з громадськістю має розвиватися шляхом комунікації як діалогу.

Зауважено, що для повноти розуміння комунікації місцевої влади з громадськістю доцільно звернутися до поняття «політична комунікація», яке дає належне розуміння ролі громадянина та громадських організацій у прийнятті владних рішень.

Окрему увагу приділено сучасним підходам науковців до практики правильного виявлення цільової аудиторії для налагодження комунікаційного процесу.

Базовими у розумінні сутності комунікації місцевої влади з громадськістю є знання комплексу законодавчих та нормативно-правових актів України, що

легітимізують процес комунікації. Основну увагу приділено тим законам України та постановам уряду, які створили фундамент комунікаційних процесів, сприяли появі відповідних структур в органах влади та управління, забезпечили правове підґрунтя процедури особистих та колективних (петиція) звернень громадян.

РОЗДІЛ 2

СТАН КОМУНІКАЦІЇ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ: ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА

2.1. Аналіз офіційних сайтів органів місцевого самоврядування як платформи для комунікації з громадськістю

З втіленням в життя засад реформи децентралізації в Україні суттєво змінилося та продовжує змінюватися ставлення громадськості до ролі та значення місцевого самоврядування, його потенційних можливостей та готовності вплинути на покращення життя територіальної громади та її мешканців. Справедливо буде стверджувати, що відповідні зміни не могли не позначитися на комунікації місцевої влади з громадськістю. Більшого значення для всіх суб'єктів набуває діалогова комунікація, яка спрямована не лише на реалізацію можливості сторін висловитися, але й на вибудовування стійкого зворотного зв'язку. Умовно кажучи, надсилаючи звернення громадянин розраховує не тільки на позитивний результат розгляду його скарги або пропозиції, не тільки на отримання відповіді у строки, визначені законодавством, але очікує від місцевої влади комплексного вирішення певних соціально-економічних проблем, які криються за зверненнями, до прикладу: вивезення та утилізація твердих побутових відходів, відновлення покриття проїжджих частин у межах населених пунктів, ремонт та оновлення прибудинкових територій, удосконалення маршрутів пасажирського транспорту у населених пунктах та у міжміському сполученні в межах окремих областей, створення прихистку для безпритульних тварин тощо [34, с.81].

У висвітленні питання про комунікацію між місцевою владою та громадськістю окремо зазначимо, що під останнім поняттям – «громадськість» – розуміємо широкі кола активної громадськості територіальних громад:

– окремі мешканці територіальної громади, але особливо – активісти,

наприклад, місцеві блогери, відомі громадські та політичні діячі, місцеві діячі науки і культури, до чийх висловлювань, публікацій, громадських виступів дослуховуються місцеві мешканці та місцева влада (місто Полтава може продемонструвати значні історичні напрацювання у цьому напрямку, адже у місті проживали та активно впливали на життя громади силою свого авторитету такі відомі письменники та громадські діячі, як В. Г. Короленко (1853-1921 рр.; мешкав у Полтаві у період 1900-1921 рр.), Панас Мирний (1849-1920 рр.; мешкав у Полтаві у період 1870-1920 рр.), науковець, філософ, громадський діяч В. І. Вернадський (1863-1945 рр.; мешкав у Полтаві у період 1917-1918 рр.; щороку бував на Полтавщині з 1890 р). Подібними прикладами багата історична спадщина не лише обласних центрів України, але й невеличких громад, відповідний досвід на сьогодні значно актуалізовано, а напрямки діяльності відомих земляків виглядають доволі сучасно: це відстоювання інтересів громадян, широка просвітницька робота, публіцистична діяльність, спрямована на висвітлення соціально-економічних і політичних проблем тощо);

– громадські організації (місцеві громадські організації та місцеві осередки всеукраїнських громадських організацій та рухів).

Зауважимо, що громадськість у широкому розумінні, взаємодіючі з органами публічної влади, реалізує ряд функцій, сформульованих К. М. Соляник, а саме, громадськість:

1) виступає комунікативним каналом, з яким відбувається обмін інформацією;

2) виконує функції соціального барометра суспільних настроїв;

3) здатна сформулювати основні положення суспільної думки;

4) реалізує участь інститутів громадянського суспільства у визначенні напрямків державної та місцевої політики [35].

У дисертаційному дослідженні Н. В. Шотурми підкреслюється, що ефективна участь громадян у місцевому самоврядуванні повинна базуватися на таких десяти принципах взаємодії виконавчої влади та місцевого самоврядування з інститутами громадянського суспільства (ІГС), як [2, с.118]:

- соціальне партнерство;
- установлення балансу між державними інтересами та інтересами окремо взятих ІГС;
- надання рівних можливостей;
- взаємовідповідальність і обов'язок давати звіт;
- невторчання держави у діяльність ІГС;
- участь у виробленні політики, прийнятті рішень та їхній реалізації;
- інформаційна відкритість;
- визнання державою багатоманітності видів діяльності ІГС;
- ефективність, гнучкість;
- повага, довіра, толерантність, визнання своєрідності іншої сторони.

Формами участі громадян у діалозі з місцевою владою є участь у місцевому референдумі, громадські слухання, участь у місцевих ініціативах, участь в органах самоорганізації населення (вуличні, будинкові комітети, квартальні комітети, комітети районів у містах).

Аналіз стану комунікації місцевої влади з громадськістю пропонуємо розглянути через аналіз стану офіційних вебсайтів (офіційних сайтів) органів місцевого самоврядування. Відразу зазначимо, що фахівці, які виступають з аналізом або надають рекомендації у сфері роботи з інтернет-простором для органів публічної влади вживають поняття «вебсайт» (за загальним розумінням: це є місце розташування веб сторінок, які пов'язані між собою і доступні через головну сторінку з допомогою браузера), якого ми будемо дотримуватися у даному дослідженні. У той же час у назвах інтернет-сторінок окремих органів місцевої влади зустрічаємо поняття «вебпортал» (за загальним розумінням: 1) найчастіше один спеціально розроблений вебсайт, який відображає інформацію з різних джерел в єдиному порядку; 2) як правило, кожне джерело інформації отримує свою виділену область на сторінці для відображення інформації; 3) користувач, як правило, має змогу налаштувати, які з них будуть відображатись).

Наголосимо, офіційним сайтом органу місцевого самоврядування

вважають таким, що відповідає наступним важливим ознакам:

– офіційним сайтом його визначено у рішенні відповідного органу із зазначенням (оприлюдненням в офіційному документі) певної доменної адреси (наприклад, <https://www.rada-poltava.gov.ua/> – офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету [36]);

– при оприлюдненні на офіційному вебсайті інформації розпорядник зобов'язаний вказувати дату оприлюднення документа і дату оновлення інформації.

Необхідно зазначити, що у назвах офіційних сайтів органів місцевого самоврядування, які є діючими на сьогодні в Україні, немає загальних усталених підходів. У таблиці 2.1 відображено назви офіційних сайтів органів місцевого самоврядування десяти міст-обласних центрів України, які дають уявлення про відповідне різноманіття.

Таблиця 2.1

Назви офіційних сайтів органів місцевого самоврядування деяких обласних центрів України (станом на 01.11.2022 р.)

Назва	Адреса
Вінницька міська рада	https://www.vmr.gov.ua/ [37]
Дніпровська міська рада	https://dniprorada.gov.ua/uk [38]
Офіційний веб-сайт Житомирської міської ради	https://zt-rada.gov.ua/ [39]
Івано-Франківськ: офіційний сайт міста	https://www.mvk.if.ua/ [40]
Офіційний сайт міста Одеси	https://omr.gov.ua/ [41]
Офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету	https://www.rada-poltava.gov.ua/ [36]
Інформаційний портал Сумської міської ради	https://smr.gov.ua/uk/ [42]
Хмельницька міська рада: офіційний сайт	https://khm.gov.ua/ [43]
Черкаси: офіційний портал міської ради, міського голови, виконавчого комітету	http://chmr.gov.ua/ua/ [44]
Офіційний веб-портал Чернігівської міської ради	https://www.chernigiv-rada.gov.ua/ [45]

Як бачимо, у назву сайтів винесено різні складові. Так, наприклад, в Одесі та Івано-Франківську зазначено, що це сайти міст, а вже у наповненні сайту розміщені окремі вкладки «Міська влада» з подальшим виокремленням: міський голова, міська рада, виконавчий комітет.

Сайти Вінницької та Дніпровської міських рад не містять якоїсь певної

назви, а те, що це сайти зрозуміло лише з назв вкладок та інструментів (пошук по сайту, фото на сайті і тому подібне).

Чітку вказівку приналежності сайту до певних органів місцевого самоврядування зазначили у Полтаві – міська рада та її виконавчий комітет, і у Черкасах, де у назві виокремили не лише міську раду, виконавчий комітет, але й міського голову.

Сумчани визначили свій сайт як інформаційний портал, зробивши акцент на його естетичному оформленні, уникаючи складової офіціозу. Взагалі, офіційні сайти органів місцевого самоврядування міст Суми та Дніпро вирізняє їх оформлення, яке значно відрізняється від інших подібних офіційних сайтів. Хоча всі відповідні вкладки на сайтах присутні.

Зазначимо, що переглядаючи сайти у якості користувача, легше і швидше було знаходити інформацію на тих офіційних сайтах, які були подібні за структурою та зовнішнім виглядом вкладок та інструментів до звичного сайту Полтавської міської ради.

Свою увагу зосереджуємо на вебсайті, тому що його зміст (контент, наповнення) у більшому або меншому ступені відображає інформацію про ті форми участі громадян у діалозі з місцевою владою, які нами визначено вище.

Крім того, вебсайти органів місцевої влади є надзвичайно важливим джерелом офіційної інформації як для ЗМІ, блогосфери, громадських організацій, так і окремих громадян. Основна увага громадськості спрямована на інформацію про рішення органів влади. На рівні місцевого самоврядування йдеться про рішення колегіальних органів влади, як-то: самої місцевої ради та її виконавчого комітету, а також розпорядження голови місцевої ради.

Наголосимо, що чинне законодавство не встановлює прямого обов'язку для органів місцевого самоврядування мати власний вебсайт, але практика беззаперечно свідчить, що оприлюднення публічної інформації на офіційному вебсайті – це є найбільш простим, вільним, оперативним та таким, що охопить найбільшу кількість громадян способом оприлюднення публічної інформації.

У попередніх розділах роботи ми досліджували питання правового

регулювання комунікації місцевої влади з громадськістю. Акцентуємо увагу на тому, що на органи місцевого самоврядування покладено обов'язок оприлюднювати всі (за певним винятком) рішення їх органів та посадових осіб, що викладено у таких нормах:

– розпорядники інформації зобов'язані оприлюднювати «нормативно-правові акти, акти індивідуальної дії (крім внутрішньо організаційних), прийняті розпорядником (згідно п. 2 ч. 1 ст. 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» [28]);

– акти органів та посадових осіб місцевого самоврядування підлягають обов'язковому оприлюдненню та наданню за запитом відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» (ч.11 ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» [14]).

Закон України «Про доступ до публічної інформації» дає певні настанови щодо того, як це слід робити, наприклад:

– право на доступ до публічної інформації гарантується максимальним спрощенням процедури подання запиту та отримання інформації (п. 3 ч.1 ст. 3);

– доступ до публічної інформації здійснюється на принципах вільного отримання, поширення та будь-якого іншого використання інформації, що була надана або оприлюднена (п. 2 ч.1 ст. 4);

– розпорядники інформації зобов'язані надавати та оприлюднювати достовірну, точну та повну інформацію, а також у разі потреби перевіряти правильність та об'єктивність наданої інформації і оновлювати оприлюднену інформацію (п. 6 ч.1 ст. 14) [46].

Таким чином, згідно норм чинного законодавства при оприлюдненні своїх рішень розпорядники повинні подбати, аби доступ до інформації був вільним та максимально простим, а сама інформація достовірною та повною. Такі вимоги фактично вводять стандарти для визначення якості процедури доступності інформації – вільний та максимально простий, та якості контенту – достовірність та повнота.

Відразу зауважимо, що якість процедури доступності інформації можуть

визначити широкі кола користувачів, відвідавши сайт та спробувавши опрацювати або віднайти необхідну інформацію. Що ж до ознак якості наповнюваної інформації, то тут ситуація виглядає значно складніше. Визначити «достовірність та повноту» інформації можна лише порівнявши оприлюднену інформацію з наявним офіційним документом. Саме цей факт спонукає органи місцевого самоврядування оприлюднювати інформацію шляхом закріплення відсканованого документу з чітко розпізнаваними реквізитами офіційного документу згідно з нормами документообігу:

- офіційний бланк;
- дата реєстрації;
- поточний номер;
- печатка;
- підпис посадової особи (можливий варіант: завірений підпис посадової особи).

Такий підхід відразу унеможлиблює будь-які непорозуміння або звинувачення у невідповідності інформації та документів. У разі відсутності такої практики висновок про достовірність та повноту оприлюдненої інформації можуть дати, наприклад, правоохоронні органи, які в рамках слідчих дій проводять виїмку та аналіз документів; депутати в рамках депутатського запиту у відповідь на звернення громадськості; адвокати, що супроводжують судові справи за позовами громадських організацій тощо. Але всі вказані випадки це в край негативний сценарій розвитку подій, які є свідченням неналежної комунікації місцевої влади з громадськістю або повної відсутності такої.

Окремо зазначимо, що різноманіття форматів, у яких оприлюднюються документи, можуть сприйматися громадянами як спосіб ускладнення або обмеження доступу до інформації. Так наприклад, рішення органу місцевого самоврядування або його виконавчого комітету може складатися з декількох документів (саме рішення та додатки до нього). Розпорядник інформації може викласти такий пакет документів у вигляді заархівованої папки. Не всі громадяни, які потребують доступу до відповідної інформації, мають належні

знання, щоб відкрити такий документ. Зрозуміло, що з часом, доклавши певних організаційних зусиль, вони матимуть можливість з ним ознайомитись. У той же час, таку доступність не можна вважати якісною, а оприлюднення документів у складних форматах, яке носить систематичний характер, можна вважати створенням перешкод для доступу до інформації.

Зауважимо, що чинне законодавство не містить чітких вимог щодо форм оприлюднення документів на офіційних сайтах органів місцевого самоврядування. Тому фахівці радять орієнтуватися на «Вимоги щодо створення (модернізації) офіційних вебсайтів (вебпорталів) органів виконавчої влади», викладені у Постанові Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 4 січня 2002 р., а саме:

– документи, що розміщуються на офіційному вебсайті, рекомендовано публікувати у форматі тексту безпосередньо на вебсторінці та у разі потреби доповнювати файлами із зазначенням їх формату та розміру (п. 20 Постанови);

– нормативно-правові акти та проекти нормативно-правових актів розміщуються на офіційному вебсайті у текстовому форматі на вебсторінці, до якого у разі потреби може бути долучено файли інших форматів (п. 22 Постанови) [47].

Отже, документ має бути розміщений на офіційному сайті органу місцевого самоврядування у форматі, який або відразу відкривається на сторінці, або який можна одержати «в один клік». У користувачів також є популярним варіант активного гіперпосилання зі слів «Документ», «Прочитати ТУТ», «Скачати ТУТ», клікнувши на які, можна відразу побачити документ у зручному форматі.

Також зауважимо, що певною проблемою для користування інформацією з офіційних сайтів органів публічної влади може бути надмірна вимогливість до рівня технічних можливостей гаджетів користувача. Сьогодні в умовах шаленого темпу розвитку інформаційно-комунікаційних технологій розробники сайтів прагнуть їх удосконалити, осучаснити, забуваючи, що це потребує і від

користувача наявності технічних засобів (комп'ютерів, ноутбуків, планшетів, смартфонів) високого рівня. Як правило така техніка має і дуже високий рівень вартості, що у кінцевому рахунку може виглядати як певне соціальне сортування громадян-користувачів. Особливо це може стати суттєвою проблемою для користувачів з сільської місцевості, які не мають відповідної техніки на робочому місці або не потребують її у таких надсучасних формах через елементарні проблеми із доступністю до мережі Інтернет. Вважаємо, що органи місцевого самоврядування повинні враховувати цей фактор у взаємодії з розробниками своїх офіційних сайтів.

Аналіз показує, що офіційні сайти органів місцевого самоврядування як правило мають стандартний набір вкладок, які містять основну інформацію для користувачів. Так, на головній сторінці офіційного сайту Полтавської міської ради та її виконавчого комітету виокремлено такі розділи: Городянам, ЦНАП, Для юридичних осіб, Для бізнесу та інвестора, For foreign visitors, e-gov, Петиція, Публічна інформація, Документи, Місто, Міська влада, Приймальня. Цей перелік закінчується узагальненням «Всі розділи», які частково дублюють винесені на головну сторінку.

Існують певні розбіжності. Наприклад, із розділу Місто потрапляємо на підрозділи:

1) Місто Полтава (можна перейти за гіперпосиланням на такі складові: Географічні відомості про місто; Історичний нарис; Герб міста; Прапор міста; Гімн; Детальні плани територій; Містобудівна документація на території ОТГ; Генеральний план міста; Паспорт міста; Правила забудови історичного центру Полтави; Зонінг-план міста; Розміщення тимчасових споруд; Маршрути громадського транспорту; Спортивне життя; Служба оперативного реагування; Охорона здоров'я; Освіта; Культура; Економіка та інвестиції) ;

2) Райони в місті (можна перейти за гіперпосиланням на такі складові: Київський район; Шевченківський район; Подільський район);

3) До Вашого відома (можна перейти за гіперпосиланням на такі складові: Офіційний сайт Київської районної ради; Офіційний сайт Шевченківської

районної ради; Офіційний сайт Подільської районної ради; Сайт Управління освіти; Сайт дитячої музичної школи № 1).

Якщо ж заходимо через вкладку Всі розділи, то тут бачимо розділ Місто Полтава та два його підрозділи Райони міста і Спортивне життя. Чому виділено підрозділ щодо спортивного життя міста – не зрозуміло. При цьому, клікнувши на розділ Місто Полтава, переходимо на ту ж саму сторінку, що й з головної, і на якій є інформація і про райони міста і про спортивне життя. Такий підхід у структуруванні розділів сайту явно потребує додаткової систематизації.

Окремо зупинимося на аналізі розділу щодо порядку подання на офіційних сайтах органів місцевого самоврядування електронних звернень та електронних петицій.

Не менш важливою формою залучення громадськості є індивідуальні й колективні звернення (колективні звернення називають петиціями) громадян в органи державної влади та місцевого самоврядування або до їх посадових осіб. Про правові засади та процедури щодо звернень громадян ми зазначали у попередньому розділі. Зауважимо, що хоча система звернень не обмежена, дозволяє ставити перед владою питання щодо різних сфер життя окремих громадян та громади в цілому, але це дає можливість брати участь у підготовці та прийнятті рішень місцевою владою, здійснювати контроль за використанням коштів і майна громади [48].

Слід урахувати, що організація роботи зі зверненнями громадян в Україні є одним із найрозвинутіших напрямів взаємодії влади з населенням. Звернення громадян, як й інші форми безпосередньої демократії, дають можливість населенню брати участь у вирішенні суспільних справ, контролювати діяльність посадових осіб, приводячи їх до відповідальності (підзвітності) за свою діяльність [2, с.120].

На сайті Полтавської міської ради для цього відведено окремий розділ Петиція. Зауважимо, що не всі мешканці розуміють, що петиція як суспільно значиме звернення, яке може вплинути на життя всього міста або певної групи людей, пов'язано з електронними зверненнями, які б пересічний громадянин

хотів оформити та звернутися до посадовців для вирішення своїх поточних проблем. До того ж у назву закону, яким громадяни керуються, винесено слово звернення. Тому доречніше було б назвати відповідний розділ Звернення громадян та показати їх його поділ на підрозділи – звернення та петиції [49].

Самі ж сторінки, наприклад, Електронні петиції мають сучасний вигляд та інформативне наповнення. Виділено такі розділи: Триває збір підписів; На розгляді; З відповіддю; Всі електронні петиції. Є окрема вкладка «Створити петицію», а також передбачено розділ Зворотній зв'язок, де представлено для громадян форму для написання короткої інформації з питаннями або проблемами роботи сторінки Електронні петиції.

Поточні петиції, що представлено на розгляд жителів міста, оформлені чітко, мають фотоілюстрацію. Зазначається сфера до якої віднесено проблему, наприклад, транспорт, благоустрій міста, житлово-комунальне господарство тощо. Біля кожної петиції вказано тему (наприклад, «Ремонт дороги», «Паркування в місті») та початок викладу змісту петиції, клікнувши на цей текст, одержуємо повний матеріал петиції. Вказано і відразу видно для громадян таку важливу інформацію:

- прізвище особи, яка ініціювала подання петиції;
- кількість поданих голосів;
- показник у відсотках від загальної кількості голосів, що необхідно зібрати;
- кількість днів, що залишилось до закінчення збору підписів.

Наприклад, 31 жовтня 2022 року було подану петицію від Нікончука Назарія Анатолійовича про продовження часу роботи комунального транспорту у місті Полтава [50]. Петиція подана у розділ «Транспорт» та зареєстрована за номером 670. На момент опрацювання даних із сайту до закінчення строку розгляду петиції залишалось ще 56 днів, але вона вже набрала необхідних 253 голоси та мала позначку «100 %».

Аналогічну інформацію проаналізували і на офіційних сайтах органів місцевого самоврядування ряду інших обласних центрів. Коротко зазначимо, що

більшість має таку ж вдалу структуру, як сайт Полтавської міської ради, з чітким зазначенням всієї поточної інформації про суть звернень та про їх зміст і хід розгляду. Відрізняється подача відповідної інформації на сайті Івано-Франківської міської ради. По-перше, було складно відшукати сам розділ про електронні звернення (петиції), він не був виокремлений і знаходиться у розділі Мешканцям – Інформація – Звернення громадян (це один з дванадцяти підрозділів); по-друге, з оформлення відповідної сторінки не зрозуміло чи можна подати звернення в електронному форматі. У той же час відзначимо, що упорядники даного сайту вдало розмістили інформацію із зразком звернення для тих громадян, які б його хотіли подати на паперових носіях. Вважаємо, що така форма звернень громадян ще себе не вичерпала, тому інформацію із прикладами варто використовувати й іншим сайтам.

Вважаємо, що офіційний сайт органу місцевого самоврядування є одним з найважливіших джерел для інформування мешканців територіальної громади, а структура та технічні можливості таких сайтів перетворюють їх на потужний механізм комунікації місцевої влади з громадськістю.

2.2. Роль комунікативного партнерства у взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю

Ефективність та якість управління як на загальнодержавному, так і на місцевому рівні полягає у забезпеченні відкритості та прозорості систем публічних установ, у належній нормативно-правовій інтеграції комунікативних взаємодій усіх суб'єктів, залучених до процесу. Сьогодні Україна переживає процес трансформації для побудови демократичного управління, забезпечуючи при цьому основу для нової моделі публічного управління, у тому числі і на місцевому рівні, яка відповідатиме високим європейським стандартам.

На сьогоднішній день комунікація та взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю реалізується через співпрацю:

- з благодійними або волонтерськими організаціями та рухами;
- з жіночими або молодіжними організаціями;
- з екологічними та правозахисними рухами;
- з творчими та професійними спілками.

Роль кожного з таких осередків громадянського суспільства є надзвичайно важливою як для розвитку окремої територіальної громади, регіону або держави в цілому. В умовах постійних суспільно-політичних та економічних випробувань, які проходить Україна в останні роки, вважаємо за необхідне із загального кола громадських рухів та організацій виокремити ті, які представляють інтереси підприємців. У попередньому пункті даного розділу нами було проведено аналіз окремих складових офіційного сайту органу місцевого самоврядування, у цій частині питання комунікації з підприємцями, у тому числі і на офіційному сайті, буде логічно продовжено.

Вважаємо, що діалог місцевої влади з підприємницькими колами завжди буде відображати комплексно весь спектр проблем територіальної громади: тарифи та ціни, створення нових робочих місць, виділення земельних ділянок під забудову, участь у ремонті соціальних об'єктів тощо. Крім того, потрібно розуміти, що громадські організації підприємців відрізняються від інших активних громадських утворень можливостями реальної підтримки завдяки особистим майновим ресурсам, наявності практичного досвіду взаємодії з владою.

Фізичні особи-підприємці або суб'єкти господарювання-юридичні особи, яких відносять до малого бізнесу, тим не менше мають значний досвід самоорганізації, досвід спілкування з органами влади (державна реєстрація, оформлення дозвільних документів, спілкування з податковими та митними органами, участь у тендерах, участь у місцевих виставках тощо). Тому вважаємо, що комунікація та подальша взаємодія з громадськими організаціями підприємців, залучення їх до діалогу з місцевим самоврядуванням буде вирізнятися конструктивністю та взаємо-зацікавленістю сторін.

Зокрема, на сторінці Управління адміністративних послуг Полтавської

міської ради офіційного сайту ради у розділі Розвиток підприємництва знаходимо вкладку «Рада підприємців» [51]. Таке розміщення пояснюється тим, що структурним підрозділом вказаного Управління є відділ розвитку підприємництва, який і відповідає за наповнення цієї сторінки офіційного сайту. Безпосередньо у цьому розділі подано Положення про Раду підприємців, в якому визначено її статус як дорадчого органу (Додаток А), а також рішення виконавчого комітету міської ради про зміни у персональному складі Ради підприємців. Символічно, що останнє оновлення складу Ради підприємців у вересні 2019 року супроводжувалося введенням до її складу представника соціально орієнтованого бізнесу – Маслака Євгена Юрійовича, директора з питань економічної діяльності Громадської спілки «Соціальне підприємство «Навчально-виробничий центр».

Поточна інформація про засідання Ради, ініціативи та громадську активність її членів розміщують на головній сторінці офіційного сайту у розділі поточних новин. Цю інформацію та фото матеріали про роботу Ради підприємців використовують місцеві ЗМІ, зокрема, регулярно про діяльність Ради розповідає інтернет-видання «Полтавщина». Так, наприклад, 28 березня 2019 року було подано детальний звіт про презентацію оновленої Ради підприємців, яка відбулася за участю депутатів, журналістів та громадськості на базі Полтавської міської ради [52]. Тоді Раду підприємців очолив Євген Ніколаєнко – директором і співвласником вентиляторного заводу, продукція якого відома в усій Україні і далеко за її межами. Обговорювалося досить широке коло питань, які стосувалися життя і територіальної громади, і підприємців міста. Зокрема, прозвучала доповідь Олександра Алієва про запровадження грантової підтримки учасників АТО, які хотіли б включитися у бізнес-середовище міста.

У допандемійний період Рада підприємців запам'яталася полтавцям цілим рядом цікавих заходів у місті. У серпні 2019 року, коли у Полтаві було зареєстровано 25 тисяч підприємців, за ініціативою Ради підприємців запланували та провели у міському парку відпочинку «Перемога» ряд заходів до Дня підприємця. До участі зуміли залучити близько 60 представників різних

компаній та ФОПів. В парку було організовано 12 локацій, розділених по різних видах підприємницької діяльності: ІТ-технології, банківська справа, крафтові вироби, туризм тощо. В кожній локації презентували свої товари та послуги по 5-6 представників цього виду бізнесу. Відбувся ярмарок CityFest, проводили бізнес-тренінги від провідних та знаних в регіоні підприємців (серед запрошених спікерів Інна Паперешнюк – співзасновниця компанії «Нова Пошта», Олександр Крачка – директор «Надежда Ритейл 2017», керівництво сталеливарного заводу, ІТ-компаній міста та ін.), вирувала ігрова зона для дітей, для місцян над вечір улаштували дискотеку та піротехнічне шоу. У результаті проведення подібного заходу підприємці одержали можливість обмінятися досвідом, прорекламувати свою продукцію, а мешканці міста одержали чудове свято. Зазначимо, що координацію роботи з підготовки до свята та інформаційну підтримку заходу здійснювала місцева влада. Це один з прикладів успішної комунікативної взаємодії Полтавської міської ради та підприємців міста [53].

Високий рівень комунікації місцевої влади з підприємцями в окремих регіонах держави дає високі результати комунікативної взаємодії. Успішним прикладом вважаємо досвід взаємодії місцевої публічної влади з представниками ІТ-компаній. Наголосимо, що ІТ-технології як такі не просто сприяють, а технологічно забезпечують комунікацію влади та бізнесу, влади та громадськості. Взаємодія з такими компаніями потрібна не лише в органах публічної влади на рівні міністерств та відомств, але й на рівні органів місцевого самоврядування, наприклад, для налагодження діяльності центру надання адміністративних послуг у територіальній громаді, для сучасного оформлення та забезпечення роботи сайту чи веб-сторінки органу місцевого самоврядування. Таким чином, ІТ-компанії допомагають на практиці реалізовувати комунікаційну взаємодію між місцевою владою та громадськістю завдяки спеціальним технологіям. Успішні ІТ-проекти та діяльність ІТ-компаній у Львові та Харкові зробили інформаційно-комп'ютерний бізнес частиною регіональних брендів та сприяли успішному іміджу місцевої влади.

Зокрема, у Львові було утворено ІТ Кластер, що дозволило значно

покращити інфраструктуру міста, збільшити доходи до місцевого бюджету, створити нові робочі місця. «17 компаній з рейтингу ТОП-50 найбільших ІТ-компаній від видання DOU є членами Львівського ІТ Кластеру, а 24 компанії мають офіси у Львові. У 2021 році одинадцять українських ІТ-компаній увійшли до сотні найкращих аутсорсингових компаній світу за версію AIOP (The Best of The Global Outsourcing). 7 із цих компаній є членами Львівського ІТ Кластеру» [54]. За період з 2015 року до 2021 року, згідно з дослідженням ІТ Research 6.0, кількість ІТ-компаній збільшилась на 328, тобто зі 192 до 511. За версією StartupBlink у 2021 році Львів піднявся на 99 позицій у світовому рейтингу стартап-систем і посів 225 місце у світі серед 1000 стартап-екосистем світу.

Нагадаємо, що сама ідея створення такого кластеру виникла, коли у 2008 році Львівська міська рада розпочала роботу з Фондом Ефективного Управління та Monitor Group над розробкою проєкту Стратегії конкурентоспроможності свого міста [55].

Суттєвим кроком на шляху до налагодження стійкої комунікації та взаємодії місцева влада у різних регіонах України продемонструвала у підтримці бізнесу, особливо малого бізнесу. Цей крок з боку влади було продиктовано у першу чергу бажанням уникнути збільшення числа безробітних у територіальних громадах, погіршення загального стану добробуту мешканців, зростанні соціальної напруги, зростання навантаження на гуманітарну та благодійну сфери, що значно обтяжені в умовах воєнного стану. Значну роль тут відіграла комунікація, активність територіальних громад та їх органів влади у соціальних мережах. Так, на регіональному рівні набули підтримки з боку місцевої влади патріотичні флешмоби #купуйумалих, #підтримайСвоїх і #вижити_малим. Наприклад, у місті Одеса в рамках акції #купуйумалих підтримали проєкт Супстанція, який пропонував містянам та гостям Південної Пальмири великий вибір смачних супів і їх доставку. Також прорекламували вишивану продукцію від місцевого бренду «Незалежні». Підпищикам у Фейсбуці запропонували свого роду пам'ятку, як підтримати представників

малого бізнесу Одеси в рамках проєкту #купуйумалих [56].

У залежності від фінансових можливостей місцевих бюджетів, які значно скоротилися через пандемію та початок війни на Сході України, у територіальних громадах запроваджувалися різноманітні заходи підтримки підприємців, як наприклад, відтермінування орендної плати за використання об'єктів комунальної власності. У той же час окремі приватні підприємства та підприємці долучались до різноманітних заходів підтримки мешканців громади в умовах пандемії («соціальне таксі до лікарні» для пенсіонерів, доставка продуктів харчування та ліків для осіб, що перебувають на самоізоляції – за фінансової участі місцевого самоврядування, наприклад, виділення коштів на пальне тощо), активна благодійна допомога військовим формувань територіальної оборони.

Наголосимо, що комунікативна взаємодія це перехід кількісних показників комунікації у якісно новий стан конструктивної взаємодії. Взаємодія органів місцевого самоврядування та бізнесу, особливо на рівні окремих територіальних громад, за останні роки лише розширює свої напрями. У попередні десятиліття така взаємодія між місцевою владою та громадськістю швидко розвивалася у столиці, у великих містах нашої країни, де основними суб'єктами процесу взаємодії виступали у першу чергу вже добре відомі місцевій громадськості окремі громадські діячі або громадські організації, які здобули визнання та повагу людей. Представники бізнес-середовища не були на стільки ж активні або свою активність спрямовували у площину спонсорської підтримки місцевих проєктів, громадських ініціатив, благодійну допомогу соціально незахищеним верствам населення. Окремі територіальні громади та їх очільники відчували залежність від потужних компаній, що було предметом дослідження науковців. Особливо це стосується питань впливу агрохолдингів на сільські територіальні громади [57].

На сучасному етапі взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю, у тому числі з громадськими організаціями підприємців, базується на ряді принципів комунікативного партнерства, таких як принцип

субординації і координації компетенцій суб'єктів комунікативного партнерства, принцип єдності інформаційного простору.

Останній заслуговує на нашу думку на особливу увагу. Принцип єдності інформаційного простору в рамках комунікативного партнерства полягає у реалізації основної задачі, яку потрібно вирішити для досягнення результату взаємодії місцевого самоврядування і бізнесу, – утворення скоординованого інформаційного простору за-для інформування громадськості про хід, плани та результати взаємодії.

Можна навести чимало прикладів, коли інформація про взаємодію місцевого самоврядування та бізнесу висвітлювалася на офіційних сайтах органів публічного управління, але не знаходила паралельного висвітлення на сайтах або на сторінках у соцмережах суб'єктів підприємництва, громадських організацій бізнесу. За такої однобічної позиції влади громадськість могла сформувати хибну думку, що інформація не відповідає дійсності, позиція місцевої влади не підтримується бізнес-спільнотою тощо.

Останнім часом, особливо через тривалу практику взаємодії у дистанційному форматі в умовах пандемії такі організації бізнесової спільноти, як спілки, асоціації або благодійні фонди почали активно подавати відповідну інформацію, створювати «перепосилання» на відповідну інформацію зі сторінок органів місцевого самоврядування. Такі дії значно покращили загальний стан комунікації.

Наведемо цікавий та креативний приклад інформування мешканців громади про успішні соціальні проєкти підприємців на офіційному сайті органів місцевого самоврядування. Так, на сайті Івано-Франківської міської ради у розділі Бізнес та інвестиції – Економіка міста – Соціальне підприємництво розміщено інформацію про суб'єкти господарювання та громадські організації, які діють у місті та розвивають і значно покращують його соціальний клімат. Всього список складається з 14 суб'єктів (Додаток Б), серед яких івано-франківський завод «Промприлад», соціальне підприємство для людей похилого віку, кав'ярня та піцерія, благодійні фонди та організації інвалідів.

Інформацію подано у вигляді таблиці з логотипами цих підприємств та організацій, клікнувши на які відвідувач сайту одержує короткий описовий документ, свого роду анкету соціального підприємництва, яка складається з таких розділів: 1. Назва соціального підприємництва; 2. Логотип; 3. Дата і місце заснування; 4. Юридична адреса; 5. Електронна пошта; 6. Контактний номер телефону; 7. Керівник підприємства; 8. Офіційні веб сайти; 9. Історія створення соціального підприємництва; 10. Головна мета соціального підприємства; 11. Діяльність підприємства; 12. Світлини (фото матеріали про проєкт). Приклади таких інформаційних листків ряду учасників наведено у Додатку В.

Всі проєкти, зазначені у розділі офіційного сайту Соціальне підприємництво спрямовані на розвиток позитивного соціального клімату місцевої територіальної громади, охоплюють мешканців різного віку, різного стану здоров'я, популяризують соціальну активність у бізнес-середовищі і, що надзвичайно важливо, можуть бути використані як приклад, як цілком практична ідея в інших громадах, іншими підприємцями чи громадськими організаціями.



Рис. 2.1. Результати опитування щодо перспективних напрямів бізнесу у місті Івано-Франківську, анкетування на офіційному сайті міської ради [58]

На цій же сторінці офіційного сайту Івано-Франківської міської ради проводиться опитування для мешканців територіальної громади щодо

перспективних напрямів бізнесу у місті (рис. 2.1).

Всього у голосуванні взяли участь 2439 осіб. Найбільш перспективним напрямом 780 з них або 32 % опитуваних вважають ІТ-сферу. Вважаємо, що цьому сприяла успішна практика розвитку ІТ-компаній у Львові, про що ми зазначали вище. Майже однакову кількість голосів зібрали такі напрямки, як торгівля та послуги громадського харчування і туризм та готельне господарство, що зібрали, відповідно, 589 голосів або 24 % та 563 голоси або 23 %. Такий результат також очікуваний, адже Івано-Франківськ є одним з потужних туристичних напрямків в Україні. 334 особи або 14 % від числа опитуваних висловилися за розвиток підприємництва у сфері енергозбереження. Останні місця у списку посіли такі напрями, як клірінгові послуги – 91 голос або 4 % та послуги таксі (перевезення) – 82 голоси або 3 %.

Залишається відкритим питання, наскільки таке опитування можна вважати репрезентативним, адже перелік напрямків розвитку бізнесу вже було запропоновано опитуваним. Можливо мешканці міста до цього переліку додали б щось самі, із власного досвіду, власного бачення.

Тим не менше сама ідея такого онлайн опитування всіх охочих виглядає дуже вдалою та інформативною, як для влади, так і для самих мешканців. Результати опитування можуть бути розповсюджені та проаналізовані засобами масової інформації, місцевим науковим середовищем, студентською молоддю тощо. Доречним вважає розміщення такої онлайн-анкети поруч з інформацією для осіб потенційно зацікавлених у питаннях підприємництва.

Цілком зрозуміло, що найбільше різноманіття у цій сфері демонструють столиця та потужні міста-мільйонники, як висвітлений нами досвід львів'ян у взаємодії з ІТ-компаніями регіону. Наведені приклади комунікативної взаємодії місцевої влади з громадськістю в особі представників бізнес-середовища або громадських організацій, які спрямовують свою діяльність на сприяння розвитку підприємництва, далеко не поодинокі, як у місті Полтава, так і в інших містах України.

Висновки до розділу 2

Проведений аналіз свідчить, що поступове вибудовування комунікації місцевої влади з громадськості призвело до подальшого поглиблення та якісного переосмислення сутності та значення цього процесу в житті суспільства. Одним з перевірених механізмів комунікації місцевої влади з громадськістю залишається інформаційна взаємодія влади та суспільства, той ступінь довіри, який влада зуміла викликати у населення завдяки своєчасному, правдивому та прозорому інформуванню населення про рішення, плани, здобутки. У цьому контексті надзвичайної ваги набувають офіційні сайти органів місцевого самоврядування, їх структурування та контекстне наповнення.

Опрацьований нами офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету лише за окремими складовими інформування населення, дав можливість зробити висновок про його сучасне наповнення, своєчасність та доступність оприлюднюваних документів.

Серед важливих складових комунікації місцевої влади з громадськістю важливе місце посідають звернення громадян, можливість подання ними звернень в електронному форматі, подання колективних звернень у вигляді електронних петицій. Порівняння відповідної сторінки з офіційного сайту Полтавської міської ради із наповненням та подачею подібного контенту на офіційних сайтах органів місцевого самоврядування деяких інших обласних центрів України, показав, що на сайті полтавської громади така інформація найкращим чином візуалізована, має високий рівень інформування, зручну форму ознайомлення зі змістом електронної петиції.

Легко та зручно на сайті Полтавської міської ради побудовано можливість створення та подання як електронної петиції, так і електронного звернення окремими громадянами.

У той же час, окремі складові наповнення сайту доречно було б додатково систематизувати, що лише покращало б його наповнення та спростило б користування відвідувачами.

Налагодження належного рівня комунікації місцевої влади з громадськістю сприяє її переходу на якісно новий рівень комунікативної взаємодії, а потім – комунікативного партнерства. Комунікативна взаємодія як універсальна система управління спрямована на досягнення цілей управління за допомогою спілкування, соціального та управлінського впливу на аудиторію та отримання відповідей аудиторії у формі вербальних, ідеологічних чи виконавчих рефлексій.

Зауважимо, що така взаємодія налагоджується як з окремими підприємцями (фізичні особи-підприємці, керівники підприємств, господарських товариств, фермерських господарств тощо), так і з громадськими організаціями підприємців. Розглянуті нами приклади як з досвіду комунікування влади з підприємцями у місті Полтава, так і в ряді інших регіонів України, демонструють високий рівень соціального спрямування.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

3.1. Посилення громадянської активності у територіальних громадах шляхом удосконалення комунікації з місцевою владою

Науковці та експерти з питань децентралізації та розвитку місцевого самоврядування, аналізуючи стан розвитку громадянського суспільства в Україні в останні десятиліття, зазначають, що у деяких територіальних громадах існування органів самоорганізації населення (будинкові, вуличні, квартальні комітети і т. п.), а іноді і осередків громадських організацій та рухів має більш формальний характер, викликаний, як правило, недостатнім рівнем громадської активності. «Причиною такого є байдужість громади стосовно наявних суспільних проблем, а також недовіра громадян щодо позитивного розв'язання їх питань, що, своєю чергою, унеможливорює врахування органами місцевого самоврядування повною мірою інтересів територіальної громади, а відповідно і їх практичної реалізації» [2, с. 129].

Виправлення ситуації, що склалася, значною мірою залежить і від налагодження комунікації місцевої влади з громадськістю. Нині діючі механізми комунікації з громадськістю працюють здебільшого як система передачі інформації від органу виконавчої влади до громадськості й повернення цієї ж інформації у трансформованому вигляді. На практиці це виявляється в проведенні органом влади роз'яснювальної роботи, організації консультацій із громадськістю та залученні представників інститутів громадянського суспільства до роботи в консультативно-дорадчих органах.

Водночас базовий принцип комунікації – принцип зворотного зв'язку – передбачає не тільки передачу інформації, а й відповідну корекцію всієї системи

управління на основі отриманої, трансформованої, доповненої та обробленої інформації [59, с. 27].

Підтвердження цьому знаходимо у щоденних спостереженнях за життям у своїх багатоквартирних будинках, на вулицях міст і сіл, у ставленні до суспільно-політичної ситуації в країні. Буде справедливо стверджувати, що значна кількість наших співвітчизників демонструє стабільно низький рівень участі у житті територіальної громади, компенсуючи його емоційними висловлюваннями та закликами у соціальних мережах. Коли ж справа доходить до практично втілення і потребує особистої участі громадян у певних заходах, то жителів надзвичайно складно зібрати на збори не лише створюваного, але й вже діючого ОСББ, залучити до роботи в громадські організації, профспілки, політичні партії, а також в заходах, що організує місцева влада.

Підтвердженням є і низька активність мешканців територіальних громад у виборчому процесі. Зокрема, в останній виборчій кампанії до місцевих рад у 2020 році явка, за даними Центральної виборчої комісії, склала 36,88 %, у виборах взяло участь 10,556 млн виборців, вибори було визнано дійсними [60].

Таблиця 3.1

**Результати явки на вибори до місцевих рад у 2020 році
(за даними Центральної виборчої комісії)**

Регіон	Виборців в уточнених списках	Виборців, що отримали бюлетені	Явка, %
Вінницька область	1207116	475538	39,39
Волинська область	754927	316202	41,89
Дніпропетровська область	2438096	832778	34,16
Донецька область	1137379	360177	31,67
Житомирська область	935081	350378	37,47
Закарпатська область	933805	385156	41,25
Запорізька область	1327391	450382	33,93
Івано-Франківська область	1041818	429025	41,18
Київська область	1480270	542623	36,66
Кіровоградська область	715264	252403	35,29
Луганська область	242324	92380	38,12
Львівська область	1894006	829945	43,82
Миколаївська область	856796	274323	32,02
Одеська область	1740939	617298	35,46
Полтавська область	1094245	412947	37,74
Рівненська область	842917	331616	39,34

Сумська область	845309	300770	35,58
Тернопільська область	800702	357787	44,68
Харківська область	2005457	648458	32,33
Херсонська область	802957	260079	32,39
Хмельницька область	984330	400688	40,71
Черкаська область	953065	340809	35,76
Чернівецька область	681467	237394	34,84
Чернігівська область	790346	329070	41,64
Київ	2115997	728395	34,42
У цілому в Україні	28622004	10556621	36,88

Джерело: побудовано на основі [60]

Як видно з даних таблиці 3.1 у жодній з областей України явка не досягла навіть половини від числа виборців. Серед лідерів, у яких показник перебільшив сорокавідсотковий рівень були: Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Тернопільська (абсолютне лідерство – майже 45 %), Хмельницька та Чернігівська області, тобто 7 областей з 25 регіонів держави, а це всього 28 %.

Такий стан справ вимагає налагодження процесу взаємодії в управлінні територіальною громадою, коли кінцевою метою постає побудова стратегії співробітництва органів місцевої влади та громадськості. Одним із шляхів побудови комунікації є розроблення концепції механізму діалогової взаємодії в державному управлінні в цілому, що потребує такого розуміння форм, параметрів, функцій, характеристик як суб'єктів діалогу, так і самого публічного управління на місцевому рівні. У кінцевому рахунку це повинно суттєво змінити на практиці підходи до управління та змінити його на демократичне врядування, яке визначається як сума безпосередніх взаємовідносин громади, публічного й приватного секторів, планування й управління спільними справами регіону.

Науковці у розробці цього питання схиляються до бачення комунікації як інформаційної взаємодії, коли за результатами обміну інформацією з населенням влада змінює управлінські підходи, приймає інші рішення, тобто дієво реагує на інформацію, одержану від мешканців.

Ефективність інформаційної взаємодії між органами публічного управління та громадськістю може бути визначена на основі прямих та опосередкованих критеріїв ефективності. Нагадаємо, що ефективність

функціонування суб'єктів комунікації залежить від якісного зворотного зв'язку в системі державного управління.

Прямі критерії ефективності (як прямого, так і зворотного зв'язку) характеризують стан організації інформаційної взаємодії, до них належать:

- наявність інформаційних ресурсів (банки, бази даних, архіви) належної якості;
- своєчасне доведення необхідних видів інформації через оптимальні механізми комунікації.

Опосередкованими критеріями ефективності науковці називають:

- ступінь просвіти громади відносно базових понять місцевого самоврядування;
- розуміння компетенції органів місцевого самоврядування;
- знання громадою програм і цілей розвитку;
- знання виборцями результатів діяльності їх депутатів;
- поінформованість представників конкретних соціальних груп відносно прав та механізмів участі в житті громади тощо [2, с.131].

Опосередковані критерії ефективності зворотного зв'язку характеризують:

- систематичність вивчення громадської думки;
- відсутність повторних скарг з одних і тих самих питань до органів місцевого самоврядування;
- позитивні результати моніторингових досліджень щодо вирішення проблем, які хвилюють громаду [2, с.131].

За таких умов, комунікації з громадськістю перетворюються на важливий та ефективний механізм управління громадою, формою вирішення нагальних проблем та виявлення стратегічних небезпек усталеному життю мешканців територіальної громади. Переосмислення цієї проблеми на науковому рівні та вирішення її у практичній площині можливо шляхом реформування не тільки, а можливо і не стільки, комунікації, скільки механізмів партнерства між органами місцевої влади та громадою.

Відповідне реформування комунікативного партнерства необхідно

проводити, дотримуючись певних умов (таблиця 3.2) [61, с.17].

Таблиця 3.2

Умови реформування комунікативного партнерства між місцевою владою і громадськістю для досягнення ефективності взаємодії

Основні умови	Шляхи досягнення	Роль місцевої влади
Досягнення консенсусу	Постійна участь громадських організацій у місцевій політиці на засадах кооперації	Розробка чітких процедур, які б забезпечили участь громадськості у житті місцевої громади, та визначення структур (платформ) для взаємодії та кооперації; закріплення їх у нормативно-правових актах місцевої влади (рішення виконкому; рішення сесії ради); дотримання встановлених процедур; вжиття заходів до посадових осіб, які порушують або нехтують дотримання правил та процедур
Політика невторчання	Внутрішня автономність і незалежність громадських організацій, у тому числі органів самоорганізації населення	Координація співпраці; надання ресурсної підтримки (виділення приміщення для роботи громадських організацій, інформаційне сприяння з боку комунальних ресурсів (газети, радіо, сайти, інтернет-видання комунальної форми власності)); дотримання принципів відкритості та прозорості
Дотримання принципу соціального партнерства	Виявлення проблемних місць, які потребують вирішення на засадах соціального партнерства (наприклад, забезпечення гуманітарною допомогою внутрішньо переміщених осіб; сприяння у підготовці до школи дітей із малозабезпечених родин; створення коворкінг-центрів для молоді з вільним доступом до Інтернету та постійним електропостачанням для навчання та бізнесу)	Допускає громадські організації до участі у вирішенні своїх проблем; сприяє виявленню таких проблем шляхом анкетування

Поряд із цим ще однією обов'язковою вимогою до комунікативної діяльності місцевих органів влади є врахування специфіки місцевості – галузевої структури виробництва, пріоритетних напрямів розвитку території, наявності ресурсів, інфраструктури економіки та забезпечення її розвитку, демографічних,

міграційних і ментальних особливостей регіону.

Таблиця 3.3

Рівні участі громадськості у процесі вирішення проблем на місцевому рівні

Зміст рівня	Що включає?
<i>Інформування</i>	
<p>Відкритий і вільний доступ до необхідної, повної та вчасно наданої інформації є важливим для забезпечення прозорості та відповідальної політики.</p> <p>Інформація має бути доступною для громадян, а також громадським організаціям задля ефективного виконання ними функцій контролера</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Процеси прийняття рішень органами місцевої влади • Документи, що стосуються розробки політики • Документи, що стосуються проектів рішень • Документи та стенограми консультацій, інших публічних заходів • Постійне висвітлення інформації на вебсайтах залучених суб'єктів
<i>Консультації</i>	
<p>Широке обговорення представниками органів місцевої влади та організацій громадянського суспільства різних способів вирішення конкретної проблеми політики.</p> <p>Очікується, що у ході консультацій органи місцевої влади збирають і узагальнюють думки та позиції, які можуть виявитися дуже різними. Тематика консультацій часто визначається владою, а не громадськістю</p>	<p>Проведення громадських слухань і круглих столів за участі суб'єктів прийняття рішень з метою визначення актуальних питань і збору пропозицій</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проведення експертних семінарів і зустрічей з метою підготовки експертних рекомендацій щодо вирішення проблеми • Проведення сесій або комітетських зустрічей із можливістю для громадськості висловити свої позиції; • Організація публічних заходів, конференцій, форумів і семінарів з метою інформування та обговорення результатів упровадження політики за участі організацій громадянського суспільства та громадян
<i>Діалог</i>	
<p>Двостороння комунікація між органами влади, з одного боку, та організаціями громадянського суспільства і громадянами, з іншого.</p> <p>Широкий діалог часто не пов'язаний з конкретним питанням або актуальним процесом розробки політики – він є загальним способом обговорення питань органами влади та організаціями громадянського суспільства. Тому питання для обговорення можуть визначатися обома сторонами.</p>	
<p>Діалог-співпраця будується навколо специфічного питання політичного розвитку; є більш сфокусованим і організовується за результатами широкого діалогу; важливий для визначення етапів стратегії реалізації політики, тому часто веде до вироблення спільних рекомендацій, проектів нормативних рішень, політичних ініціатив</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Проведення регулярних зустрічей для обміну думками, а також спеціалізованих зустрічей щодо конкретних питань • Надання відгуків на проведені зустрічі як з боку органів влади, так і з боку організацій громадянського суспільства

<i>Партнерство</i>	
Партнерство передбачає розподіл відповідальності за процес вироблення політики; актуальне для розробки або впровадження певної політики або проектів, де організації громадянського суспільства можуть бути залучені до конкретної реалізації	<ul style="list-style-type: none"> • Залучення організацій громадянського суспільства на етапі розробки політики або виконання рішення • Організації громадянського суспільства повинні мати право залишатися незалежними – організувати кампанії, пов'язані із відповідним питанням політики • Можливість прийняття спільних рішень (наприклад, при формуванні місцевих бюджетів)

Кодекс кращих практик громадської участі у процесі прийняття рішень Ради Європи пропонує для забезпечення ефективної участі громадськості у взаємодії з місцевою владою різні рівні залучення, які мають однаково використовувати як органи місцевої влади, так і організації громадянського суспільства (таблиця 3.3) [61, с.18-20].

Потрібно зазначити, що європейські розробники такого підходу використовують поняття «цикл політики», який складається з певних етапів та є аналітичним інструментом, що допомагає виявити і вирішити проблему. У запропонованому варіанті систематизації рівнів участі звертаємо увагу на ці рівні у контексті розвитку комунікації місцевої влади з громадськістю.

Справедливо буде стверджувати, що вказані рівні відображають шлях і позитивну динаміку, яку має демонструвати розвиток комунікації місцевої влади з громадськістю: від інформування громади з боку влади через консультування з громадою, до вибудовування діалогу і, як логічний фінал – налагодження партнерства у взаємодії місцевої влади з широкими колами громадськості територіальної громади. В цьому сенсі рівні участі громадськості у процесі вирішення проблем на місцевому рівні можна розглядати як певну покрокову карту дій для розробки стратегії розвитку комунікації.

3.2. Пропозиції щодо використання сучасних методів у процесі комунікації місцевої влади з громадськістю

Дослідивши питання комунікації органів самоврядування з громадськістю у теоретично-правовому ракурсі та у контексті практики застосування, поділяємо думки науковців, експертного середовища, представників місцевої влади, активістів громадських організацій щодо необхідності подальшого удосконалення комунікації у напрямку «влада – громадськість». Наголосимо, що з розвитком процесів децентралізації, посиленням ролі і значення місцевого самоврядування у житті мешканців територіальних громад необхідність налагодження прозорості, відкритості та систематичності у комунікації місцевої влади з широкими колами громадськості тільки зростає. Більше того, дана тенденція буде продовжуватися, адже постійно змінюються технології комунікування, характер та завдання інформації, яку необхідно довести до відома суб'єктів комунікаційного процесу.

Для початку зауважимо, що на сьогоднішній день сама схема комунікації «влада – громадськість» вже не виглядає актуальною, тому що кінцевою метою комунікації є одержання владою зворотного зв'язку для прийняття обґрунтованого рішення або навіть скасування своїх попередніх планів, їх суттєва коректура. Наголосимо, що формула комунікації місцевої влади з громадськістю має вигляди сьогодні «влада – громадськість – влада».

Серед напрямів суттєвого оновлення шляхів комунікації місцевої влади з громадськістю, яких потребує життя територіальних громад, є використання сучасних технологій. Наведемо простий приклад: з початком агресії проти України та запровадженням в країні воєнного стану у лютому 2022 року керівники територіальних громад започаткували свої канали та чат-боти (спеціальні акаунти у Telegram, які самостійно відповідають на запити користувачів) у месенджері Telegram. А ті представники місцевого самоврядування, які мали такі канали і раніше, одержали багатотисячні армії підписників. Зрозуміло, що це викликано не стільки посиленням якості та

цікавості інформації, яку місцеві можновладці транслюють на своїх каналах, скільки питаннями особистої безпеки громадян та необхідністю організовувати своє життя у складних умовах війни. Наприклад, на каналах мерів міст України повідомляють таку важливу інформацію як сповіщення про повітряні тривоги, проведення навчальних стрільб, графіки відключення електроенергії, можливі проблеми через негоду тощо. Так Telegram-канал міської голови Полтави Олександра Мамає має станом на 01 грудня 2022 року 60 494 підписника, а це становить 21 % від загального числа мешканців (284 942 осіб станом на 2017 рік). Якщо ж взяти до розрахунку тільки доросле населення, то відсоток значно збільшиться, але й така цифра вражає, бо це п'ята частина населення громади.

Цікавим є і результат аналізу контенту каналу та кількісних показників переглядів інформації. Так, 1 грудня 2022 року на каналі повідомляли про зустріч керівництва міста з засновником Міжнародного гуманітарного фонду «АІСМ Україна» Крістіаном Каррером та президентом цього ж фонду Тетяною Гребеншиковою, в ході зустрічі обговорили співпрацю у забезпеченні потреб внутрішньо переміщених осіб продуктами харчування, речами першої необхідності; обговорили забезпечення пунктів обігріву генераторами, необхідність в яких, зараз стоїть особливо гостро. Цей матеріал переглянули 24 942 рази тобто 41 % від загально число підписників на канал.

2 грудня 2022 року на каналі повідомляли про те, що комунальна організація міської ради «Інститут розвитку міста», до речі її основним завданням як раз і є консультування з питань інформатизації, розпочинає процес голосування щодо питань перейменування вулиць та провулків, розташованих на території Полтавської міської територіальної громади. Електронне голосування за подані мешканцями пропозиції здійснюється в рубриці «Консультації з громадськістю» на електронній платформі «ДЕМ: платформа електронної демократії» за посиланням на сторінці Полтавської міської територіальної громади (рис.3.1). Цей матеріал переглянули 28 128 разів (46,5 % від загально число підписників).

Для порівняння – інформацію про графіки вимушеного відключення

електроенергії від 3 грудня 2022 року на каналі переглянули 39 306 разів. Подібні матеріали, а також повідомлення про повітряну тривогу, небезпеку у зв'язку з різким погіршенням погодних умов, переглядає в середньому більше половини підписників. Але, виявляється, що різноманітну інформацію про життя територіальної громади переглядає систематично значна кількість дорослого населення територіальної громади.

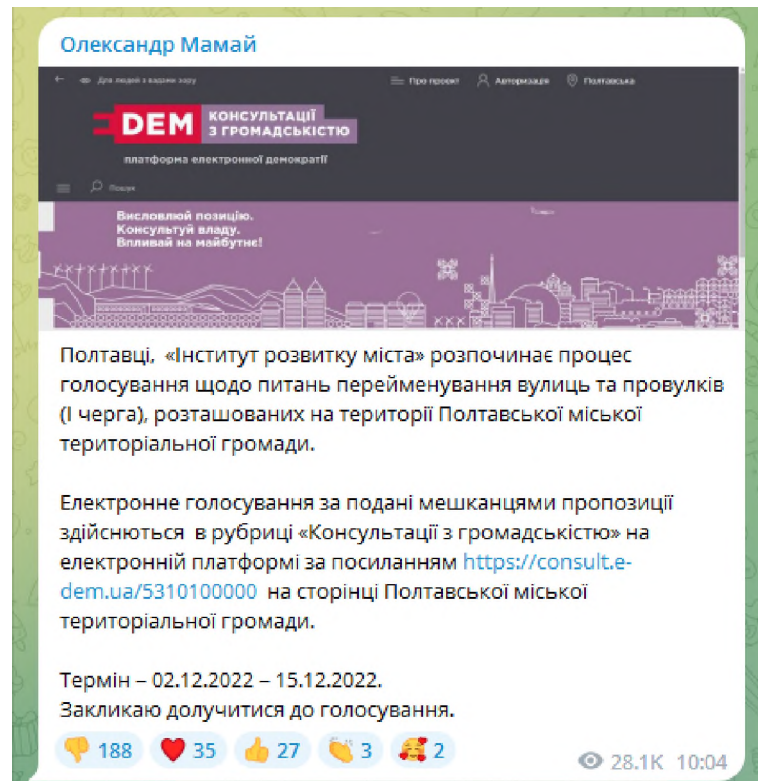


Рис. 3.1. Інформація з Telegram-каналу міського голови міста Полтави Олександра Мамає

Тож, використання місцевою владою оперативних каналів комунікації з громадськістю, у тому числі для проведення швидких коротких опитувань (відповідна опція передбачена розробниками Telegram-каналу та доступна для модератора) за допомогою месенджерів, таких як Telegram (має найбільшу популярність на Україні), Viber, WhatsApp, має стати стандартною практикою.

Вважаємо, що подібну форму комунікації з громадськістю можуть і повинні використовувати не тільки очільники територіальних громад, але й керівники окремих департаментів, управлінь, налагодивши канали для

оперативного спілкування з певними групами населення за їх професійними, соціальними, віковими та іншими інтересами. Наприклад, таким каналом із необхідною поточною інформацією можна об'єднати підприємців міста, особливо фізичних осіб-підприємців, чия діяльність зазнає зараз найбільшого ураження, а отже потребує і найбільшої підтримки. Також подібним каналом можна об'єднати управління освіти, як представника місцевого самоврядування, шкільних педагогів та батьків учнів. Такий канал міг у режимі реального часу надавати повідомлення про зміни форми навчання – онлайн або офлайн, заходи, які можна відвідати у місті разом з дітьми (особливо у період канікул), рекомендації або нагадування фахівців (про поведінку на воді у період літніх канікул; про заходи із профілактики простудних захворювань), інформацію з контактними телефонами служб довіри, психологічних служб (проти дія домашньому насильству, вагітність неповнолітньої, булінг у школі чи у спортивній секції, чи у дворі тощо).

На сьогоднішній день і представники місцевої влади і громадськості мають чітко розуміти, що налагодження комунікації у межах територіальної громади сприятиме ефективній співпраці та результативності й приведе до становлення демократії, заснованої на компромісі й діалозі, допоможе розбудові життя в країні за стандартами передових країн світу.

Завдяки суттєвим змінам у суспільно-політичному житті України, які тривають в останні роки, завдячуючи активістам і громадським організаціям здійснюється контроль за владою, реалізуються проекти, спрямовані на відкритість та прозорість політичних рішень як у вищих ешелонах влади, так і на рівні окремих територіальних громад.

Поділяємо критичні висновки, зроблені у дисертаційному дослідженні Н. В. Шотурми [2, с. 162] щодо наявних недопрацювань та прогалин в законодавчій системі та відсутності системності у виробленні комунікативної політики в Україні в цілому:

- 1) відсутність єдиних правових основ комунікативної взаємодії та рекомендаційний характер законодавчих актів, які стосуються органів місцевого

самоврядування. На рівні центральних органів державної виконавчої влади сформовано відповідну нормативно-правову базу щодо комунікації з громадськістю шляхом створення прес-служб, громадських рад, вироблення засад інформаційної політики у певних сферах діяльності.

Органи місцевого самоврядування можуть використовувати такі напрацювання як примірні, формувати за подібністю власні нормативно-правові акти локального характеру, але цю роботу можуть проводити далеко не всі органи місцевого самоврядування, і не на всіх рівнях. «Відтак, – робить висновок Н. В. Шотурма, – чинне законодавство та більшість державних процедур [у сфері комунікації місцевої влади з громадськістю – *І. Б.*] не відображають сучасних потреб» [2, с. 162];

2) небажання органів місцевої влади та їх посадових осіб співпрацювати з населенням;

3) відсутність чітких критеріїв у визначенні ефективності комунікації влади з громадськістю;

4) відсутність довгострокових програм дослідження й аналізу стану громадської думки на місцевому рівні і як наслідок – відсутні прогнозування і стратегічного планування, які базуються на запиті від громадськості;

5) незадовільний стан просвітницької та виховної роботи серед різних цільових груп населення щодо необхідності активної участі у житті територіальної громади;

6) негативний досвід громадян у реалізації комунікації з органами місцевої влади як на особистому досвіді, так і колективному (негативні або несвоєчасні відповіді на звернення громадян; ігнорування певних громадських ініціатив (при чому окремі ініціативи могли бути неактуальними, недоцільними, високовитратними тощо, але посадові особи органів місцевого самоврядування не зуміли коректно розтлумачити позицію влади громадянам, запропонувати альтернативні проекти, долучити до вже діючих проектів); зволікання із створенням ОСББ).

Враховуючи вище визначені проблемні питання у комунікації місцевої

влади з громадськістю, які не втрачають своєї актуальності протягом останніх років та є типовими для різних регіонів держави, вважаємо за необхідне запровадити наступні пропозиції:

1) розроблення та прийняття органами місцевого самоврядування нормативно-правових актів, які б чітко формулювали процедури комунікації з громадськістю, визначали б посади та/або посадових осіб, відповідальних за цю роботу;

2) розроблення та прийняття органами місцевого самоврядування комплексних документів стратегічного характеру щодо планів місцевої влади з налагодження комунікації з громадськістю (з подальшим оприлюдненням таких документів у вигляді окремої вкладки на офіційному сайті органу місцевого самоврядування; це можуть бути плани щодо проведення громадських слухань, місцевих референдумів, створення дискусійних клубів для громадського активу територіальної громади з висвітленням їх роботи на офіційному сайті органу місцевого самоврядування, у місцевих ЗМІ; залучення місцевих блогерів до вирішення проблем громади або до виявлення громадської думки з певних проблем тощо; створення молодіжних напрямів у налагодженні комунікації з громадою шляхом залучення активної шкільної та студентської молоді до проведення опитувань, інтернет-трансляцій, підготовки сучасних креативних роликів про життя громади про виявлені проблеми);

3) посилення активності вже діючих механізмів комунікації з налагодженням системи звітування перед мешканцями про результати діалогу, про їх активність та наслідки впливу думки громадськості на прийняття рішень органами влади і управління (створення каналів для тематичного діалогу з певними соціальними групами територіальної громади; проведення опитувань громадян за анкетами на офіційному сайті органу місцевого самоврядування або у месенджерах; систематичне висвітлення результатів опитувань, оцінка цих результатів з боку влади, з боку експертів (залучення громадських організації, незалежних експертів); інформування громадян, які рішення були прийняті владою за результатами комунікації з громадянами; проведення роз'яснювальної

роботи у разі відсутності можливості або доцільності запровадження певних громадських ініціатив).

Запровадження повною мірою або частково зазначених пропозицій дозволить суттєво покращити стан комунікації місцевої влади з громадськістю. Вважаємо, що відповідна робота настільки складна та багатогранна, що потребує постійного вдосконалення, постійного пошуку нових шляхів, прийомів та методів її реалізації. Тому висловлені пропозиції стануть у нагоді і для тих територіальних громад, де робота з налагодження та підтримки комунікації з населенням триває і вже дає свої позитивні результати.

Висновки до розділу 3

Комунікація в житті сучасного суспільства відіграє надзвичайно велику роль, що стало особливо помітно з реформуванням територіальних громад на засадах децентралізації та посиленням повноважень органів місцевого самоврядування. Враховуючи той факт, що діяльність місцевої влади постійно розвивається у напрямку взаємодії з громадськістю, налагодження високого рівня комунікації, тим не менше залишається чимало складових цього процесу, які вимагають удосконалення або актуалізуються у зв'язку з розвитком інформаційних технологій.

У першу чергу зазначимо, що розвиток демократичного суспільства не можливий без високого рівня активності громадян. Посилення роботи у цьому напрямі не можливо без розвитку комунікації та взаємодії влади з громадськістю на місцевому рівні. Нами наведено, у якості аргументації для посилення роботи в територіальних громадах України у цьому напрямі, результати участі громадян у виборах до місцевих рад у 2020 році. Проаналізовані результати із середнім показником участі по Україні 36,88 % від загального числа виборців свідчить, що суспільство ще має чимало проблем щодо активізації громадськості. З метою покращення роботи у цьому напрямку нами визначені умови реформування комунікативного партнерства між місцевою владою і громадськістю для

досягнення ефективності взаємодії. Окремо визначено дії місцевої влади на шляху досягнення цих умов і покращення ситуації в цілому. Увагу акцентовано саме на діях влади, бо саме органи місцевої влади наділені відповідними повноваженнями, мають належні фінансові та майнові ресурси, високі організаційні можливості.

У стратегічному плані налагодження комунікації влади з громадськістю для розвитку комунікаційного партнерства запропоновано шляхом покрокового досягнення рівнів участі громадськості у процесі вирішення проблем на місцевому рівні від інформування через консультування і діалог до партнерства.

Висловлені пропозиції щодо покращення стану комунікації місцевої влади з населенням спираються на вже діючі практики комунікації із використанням месенджерів, налагодження інформування через Telegram-канали. Запропоновано продовжити роботу із розширенням цих можливостей, використання опитування громадян через месенджери, а також створення окремих Telegram-каналів для певних груп населення (підприємці, батьки учнів шкіл і т. п.). Також висловлено ще ряд пропозицій системного характеру, запровадження яких доцільно для більшості територіальних громад України.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі вирішено актуальне завдання, яке полягає в теоретико-практичному обґрунтуванні удосконалення механізмів комунікації місцевої влади з громадськістю, що дає підстави сформулювати такі висновки й практичні рекомендації:

1. У ході дослідження теоретичних засад комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю, спираючись на дослідження українських науковців, з'ясовано сутність та значення поняття «комунікація». Сформульовано бачення політичної комунікації в сучасному суспільстві. Зазначається роль теоретичних засад визначення цільової аудиторії практичного налагодження комунікації на регіональному рівні.

2. В Україні реалізація комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю забезпечена значним масивом законодавчих та нормативно-правових актів, що спрямовані у першу чергу на врегулювання цих процесів на рівні центральних органів державної виконавчої влади. Визначено, яким чином норми чинного законодавства реалізуються в практиці роботи органів місцевого самоврядування з громадськістю.

3. Проведено аналіз сучасного стану комунікації місцевої влади з громадськістю, який показав, що одним з перевірених механізмів комунікації залишається інформування населення через офіційні сайти органів місцевого самоврядування. Проаналізовано контент офіційного сайту Полтавської міської ради та її виконавчого комітету, проведено порівняння з відповідними сайтами ряду інших обласних центрів України, подібних за кількістю населення, рівнем соціально-економічного розвитку територіальної громади.

Відзначено, що місцева влада завдяки високому рівню організації роботи на офіційних сайтах зуміла викликати у населення довіру завдяки своєчасному, правдивому та прозорому інформуванню щодо рішень, планів, здобутків.

Зокрема, це переконливо продемонстрував аналіз опрацьованого нами офіційного сайту Полтавської міської ради та її виконавчого комітету, що дало

підстави зробити висновок про його сучасне наповнення, своєчасність та доступність оприлюднюваних документів.

4. Окреме місце у проведеному дослідженні приділено зверненням громадян як певному механізму комунікації місцевої влади з громадськістю. Визначено можливість подання звернень в електронному форматі, подання колективних звернень у вигляді електронних петицій. Порівняння відповідних сторінок офіційних сайтів інших територіальних громад показав, що на сайті полтавської громади така інформація найкращим чином візуалізована, має високий рівень інформування, зручну форму ознайомлення зі змістом електронної петиції. Відзначено наявність зручного та простого способу подання на сайті Полтавської міської ради як електронної петиції, так і електронного звернення.

5. Окрема увага приділена питанню комунікаційної взаємодії, яка є показником якісних змін у вибудовуванні комунікації місцевої влади з громадськістю. Відзначено, що успішною для полтавської громади є комунікаційна взаємодія з підприємцями міста. У той же час, виявлені цікаві практичні підходи до комунікаційної взаємодії у досвіді діяльності івано-франківських підприємців та місцевої влади, які характеризує високий рівень соціального спрямування.

6. Опрацювання теоретичних питань та аналіз сучасного стану комунікації місцевої влади з громадськістю дозволив сформулювати ряд пропозицій.

Основну увагу вважаємо за необхідне зосередити на ідеї посилення активності громадян щодо участі у житті територіальної громади, вулиці, будинку. Вважаємо, що цьому значною мірою сприятимуть сучасні комунікаційні технології, які вже досить широко використовуються місцевою владою. Це налагодження інформування через месенджери, зокрема, через Telegram-канали. Запропоновано продовжити цю роботу за такими напрямками:

- 1) використання для проведення опитування громадян через месенджери;
- 2) створення окремих Telegram-каналів для певних груп населення (підприємці, батьки учнів шкіл і т. п.), які б дозволили відповідним департаментам,

управлінням органів місцевого самоврядування комунікувати із даною цільовою аудиторією.

7. Сформульовано пропозицій щодо покращення комунікації місцевої влади з громадськістю шляхом запровадження стратегічних підходів планування для розвитку комунікаційного партнерства. Запропоновано систематизувати таку роботу на рівні територіальної громади шляхом покрокового досягнення рівнів участі громадськості у процесі вирішення проблем, де механізми комунікації дозволять пройти шлях від інформування через консультування і діалог до партнерства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Соловійов С. Г. Інформаційна й комунікативна складові повідомлення в державно-управлінській комунікації. *Публічне адміністрування: теорія та практика* : Ел. зб. наук. пр. 2013. Вип. 2 (10). URL: [http://www.dbuapa.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/5.pdf](http://www.dbuapa.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/5.pdf).
2. Шотурма Н. В. Комунікативна політика органів місцевого самоврядування (на прикладі України та Республіка Польща). Дисерт. на здобут. наук. ступ. канд. політ. наук; спеціальність 23.02.00. Івано-Франківськ, 2016. 226 с.
3. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. При Президентові України ; наук. редкол.: Ю. В. Ковбасюк (гол.) та ін. – К. : НАДУ, 2011. Т. 8 : Публічне врядування / наук. редкол.: В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співгол.) та ін. ; ЛРІДУ НАДУ при Президентові України. Л. : ЛРІДУ НАДУ. 630 с.
4. Почепцов Г. Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління. *Детектор медіа: Media Sapiens* : сайт. URL: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049.pdf>.
5. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. № 8. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313>
6. Юрген Габермас. *Вікіпедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%AE%D1%80%D2%91%D0%B5%D0%BD_%D0%93%D0%B0%D0%B1%D0%B5%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%81
7. Хмара М. В. Філософсько-правові аспекти комунікативної теорії Ю. Габермаса в контексті актуальних проблем розвитку українського громадянського суспільства. *Право і громадянське суспільство*. 2014. № 1 (6). URL: <http://lcslaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/1-6-2014/item/145-filosofsko-pravovi-aspekty-komunikatyvnoi-teorii-yu-habermasa-v-konteksti-aktualnykh-problem-rozvytku-ukrainskoho-hromadianskoho-suspilstva-khmara-m-v>

8. Корж І. Ф. Комунікація влади і суспільства в умовах децентралізації. *Інформація і право*. 2017. № 1 (20). С.14-27
9. Турій О. В. Окремі аспекти взаємодії організацій громадянського суспільства з органами державної влади як фактор розвитку громадянського суспільства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. № 8. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1115>
10. Коврига О. С. Взаємодія органів державної влади з громадськістю в системі державного управління України. Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління. 2020. Том 31 (70). № 2. С.109-114.
11. Про упорядкування структури апарату центральних органів виконавчої влади та його структурних підрозділів: Постанова Кабінету Міністрів України від 15 жовтня 2002 р. № 1550; втрата чинності 20.03.2005 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1550-2002-%D0%BF#Text>
12. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII; редакція від 20.11. 2022 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 30.11.2022).
13. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон України від 23.09.1997 р. № 539/97-ВР; редакція від 16.07.2019 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text>
14. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show /280/97-%D0%B2%D1%80 .>
15. Про статус депутатів місцевих рад : Закон України від 11 липня 2000 р. № 93-IV. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/93-15>
16. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07 червня 2001 р. № 2493-III. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2493-14>
17. Про органи самоорганізації населення : Закон України від 11 липня 2001 р. № 2625-III. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2625-14>

18. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР; редакція від 01.01. 2022 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show /393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 30.11.2022).

19. Порядок розгляду електронні петиції, адресованої Президентові України : Указ Президента України від 28.08.2015 р. № 523/2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523/2015#n11> (дата звернення: 30.11.2022).

20. Про затвердження Положення про порядок подання та розгляду електронних петицій : додаток до рішення Київської міської ради від 08.10.2015 р. № 103/2006. URL: <https://kmr.gov.ua/uk/content/pro-vnesennya-zmin-do-polozhennya-pro-poryadok-podannya-ta-rozglyadu-elektronnyh-petyciy> (дата звернення: 30.11.2022).

21. Порядок розгляду електронні петиції, адресованої Черкаській міській раді: Рішення Черкаської міської ради від 28.01.2016 №2-143. URL: <http://chmr.gov.ua/myrada/html/195681.php?id=195681> (дата звернення: 30.11.2022).

22. Положення про порядок подання електронних петицій та їх розгляду органами місцевого самоврядування міста Суми : додаток до рішення Сумської міської ради від 25.10.2017 року № 2692-МР. URL: <https://petition.e-dem.ua/sumy/Home/Instructions> (дата звернення: 30.11.2022).

23. Положення про порядок розгляду електронних петицій, адресованих Тернопільській міській раді та її виконавчим органам від 28.05.2021 № 8/6/20. URL: https://ternopilcity.gov.ua/app5/8_6_20-28_05_2021.pdf (дата звернення: 30.11.2022).

24. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ 109/2008#Text> (дата звернення: 30.11.2022).

25. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 р. №

996; редакція 25.09.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/353-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 30.11.2022)

26. Концепція проекту Закону України «Про основні засади державної комунікативної політики» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.01.2010 р. № 85-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85-2010-%D1%80#Text> (дата звернення: 01.12.2022)

27. Карпчук Н. В. Засади комунікаційної політики: досвід країн-членів Європейського Союзу: монографія. Луцьк : Вежа-Друк, 2015. 440 с.

28. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 30.11.2022).

29. Аблякімова Е. Е. Правове і суспільне значення публічної інформації. Актуальні проблеми політики. 2013. Вип. 50. С. 52-60.

30. Доступ до публічної інформації : курс з підвищення кваліфікації. Портал управління знаннями НАДС. URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/courses/dostup-do-publichnoi-informatsii-2e5e126c-f120-4f65-9eab-a3e48a9a4681> (дата звернення: 30.11.2022)

31. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text> (дата звернення: 30.11.2022)

31. Мірошниченко Ю. «Ефективний діалог» держави і громадянського суспільства як передумова становлення консенсусної демократії. *Віче*. 2013. № 22. С. 22–25.

33. Крусян А. Р. Інформаційне суспільство в Україні: конституційно-правове забезпечення, формування та розвиток. Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру (з нагоди 30-річчя проголошення незалежності України та 25-річчя прийняття Конституції України) : у 2 т. : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 трав. 2021 р.) / за загальною редакцією С. В. Ківалова. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2021. Т. 1. С. 259-262.

34. Недбай В. В. Комунікації органів державної влади: поняття та сутність. *Актуальні проблеми політики*. Вип. 36. Одеса, 2009. С. 79–87.
35. Соляник К. М. Зв'язки з громадськістю в контексті реалізації державної політики України. *Державне будівництво*. 2012. № 2. URL: <http://kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/index.html>.
36. Офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету. URL: <https://www.rada-poltava.gov.ua/> (дата звернення: 30.11.2022)
37. Вінницька міська рада : офіційний сайт. URL: <https://www.vmr.gov.ua/> (дата звернення: 30.11.2022)
38. Дніпровська міська рада : офіційний сайт. URL: <https://dniprorada.gov.ua/uk> (дата звернення: 30.11.2022)
39. Офіційний веб-сайт Житомирської міської ради. URL: <https://zt-rada.gov.ua/> (дата звернення: 30.11.2022)
40. Івано-Франківськ: офіційний сайт міста. URL: <https://www.mvk.if.ua/> (дата звернення: 30.11.2022)
41. Офіційний сайт міста Одеси. URL: <https://omr.gov.ua/> (дата звернення: 30.11.2022)
42. Інформаційний портал Сумської міської ради. URL: <https://smr.gov.ua/uk> (дата звернення: 30.11.2022)
43. Хмельницька міська рада: офіційний сайт. URL: <https://khm.gov.ua/> (дата звернення: 30.11.2022)
44. Черкаси: офіційний портал міської ради, міського голови, виконавчого комітету. URL: <http://chmr.gov.ua/ua/> (дата звернення: 30.11.2022)
45. Офіційний веб-портал Чернігівської міської ради. URL: <https://www.chernigiv-rada.gov.ua/> (дата звернення: 30.11.2022)
46. Шелеп М. Як правильно оприлюднити рішення ради і виконкому на офіційному сайті місцевої ради. *Децентралізація : офіційний сайт Реформи децентралізації України*. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/14436>
47. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанові Кабінету Міністрів України від

4 січня 2002 р. № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text> (дата звернення: 01.12.2022)

48. Електронні петиції : Інструкція з використання. *Трансперенсі Інтернешнл Україна / Transparency International : офіційний сайт організації в Україні.* URL: <https://ti-ukraine.org/news/elektronni-petytsiyi-instruktsiya-z-vykorystannya/> (дата звернення: 30.11.2022)

49. Електронні петиції : Полтавська міська рада. *Офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету.* URL: <https://petition.rada-poltava.gov.ua/> (дата звернення: 30.11.2022)

50. Продовжити час роботи комунального транспорту : електронна петиція. *Офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету.* URL: <https://petition.rada-poltava.gov.ua/petition/view?id=161> (дата звернення: 30.11.2022)

51. Рада підприємців : Управління адміністративних послуг. *Офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету.* URL: <https://cnap-pl.gov.ua/index.php/rada-pidpruemciv> (дата звернення: 10.09.2022)

52. Презентація оновленої Ради підприємців за участю депутатів, журналістів та громадськості відбулася на базі Полтавської міської Ради. *Полтавщина : інтернет-видання.* 2019. 28 березня. URL: <https://poltava.to/news/50433/>

53. Фестиваль «City fest»: у Полтаві по-новому відзначили День підприємця. *Новини : Офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету.* URL: <https://rada-poltava.gov.ua/news/13085/>

54. Комплексна стратегія розвитку Львова. 2012-2025. URL: [https://www8.city-dm.lviv.ua/inteam/uhvaly.nsf/0/23349f49bc91ba52c225793400489747/\\$FILE/%D0%A1%D0%B5%D1%81%D1%96%D1%8F2.pdf](https://www8.city-dm.lviv.ua/inteam/uhvaly.nsf/0/23349f49bc91ba52c225793400489747/$FILE/%D0%A1%D0%B5%D1%81%D1%96%D1%8F2.pdf)

55. Львівський IT-Кластер : веб-сайт проекту. URL: <https://itcluster.lviv.ua/about-us/lviv/>

56. Проект #купуймалих : Супстанція, Одеса : сторінка у Фейсбук. URL: <http://surl.li/eatld>

57. Ткачук А. Місцеве самоврядування та децентралізація : практ. посіб.; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія», 2012. 120 с.

58. Опитування. Соціальне підприємництво. *Івано-Франківськ: офіційний сайт міста*. URL: <https://www.mvk.if.ua/socprom>

59. Дніпров О. С. Діалог органів державної виконавчої влади та громадянського суспільства. *Вісник національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: *Юридичні науки*. 2015. № 1–2. С. 26–30

60. Місцеві вибори в Україні. 2020. *Вікіпедія*. URL: <http://surl.li/rqnm>

61. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні : посіб. К. : Ленвіт, 2012 . 64 с.