

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ І МАРКЕТИНГУ  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА  
АДМІНІСТРУВАННЯ**

**ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ**  
Завідувач кафедри,  
д.н. держ.упр., проф.  
\_\_\_\_\_ Н.В. Бондарчук  
« \_\_\_\_\_ » грудня 2021 р.

## **ДИПЛОМНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за освітньо-професійною  
програмою «Публічне управління та адміністрування» зі спеціальності  
281 «Публічне управління та адміністрування»**

**на тему:**

**УДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО  
УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З  
ГРОМАДСЬКІСТЮ**

**Здобувач**

**Купріянов Д.В.**

**Науковий керівник,  
д.н. держ.упр., проф.**

**Бондарчук Н.В.**

**Дніпро – 2021**

**ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ****Факультет** менеджменту і маркетингу**Кафедра** менеджменту, публічного управління та адміністрування**Спеціальність** 281 «Публічне управління та адміністрування»**Освітня-професійна програма:** «Публічне управління та адміністрування»**Освітній ступінь:** «Магістр»**ЗАТВЕРДЖУЮ**Зав. кафедри \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р.**ЗАВДАННЯ****на дипломну роботу здобувачу****Купріянову Дмитру Владиславовичу**

- 1. Тема роботи** «Удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю»
- 2. керівник роботи** Бондарчук Н.В., д.н.держ.упр. зав. каф.  
затвержені наказом ректора ДДАЕУ від «\_\_» листопада \_\_ 20\_\_ р. № \_\_\_\_.
- 3. Строк подання студентом роботи** – 07 грудня 2021 року.
- 4. Вихідні дані до роботи** річні звіти, виробничо-фінансові плани, бухгалтерська документація, літературні джерела.
- 5. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розкрити).** 1. Теоретичні основи зв'язків з громадськістю органів державного управління та місцевого самоврядування. 2. Сучасний стан взаємодії органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю. 3. Удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю. Висновки.
- 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).**
  1. Функції, які виконують зв'язки із громадськістю.
  2. Завдання діяльності PR-служб.
  3. Структура PR-служби державної установи.
  4. Загальна структура прес-служби.
  5. Принципи інформаційних відносин в Україні.
  6. Структура доходів Підгородненської ТГ у 2020 році.

**6. Консультанти розділів роботи**

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

**7. Дата видачі завдання** 16 жовтня 2020 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні основи зв'язків з громадськістю орачів державного управління та місцевого самоврядування	Жовтень 2020	
2	Сучасний стан взаємодії органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю	Листопад 2020 - квітень 2021	
3	Удосконалення зв'язків орачів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю	Травень - Вересень 2021	
5	Написання висновків та пропозицій	Жовтень 2021	
6	Оформлення дипломної роботи	Листопад 2021	

Студент \_\_\_\_\_  
(підпис)

Купріянов Д.В.  
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи \_\_\_\_\_  
(підпис)

Бондарчук Н.В.  
(прізвище та ініціали)

## РЕФЕРАТ

Тема: «Удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю»

Дипломна робота: 85 с., 13 рис., 1 табл., 74 літературних джерел.

Метою дипломної роботи є розробка теоретичних та практичних рекомендацій щодо удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

Об'єкт дослідження – це процес здійснення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

Предмет дослідження – сукупність теоретико-методичних та прикладних аспектів удосконалення здійснення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

Методи дослідження – використання формально-логічного методу дозволило визначити та уточнити окремі поняття та категорії і тим самим впорядкувати понятійно-категоріальний апарат. Порівняльний метод використовувався у дослідженні зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю в різних країнах, а також при розгляді питань дії окремих нормативно-правових актів. У всіх розділах роботи використовувалися методи формальної й змістовної логіки, зокрема методи аналізу та синтезу, дедукції та індукції, аналогії та узагальнення

В результаті проведених досліджень визначено теоретико-методичні положення щодо удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

Результати впроваджено у діяльність Підгородненської міської територіальної громади.

## КЛЮЧОВІ СЛОВА

Зв'язки з громадськістю, Pr-служба, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, державна комунікативна політика

## КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Связи с общественностью, Pr-служба, органы государственной власти, органы местного самоуправления, государственная коммуникативная политика

## KEYWORDS

Public relations, Public Relations, public authorities, local governments, state communication policy

## ЗМІСТ

РЕФЕРАТ	3
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	10
1.1. Цілі, завдання та функції зв'язків з громадськістю органів державного управління та місцевого самоврядування	10
1.2. Взаємодія органів державного управління та місцевого самоврядування із громадськістю	16
1.3. Прозорість органів державної влади та органів місцевого самоврядування та формування дієвих механізмів налагодження зв'язку із громадськістю	22
Висновок до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ	31
2.1. Нормативно-правові основи державної комунікативної політики в Україні	31
2.2. Особливості взаємодії органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю на прикладі Підгородненської міської територіальної громади	36
2.3. Оцінка ефективності взаємодії Підгородненської міської територіальної громади із громадськістю	45
Висновки до розділу 2	51
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ	54
3.1 Світовий досвід зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю	54
3.2. Основні напрями оптимізації взаємодії органів державного управління та місцевого самоврядування із громадськістю	60
3.3. Моделі взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства для удосконалення формування зв'язків із громадськістю	67
Висновки до розділу 3	71
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	78
ДОДАТКИ	86

## ВСТУП

**Актуальність обраної теми.** На початку ХХІ століття різко змінилося ставлення до зв'язків із громадськістю. Директивний варіант ієрархічного зв'язку з громадськістю, у якому роль одержувача інформації занижена, змінюється новим, демократичним, коли споживач інформації переміщається із пасивних на активні позиції.

Значною мірою це обумовлено тим, що відбувається переосмислення людського фактора, усвідомлюється його важлива роль економічному, політичному та духовному розвитку суспільства. Поступово відбувається відмова від парадигми соціальних відносин, яка заснована на моделі «керівництва та підпорядкування» та перехід до моделі «партнерства». Це у свою чергу викликає виникнення проблеми відкритого функціонування зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю, а також доступності органів місцевого самоврядування для діалогу із населенням. Встановлення зв'язків між місцевими органами влади та громадськістю сприяє створенню зовнішнього та внутрішнього середовища, яке є сприятливим для ефективного муніципального управління, що, у свою чергу, служить провідником зворотного зв'язку у владно-управлінських відносинах. Соціально-комунікативні відносини, які виникають у процесі зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю вже давно стали значною сферою діяльності найбільш соціально розвинених країн, нараховуючи вже майже вікову історію.

Нині в Україні відбувається посилення ролі та відповідальності держави за підвищення життєвих стандартів та соціальних можливостей. Разом з тим нещодавня історія показує, що відсутність об'єктивних, ефективних та взаємовигідних зв'язків із громадськістю може навести у майбутньому до високої соціальної напруженості, конфліктності,

непередбачуваності подій. Гострота проблеми обумовлюється також високою динамічністю інформаційних процесів саме на стику взаємодії між організаціями та населенням, пошуком нових комунікативних зв'язків та методів соціального управління, сприяють забезпеченню ефективної взаємодії між владою та суспільством для виявлення та реалізації інтересів та потреб різних соціальних груп.

Питанням встановлення зв'язків між органами державної влади, місцевими органами влади та громадськістю займалися багато вчених. Найбільший внесок у дослідження формування зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю внесли такі вчені: Блек С., Зяйлик М.Ф., Колосок О.В., Королько В.Г., Почепцов Г.Г., Самойленко Т.Г, Саппа М.М., Шишкіна М. та інші. Проте зв'язки із громадськістю на сьогодні найменш вивчені та потребують докладного дослідження.

Отже, проблема зв'язків із громадськістю є однією із центральних у діяльності суб'єктів та об'єктів комунікаційно-управлінських відносин. Сучасна інформаційно-комунікативна реальність вимагає нових підходів до її вивчення та відповідно нових методів та критеріїв оцінки зв'язків із громадськістю.

**Мета і завдання дослідження** полягають у розробці теоретичних та практичних рекомендацій щодо удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні завдання:

- визначити цілі, завдання та функції зв'язків з громадськістю органів державного управління та місцевого самоврядування;
- дослідити особливості взаємодії органів державного управління та місцевого самоврядування із громадськістю;
- визначити нормативно-правові основи державної комунікативної політики в Україні;

- окреслити особливості взаємодії органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю на прикладі Підгородненської міської територіальної громади;
- оцінити ефективність взаємодії Підгородненської міської територіальної громади із громадськістю;
- дослідити світовий досвід зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю;
- запропонувати напрями удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю

Об'єкт дослідження – це процес здійснення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

Предмет дослідження – сукупність теоретико - методичних та прикладних аспектів удосконалення здійснення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

**Методи дослідження.** Теоретичною й методологічною основою дослідження послужили праці провідних вітчизняних і закордонних учених у сфері дослідження зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю. Так, використання формально-логічного методу дозволило визначити та уточнити окремі поняття та категорії і тим самим впорядкувати понятійно-категоріальний апарат. Порівняльний метод використовувався у дослідженні зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю в різних країнах, а також при розгляді питань дії окремих нормативно-правових актів. У всіх розділах роботи використовувалися методи формальної й змістовної логіки, зокрема методи аналізу та синтезу, дедукції та індукції, аналогії та узагальнення.

**Інформаційну базу дослідження** становлять законодавчі та нормативно-правові акти щодо формування та проведення комунікативної політики в Україні, наукові праці вітчизняних, зарубіжних вчених-управлінців, а також звітні дані Підгородненської міської територіальної громади.



**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в розробці теоретичних положень та практичних рекомендацій щодо удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю. Наукова новизна отриманих результатів полягає у наступному:

***Удосконалено***

- організаційний механізм формування зв'язків органів місцевого самоврядування та громадськості шляхом використання діагностичного інструменту CLEAR та розробки опитувальника; проведення вступного моніторингу суспільно-політичного процесу за етапами: визначення кількісного і якісного аналізу складу населення; проведення соціологічних опитувань з актуальних питань; аналіз отриманих коментарів;

***набуло подальшого розвитку:***

дефініція «зв'язки із громадськістю у системі державне управління», під якими пропонуємо розуміти цілеспрямовану взаємодію структур державного апарату (органів, організацій, установ) з громадянами та громадськими інститутами, які можна визначити як реалізовану ними інформаційно-комунікативну функцію публічної влади та управління, що дозволяє оцінювати відносини різних кіл громадськості до тих чи інших рішень та дій, ідентифікувати проголошувану та реально проведену політику, співвідносити реалізовані програми з суспільними інтересами, формувати масові уявлення з будь-яких проблем з метою набуття суспільного розуміння, підтримки прийняття та виконання відповідних заходів.

Практичне значення роботи полягає в тому, що розроблені рекомендації дозволять ефективно будувати зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

**Апробація результатів роботи.** Основні теоретичні положення і практичні результати дипломного дослідження доповідались та обговорювались на X Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції „Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми,

пріоритети, перспективи” (м. Дніпро, 2021 р.), ІХ науково-практичній інтернет-конференції „Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації” (м. Дніпро, 2021 р.)

Дипломна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків і пропозицій, додатків, списку використаних джерел, що нараховує 74 найменування, містить 1 таблицю, 13 рисунків, 4 додатка. Основний зміст дипломної роботи магістра викладено на 85 сторінках друкованого тексту.

## РОЗДІЛ 1.

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Цілі, завдання та функції зв'язків з громадськістю органів державного управління та місцевого самоврядування

Наявність налагоджених зв'язків із громадськістю є невід'ємною частиною сучасного, демократичного стилю органів державного управління та місцевого самоврядування. Нині можна спостерігати розвиток таких напрямів зв'язку з громадськістю у державних структурах :

- формування громадської думки та позитивного іміджу держави як у межах країни, так і за кордоном;
- активне висвітлення діяльності уряду та органів місцевого самоврядування;
- вплив на внутрішню політику (розвиток промисловості, фінансів, торгівлі та ін.) та міжнародні відносини;
- проведення досліджень та збір статистичних даних щодо актуальних політичних проблем.

Такий розвиток не може не зацікавити проведення досліджень у цих напрямках та визначенні, які ж саме зв'язки будуть ефективними. Спочатку зупинимось на вивченні поняття «зв'язки із громадськістю».

Поняття «зв'язки із громадськістю» (англ. public relation) має багато різних інтерпретацій. Серед них можна виділити наступні: «зв'язки із громадськістю», «public relations», «громадські зв'язки», «комунікації із громадськістю», «менеджмент комунікацій», «PR-комунікації». В загальному підсумку нині можна нарахувати приблизно 500 різних визначень даного терміну.

Надалі у проведенні нашого дослідження ми зупинимось на вивченні категорії «зв'язки із громадськістю» (або public relations). Отже, зупинимось на деяких визначеннях, які запропоновані різними авторами.

Систематизація визначень зв'язків із громадськістю різних авторів призвела до формування наступних груп визначень PR:

1. група визначень PR, у яких зв'язки України із громадськістю розуміються як частина управління;
2. група визначень PR, у яких переважає розуміння зв'язків із громадськістю як системи комунікації.

За деякими даними, термін «Public Relations» вперше запропонував третій президент США Т. Джефферсон, маючи на увазі компетентність в управлінні громадською думкою» [ 15, с. 130-132]

В Енциклопедії державного управління термін “зв'язки із громадськістю” розкрито наступним чином: 1) діяльність, що спрямована на досягнення взаєморозуміння між організаціями (урядовими структурами, підприємствами, політичними партіями, громадськими організаціями) та громадськістю; 2) наукову дисципліну, що обґрунтовує потребу в такій діяльності та розробляє її технологію [18].

О.В. Колосок запропонував наступне визначення: “це різновид, а також засіб встановлення двостороннього зв'язку між інституціями державного управління та суспільством”.

Відповідно до роботи [10] під поняттям «паблік рілейшенз» слід розуміти стосунки між, які виникають у громадськості та реалізація програми дій з приводу набуття громадського розуміння і сприйняття.

Згідно М. Шишкіної зазначає, що public relations є управлінською комунікаційною діяльністю, основною спрямованістю якої є формування ефективної системи інформаційних потоків соціального суб'єкта та яке направлене на оптимізацію цього взаємодії із громадськістю.

Дослідник В. Королько дає наступне визначення: «паблік рілейшнз – це функція стратегічного менеджменту, що використовує інформаційно-

комунікаційні засоби для оптимізації двосторонніх зв'язків із ключовими групами громадськості, від яких залежить успіх або невдача організації» [29, с.28]

Агафонова Н.О. пропонує розглядати зв'язки із громадськістю з точки зору стратегічного та тактичного підходів. При чому стратегічний підхід розуміє: «формування довгострокових та короткострокових програм комунікації, тактичний – конкретні організаційні дії з реалізації зазначених програм»[1, с.26].

Розглядає зв'язки із громадськістю як науку про управління громадською думкою [21, с.37 ]

На думку Почепцова Г. зв'язки із громадськістю є комунікативною дисципліною, основною метою якої є «організація комунікативного простору для об'єкта зв'язків із громадськістю та покликані управляти позитивним іміджем фірми або людини» [48].

Не залишились у стороні і провідні громадські організації та PR-асоціації.

Так, британський Інститут суспільних відносин (IPR) запропонував наступне визначення: « це заплановані тривалі зусилля, спрямовані на створення та підтримання доброзичливих відносин та взаєморозуміння між організацією та її громадськістю» [5, с. 15].

Розглядаючи всі дослідження можна констатувати, що всі дослідники наголошують на інформаційній та комунікаційній складовій даної діяльності. Загальні визначення подано в Додатку А.

Якщо розглядати зв'язки із громадськістю в системі державного управління, то можна зазначити, що зв'язки із громадськістю виступають як інструмент управлінського впливу держави. Ефективність такого впливу залежить від функціонування відповідних підрозділів у зв'язках із громадськістю.

Ми вважаємо, що зв'язки із громадськістю у системі державного управління – це цілеспрямована взаємодія структур державного апарату

(органів, організацій, установ) з громадянами та громадськими інститутами, які можна визначити як реалізовану ними інформаційно-комунікативну функцію публічної влади та управління, що дозволяє оцінювати відносини різних кіл громадськості до тих чи інших рішень та дій, ідентифікувати проголошувану та реально проведену політику, співвідносити реалізовані програми з суспільними інтересами, формувати масові уявлення з будь-яких проблем для набуття суспільного розуміння, підтримки прийняття та виконання відповідних заходів.

При цьому зв'язки з громадськістю у діяльності державних структур мають ряд специфічних характеристик:

- установи мають необхідний набір засобів для успішної PR-діяльності: відповідну матеріально-технічну базу, адміністративний та організаційний досвід проведення будь-яких PR- акцій, історично сформований досвід роботи із суспільством та громадськими організаціями;

- PR відіграє особливу роль у самих державних структурах, оскільки якісно розроблена індивідуальна, високопрофесійна програма стає затребуваною суспільством, що не може не позначитися на створенні сприятливого іміджу влади.

Участь зв'язків із громадськістю у державному управлінні можна охарактеризувати як сприяння державі у вирішенні об'єктивних протиріч між плюралізмом політичної сфери суспільства та цілісністю державної влади. Відповідно до загальнодемократичних тенденцій суспільного розвитку державні служби повинні удосконалюватись та сприяти формуванню громадянського суспільства. В цьому напрямі пріоритетним напрямом є налагодження прямих та зворотних зв'язків із громадянами.

У зв'язку з цим перед «public relations» у структурах влади стоїть кілька найважливіших завдань. По-перше, намагатися змінити ставлення державного апарату до громадянина, який має сприйматися як суб'єкт, а не лише як об'єкт управління.

По-друге, налагодити співпрацю та координацію зусиль між структурами державного апарату та громадянами та його організаціями. І нарешті, сприяти розвитку контролю діяльності державного апарату не лише «згори», а й «знизу».

По – третє, в процесі здійснення державної діяльності залучення громадськості до творення та реалізації законотворчості.

По-четверте, забезпечення відкритості та гласності у діяльності органів влади [56, с.70]

Ці завдання реалізуються в конкретних напрямках діяльності державних «public relations», а саме: встановлення та підтримка контактів з громадянами та організаціями, інформування громадськості про прийняті рішення, вивчення суспільної думки, аналіз реакції громадськості на дії посадових осіб та органів влади, прогнозування суспільно-політичного процесу та ін.

Все це не може не накладати свій відбиток на засоби та методи, застосовувані фахівцями з державного PR, на вибір ними інструментів та технологій, здатних найбільш ефективно реалізовувати завдання, які стоять перед PR-фахівцями в органах влади.

В науковій літературі виділяють наступні функції, які виконують зв'язки із громадськістю, які певним чином відображають історичні етапи становлення [15, с. 130-132]. Серед них виокремлено наступні:

- контроль думки і поведінки громадськості;
- формування взаємовигідних відносин між органами державної влади та громадськістю;
- реагування на громадськість.

Піліпко Т.А. виокремлює наступні функції, а саме: комунікативні, ідеологічні, культурно-освітні, рекламно-довідкові, організаторські) [45]

Виходячи з цілей та завдань PR в органах державної влади, можна виділити такі основні функції (рис.1.1. ).

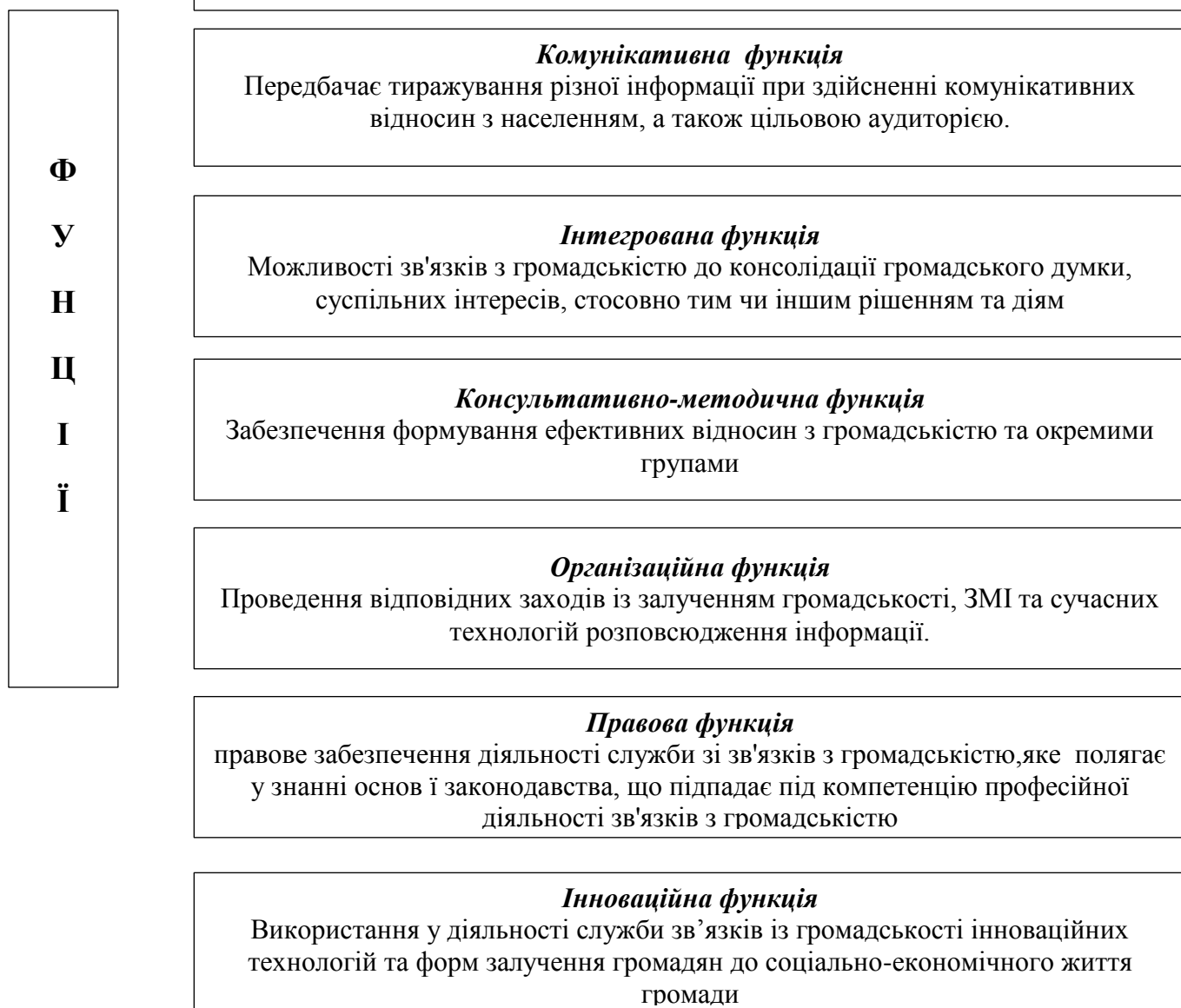


Рис. 1.1. Функції, які виконують зв'язки із громадськістю

Таким чином, PR-служби органів державної влади мають широке коло повноважень та функцій. Їх діяльність сприяє конструктивному діалогу



влади та суспільства. Саме тому у взаємодії потрібно активніше застосовувати технологічні можливості PR-служб. Крім того, у діяльності PR-служб має бути не лише пропаганда успіхів владних структур. Цей підхід дозволить зміцнити довіру населення до державних структур.

## **1.2. Взаємодія органів державного управління та місцевого самоврядування із громадськістю**

В даний час практично всі органи державної влади мають свої підрозділи, які спеціально займаються зв'язками із коштами масової комунікації та з громадськістю. PR-служба (прес-служба) здійснює спеціалізовану, посередницьку комунікативно-інформаційну діяльність, спрямовану на встановлення каналів двосторонньої взаємодії між структурами органів державної влади та сегментованою громадськістю, з іншими суб'єктами соціально-політичного процесу, з метою досягнення взаєморозуміння, співробітництва та соціального партнерства у суспільстві.

Вона покликана надавати допомогу органам державної влади при прийнятті управлінських рішень, орієнтуючи їх на певний настрій та можливі реакції громадськості; формувати громадську думку щодо тих чи інших управлінських рішень, завойовувати авторитет, закріплювати позитивний імідж органів державної влади.

Діяльність таких служб ґрунтується на загальних принципах, враховує специфіку кожного з інституцій влади. Законодавча база прес-служб державних органів влади складається із законів України, підзаконних актів: указів Президента України, постанов кабінету міністрів України, тощо.

Завданнями для більшості PR-служб є наступні (рис. 1.2.)



Рис. 1.2. Завдання діяльності PR-служб

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

- Принцип відкритості. Є основою демократичного ладу та управління. В органах державної влади присутня гласність, тим самим суспільство перебуває в курсі основних подій. Нині забезпечення прозорості діяльності є найважливішим індикатором ставлення та довіри суспільства до системи державного управління.

- Принцип законності. Дотримання закону є важливим моментом, який поширюється на всіх людей без винятку. Зв'язки із громадськістю в органах влади мають дотримуватися принципу законності щодо надання наявної інформації.

- Принцип оперативності. Цей принцип висловлює той факт, що рішення органів державного управління мають бути передані населенню у максимально швидкі терміни. Особливо гостро цей принцип стосується надзвичайних ситуацій.

- Принцип конструктивності. Цим принципом затверджується безперервна налагоджена діяльність зв'язків із громадськістю щодо реалізації інформаційної та іміджевої політики органу державної влади. Цей принцип також передбачає використання комунікаційних каналів гнучким способом у поєднанні з креативними формами діяльності, новаторськими та традиційними методами.

- Принцип системності. Це планова та цілеспрямована робота, яка ґрунтується на інформації, яка отримана від зворотного зв'язку. Завдяки принципу системності увага може зосереджуватись на основних напрямках діяльності.

- Принцип взаємної поваги є відображенням рівних відносин між усіма суб'єктами, які перебувають у полі зв'язків із громадськістю в органах державної влади. Структура служби зв'язків із громадськістю органів влади наведена на рис. 1.3.

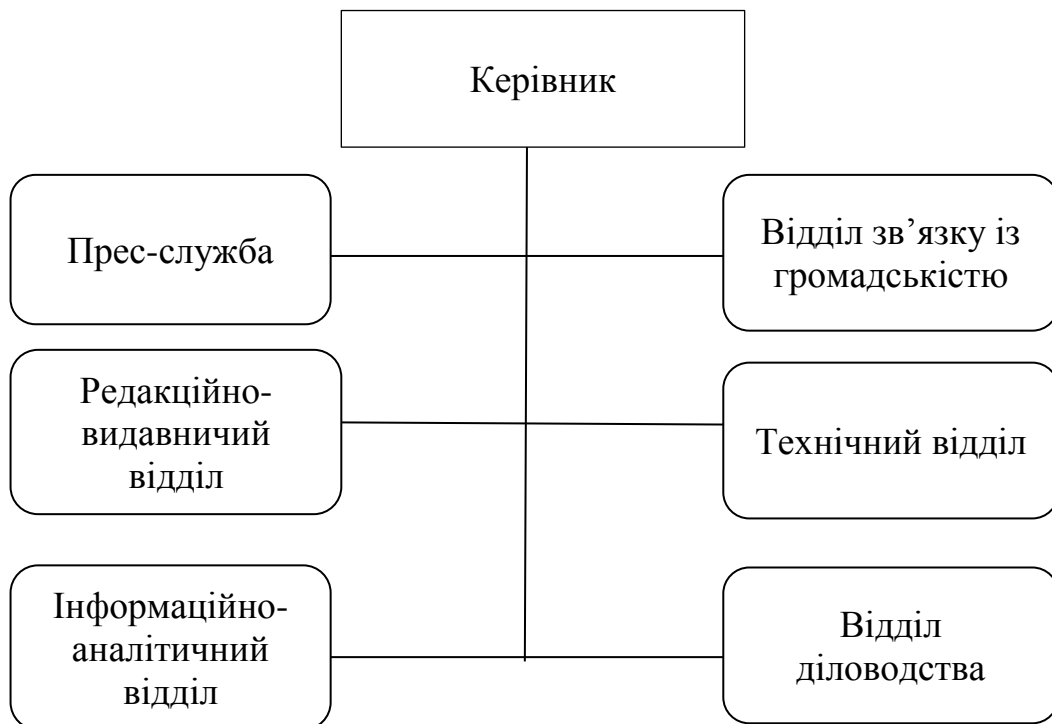


Рис. 1.3. Структура PR-служби державної установи

Основним інструментом формування іміджу органів державної влади та місцевого самоврядування є засоби інформації. Будь-яка влада

зацікавлена у всебічній співпраці із засобами масової інформації (далі – ЗМІ), оскільки процесі комунікації між владою та суспільством вони відіграють виняткову роль [56, с. 194].

ЗМІ мають широкі владні повноваження у всіх сферах життя завдяки виконуваній ними подвійної функції. З одного боку, вони виступають суб'єктом влади, який реалізує політику держави шляхом поширення інформації про політичні події та соціальне життя суспільства, з іншого – ЗМІ, будучи носієм влади, самі будують політику, оскільки формують у суспільстві систему соціально-політичних поглядів та цінностей, що впливають на діяльність органів державної влади, що впливають на відносини між різними верствами населення.

ЗМІ виконують у державі не просто інформуючу роль, а й мають значний вплив на процес здійснення політичної влади. Відомо, що мас-медіа задають «порядок денний» суспільству для обговорення.

Отже, одним із завдань прес-служб органів державної влади є боротьба за подолання пріоритетів у громадському «порядку денного». Цей тонкий і значущий процес потребує управління.

Теоретики та практики «public relations» пропонують різні методи такого управління:

- посилення або, навпаки, лібералізація механізмів реєстрації ЗМІ; притягнення їх до відповідальності за різноманітні порушення;
- контроль за змістом ЗМІ з боку органів влади; – видача чи не видача фінансових дотацій;
- заборона державним установам та підприємствам публікувати у них рекламу;
- розширення чи, навпаки, звуження можливостей отримання необхідної інформації [61].

У будь-якому випадку це пов'язано із використанням адміністративно-правових регуляторів (як прямих, і непрямих). Такі методи управління ЗМІ можливі, а в ряді випадків потрібні.

Зважаючи на ту величезну роль, яку відіграють ЗМІ у життєдіяльності сучасного суспільства, а також значущість тих наслідків, які можуть викликати ЗМІ, кожна держава прагне так чи інакше регулювати їх діяльність. У цьому ЗМІ не є винятком: прямий обов'язок держави є регулювання будь-яких явищ і процесів суспільної життя, діяльність кожного соціального інституту. У кожній країні є законодавство, що регламентує порядок створення, організації та діяльності ЗМІ. У сучасних суспільствах застосовується три основні системи організації ЗМІ: приватна (комерційна), державна та суспільно-правова.

Максимальне досягнення поінформованості населення про цінності країни, культуру, досягнення в галузі науки та інтелектуальних здібностей, за кордоном ставиться в рівні позиції з формуванням позитивного ставлення в цілому до держави. Для повноцінного проведення цього виду роботи необхідно докладати зусиль для пояснення внутрішньої політики України, а також тих процесів, що відбуваються в країні.

Комунікаційний потенціал державної влади полягає не лише у наявності ефективних інформаційних каналів, за допомогою яких влада може пояснювати суспільству свої рішення, а й у встановленні зворотного зв'язку з суспільством, що дозволяє чути запити різних соціальних груп, аналізувати та коригувати державну інформаційну політику.

Наприклад, PR-служба Апарату Верховної Ради України покликана вирішувати такі основні завдання:

- інформаційне забезпечення законотворчої та представницької діяльності апарату Верховної Ради України (ВРУ);
- підготовка та оперативне розповсюдження у ЗМІ офіційних повідомлень про найважливіші заходи у ВРУ;
- формування за допомогою ЗМІ позитивної громадської думки щодо діяльності ВРУ;

- інформування вітчизняної та зарубіжної громадськості про діяльність ВРУ через видання та телепрограми, роботу з населенням та громадськістю, а також каналами вітчизняних та іноземних ЗМІ;

- організація роботи з парламентськими кореспондентами;

- здійснення взаємодії із прес-службами державних органів державної влади, законодавчих органів з метою об'єктивного висвітлення діяльності ВРУ, а також розвиток зв'язків з інформаційними службами та службами громадських зв'язків зарубіжних парламентів та міжнародних організацій.

Структура PR-служби Верховної Ради наведена у Додатку Б.

Відповідно до поставлених завдань за PR-службою Верховної Ради України закріплені функції:

- проведення прес-конференцій, брифінгів та інформаційних зустрічей журналістів з представниками депутатських об'єднань, комітетів та комісій ВРУ та організація інформаційного висвітлення діяльності офіційних делегацій ВРУ, які виїжджають за кордон із візитами або для участі у міжнародних заходах;

- розповсюдження офіційних заяв, повідомлень керівництва палати та депутатських об'єднань, інформаційних матеріалів у вітчизняних та зарубіжних ЗМІ;

- випуск оперативних оглядів та експрес-аналізів, матеріалів у періодичних виданнях, вітчизняних та зарубіжних інформаційних агентствах, телебаченні та радіо;

- організація теле- та радіопередач та програм, що розповідають про діяльність ВРУ, депутатських об'єднань та ін..;

- здійснення відеозаписів засідань ВРУ, парламентських слухань, прес-конференцій та інших найважливіших заходів;

- підтримка робочих контактів із головними редакторами газет та журналів, керівниками телерадіокомпаній, інформаційних агентств, представниками корпунктів зарубіжних ЗМІ [30, с.164].

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

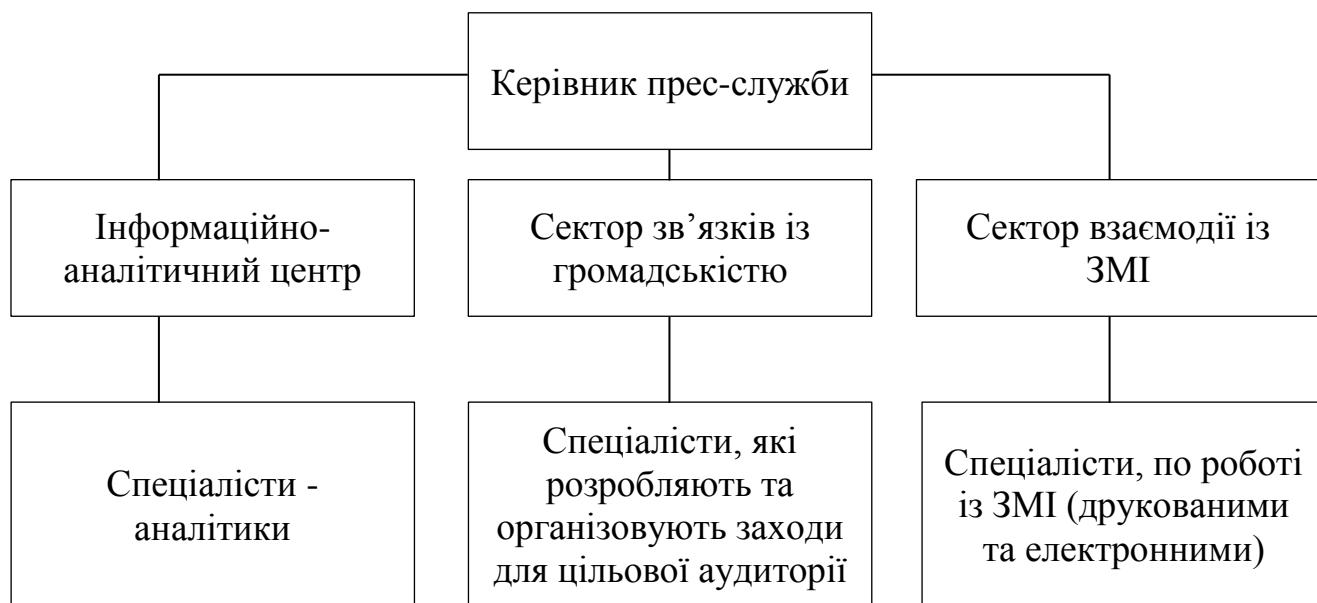


Рис. 1.4. Загальна структура прес-служби [29, с. 157]

Для формування механізму зворотного зв'язку необхідно головним чином саме присутність громадян, громадських діячів, організацій, об'єднань на засіданнях державних органів. Зв'язок з громадськістю в органах влади є специфічною управлінською діяльністю, яка полягає в управлінні станом громадської думки.

Основною метою даного виду діяльності є створення сприятливих умов між суспільством та державними органами. Хотілося б відзначити, що інформаційна сфера стає одним із найважливіших об'єктів державного управління, а її регулювання в індустріально розвинених країнах визнано не лише актуальним, а й пріоритетним завданням державного управління.

### **1.3. Прозорість органів державної влади та органів місцевого самоврядування та формування дієвих механізмів налагодження зв'язку із громадськістю**

Відкритість органів влади особливо важлива на місцевому рівні, оскільки вона дозволяє громадянам брати участь у місцевому

самоврядуванні. Принцип відкритості реалізується за рахунок дотримання чотирьох його складових: принципу інформаційної відкритості, принципу зрозумілості, принципу залучення громадянського суспільства та принципу підзвітності – і переважно за рахунок використання Інтернет - технологій.

Інформаційна відкритість визначається як організаційно-правовий режим діяльності будь-якого учасника соціальної взаємодії, що забезпечує будь-яким учасникам цієї взаємодії можливість отримувати необхідний та достатній обсяг інформації (відомостей) про свою структуру, цілі, завдання, фінансові та інші істотні умови діяльності.

Із розвитком мережі Інтернет у світі і в Україні, зокрема, повсюдним її використанням та основним показником інформаційної відкритості є якість і контент офіційних Інтернет-ресурсів.

Принцип зрозумілості або «юзабіліті сайту», який передбачає зручність і простоту використання сайту, допомагає громадянам швидко розуміти інформацію, викладену у відкритий доступ.

Принцип залучення громадянського суспільства передбачає можливість участі громадян у розробці, обговоренні та прийнятті рішень, врахування їх думок. Цей принцип має на увазі під собою відкритий діалог влади та суспільства.

Принцип підзвітності означає контроль громадян над діяльністю органів влади у вигляді розкриття інформації органами влади про власну діяльність.

Таким чином, відкрита влада – це влада, яка дотримується сукупності принципів інформаційної відкритості (у тому числі відкритості бюджету та рішень, що готуються до прийняття), доступності та простоти сприйняття відкритих даних, впливу думки громадян на дії влади, а також контроль громадян за ними на місцевому рівні.

Мережа Інтернет має величезний потенціал для реалізації соціальної взаємодії та демонстрації відкритості органів державної влади та місцевого



самоврядування. З метою формування іміджу відкритості органам державної влади та місцевого самоврядування необхідно:

- публікувати вичерпну інформацію про свої цілі, завдання, а також поточну діяльність,
- працювати з різними каналами комунікації передачі даних у будь-якому форматі,
- розширювати способи та форми отримання інформації,
- налагоджувати відкритий діалог із населенням шляхом публічного обговорення місцевих проблем у мережі Інтернет,
- забезпечити громадянам можливість брати участь у прийнятті рішень,
- надавати у відкритому доступі інформацію про рішення, які готуються до прийняття, і роз'яснювати їх громадянам,
- публікувати звіти щодо роботи зі зверненнями громадян,
- проводити соціологічні дослідження щодо задоволеності населення рівнем відкритості даних.

За законодавством органи місцевого самоврядування зобов'язані публікувати таку інформацію:

1) загальну інформацію про орган місцевого самоврядування, у тому числі: найменування та структуру, поштову адресу, адресу електронної пошти (за наявності), номери телефонів довідкових служб; відомості про повноваження, завдання та функції структурних підрозділів зазначених органів, а також перелік законів та інших нормативних правових актів, що визначають ці повноваження, завдання та функції; перелік підвідомчих організацій (за наявності), відомості про їхні завдання та функції, а також поштові адреси, адреси електронної пошти (за наявності), номери телефонів довідкових служб підвідомчих організацій; відомості про керівників органу місцевого самоврядування, його структурні підрозділи, керівників підвідомчих організацій (прізвища, імена, по батькові, а також за згодою зазначених осіб інші відомості про них); переліки інформаційних систем,

банків даних, реєстрів, реєстрів, які перебувають у віданні органу місцевого самоврядування, підвідомчих організацій; відомості про засоби масової інформації, засновані органом місцевого самоврядування (за наявності);

2) інформацію про нормотворчу діяльність, у тому числі: муніципальні правові акти, видані органом місцевого самоврядування, включаючи відомості про внесення до них змін, визнання їх такими, що втратили чинність, визнання їх судом не чинними, а також відомості про державну реєстрацію муніципальних правових актів у випадках, встановлених законодавством України; тексти проектів муніципальних правових актів, внесених до представницьких органів муніципальних утворень; інформацію про розміщення замовлень на постачання товарів, виконання робіт, надання послуг для державних та муніципальних потреб відповідно до законодавства про розміщення замовлень на постачання товарів, виконання робіт, надання послуг для державних та муніципальних потреб; адміністративні регламенти; стандарти муніципальних послуг; встановлені форми звернень, заяв та інших документів, що приймаються органом місцевого самоврядування для розгляду відповідно до законів та інших муніципальних правових актів; порядок оскарження державних правових актів;

3) інформацію про участь органу місцевого самоврядування в цільових та інших програмах, міжнародному співробітництві;

4) інформацію про стан захисту населення та територій від надзвичайних ситуацій та вжиті заходи щодо забезпечення їх безпеки, про прогнозовані та виниклі надзвичайні ситуації, про прийоми та способи захисту населення від них, а також іншу інформацію, що підлягає доведенню органом місцевого самоврядування до відома громадян та організацій відповідно до законів України;

5) інформацію про результати перевірок, проведених органом місцевого самоврядування, підвідомчими організаціями в межах їх повноважень, а також про результати перевірок, проведених в органі місцевого самоврядування, підвідомчі організації;

6) тексти офіційних виступів та заяв керівників та заступників керівників органу місцевого самоврядування;

7) статистичну інформацію про діяльність органу місцевого самоврядування, у тому числі: статистичні дані та показники, що характеризують стан та динаміку розвитку економічної, соціальної та інших сфер життєдіяльності, регулювання яких віднесено до повноважень органу місцевого самоврядування; відомості про використання органом місцевого самоврядування, підвідомчими організаціями бюджетних коштів, що виділяються; відомості про надані організаціям та індивідуальним підприємцям пільги, відстрочки, розстрочки, про списання заборгованості з платежів до бюджетів бюджетної системи України;

8) інформацію про кадрове забезпечення, у тому числі: порядок надходження громадян на муніципальну службу; відомості про вакантні посади муніципальної служби, що є в органі місцевого самоврядування; кваліфікаційні вимоги до кандидатів на заміщення вакантних посад муніципальної служби; умови та результати конкурсів на заміщення вакантних посад муніципальної служби; номери телефонів, за якими можна отримати інформацію щодо заміщення вакантних посад в органі місцевого самоврядування; перелік освітніх установ, підвідомчих органу місцевого самоврядування (за наявності), із зазначенням поштових адрес освітніх установ, а також номерів телефонів, за якими можна отримати інформацію довідкового характеру про ці освітні установи;

9) інформацію про роботу органу місцевого самоврядування зі зверненнями громадян (фізичних осіб), організацій (юридичних осіб), громадських об'єднань, державних органів, органів місцевого самоврядування, у тому числі: порядок та час прийому, порядок розгляду звернень із зазначенням актів, що регулюють цю діяльність; прізвище, ім'я та по батькові керівника підрозділу або іншої посадової особи, до повноважень яких віднесено організацію прийому, забезпечення розгляду звернень, а також номер телефону, за яким можна отримати інформацію довідкового

характеру; огляди звернень, а також узагальнену інформацію про результати розгляду цих звернень та вжиті заходи [50, 51, 52].

У сучасних реаліях існує проблема недостатнього використання потенціалу зв'язків із громадськістю на місцевому рівні влади. На даний момент потенціал зв'язків із громадськістю органами місцевого самоврядування переважно реалізується через виконання лише їх інформаційних функцій. Навіть при визнанні необхідності місцевою владою побудови суспільного діалогу, у більшості випадків цей процес схильний до жорстокого контролю з боку самої влади, що негативно позначається на ньому.

Громадський діалог часто симулюється, як наслідок місцева влада не здатна реагувати на зміни громадської думки. Проблема відсутності громадського діалогу зумовлена як пасивністю самих громадян, і пасивністю органів місцевого самоврядування залученні громадян до діалогу.

Місцева влада стикається з пасивністю місцевого співтовариства при прийнятті рішень, обумовленої його соціальним утриманством, байдужістю до суспільних справ, індивідуалізмом, відсутністю у громадян достатніх знань та некомпетентністю у питаннях місцевого значення. Але найчастіше ці причини пасивності громадян культивує сама місцева влада, яка не дає відігравати місцевій спільноті важливу роль у формуванні влади, а лише робить її об'єктом передвиборних маніпуляцій.

Такий стан справ обумовлює низьку явку на муніципальні вибори, яка порушує питання про їхню легітимність і негативно впливає на імідж місцевої влади.

Для того, щоб функціонування служб зв'язків з громадськістю стало більш ефективним, органи місцевого самоврядування повинні розробити дієві механізми отримання зворотного зв'язку, оскільки далеко не всі форми прояву соціальної активності, запропоновані місцевою владою, викликають у відповідь реакцію у місцевого співтовариства. До найефективніших

механізмів належать опитування громадської думки, збори громадян та публічні слухання.

Також соціальну активність громадян необхідно мотивувати шляхом гарантії результатів такої активності та пробудженням прагнення допомогти людям у скрутній ситуації. Представників місцевого співтовариства спонукають до участі в управлінській діяльності різні соціальні чинники, пов'язані з покращенням життя всього співтовариства, наприклад, можливість покращити якість життя городян, благоустрій території та ін. На суспільно-політичну активність громадян впливає наявність ініціаторів такої активності та рівень відкритості місцевої влади .

Також для залучення представників місцевого співтовариства у процес підготовки та прийняття рішень необхідно вибудувати систему постійної політичної освіти населення. Досягнення повного переходу до симетричних двосторонніх комунікацій місцевої влади та населення можливе лише за умови розвитку місцевого самоврядування як суб'єкта політики, децентралізації державної влади, участі громадян у підготовці, прийнятті, реалізації управлінських рішень, наявності політичної волі у суб'єктів місцевої влади щодо активізації участі громадян у місцеве самоврядування.

Для реалізації залучення населення до процесів прийняття рішень створюють умови участі членів місцевого співтовариства у цьому процесі та максимально вільний доступ до ЗМІ. Найважливішим напрямом діяльності тут залишаються особисті контакти з місцевою спільнотою. Існує необхідність розробки стандартів спілкування з населенням з метою зробити всі види контактів максимально чемними, невимушеними та ефективними.

Також діяльність із зв'язків із громадськістю муніципалітетів спрямовано встановлення зв'язків із різними суб'єктами, здійснюють свою діяльність біля муніципального освіти, забезпечення взаємодії з-поміж них і місцевої влади. Налагодження ефективних механізмів отримання зворотного зв'язку також необхідне дослідження місцевого співтовариства. До найрезультативніших форм її отримання відносять проведення соціологічних

опитувань, організацію лекторіїв, семінарів для певних груп населення, організацію «гарячих ліній» з використанням місцевих радіо та телебачення, телефонів приймальної організації, участь працівників управління у конференціях, семінарах, дискусіях політичних партій, громадських рухів, організацію безпосередніх контактів із лідерами різних груп населення

### **Висновки до розділу 1.**

1. В ході проведеного дослідження нами встановлено, що відсутня єдина думка щодо тлумачення дефініції «зв'язки із громадськістю». Ми пропонуємо під «зв'язки із громадськістю у системі державного управління» розуміти цілеспрямовану взаємодію структур державного апарату (органів, організацій, установ) з громадянами та громадськими інститутами, які можна визначити як реалізовану ними інформаційно-комунікативну функцію публічної влади та управління, що дозволяє оцінювати відносини різних кіл громадськості до тих чи інших рішень та дій, ідентифікувати проголошувану та реально проведену політику, співвідносити реалізовані програми з суспільними інтересами, формувати масові уявлення з будь-яких проблем для набуття суспільного розуміння, підтримки прийняття та виконання відповідних заходів

2. Основними завданнями перед «public relations» у структурах влади є:

Відповідно із цілей та завдань нами виокремлено наступні функції, які виконує PR-служба в органах державної влади: інформаційна, аналітична, комунікативна, інтегрована, консультативно-методична, організаційна, правова, інноваційна.

3. Констатовано, що зв'язки з громадськістю в органах державної влади та органах місцевого самоврядування базуються на дотриманні основних

засад: відкритості, законності, оперативності, конструктивності, системності, взаємної поваги.

4. Визначено, що у сучасних реаліях існує проблема недостатнього використання потенціалу зв'язків із громадськістю на місцевому рівні влади. На даний момент потенціал зв'язків із громадськістю органами місцевого самоврядування переважно реалізується через виконання лише їх інформаційних функцій. Навіть при визнанні необхідності місцевою владою побудови суспільного діалогу, у більшості випадків цей процес схильний до жорстокого контролю з боку самої влади, що негативно позначається на ньому. Відповідно, інформаційна відкритість визначається як організаційно-правовий режим діяльності будь-якого учасника соціальної взаємодії, що забезпечує будь-яким учасникам цієї взаємодії можливість отримувати необхідний та достатній обсяг інформації (відомостей) про свою структуру, цілі, завдання, фінансові та інші істотні умови діяльності.

## **РОЗДІЛ 2.**

### **СУЧАСНИЙ СТАН ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ**

#### **2.1. Нормативно-правові основи державної комунікативної політики в Україні**

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується зростаючою роллю інформаційної сфери, що пов'язано із стрімким поширенням нових інформаційних технологій, розвитком телекомунікаційних засобів передачі інформації, що роблять величезні обсяги інформації доступними для широких мас населення, що впливають на характер і зміст взаємодії в системі «влада – ЗМІ – суспільство».

Розширення інформаційної сфери суспільства та інформаційного простору висуває нові вимоги до якості державної інформаційної політики, оскільки охоплює різні напрями національної державної політики, а, отже, інтереси суспільства та держави. У нових умовах формування інформаційного суспільства виникає нагальна потреба у розробці та реалізації ефективної державної інформаційної політики, яка враховувала б як потенційні переваги нових інформаційних технологій для управління суспільними процесами, так і можливі негативні наслідки інформаційно-психологічного впливу сучасних ЗМІ на суспільство.

Першочерговим завданням існуючої державної комунікаційної політики є формування рівня довіри громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування. В Україні умови для формування та функціонування громадянського суспільства закладені в основу таких законодавчих документів, як Закони України «Про громадські об'єднання», «Про органи самоорганізації населення». Відповідно взаємодія влади із



громадськістю через інформаційні ресурси є важливим інструментом налагодження зв'язків між ними, а також у напрямі покращення діяльності органів влади та місцевого самоврядування.

Основним полем діяльності PR-фахівця є інформаційна сфера. І одним із завдань PR-служби будь-якої організації є накопичення будь-яких відомостей як про державні установи, громадські організації, підприємства, партнерів та конкурентів, так і про їх керівників.

Так, чинне законодавство передбачає певне залучення громадськості у процедури обговорення та вирішення деяких рішень органів влади. Треба констатувати, що нині існує велика кількість нормативних документів, які регулюють питання комунікативної взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування та громадськості (Додаток). Але, незважаючи на існуючі документи наразі не визначеними залишаються механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування.

Конституція України визнає та гарантує права фізичних та юридичних осіб вільно шукати, отримувати, передавати, виробляти та поширювати інформацію будь-яким законним способом (ст. 34, 38, 40 57 Конституції України) [27]. В цьому контексті необхідно враховувати, що існує інформація, що відноситься до комерційної, державної та інших видів таємниць, щодо яких діють спеціальні правила їх захисту та охорони, встановлені законодавством [27].

Законом України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ визначено основні положення міжнародних стандартів у галузі інформаційно-комунікаційної діяльності [14]. Окрім того в даному нормативному документі викладено основні принципи, які мають бути в основі інформаційних відносин, серед яких виділено наступні (рис. 2.1 ).



Рис. 2.1. Принципи інформаційних відносин в Україні

Складено на основі Законом України «Про інформацію» [49]

Також в даному нормативному документі розкрито питання інформаційного запиту щодо доступу до офіційних документів громадян, їх права щодо здійснення цієї діяльності, терміни, можливі випадки відмови.

Наступним нормативним документом, який визначає порядок повного та всебічного висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування за допомогою засобів масової інформації є Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» від 23 вересня 1997 року № 539/97-ВР [53]. Також в даному нормативному документі запроваджено координацію роботи прес-служб та відповідних інформаційно-аналітичних підрозділів органів виконавчої влади.

Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР регулює права громадян, які надані конституцією України, щодо

внесення пропозицій про удосконалення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування [51].

Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 року № 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» розкриває форми та засоби оприлюднення через мережу Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади [54].

Постанова Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 року № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» розкриває основні вимоги щодо організації та проведення консультацій із громадськістю органами виконавчої влади [55]. Згідно із ст. 3 «Консультації з громадськістю проводяться з питань, що стосуються суспільно-економічного розвитку держави, реалізації та захисту прав і свобод громадян, задоволення їх політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів» [55].

Окрім того даним документом визначено, що консультації із громадськістю проводяться у формі публічного обговорення, електронних консультацій та вивчення громадської думки. Детально розкрито механізми залучення громадськості до обговорення державної політики та участі у ній.

Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року № 2939-VI гарантовано рівні можливості доступу громадян до інформації про діяльність органів влади [52].

Указ Президента України від 5 травня 2011 року № 547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» визначив основні заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації з боку Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, центральним органам виконавчої влади, районним державним адміністраціям.

Міжнародними нормативним документами щодо забезпечення участі громадян у діяльності органів державної влади є наступні:

- Європейська Хартія місцевого самоврядування (ратифікована Верховною Радою України 15 липня 1997 року) [13];

- Конвенція про захист прав людини та основних свобод (Європейська конвенція з прав людини, ратифікована Верховною Радою України 17 липня 1997 року) [25];
- Загальна Декларація прав людини (ратифікована Верховною Радою України у 1950 році);
- Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, які стосуються довкілля (ратифікована Верховною Радою України 6 липня 1999 року) [26].

У зв'язку з цим одним із першочергових завдань слід назвати розробку комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, що визначає його склад та структуру, послідовність та тимчасовий графік розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюють весь комплекс інформаційні відносини. Пріоритети цієї програми мають змінюватися в міру об'єктивної зміни поточних пріоритетів Державної інформаційної політики.

Як перспективне завдання слід розглядати створення єдиного Інформаційного кодексу. Реалізація державної інформаційної політики у відповідно до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства - завдання державного управління, практичне вирішення якої потребує виконання низки умов.

По-перше, у системі органів державної влади необхідно сформувати єдину структуру, функцією якої стане проведення Державної інформаційної політики. Ця структура повинна охоплювати всі гілки та рівні державної влади та включати як спеціалізовані органи влади, які забезпечують регулювання інформаційної сфери, так і підрозділи в інших органах влади, відповідальні за інформаційні аспекти діяльності у сфері їх компетенції.

По-друге, державне управління інформаційною сферою слід планомірно забезпечувати бюджетним фінансуванням (природно, виходячи з реальних можливостей держави) за статтею Витрат на державне управління.

По-третє, проведення державної інформаційної політики має координуватись єдиним центром на рівні вищого керівництва країни за персональну відповідальність одного з вищих посадових осіб держави за вирішення цього завдання. На жаль, нині не лише жодне з перерахованих вище умов у повному обсязі не виконується, а й проведення цілеспрямованої інформаційної політики не розглядається на рівні вищого керівництва серед першочергових завдань державного управління.

## **2.2. Особливості взаємодії органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю на прикладі Підгородненської міської територіальної громади**

Дослідження проведено на базі Підгородненської міської територіальної громади (далі Підгородненська міська ТГ). Підгородненська міська ТГ. налічує станом на 01.01.2021 рік 23975 мешканців та знаходиться 5 км. до меж обласного центру – м. Дніпра.

До населених пунктів Підгородненської ТГ входять наступні населенні пункти (табл. 2.1.)

Таблиця 2.1.

Населенні пункти Підгородненської ТГ та їх характеристика

Територіальні громади	Чисельність населення Станом на 01.01.2021	Відстань до адміністративного центру територіальної громади, км
М. Підгородне	19524	-
С. Перемога	346	5
С. Спаське	2874	11,5
С. Хуторо-Губиниха	723	25,1

Економічна база Підгородненської міської ТГ формується за рахунок підприємств/установ, що представляють різні види економічної діяльності,

зокрема харчової промисловості, фермерські господарства, підприємства, які надають туристичні послуги, АЗС, підприємства по продажу сільськогосподарської техніки.

Всього на території громади зареєстровано 554 діючих юридичних та фізичних осіб, з них: м. Підгородне та с. Перемога – 304, с. Спаське – 232, с. Хуторо-Губиниха – 13, с. Дмитрівка – 2.

Зайнятість населення частково пов'язана з місцевою економікою. Значна кількість населення працює на підприємствах м. Дніпра. Динаміка чисельності працюючих на основних підприємствах Підгородненської ТГ не є позитивною, більша частина працездатного населення, що має реєстрацію у межах Підгородненської ТГ, працює за її межами.

Динаміка бюджету Підгородненської ТГ за досліджуваний період має позитивне значення (рис.2.1.)

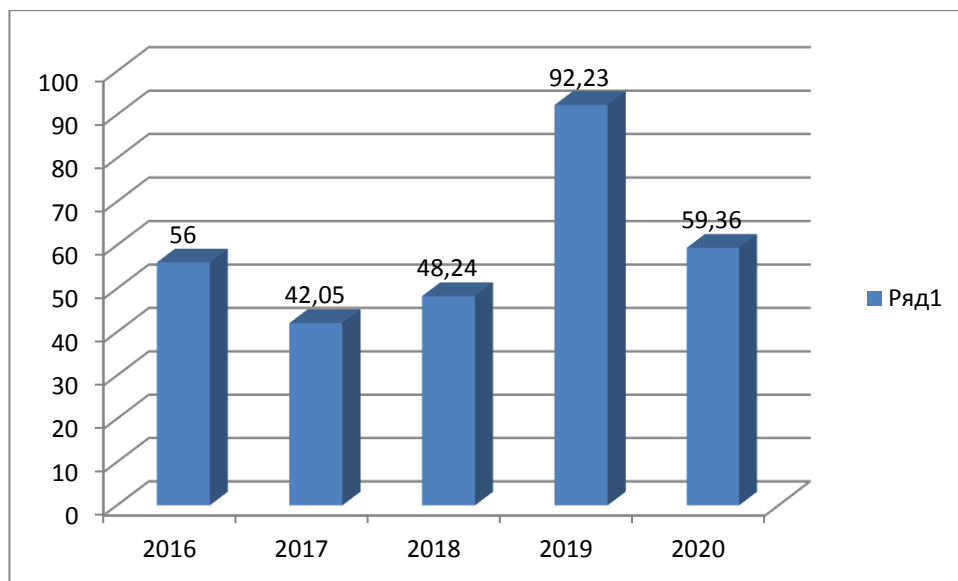


Рис. 2.2. Доходи Підгородненської міської ТГ

Як свідчать дані, які наведено на діаграмі за 5 років доходна частина бюджету громади зростає на 6 %: у 2016 році доходна частина складала 56 млн. грн., а у 2020 році 59,36 млн. грн.

Структура доходів Підгородненської ТГ наведена на рис. 2.3.

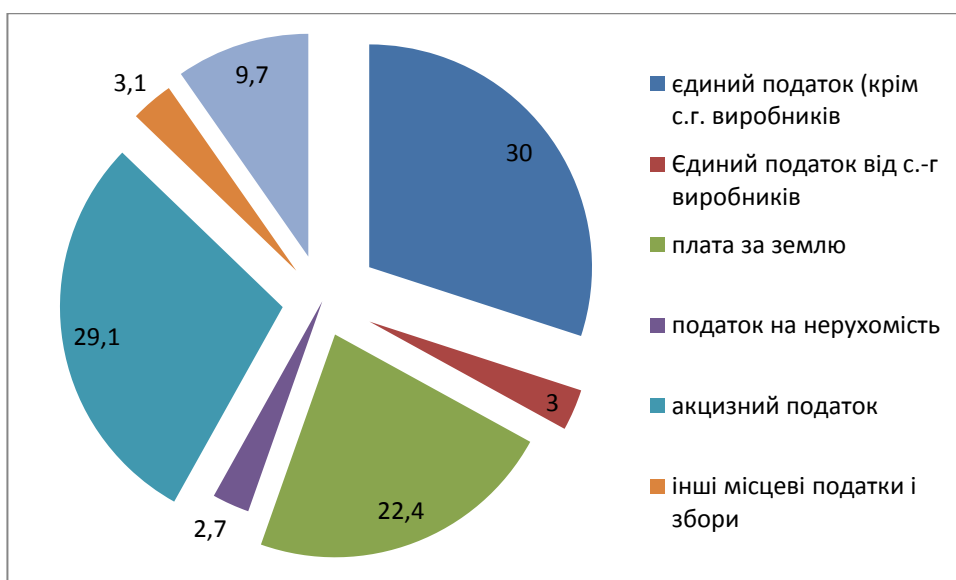


Рис. 2.3. Структура доходів Підгородненської ТГ у 2020 році , у %

Видатки бюджету Підгородненської ТГ забезпечені його дохідною частиною. Станом на 31.12.2020 має місце перевищення видаткової частини над дохідною. Це пов'язано з перерозподілом залишків коштів на рахунках, які виникли на початок нового бюджетного року. Структуру видатків бюджету Підгородненської міської ТГ у 2017-2020 рр. формують видатки на дошкільну освіту, органи управління, благоустрій, бюджет розвитку та інші видатки.

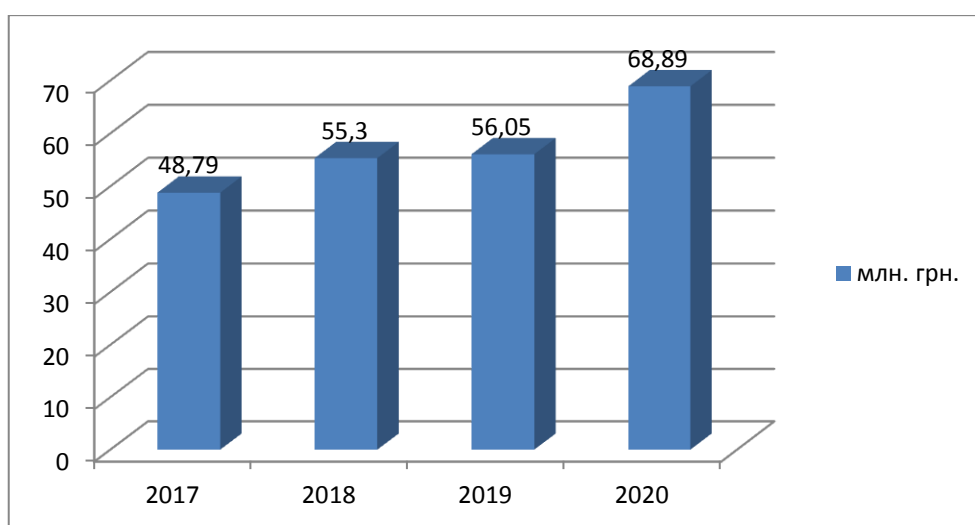


Рис. 2.4. Динаміка видатків місцевих бюджетів громади у 2017-2020 рр., млн. грн.

Розглянемо, як налагоджено діяльність Підгородненської міської територіальної громади із громадськістю.

Як зазначає Л. Гуріна: «практика зв'язків органів державної влади передбачає насамперед інформування громадськості з метою надання їй загального уявлення про діяльність, реалізацію планів та проблем, які доводиться їм вирішувати.

Для досягнення цієї мети органи виконавчої влади використовують такі основні види комунікативних каналів:

- безпосереднє спілкування – особисті контакти між громадянами (об'єднаннями громадян), з одного боку, і посадовими особами органу влади – з іншого;
- спілкування за допомогою засобів зв'язку (телефон, різноманітні форми особистого листування);
- опосередковане спілкування через засоби масової інформації (преса, телебачення, радіо, комп'ютерні мережі, тощо) [8, с.281].

Основною метою діяльності Підгородненської міської територіальної громади із громадськістю є формування прозорих взаємин із населенням, громадськими організаціями, засобами масової інформації, політичними партіями, комерційними та іншими організаціями на території, підвищення їхньої довіри до органів влади, які мають забезпечити реалізацію їх конституційних прав.

Основними завданнями політики, яка проводиться керівництвом Підгородненської міської територіальної громади у сфері зв'язків із громадськістю, є:

- забезпечення відкритості органів місцевого самоврядування для мешканців, громадських, політичних та інших організацій;
- підвищення рівня поінформованості населення та інтересу до діяльності органів влади;
- створення стійких контактів та зв'язків органів місцевого самоврядування з усіма громадсько-політичними організаціями та засобами



масової інформації, здатними впливати на хід управління та мобілізувати мешканців;

- нівелювання та усунення конфліктних ситуацій, пов'язаних із прийнятими управлінськими рішеннями;

- формування позитивного образу Підгородненської міської територіальної громади із громадськістю як незалежного інституту, покликаного забезпечувати законні права громадян.

Взаємодія Підгородненської міської територіальної громади відбувається в наступних формах (рис. 2.5.)

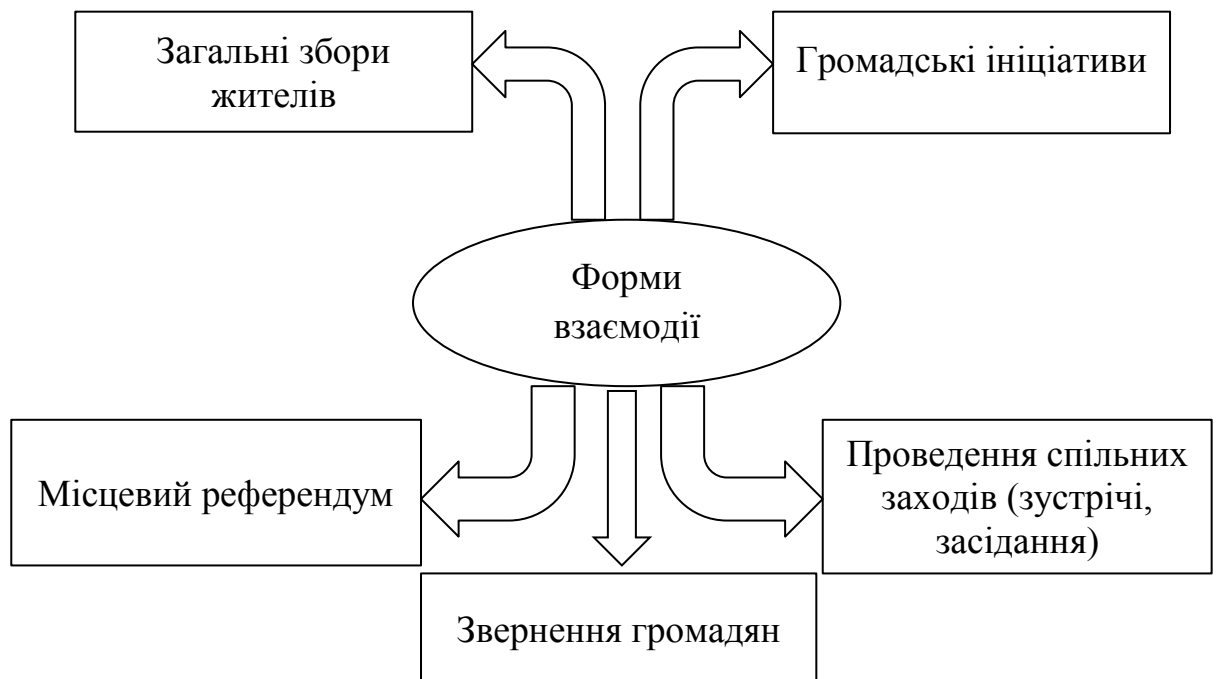


Рис. 2.5. Форми взаємодії Підгородненської міської ТГ із громадськістю

Оскільки розвиток та впровадження мережі Інтернет у всі сфери людського життя стало однією з тенденцій останнього десятиліття, офіційні сайти муніципальних утворень стали основним джерелом отримання інформації про місцеву владу та спосіб комунікації з нею. При створенні сайту приділяють особливу увагу його головній сторінці, важливий не стільки її зовнішній вигляд, скільки зручність сприйняття для переходу в

інші розділи, що дозволить користувачам швидко шукати інформацію, що цікавить.

На вимогу Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», законів України «Про інформацію», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» Підгородненська територіальна громада на підставі Рішення Підгородненської місцевої ради «Про створення та функціонування офіційного веб-сайту» від 17 березня 2020 року створила веб-сайт Підгородненської міської ради в глобальній інформаційній мережі Інтернет у доменній зоні [dr.gov.ua](http://dr.gov.ua).

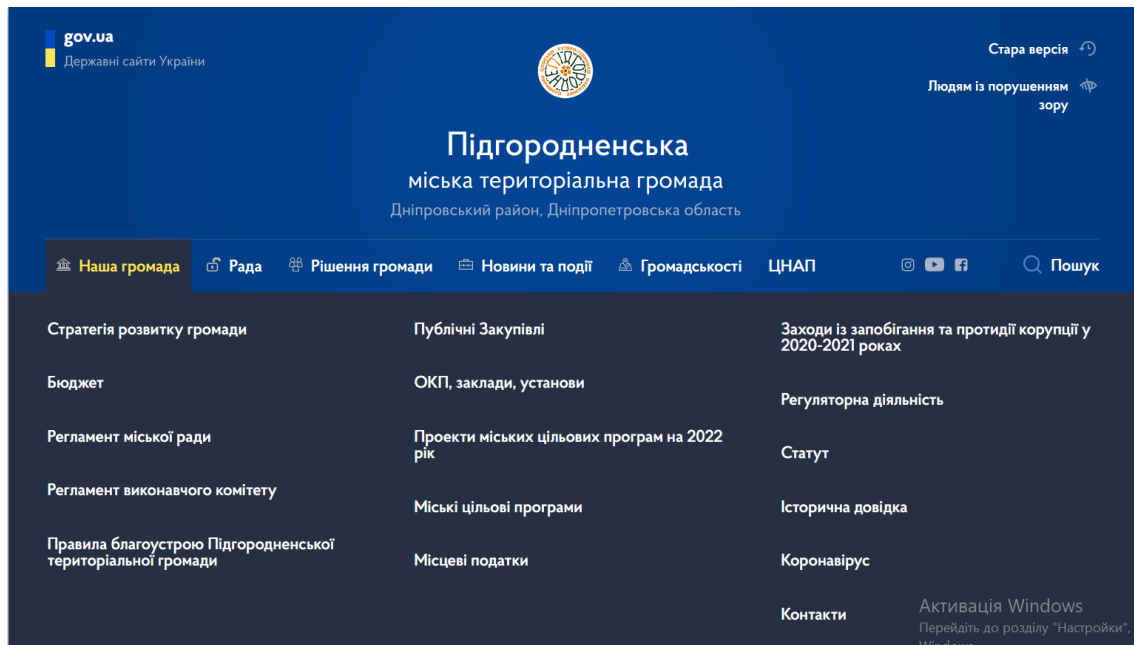


Рис. 2.6. Демонстрація екрану офіційного сайту Підгородненської міської ТГ

Веб-сайт Підгородненської міської ТГ є офіційним джерелом інформації. Метою створення сайту є оприлюднення інформації про роботу Підгородненської міської ради, підвищення ефективності та прозорості її діяльності, забезпечення впливу на процеси, які відбуваються на території ради та для власного розміщення проектів нормативно-правових актів, рішень органів місцевого самоврядування, міська рада.

Відповідальний за наповнення даного веб-сайту є загальний відділ. Персональну відповідальність за дотримання умов розміщення інформації та забезпечення програмно-технічної підтримки несе головний спеціаліст загального відділу Галицька Ю.Є.

Інформаційне наповнення веб-сайту здійснюється з матеріалів, підготовлених посадовими та службовими особами міської ради, установами та організаціями, які належать до комунальної власності міської ради. З пропозицією щодо розміщення інформації на веб-сайті міської ради можуть звернутися інші підприємства, установи, організації, громадські товариства та мешканці територіальної громади, якщо запропоновані матеріали будуть сприяти популяризації, залученню інвестицій, висвітленню значних подій.

Також з метою сприяння розвитку механізмів електронної демократії, відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» міська рада розробила порядок подання електронних петицій та їх розгляду органами місцевого самоврядування [51].

Електронна петиція є особливою формою колективного звернення громадян до Підгородненської ТГ та інших виконавців органів щодо вирішення проблемних питань, які належать до їх повноважень. Електронна петиція вважається дійсною за умови набрання відповідної кількості голосів і є обов'язковою до розгляду органами місцевого самоврядування Підгородненської міської ради.

Для створення електронної петиції слід обов'язково зареєструвати петицію на веб-сайті Підгородненської міської ради у розділі «Єдина система місцевих петицій». Також зареєструвати електронну петиції можна на веб-сайті громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

Суть звернення:

Відповідь прошу надати

На поштову адресу

Поштовий індекс, область, район, населений пункт, вулиця, будинок, корпус, квартира

Електронною поштою

Електронна адреса

Активация Windows  
Перейдіть до розділу "Настройки", і Windows.

[🏠](#) → [Громадськості](#) → [Публічна інформація](#) → [Електронне звернення до керівництва](#)

## Електронне звернення до керівництва для Підгородненської ОТГ

Шановні громадяни, згідно Закону України «Про звернення громадян» Ви можете звернутися до Підгородненської міської ради та її виконавчих органів із заявою, скаргою, чи пропозицією за допомогою письмового звернення і надіслати його через дану форму – форму електронного звернення.

**Вид звернення:**

- Питання
- Скарга
- Пропозиція

**Прізвище, ім'я, по батькові**

**Соціальний статус**

\* необов'язкове поле

Активация Windows  
Перейдіть до розділу "Настройки", і Windows.

**Суть звернення:**

Рис. 2.7. Діалогове вікно е-петиції на веб сайті Підгородненської міської ТГ

Організацію розгляду електронних петицій, адресованих органам місцевого самоврядування Підгородненської територіальної громади забезпечує загальний відділ.

Голова Підгородненської міської ТГ не пізніше одного робочого дня після набрання відповідної кількості підписів надає відповідним виконавчим органам опрацювати питання та, за результатами, підготувати проект рішення Підгородненської міської ТГ чи її виконавчого комітету, або, у виняткових випадках, надавати відповідь автору (ініціатору) петиції без підготовки проекту рішення.

У той же час, простота подання заяв провокує зростання дрібних, незначних скарг, що робить складання автоматичних звітів додатків менш ефективною. Ведення облікових записів у соціальних мережах значно сприяє збільшенню відкритості органу муніципальної влади. При цьому стиль тексту, що публікується в соціальній мережі, може бути не настільки формальним, як у текстових матеріалах на сайті. Просування у соціальних мережах є ефективним для привернення суспільної уваги до діяльності органу місцевої влади, розуміння його позиції з того чи іншого питання, переконання громадян у позиції органу влади, а також для формування позитивного ставлення місцевого співтовариства. Соціальні медіа ефективні для налагодження зворотного зв'язку, відкритого діалогу влади та суспільства.

Громадяни можуть залишати в коментарях питання щодо проблеми, що їх цікавить, і отримувати відповідь безпосередньо від місцевих депутатів, а не органу влади в цілому, як це відбувається на офіційних сайтах.

Таким чином, ведення облікового запису в соціальній мережі спрощує подання звернень до органу влади для громадян. У коментарях також можуть розгортатися дискусії щодо рішень влади, за допомогою яких можна вивчати громадську думку. Працюючи з коментарями, депутати або голова муніципальної освіти можуть дійти спільного вирішення проблем разом з інтернет-спільнотою. Користувачі соціальних мереж, відкриті до спілкування з владою, є величезною аудиторією.

Важливою характеристикою користувачів соціальних мереж є схильність до об'єднання у спільноти, що робить ведення офіційної

спільноти органу місцевої влади одним із пріоритетних напрямів діяльності у соціальних мережах. Соціальні мережі дозволяють вивчити споживачів інформації органу місцевої влади, цільові групи громадськості, зрозуміти, чого вони потребують, як з ними слід комунікувати. Відповідно, через соціальні мережі можна «протестувати» комунікаційну кампанію, організувати рівне з інтернет-спільнотою спілкування з питань, що його цікавлять, і групове обговорення проблем, що стосуються діяльності органу влади.

Але мають місце певні недоліки у роботі із громадськістю Підгородненської міської територіальної громади, серед яких ми виділимо наступні:

- попри наявність різних відділів відсутній окремий структурований підрозділ саме з питань взаємодії із громадськістю;
- перевантаженість працівників інших підрозділів з питань взаємодії із громадськістю іншими функціональними обов'язками;
- відсутня належна координація зв'язків між структурними підрозділами, які займаються налагодженням зв'язків із громадськістю;
- недостатнє забезпечення поінформованості громадськості про організацію та результати проведених консультацій із нею;
- відсутність тісного контакту із ЗМІ.

### **2.3. Оцінка ефективності взаємодії Підгородненської міської територіальної громади із громадськістю**

В даний час не тільки населення зацікавлене в інформаційній відкритості з питань політичної та господарської діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а й також представники останніх потребують зворотного зв'язку з громадськістю з метою корекції

державних управлінських рішень, забезпечення легітимності та довіри до органів місцевої влади з боку суспільства.

Зв'язки з громадськістю дозволяють залучити громадян до спільного обговорення з місцевою владою способів вирішення господарських питань (житлово-комунальне господарство, транспортне обслуговування тощо), безпосередньо пов'язаних з їх життєдіяльністю на території. Місцеве самоврядування є інститутом громадянського суспільства, яке покликане надавати реальну можливість населенню брати участь у політичних, суспільних процесах [58, с.70]. Отже, усвідомлення можливості впливу на політичні рішення є вагомим фактором громадянської активності та способом подолання відстороненості громадян від загальнополітичних процесів.

Більше того, безпосереднє спостереження за змінами, які відбулися внаслідок спільного рішення органів влади та громадськості, зміцнює довіру мешканців території до політичних акторів, підвищуючи цим легітимність до діючої місцевої влади.

Інформованість громадян про різні сторони життя (екологія, житлово-комунальне господарство, транспортне обслуговування, фінансова, кадрова діяльність тощо) в територіальній громаді є запорукою їх ефективної участі у місцевому самоврядуванні. Джерелом інформації у комунікативній діяльності органу місцевого самоврядування є спеціальні служби та окремі службовці. Першочерговий інтерес представляють перші, оскільки комунікація є основною діяльністю. Більше того, від їх структури та змістовної роботи залежить інформаційне забезпечення діяльності органу місцевого самоврядування, інформування населення про можливі форми участі у підготовці та реалізації рішень місцевої влади, запровадження форм зворотного зв'язку з громадськістю, аналіз думок, настроїв представників соціальних груп. Тому першим параметром виділеного критерію є професіоналізм PR-служби місцевої влади.

Аналіз діяльності PR-служби місцевої влади включає збирання інформації з цілого ряду параметрів. Серед них ми вважаємо за доцільне виділити наступні:

- кількість та якість підготовлених інформаційних матеріалів, прес-релізів;
- система розсилки прес-релізів;
- співвідношення кількості випущених прес-релізів до кількості надрукованих у ЗМІ;
- кількість проведених прес-конференцій, спеціальних заходів прес-турів, презентацій (аналізується співвідношення числа журналістів, які були запрошені, до тих, хто реально прийшов) за досліджуваний період часу;
- кількість проведених заходів (зокрема кількість учасників акцій, презентацій);
- рівень підготовки аналітичної та прогностичної інформації про стан суспільної думки тощо.

Проте ефективність діяльності PR-служб значною мірою залежить від вихідних підходів до організації PR-служби:

- структурний стан PR-служби у системі органів місцевого самоврядування;
- структурна організація самої PR-служби, її відповідність функцій зв'язків із громадськістю;
- механізм взаємодії PR-служби з іншими державними підрозділами в контексті подачі останніми інформації. Цей блок показників включається в єдиний параметр - організаційно-структурна відповідність PR-служби органу місцевого самоврядування та виконання функцій зв'язків з громадськістю.

В ході проведеного дослідження нами було проведено дослідження щодо довіри громади відносно діяльності Підгородненської міської ради.

За результатами відповідей респондентів, які приймали участь в соціологічному опитування на питання «Як Ви ставитесь до діяльності Підгородненської міської ради?», було побудовано матрицю сприйняття



громадою діяльності Підгородненської міської ради. Результати умовно ми поділили на чотири групи:

1 група – достатньо висока оцінка діяльності Підгородненської міської ради (позитивне оцінювання)

2 група – добра оцінка діяльності (питома вага позитивної оцінки незначно перевищує негативні оцінки)

3 група - задовільна оцінка діяльності досить висока питома вага негативних оцінок ніж позитивних;

4 група – незадовільна оцінка (питома вага негативних оцінок вища за позитивні).

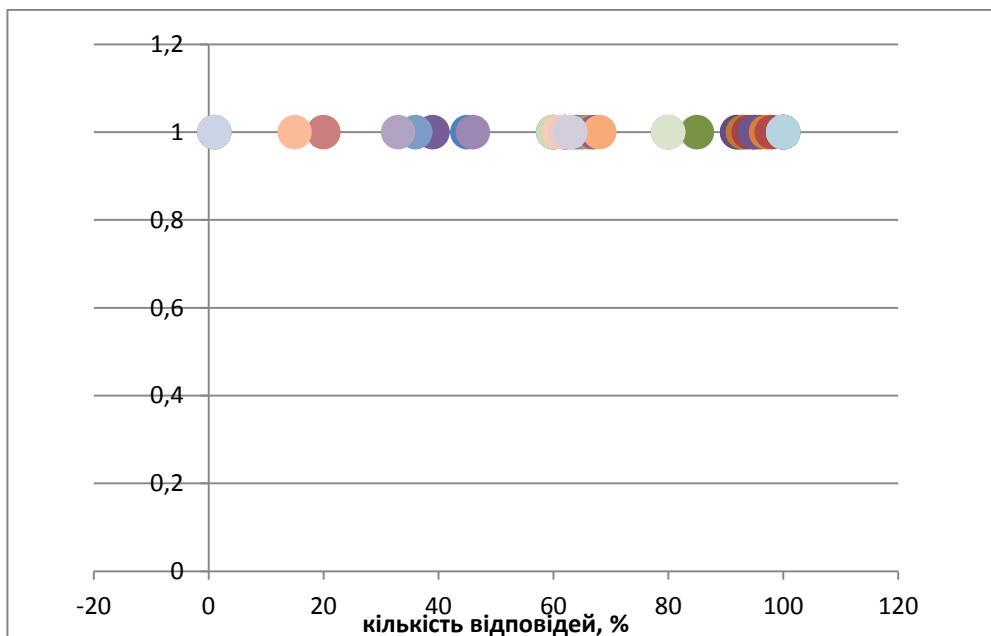


Рис. 2.8. Результати опитування громадян Підгородненської міської ТГ

Отже, як свідчать дані рис. 2.8 серед опитуваних:

1 група – достатньо високо оцінили роботу Підгородненської міської ТГ 56 %;

2 група – на оцінку «добре» роботу Підгородненської міської ТГ оцінили 30 %;

3 група – на оцінку «задовільно» роботу Підгородненської міської ТГ оцінили 10 %;

4 група - на оцінку «незадовільно» роботу Підгородненської міської ТГ оцінили 4 %.

Більша частина опитуваних позитивно оцінюють діяльність Підгородненської міської ТГ. Але є і незадоволені громадяни. Незадоволеність виникає через недостатню інформованість громадськості, відсутності інформації через ЗМІ.

Через присутність серед опитуваних негативних відповідей вважаємо за доцільне керівництву територіальної громади задуматися над підтримкою власного позитивного іміджу. На наш погляд керівництву слід масово залучати мешканців громади до стратегічного планування розвитку міста. Розглянути можливість формування відповідних фокус груп, до складу яких будуть входити ті мешканці, які мають намір і бажання приймати участь у розробці таких проектів.

При формуванні таких фокус груп керівництву територіальної громади слід звернути увагу на можливість існування різноманітності інтересів та природну суперечність інтересів. Враховуючи це, керівництву слід детальніше вивчати та аналізувати інформацію, яка надається учасниками, з метою пошуку компромісу та знайдення найкращого рішення. Саме тоді, коли зрозумілі та враховані інтереси зацікавлених сторін, можна винайти найкращий варіант. Окрім того, зрозумілість, відкритість, прозорість та відповідальність органів державної влади та місцевого самоврядування є тією основою, на базі якої і будуються ефективні взаємовідносини із громадою.

Вважаємо за доцільне запропонувати керівництву Підгородненської територіальної громади використовувати діагностичний інструмент CLEAR, який розроблено Європейським комітетом з питань місцевої та регіональної демократії. Назва «CLEAR» є аббревіатурою п'яти основних дієслів в

перекладі з української: Можуть/ Бажають/ Уповноважені/ Запрошені/ Відчувають [41].

В основі даного інструментарію покладено вираховування п'яти основних факторів, які чинять вплив на активність громади:

Can do - Можуть, а саме громадяни можуть залучатися при наявності бажання до активної у часті у розробці рішень, які стосуються соціально-економічного життя місцевої громади.

Like to – Бажають, тобто громадяни бажають залучитися до обговорень, оскільки відчувають приналежність до громади.

Enabled to – Уповноважені, тобто громадяни отримали певні можливості до участі.

Asked to – Запрошені, відповідно це ті громадяни які можуть бути залученими для участі офіційними органами влади або групами волонтерів

Rrsponded to – Відчувають, тобто в оді участі відчувають зворотній зв'язок.

На основі цих основних п'яти факторів та з використання методології застосування такого інструменту нами розроблено ОПИТУВАЛЬНИК CLEAR, який надасть можливість керівництву Підгородненської міської ТГ визначати сильні та слабкі сторони залучення громади до формування соціально-економічного життя, а також віднайти ефективніші форми залучення та активізації громадян (Додаток).

## **Висновки до розділу 2**

1. В ході проведеного дослідження констатовано, що нині існує велика кількість нормативних документів, які регулюють питання комунікативної взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування та громадськості Але, незважаючи на існуючі документи наразі не визначеними залишаються механізми здійснення громадського контролю за діяльності

органів державної влади та місцевого самоврядування. У зв'язку з цим одним із першочергових завдань слід назвати розробку комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, що визначає його склад та структуру, послідовність та тимчасовий графік розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюють весь комплекс інформаційні відносини.

Окрім того як перспективне завдання слід розглядати створення єдиного Інформаційного кодексу. Реалізація державної інформаційної політики у відповідно до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства - завдання державного управління, практичне вирішення якої потребує виконання низки умов.

2. Дослідження проведено на базі Підгородненської міської територіальної громади, яка налічує станом на 01.01.2021 рік 23975 мешканців та знаходиться 5 км. до меж обласного центру – м. Дніпра. Економічна база Підгородненської міської ТГ формується за рахунок підприємств/установ, що представляють різні види економічної діяльності, зокрема харчової промисловості, фермерські господарства, підприємства, які надають туристичні послуги, АЗС, підприємства по продажу сільськогосподарської техніки. Основною метою діяльності Підгородненської міської територіальної громади із громадськістю є формування прозорих взаємин із населенням, громадськими організаціями, засобами масової інформації, політичними партіями, комерційними та іншими організаціями на території, підвищення їхньої довіри до органів влади, які мають забезпечити реалізацію їх конституційних прав.

3. Встановлено, що взаємодія Підгородненської міської територіальної громади відбувається в наступних формах; загальні збори жителів, громадські ініціативи, проведення спільних заходів (зустрічі, засідання), звернення громадян. Підгородненська територіальна громада на підставі Рішення Підгородненської місцевої ради «Про створення та функціонування офіційного веб-сайту» від 17 березня 2020 року створила веб-сайт

Підгородненської міської ради в глобальній інформаційній мережі Інтернет у доменній зоні dr.gov.ua. Метою створення сайту є оприлюднення інформації про роботу Підгородненської міської ради, підвищення ефективності та прозорості її діяльності, забезпечення впливу на процеси, які відбуваються на території ради та для власного розміщення проектів нормативно-правових актів, рішень органів місцевого самоврядування, міська рада.

4. В ході дослідження виявлено певні недоліки у роботі із громадськістю Підгородненської міської територіальної громади, серед яких ми виділимо наступні: попри наявність різних відділів відсутній окремий структурований підрозділ саме з питань взаємодії із громадськістю; перевантаженість працівників інших підрозділів з питань взаємодії із громадськістю іншими функціональними обов'язками; відсутня належна координація зв'язків між структурними підрозділами, які займаються налагодженням зв'язків із громадськістю; недостатнє забезпечення поінформованості громадськістю про організацію та результати проведених консультацій із нею; відсутність тісного контакту із ЗМІ.

5. З метою усунення виявлених недоліків вважаємо за доцільне запропонувати керівництву Підгородненської територіальної громади використовувати діагностичний інструмент CLEAR, який розроблено Європейським комітетом з питань місцевої та регіональної демократії. На основі цих основних п'яти факторів та з використання методології застосування такого інструменту нами розроблено ОПИТУВАЛЬНИК CLEAR, який надасть можливість керівництву Підгородненської міської ТГ визначати сильні та слабкі сторони залучення громади до формування соціально-економічного життя, а також віднайти ефективніші форми залучення та активізації громадян

## РОЗДІЛ 3.

### УДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

#### **3.1. Світовий досвід зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю**

Нині вплив владних структур спрямовано різні групи населення з метою зміни їхньої думки та відносини без урахування їх інтересів та позиції. Зв'язки з громадськістю як технологія взаємодії передбачають встановлення рівноправного діалогу, за якого можливе врахування інтересів та побажань населення як рівноправного учасника процесу управління.

Зв'язки з громадськістю в органах влади мають налагодити механізм комунікативного потенціалу, який є важливим ресурсом реалізації державної політики. Можливості зв'язків із громадськістю дозволяють не лише задіяти засоби масової інформації, а й спілкуватися з населенням безпосередньо, пояснюючи свої рішення, виявляючи запити та з'ясовуючи позиції різних соціальних груп.

Через структури влади передається інформація, адресована суспільству, а також послання, спрямовані на активізацію діяльності громадян, їх продуктивну участь у вирішенні проблем своєї держави, регіону, території. В основі взаємодії громадськості та органів влади лежить принцип колективної відповідальності, що вимагає ділового партнерства та співробітництва між населенням, народними обранцями, представниками виконавчої влади. Головна мета цієї взаємодії – розвиток громадянської свідомості та створення сприятливого суспільно-політичного клімату.

Західні експерти вважають, що місцеві органи влади мають діяти на основі колективної відповідальності, яка потребує ділового партнерства та співробітництва між громадськістю та представниками адміністрації. Як найефективніший засіб досягнення такої співпраці розглядаються PR-служби. Головною метою PR-служби є розвиток громадянської самосвідомості та пробудження у населення активний інтерес до проблем місцевого самоврядування [43, с. 39].

Розглянемо зарубіжний досвід взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування із громадськістю. Вважаємо, що для впровадження зарубіжного досвіду в практику України найбільш цікавий для розгляду є досвід Німеччини. На відміну від практики в Україні, у Німеччині місцеве самоврядування вже давно є частиною політичного життя держави.

Для автора роботи інтерв'ю з бургомістром міста Ідштайн – Герхардом Крумом, опублікований у журналі «Муніципальна влада» [48, с. 88], здалася цікавою, особливо його міркування про важливість діалогу влади та суспільства. У своєму інтерв'ю Герхард Крум зазначає, що коли став бургомістром, то спочатку сам писав кілька статей на тиждень для преси, зараз раз на тиждень обов'язково проводить брифінг. Він завжди відкритий для журналістів, і на його запевнення, у нього склалися довірчі відносини з усіма засобами масової інформації – а це головне у роботі з пресою.

Також він зазначає, що журналісти, відчуваючи довіру до них бургомістра, пишуть більш відкриті статті, оскільки відчувають свою відповідальність. Водночас критика, на думку Г. Крума, – «відмінна можливість для політика виправити помилки»; це «градусник громадської думки». За словами бургомістра Ідштайна, демократія починається, коли кожен має право висловити свою думку і при цьому шанує думки решти.

Важливо пам'ятати, що суспільство – це преса та спектр різних культурних груп. Важливо, що усі групи беруть участь у комунікації. Усі жителі міста мають бути одностайними у тому чи іншому питанні. Без цього

голова міста не може приймати рішення. А обґрунтована громадська думка формується лише у процесі обговорення, при перетині різних інтересів [2].

Жоден закон у Німеччині не приймається без попереднього обговорення. Буклети з текстами проекту закону спочатку розкладаються по поштових скриньках, щоб кожен міг з ним ознайомитися, потім проект проходить публічне обговорення, далі розглядається Конгресом міст і лише після цього вступає до парламенту. Але всі ініціативи походять від бажання людей.

Розглянемо досвід Нідерландів у побудові відносин місцевих органів влади та населення. Нідерланди по праву вважаються передовою європейською державою, які мають давні демократичні традиції.

Вперше закон про муніципалітети народився 1848 року. Основний принцип цієї політики країни - пошук консенсусу, про що постійно заявляли на всіх рівнях влади. Можна засвідчити зведення негласних офіційних правил, що призводять до балансу влади. В основі такого балансу лежать: постійний облік інтересів населення (велика кількість опитувань, досліджень), контроль та прозорість бюджету та всіх етапів прийняття рішень [2].

Мери здійснюють спільно з урядом контрольні функції та відповідають за зв'язки з громадськістю. Таким шляхом намагаються поживити роботу на місцях, підвищити роль громадськості. Щовівторка будь-якому члену Кабінету можна поставити запитання у Парламенті (як правило, запити подаються письмово) [2].

На досить високому рівні перебуває і питання взаємодії муніципалітетів. У країні налічується понад 200 корпоративних актів щодо міжмуніципального співробітництва у різних питаннях. В кожній громаді сформовано діючий союз, який лобіює інтереси свого муніципалітету. Щомісяця проводяться збори керівників департаментів та мерів, на яких обговорюються найважливіші питання. Асоціація муніципалітетів Голландії являє собою форум для 489 муніципалітетів, якому є можливість



скоординувати якісь спільні питання, висловити різні точки зору, а також це своєрідний майданчик для переговорів із центральною владою.

Маючи на меті об'єднати владу і населення, держава йде на значні витрати. Наприклад, із бюджету міста Гааги 5 відсотків (приблизно 2,5 мільярда євро) йде саме на завдання взаємодії з населенням. Не дивно, що у кожному муніципалітеті Голландії є свої наукові відділи, які спеціально вивчають потреби жителів, їх думки, претензії та інше. У невеликому містечку Арнем проводяться близько 20 опитувань на рік, ведеться статистика, постійна моніторинг громадської думки, що є основою для вироблення соціальної політики у місті, що відповідає запитам мешканців [9, с. 53-57]

Як свідчить практика, нині найбільша увага приділяється висвітленню діяльності влади у ЗМІ. Прес-служби та інші інформаційні структури поширюють інформацію про роботу органів влади серед населення, при цьому не забезпечуючи зворотний зв'язок. Соціальний контроль за діяльністю гілок влади практично не провадиться. Рідко досліджується громадська думка, яка є необхідною умовою ухвалення управлінських рішень. Більш досконалим етапом взаємодії є декларований діалог. На цьому етапі органи влади мають показові плани та програми взаємодії з населенням, однак у них переважають кількісні характеристики, а комунікації організуються лише з метою переконання громадськості у правильності прийнятих владою рішень. Реально у взаємодії бере участь незначна частина населення.

Ідеальною є двостороння симетрична комунікація у формі діалогу. Вона характеризується високим ступенем залучення населення до управлінських процесів. При взаємодії враховуються сучасні наукові досягнення у галузі теорії комунікації, адміністрування, соціального проектування. Влада не тільки усвідомлює необхідність розвитку контактів із населенням, а й уміє їх організувати, використовує зворотний зв'язок для ухвалення стратегічних та оперативних рішень.

Технологічні прийоми зв'язків із громадськістю, які успішно можуть бути використані в органах влади, найрізноманітніші. Насамперед це потенціал засобів масової інформації, які завдяки своїм можливостям у передачі інтересів найрізноманітніших груп і верств населення домінують у системі соціального представництва інтересів громадян. Технічні можливості ЗМІ спроможні забезпечувати інтерактивний зв'язок між комунікаторами, робити надбанням громадськості значущі соціальні проблеми, мобілізувати громадян на їх реалізацію, доводити думку різних соціальних груп до чиновників усіх рівнів.

Все більшу роль у питанні відкритої взаємодії влади та суспільства відіграє Інтернет. Найбільш значним досягненням цього напрямку є так званий електронний уряд, тобто. система інтерактивної взаємодії держави та громадян за допомогою Інтернету. Системи електронного державного управління допомагають підвищити ефективність роботи уряду за рахунок підвищення точності, повноти, оперативності та достовірності інформації, що накопичується; забезпечення високого ступеня контролю за виконанням рішень та доручень уряду іншими державними структурами; зниження накладних видатків державного управління; покращення якості послуг; скорочення бюрократичних бар'єрів та ін.

Дані технології знайшли широке застосування у розвинених країнах Європи та США. Наприклад, США (штат Вашингтон) з 1998 р. існує онлайнвий доступом до послуг всіх державних установ [2]. Громадяни, приватні компанії мають можливість по Інтернету платити податки, продовжувати посвідчення водія, записувати дітей до школи, отримувати свідоцтва про народження, дитини або про смерть близьких, знаходити незатребувану власність. Нові проекти електронного уряду активно реалізуються у Великій Британії та Канаді. Результатом обліку нових можливостей стало проголошення Європейською Комісією проекту «Електронна Європа».

У США існує «журі громадян», а у Великобританії – «громадянський воркшоп» [60, с. 173]. У Голландії існує термін «слухаючий уряд» (listening government), який означає, що влада стає доступною для питань, скарг та побажань приватних осіб, груп громадськості. «Журі громадян» дозволяє частково вирішити проблему слабкої поінформованості громадян.

Для проведення «журі громадян» запрошують ретельно відібраних за певними квотами 10-20 осіб. Фахівці муніципалітету розповідають їм про певну проблему з різних точок зору протягом двох чи трьох днів. Учасники повинні глибоко розібратися в проблемі, тому під час лекцій і презентацій вони ставлять усі питання, що їх цікавлять. Після ознайомлення із проблемою організовується групова дискусія. Громадяни висловлюють свої міркування щодо можливих рішень, пропозиції та побажання. «Журі громадян» не здатне запропонувати ідеальний план вирішення проблеми, але воно показує основні побажання громадян, які потім враховуються під час прийняття рішень. Цей метод досить дорогий, тому «журі громадян» збирають лише у разі потреби вирішення дуже складних проблем. Основна мета такої технології - дати можливість жителям території взяти участь у розробці муніципальної політики та вплинути на прийняті рішення. «Громадянський воркшоп» (від англ. workshop майстерня) - метод, що дозволяє активізувати потенціал особистості, пробудити допитливість особистості, задіяти емоції [60].

Слово «воркшоп» можна використовувати як робочий термін серед фахівців, замінивши його в практичній роботі на словосполучення «консультації із населенням».

«Громадянський воркшоп» (citizen's work-shop) — це метод визначення потреб громадськості, що базується на проведенні фокус-груп із представниками різних верств населення. Дані методи можуть використовуватися в роботі органів місцевого самоврядування для більш точного обліку думки населення та підвищення ефективності прийняття рішень.

Адаптація до вітчизняних умов «журі громадян» та «воркшопу» як нових методів обліку думок громадян при прийнятті рішень дозволяє налагоджувати діалогово-паритетні взаємини влади та суспільства.

Ці та інші технології публік рілейшнз покликані формувати довіру громадськості до державних структур, створюючи умови для соціальних дискусій, сприяючи залученню громадян до прийняття рішень на державному рівні.

Підводячи підсумок, треба зазначити, що мова не йде максимально запозичити іноземний досвід щодо взаємодії органів державної влади та громадськості. Ми наполягаємо на тому, що на практиці слід використовувати найкращий досвід з позиції реалій у сфері державного управління. Тобто слід знайти розумний компроміс, які можна і доречно адаптувати в Україні.

### **3.2. Основні напрями оптимізації взаємодії органів державного управління та місцевого самоврядування із громадськістю**

Участь населення у формуванні та реалізації прав при вирішенні питань місцевого значення багато в чому залежить від їхньої поінформованості. У зв'язку з чим ефективна модель взаємодії органів місцевого самоврядування з населенням потребує забезпечення інформаційної відкритості з боку місцевих органів влади та своєчасного інформування про підготовку суспільно важливих рішень. Інформаційно-роз'яснювальна робота з громадськістю дозволяє досягти чотирьох основних цілей:

- створення позитивного іміджу органів місцевого самоврядування;
- формування зацікавленості громадян у вирішенні важливих соціально-економічних питань території;

- формування громадської думки щодо певних питань території;
- залучення населення до участі у вирішенні проблем території.

Ефективна діяльність зв'язків із громадськістю можлива за дотримання наступних методологічних принципів:

- системність (зв'язки з громадськістю мають стати системою, а не сукупністю органічно пов'язаних між собою прийомів, методів та процедур);
- адекватність (відповідність предмета, технологій зв'язків із громадськістю цілям та завданням органу місцевого самоврядування);
- прогнозованість (відповідність змісту та результатів перспективної моделі розвитку території з урахуванням змін, що виникають у зовнішньому середовищі);
- гнучкість технологій (зовнішнє середовище є змінним, оскільки на нього впливає багато факторів, тому діяльність зі зв'язків із громадськістю має бути адекватною змінам).

Інформування громадськості має бути спрямоване на:

- отримання консультацій від громадськості;
- виявлення можливих тенденцій наслідків політики органів місцевого самоврядування;
- вивчення громадської думки, відносин та очікувань громадськості з метою моніторингу відповідних змін;
- налагодження та підтримання двостороннього діалогу, заснованого на правді та повній поінформованості;
- запобігання конфліктам та непорозумінням між владою та громадськістю;
- сприяння формуванню взаємоповаги та соціальної відповідальності;
- гармонізацію особистих та суспільних інтересів.

На основі вивчених нами теоретичних матеріалів та досвіду діяльності у зв'язках з громадськістю органів місцевого самоврядування виведемо низку рекомендацій щодо удосконалення такої діяльності.

Першочерговою проблемою діяльності у зв'язках із громадськістю органів місцевого самоврядування є відсутність структурної одиниці, яка має відповідати за цю діяльність. Відсутність такого структурного підрозділу породжує низку проблем, пов'язаних із нерегулярним характером діяльності, відсутністю чіткого розподілу обов'язків та відповідальних за їх виконання. Створення такого підрозділу як прес-служба або служба зв'язків із громадськістю сприяло б зростанню ефективності застосовуваних PR-технологій.

Основними інструментами взаємодії прес-служби Підгородненської міської ТГ із громадськістю можуть бути: брифінг; прес-реліз; анонс; прес-пам'ятник; пакети для преси чи медіа-комплекти; прес-конференція; інтерв'ю; виставки; газетні статті; газетні реклами та вкладки, підготовка буклетів та брошур; громадські слухання, громадські дорадчі комітети; опитування громадської думки.

Брифінги є короткими презентаціями для обраних офіційних представників та/або засобів масової інформації, щоб вони були поінформовані про хід виконання конкретної програми.

Прес-реліз - це повідомлення, що містить важливу новину чи корисну інформацію для широкої аудиторії.

Друковані презентаційні та інформаційні матеріали (буклети, брошури, листівки, плакати, вісники) дозволяють контролювати процес створення позитивного іміджу органів місцевого самоврядування [68].

Практика показує, що позитивні результати досягаються за безпосереднього спілкування посадових осіб органів місцевого самоврядування з громадянами в установах або по телефону. З цією метою слід активно практикувати використання гарячої лінії для прийому населення, вирішення зловбодених запитів. З цією метою слід вказати номери керівників та служб, за якими громадяни можуть отримати необхідну інформацію. Важливе значення у регулюванні взаємовідносин між

громадянами та органами влади відіграє прийом громадян відповідними посадовими особами, а також робота зі зверненнями громадян.

Наступною проблемою є постановка цілей та завдань діяльності у зв'язках із громадськістю органів місцевого самоврядування. При проведенні дослідження виявлено що керівництво Підгородненської міської ТГ ставить перед собою «розмиті» цілі та завдання, досягнення яких складно виміряти та оцінити. При цьому цілі та завдання можна назвати загальними, які не є вихідними від потреб та інтересів місцевого населення. Отже, працівникам Підгородненської міської ТГ слід проводити аналітичні дослідження з метою формування стратегії діяльності у зв'язках з громадськістю, визначення цілей та завдань органу місцевого самоврядування.

Відповідно постановка спільних цілей і завдань стала підставою для стандартизації діяльності зв'язків із громадськістю. У більшості випадків така діяльність виходить із вимог до органу місцевого самоврядування, а не здійснюється для впливу на суспільні відносини або з метою соціального розвитку місцевого співтовариства.

З метою формування сприятливої громадської думки про діяльність Підгородненської міської ТГ слід шукати нові підходи та застосовувати нові технології у процесі реалізації діяльності у зв'язках із громадськістю.

Аналіз діяльності зі зв'язків із громадськістю Підгородненською міською ТГ свідчить, що технології зв'язків із громадськістю використовуються недостатньо ефективно. Раніше ми вже наголошували, що є труднощі вибудовування відносин із обласними ЗМІ. Це пов'язано із тим, що великі міські ЗМІ не зацікавлені у висвітленні подій муніципальних утворень. Це також свідчить про недостатній прояв зацікавленості органів місцевого самоврядування у встановленні неформальних, дружніх контактів із представниками ЗМІ. Це зумовлено масштабом заходів, що залежить, у тому числі, і від фінансування. Відповідно, органи місцевого самоврядування переважно взаємодіють із муніципальними і районними ЗМІ, що є доцільним з погляду їхньої орієнтації на місцеве співтовариство.

З метою привернення уваги до своєї діяльності великих міських ЗМІ та побудови співробітництва з ними Підгородненський міській територіальній громаді слід створювати оригінальні інформаційні приводи та відходити від стандартизації діяльності у зв'язках із громадськістю. З цією метою працівникам Підгородненської міської ТГ слід вивчати нові тренди у PR, розробляти креативні програми. З метою налагодження зв'язків із громадськістю на наш погляд можна використовувати такий інструмент взаємодії із журналістами як «клубні вечори».

Основним каналом інформування місцевої спільноти залишаються муніципальні видання. Відповідно, саме цьому каналу поширення інформації слід приділяти найбільшу увагу. Нажаль під час дослідження, нами не знайдено жодних муніципальних видань. Пропонуємо Підгородненський міській ТГ можливість створення періодичного видання, яке б висвітлювала життя громади. Редакційній колегії слід розробляти конкретні концепції муніципального видання, які будуть адаптовані під потреби місцевого співтовариства. Така концепція забезпечує наявність низки постійних рубрик та матеріалів авторів – депутатів Підгородненської міської ТГ.

Окрім того працівникам редакційної колегії видання Підгородненської міської ТГ слід підлаштовувати теми публікацій під інтереси місцевого співтовариства, яке б забезпечило оригінальність такого видання, а також публікувати більше інформації про події саме муніципальної освіти, а не району в цілому.

Одним із сучасних трендів використання інтернет-технологій є створення мобільних додатків. Мобільні додатки муніципальних органів повинні спрощувати подання запитів до місцевого органу, давати представникам місцевої спільноти висловлюватись з актуальних питань. Використання можливостей інтернет – технологій дає можливість зробити діяльність органів місцевого самоврядування гнучкішою і прозорішою.

Проведення заходів, тобто особисті зустрічі з представниками місцевого співтовариства, є одним із основних механізмів отримання



зворотного зв'язку для органів місцевого самоврядування на сьогоднішній день. Особливо це стосується формальних заходів. Проте, поінформованість населення про формальні заходи, які організовується органами місцевого самоврядування, досить низька, відповідно, і невисока кількість відвідувачів.

Як засвідчив аналіз діяльності Підгородненської міської ТГ керівництво організує заходи, за допомогою яких намагаються привернути увагу та залучити до участі місцевих жителів. Але в ході використання такого інструменту не розробляється PR-мета та PR-завдання. Проведення заходу самого по собі і є основною метою.

Відповідно такий підхід не дає можливості для розробки адекватних критеріїв оцінки ефективності проведеного заходу. Органам місцевого самоврядування муніципальних утворень Відповідно керівництву Підгородненської міської ТГ , виходячи із поставлених цілей і завдань формування зв'язків із громадськістю слід розробляти програму заходів.

Підгородненській міській ТГ слід проводити заходи, спрямовані на освіту мешканців у сфері місцевого самоврядування, забезпечувати участь мешканців у засіданнях місцевої влади, брати участь у житті місцевого співтовариства шляхом участі у зборах мешканців, загальних зборів колективів, зборів активу, рад, мітингів, зльотів, урочистих зустрічей, нарад, конференцій, семінарів, організованих поїздок тощо.

Для успішної взаємодії з місцевим населенням органам місцевого самоврядування необхідно регулярно виявляти потреби та інтереси місцевого населення. З цією метою вважається за доцільне організувати та проводити вступний моніторинг суспільно-політичного процесу, а далі проводити його на регулярній основі. Такий моніторинг складається з кількох етапів (рис. 3.1.).

Ці дані повинні використовуватись також для визначення інформаційної політики органами місцевого самоврядування. З метою визначення інформаційної політики також оцінюються інформаційний простір муніципального освіти, району.

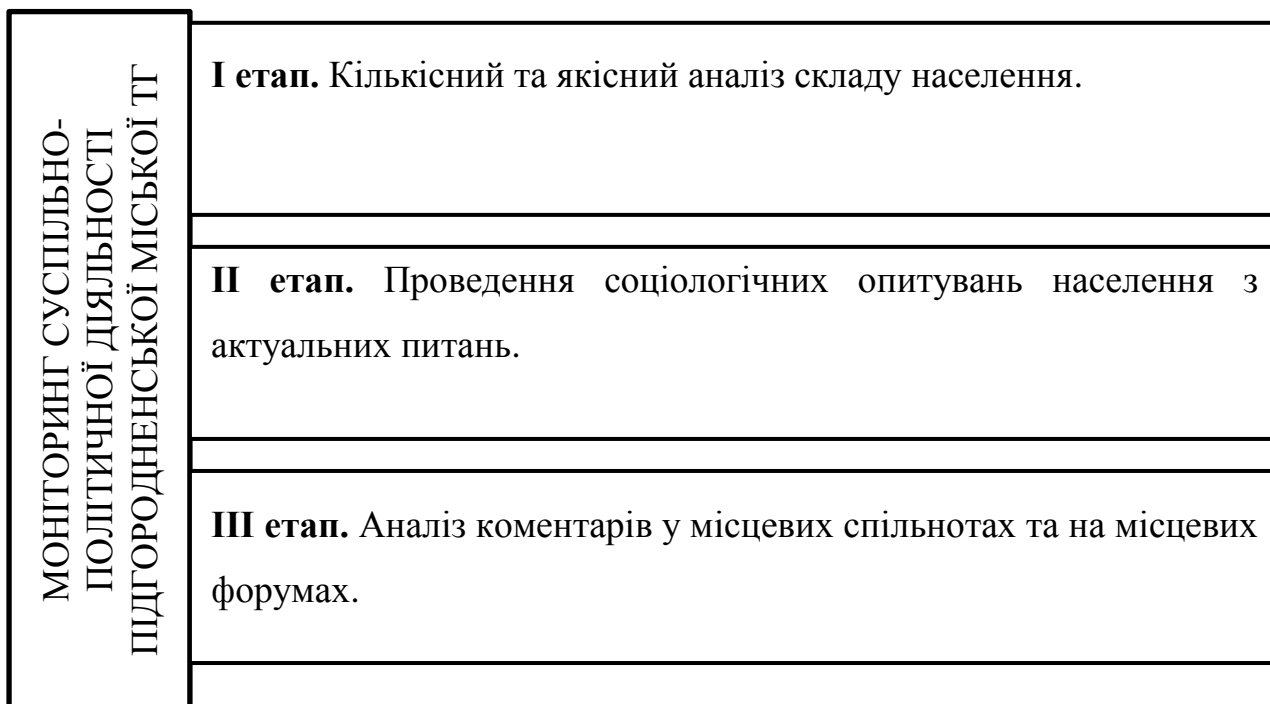


Рис. 3.1. Етапи проведення вступного моніторингу суспільно-політичного процесу на базі Підгородненської міської ТГ

Для успішного виконання перерахованих вище рекомендацій Підгородненській міській ТГ слід залучати місцевих жителів на офіційний сайт, сприяти зростанню популярності муніципального видання, регулярно інформувати про майбутні заходи. Для цього органам місцевого самоврядування необхідно розміщувати інформацію про свою діяльність та можливості брати участь у ній місцевими жителями на вуличних плакатах, оголошень на рекламних щитах та стендах, у приміщеннях бюджетних та державних організацій, розташованих на території муніципальної освіти.

Органами місцевого самоврядування можуть бути використані такі основні форми підготовки та оприлюднення інформації:

- випуск та розповсюдження бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформація тощо;
- проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних та зарубіжних засобів масової інформації;

- підготовка та проведення теле- та радіопередач;
- створення архівів інформації про діяльність органів місцевого самоврядування;
- інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать законодавству України.

### **3.3. Моделі взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства для удосконалення формування зв'язків із громадськістю**

Вже не є новиною, що в основі зв'язків з громадськістю мають лежати діалог та партнерські відносини. Робота PR-служб має бути спрямована на організацію діяльності органів та посадових осіб місцевого самоврядування таким чином, щоб вона була прозорою, відкритою для громадян та їх об'єднань, забезпечувала співробітництво, роз'яснення мотивів прийняття рішень, доведення до громадськості основних положень соціальної та економічної політики, стратегічного курсу тощо.

Практичними формами досягнення цих цілей є:

- аналіз суспільної реакції на прийняті рішення чи рішення, які плануються до прийняття, а також на дії посадових осіб та органи місцевого самоврядування;
- взаємодія із засобами масової інформації (публікування нормативно-правових актів, інтерв'ю посадових осіб, звіти депутатів, виступи по телебаченню та радіо, створення Інтернет-сайтів та інші);
- ведення та вирішення справ за зверненнями громадян до органів місцевого самоврядування;
- участь у спільних справах та спільні дії з реалізації колективних інтересів та потреб із населенням та його групами.

Звичайно, діяльність служб зв'язків із громадськістю не обмежується лише таким переліком форм. У кожному органі місцевого самоврядування може формуватися власна система зв'язків із громадськістю та структура органів, які здійснюють ці функції [69, с. 66-70].

Отже, пропонуємо розглядати наступні моделі взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування із громадськістю.

Перша модель полягає в інформуванні громадськості про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування. Цим завданням займаються прес-служби, відділи зв'язків із засобами масової інформації, політичні партії та громадські організації.

Інформація, яка розповсюджується цими підрозділами, носить суто односторонній характер, оскільки вона дозується з метою створення позитивного іміджу представників органів державної влади із використанням пропагандистських методів. Це так звана «асиметрична» модель, оскільки тут відсутня наявність належної зворотно-поступальної реакції товариства. Односторонність інформаційного потоку не дозволяє у повній мірі виконувати цю функцію і не виправдовує демократичних очікувань товариства [70].

Друга модель включає використання не лише відомих пропагандистських методів та прийомів для поширення позитивної інформації про свою діяльність, а також спеціальні технології, які здатні переконувати, причому, перш за все ту частину суспільства, на яку орієнтуються на даний момент та з цієї проблеми.

Цю модель називають «двосторонньо асиметричною», тому що до уваги береться реакція тільки тієї частини громади, на яку орієнтуються на даний момент [40, с.295-361].

Третя модель передбачає не тільки регулярне інформування з боку місцевих органів влади з метою покращення взаєморозуміння між ними та громадськістю, але також служить для своєчасного запобігання конфліктним ситуаціям та координації своєї діяльності відповідно до суспільних інтересів. Цю модель називають «двосторонньо симетричною», оскільки у ній

використовуються способи, які дозволяють з більшим ступенем точності відповідати інтересам демократичного суспільства.

Ця модель може вважатися етичнішою, оскільки коли влада не боїться звинувачень у некомпетентності або неефективності, коли влада стійка, відкрита для громадського діалогу, тоді вона, якщо не цілком виправдовує санкціоноване виборами довіру народу, цілком може користуватися нею, спиратися на неї.

На наш погляд, це найбільш оптимальна, найефективніша модель організації прес-служб.

Організація внутрішньої PR-служби є найскладнішою ділянкою роботи інформаційної муніципальної служби. PR-фахівцям доводиться стикатися з недовірою багатьох виборних представників до професіоналів у галузі громадських зв'язків, небажанням співпрацювати. Інша важлива причина, яка перешкоджає організації ефективної роботи органів місцевого самоврядування, полягає у відсутності корпоративного духу у колективах органів муніципальної влади. Муніципальні службовці мають діяти як згуртована команда. Проте, проблема слабкої організаційної культури актуальна для сьогоденних муніципалітетів [27, с. 87].

У муніципальному управлінні культура інтерпретується здебільшого або як сукупність ідеальних уявлень та орієнтації на рішення місцевих та державних справ, або як форма втілених в управлінську діяльність цінностей та установок. Вона є складним, багаторівневим, внутрішньо суперечливим, соціально-духовним явищем, яке відображає здатність людини керуватися різними стандартами та традиціями владно – управлінської діяльності.

Зміст культури муніципального управління повніше розкривається через її соціальну спрямованість, а також особисту культуру та стиль керівництва, що впливає на морально – психологічний клімат, умови управлінської праці, взаємини між людьми. Головним механізмом відтворення та трансляції культури в органах місцевого самоврядування є

людська індивідуальність особи, яка має статус муніципального службовця [39, с. 21-27].

Духовність, культура, інтелігентність мають бути якісними характеристиками професіоналізму сучасних муніципальних службовців, бути запорукою гідного образу службовця у власних очах громадської думки. Специфіка кожної організації, установи та навіть професії, особливості, що виникають у процесі тієї чи іншої професійної діяльності службових ситуацій та традиційно ділових відносин, що складаються, породжують свої, характерні саме для цього середовища, норми поведінки. Вони фіксуються у вимогах адміністративної етики – сукупності правил і форм поведінки з людьми, які дозволяють зовні висловити повагу до них, сприяють встановлення між керівниками та підлеглими атмосфери взаємного визнання та розуміння, поваги один до одного [7, с. 177].

Оптимізація зв'язків з громадськістю та всеосяжне проникнення управлінської культури серед муніципальних службовців входять у число ключових умов становлення громадянського суспільства, взаємодіючого з правовою державою та саморегуляції органів місцевого самоврядування у здійсненні муніципального управління [29, с. 178].

Нині набуло широкого розповсюдження кар'єрний тип депутата органу місцевого самоврядування, коли виборний представник розглядає своє призначення лише як ступінь для подальшого зростання по політичних та адміністративних сходах. Деякі депутати приходять до органів місцевого самоврядування виключно з метою лобювання будь-яких інтересів, організації, у якій працюють. Бюрократизм у прийнятті рішень також є істотною перешкодою розвитку місцевого самоврядування. Ініціативні пропозиції, що виходять від окремих депутатів чи жителів муніципалітету довго розглядаються, нескінченно виносяться на голосування [29, с. 87].

Необхідно зробити висновок, що місцевим органам влади потрібні злагоджені внутрішньо-корпоративні зусилля, тобто координація діяльності служби зв'язків із громадськістю з діяльністю інших структурних та

функціональних підрозділів як всередині одного органу місцевого самоврядування, і між органом і підрозділами. Тільки в у разі складання внутрішніх та зовнішніх характеристик можна досягти позитивний результат.

Таким чином, діяльність працівників інформаційної служби органів місцевого самоврядування повинна включати в себе як організацію внутрішнього PR (створення корпоративного духу в колективі службовців, вирішення та запобігання конфліктам всередині органів та відділів місцевого самоврядування), а також організацію системи заходів з метою формування позитивної репутації влади, спрямованої на зовнішню аудиторію – населення муніципального освіти, органи влади, громадські організації, державні та комерційні структури

Також автором було визначено, що виходячи із завдань та принципів муніципального управління основними цілями діяльності служб з зв'язкам із громадськістю на рівні територіальної громади можна рахувати наступне. По-перше, забезпечення гласності, відкритості у роботі органів місцевого самоврядування та посадових осіб місцевого самоврядування; інформування місцевої спільноти.

По-друге, це формування сприятливого іміджу органів та посадових осіб місцевого самоврядування у власних очах громадськості.

### **Висновки до розділу 3.**

1. В ході дослідження зазначено, що західні експерти вважають, що місцеві органи влади мають діяти на основі колективної відповідальності, яка потребує ділового партнерства та співробітництва між громадськістю та представниками адміністрації. Як найефективніший засіб досягнення такої співпраці розглядаються PR-служби. Ми наполягаємо на тому, що на практиці слід використовувати найкращий досвід з позиції реалій у сфері

державного управління. Тобто слід знайти розумний компроміс, які можна і доречно адаптувати в Україні.

2. На основі вивчених теоретичних матеріалів та досвіду діяльності у зв'язках з громадськістю органів місцевого самоврядування запропоновано низку рекомендацій щодо удосконалення такої діяльності, а саме:

- створення такого підрозділу як прес-служба або служба зв'язків із громадськістю;

- працівникам Підгородненської міської ТГ слід проводити аналітичні дослідження з метою формування стратегії діяльності у зв'язках з громадськістю, визначення цілей та завдань органу місцевого самоврядування;

- з метою формування сприятливої громадської думки про діяльність Підгородненської міської ТГ слід шукати нові підходи та застосовувати нові технології у процесі реалізації діяльності у зв'язках із громадськістю;

- створення періодичного видання, яке б висвітлювала життя громади. Редакційній колегії слід розробляти конкретні концепції муніципального видання, які будуть адаптовані під потреби місцевого співтовариства. Така концепція забезпечує наявність низки постійних рубрик та матеріалів авторів – депутатів Підгородненської міської ТГ;

- створення мобільних додатків. Мобільні додатки муніципальних органів повинні спрощувати подання запитів до місцевого органу, надавати представникам місцевої спільноти висловлюватись з актуальних питань.

3. З метою успішної взаємодії з місцевим населенням органам місцевого самоврядування необхідно регулярно виявляти потреби та інтереси місцевого населення. Запропоновано проводити вступний моніторинг суспільно-політичного процесу, а далі проводити його на регулярній основі. Проведення моніторингу слід проводити за такими етапами: визначення кількісного і якісного аналізу складу населення; проведення соціологічних опитувань з актуальних питань; аналіз отриманих коментарів.



## ВИСНОВКИ

У дипломній роботі магістра вдалося досягнути поставленої мети, яка полягає у удосконаленні зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю. Результати поведеного дослідження дозволило зробити наступні висновки.

1. В ході проведеного дослідження нами встановлено, що відсутня єдина думка щодо тлумачення дефініції «зв'язки із громадськістю». Ми пропонуємо під «зв'язки із громадськістю у системі державного управління» розуміти цілеспрямовану взаємодію структур державного апарату (органів, організацій, установ) з громадянами та громадськими інститутами, які можна визначити як реалізовану ними інформаційно-комунікативну функцію публічної влади та управління, що дозволяє оцінювати відносини різних кіл громадськості до тих чи інших рішень та дій, ідентифікувати проголошувану та реально проведену політику, співвідносити реалізовані програми з суспільними інтересами, формувати масові уявлення з будь-яких проблем для набуття суспільного розуміння, підтримки прийняття та виконання відповідних заходів

2. Відповідно із цілей та завдань нами виокремлено наступні функції, які виконує PR-служба в органах державної влади: інформаційна, аналітична, комунікативна, інтегрована, консультативно-методична, організаційна, правова, інноваційна. Констатовано, що зв'язки з громадськістю в органах державної влади та органах місцевого самоврядування базуються на дотриманні основних засад: відкритості, законності, оперативності, конструктивності, системності, взаємної поваги.

3. Визначено, що у сучасних реаліях існує проблема недостатнього використання потенціалу зв'язків із громадськістю на місцевому рівні влади. На даний момент потенціал зв'язків із громадськістю органами місцевого самоврядування переважно реалізується через виконання лише їх інформаційних функцій. Навіть при визнанні необхідності місцевою владою

побудови суспільного діалогу, у більшості випадків цей процес схильний до жорстокого контролю з боку самої влади, що негативно позначається на ньому. Відповідно, інформаційна відкритість визначається як організаційно-правовий режим діяльності будь-якого учасника соціальної взаємодії, що забезпечує будь-яким учасникам цієї взаємодії можливість отримувати необхідний та достатній обсяг інформації (відомостей) про свою структуру, цілі, завдання, фінансові та інші істотні умови діяльності.

4. В ході проведеного дослідження констатовано, що нині існує велика кількість нормативних документів, які регулюють питання комунікативної взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування та громадськості. Але, незважаючи на існуючі документи наразі не визначеними залишаються механізми здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування. У зв'язку з цим одним із першочергових завдань слід назвати розробку комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, що визначає його склад та структуру, послідовність та тимчасовий графік розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, що регулюють весь комплекс інформаційні відносини. Окрім того як перспективне завдання слід розглядати створення єдиного Інформаційного кодексу. Реалізація державної інформаційної політики у відповідно до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства - завдання державного управління, практичне вирішення якої потребує виконання низки умов.

5 Дослідження проведено на базі Підгородненської міської територіальної громади, основною метою діяльності якої є формування прозорих взаємин із населенням, громадськими організаціями, засобами масової інформації, політичними партіями, комерційними та іншими організаціями на території, підвищення їхньої довіри до органів влади, які мають забезпечити реалізацію їх конституційних прав. Встановлено, що взаємодія Підгородненської міської ТГ відбувається в наступних формах; загальні збори жителів, громадські ініціативи, проведення спільних заходів

(зустрічі, засідання), звернення громадян. Підгородненська територіальна громада на підставі Рішення Підгородненської місцевої ради «Про створення та функціонування офіційного веб-сайту» від 17 березня 2020 року створила веб-сайт Підгородненської міської ради в глобальній інформаційній мережі Інтернет у доменній зоні `dp.gov.ua`. Метою створення сайту є оприлюднення інформації про роботу Підгородненської міської ради, підвищення ефективності та прозорості її діяльності, забезпечення впливу на процеси, які відбуваються на території ради та для власного розміщення проектів нормативно-правових актів, рішень органів місцевого самоврядування, міська рада.

6. В ході дослідження виявлено певні недоліки у роботі із громадськістю Підгородненської міської територіальної громади, серед яких ми виділимо наступні: попри наявність різних відділів відсутній окремий структурований підрозділ саме з питань взаємодії із громадськістю; перевантаженість працівників інших підрозділів з питань взаємодії із громадськістю іншими функціональними обов'язками; відсутня належна координація зв'язків між структурними підрозділами, які займаються налагодженням зв'язків із громадськістю; недостатнє забезпечення поінформованості громадськістю про організацію та результати проведених консультацій із нею; відсутність тісного контакту із ЗМІ.

7. З метою усунення виявлених недоліків вважаємо за доцільне запропонувати керівництву Підгородненської територіальної громади використовувати діагностичний інструмент CLEAR, який розроблено Європейським комітетом з питань місцевої та регіональної демократії. На основі цих основних п'яти факторів та з використання методології застосування такого інструменту нами розроблено ОПИТУВАЛЬНИК CLEAR, який надасть можливість керівництву Підгородненської міської ТГ визначати сильні та слабкі сторони залучення громади до формування соціально-економічного життя, а також віднайти ефективніші форми залучення та активізації громадян.

8. В ході дослідження зазначено, що західні експерти вважають, що місцеві органи влади мають діяти на основі колективної відповідальності, яка потребує ділового партнерства та співробітництва між громадськістю та представниками адміністрації. Як найефективніший засіб досягнення такої співпраці розглядаються PR-служби. Ми наполягаємо на тому, що на практиці слід використовувати найкращий досвід з позиції реалій у сфері державного управління. Тобто слід знайти розумний компроміс, які можна і доречно адаптувати в Україні.

9. На основі вивчених теоретичних матеріалів та досвіду діяльності у зв'язках з громадськістю органів місцевого самоврядування запропоновано низку рекомендацій щодо удосконалення такої діяльності, а саме:

- створення такого підрозділу як прес-служба або служба зв'язків із громадськістю;

- працівникам Підгородненської міської ТГ слід проводити аналітичні дослідження з метою формування стратегії діяльності у зв'язках з громадськістю, визначення цілей та завдань органу місцевого самоврядування;

- з метою формування сприятливої громадської думки про діяльність Підгородненської міської ТГ слід шукати нові підходи та застосовувати нові технології у процесі реалізації діяльності у зв'язках із громадськістю;

- створення періодичного видання, яке б висвітлювала життя громади. Редакційній колегії слід розробляти конкретні концепції муніципального видання, які будуть адаптовані під потреби місцевого співтовариства. Така концепція забезпечує наявність низки постійних рубрик та матеріалів авторів – депутатів Підгородненської міської ТГ;

- створення мобільних додатків. Мобільні додатки муніципальних органів повинні спрощувати подання запитів до місцевого органу, надавати представникам місцевої спільноти висловлюватись з актуальних питань.

10. З метою успішної взаємодії з місцевим населенням органам місцевого самоврядування необхідно регулярно виявляти потреби та інтереси

місцевого населення. Запропоновано проводити вступний моніторинг суспільно-політичного процесу, а далі проводити його на регулярній основі. Проведення моніторингу слід проводити за такими етапами: визначення кількісного і якісного аналізу складу населення; проведення соціологічних опитувань з актуальних питань; аналіз отриманих коментарів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Н.О. Сутність зв'язків з громадськістю в системі публічного управління. Публічне управління та регіональний розвиток. 2018. № 1.С.10-31 С.26
2. Алексєєв В.М., Липовська Н.А. Взаємовідносини держави та суспільства : нач. посібник.- Дніпро: ГРАНІ 2019. – 172с
3. Беззубко Л.В., Скопец О.В, Про деякі механізми взаємодії членів громади з органами місцевого самоврядування. Менеджер ДонДУУ. 2007. № 1(39). С.76-81
4. Білоус В.С. Зв'язки з громадськістю (паблік рїлейшнз) в економічній діяльності. / В.С. Білоус. – К.:КНЕУ, 2005. – 275 с.
5. Блэк С. Паблік рїлейшнз. Что это такое?: пер. с англ. М., 1990. С. 15.
6. Висоцька С.М. Удосконалення діалогу органів влади і громадськості на регіональному рівні. Державне управління: теорія та практика. 2012. № 2. С.17-21.
7. Взаємодія органів державної влади та громадянського суспільства : навч. посіб.; за наук. ред. Ю. П. Сурміна, А. М. Михненка ; авт. кол. : Ю. П. Сурмін [та ін.]. – Київ :НАДУ, 2011. – 388 с
8. Гуріна Л. Зв'язки із громадськістю в органах державної влади. Зб.наук.праць Національний університет «Острозька академія», 2013., с.281
9. Демида І. Взаємовідносини держави та громадського суспільства в зарубіжних країнах: досвід для України. Забезпечення конструктивного діалогу між владою та суспільством : матеріали наук.-практ. конф., м. Одеса, 28 квіт. 2016 р. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. С. 53–73.
10. Дороти Доти. Паблісити и PR. – М.: Филинь, 1996ю- 288с.
11. Драгомирецька Н. Комунікативна діяльність в публічному управлінні: зарубіжна практика. Забезпечення конструктивного діалогу між

владою та суспільством: матеріали наук.-практ. конф., м. Одеса, 28 квіт. 2016 р. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. С. 23–27.

12. Дяченко М.І., Коваленко Г.О. Взаємодія органів місцевого самоврядування та органів державної влади з громадськістю регіону. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2018. № 3. URL: [http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/3\\_2018/37.pdf](http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/3_2018/37.pdf) (дата звернення 26.10.2021)

13. Європейська Хартія місцевого самоврядування (ратифікована Верховною Радою України 15 липня 1997 року) URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_036#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text) (дата звернення 05.09.2021)

14. Єфанова Н.Є. Аналіз нормативно-правового забезпечення у сфері інформаційно-комунікаційної інфраструктури в Україні. Державне управління: теорія та практика. 2018. № 1. С.117-124

15. Заєць О.М. Теоретичні основи дослідження зв'язків з громадськістю як інструменту взаємодії політичних суб'єктів України. Молодий вчений. 2017. №12(52).С. 130-132

16. Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» від 23 вересня 1997 року № 539/97-ВР

17. Запровадження комунікацій у суспільстві /За заг. ред. Н.К. Дніпренко, В.В. Різуна –К.: ТОВ«Вістка», 2009. – 56 с

18. Загорский В.С., Телешун С.О. Енциклопедія державного управління. Львівській регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України. Т. 8., 2013. - 334с.

19. Збірник звітів за результатами оцінки діяльності органів виконавчої влади за напрямком «взаємодія з громадськістю»: Збірка / упоряд.: любов Паливода – К.: БФ “Творчий центр ТЦК”, 2018. – 72 с.

20. Зінченко А.Г. Еволюція і розвиток PR: теоретичні та методологічні основи. Укр. соціум. 2005. № 5–6. С. 164–169.

21. Зяйлик М.Ф. Роль та значення функцій зв'язків із громадськістю у системі публічного управління. URL: [http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/32396/2/monograph\\_PU\\_2020\\_TNTU\\_Ziailuk\\_M-The\\_role\\_and\\_value\\_of\\_public\\_33-49.pdf](http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/32396/2/monograph_PU_2020_TNTU_Ziailuk_M-The_role_and_value_of_public_33-49.pdf) С,37 (дата звернення 05.09.2021)
22. Індекс публічності у місцевому самоврядуванні. URL: <http://publicityindex.org/> (дата звернення 10.10.2021)
23. Карий О.І., Панас Я.В. Місцеві ініціативи та залучення громадськості до здійснення місцевого самоврядування. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування Асоціація міст України – К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 176 с.
24. Киричок А.П. Дефініція поняття паблік рілейшенз та зв'язки із громадськістю як соціальний інститут. URL: [https://www.researchgate.net/publication/330778349\\_Definicia\\_ponata\\_pablik\\_ril\\_ejsnz\\_ta\\_zv%27azki\\_z\\_gromadskistu\\_ak\\_socialnij\\_institut](https://www.researchgate.net/publication/330778349_Definicia_ponata_pablik_ril_ejsnz_ta_zv%27azki_z_gromadskistu_ak_socialnij_institut) (дата звернення 05.09.2021)
25. Конвенція про захист прав людини та основних свобод. Ратифіковано Законом України від 17.07.1997р. № 475/97 ВР URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_004#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004#Text)
26. Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, які стосуються довкілля. Ратифіковано Законом України від 06.07.1999р. № 832-14. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_015#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_015#Text)
27. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.
28. Королько В.Г. Основы паблик рилейшнз. – М.,Рефл-бук : К. : Ваклер. – 2000. – 64 С
29. Королько В.Г., Некрасова О.В. Зв'язки із громадськістю Наукові основи, методика, практика: підручник. – К.: Вид.дім «Києво-Могилянська академія», 2009.-831с.



30. Королько В. Г., Некрасова О.В. Інституціоналізація системи зв'язків з громадськістю (PR) в Україні: аналіз моделей. Проблеми розвитку соціологічної теорії. Трансформація соціальних інститутів та інституціональної структури суспільства : наукові доповіді і повідомлення III Всеукраїнської соціологічної конференції / [за ред. М. О. Шульги, В. М. Ворони]. – К. : САУ, ІС НАНУ, 2003. – 43 С.

31. Кравченкова Г. М. Паблік рілейшнз як соціальний інститут Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. 2013. №58. С.22.

32. Кравцова З.С. Окремі аспекти взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. № 2. URL: [http://www.lsej.org.ua/2\\_2021/11.pdf](http://www.lsej.org.ua/2_2021/11.pdf) (дата звернення 06.11.2021)

33. Купріянов Д.В. Удосконалення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю. Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації: Матеріали 9-ї Наук.-практ. Інтернет-конф. – Дніпро, 20-21.11.2021: тези доповідей (Том 2). – Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2021. С. 62-63

34. Купріянов Д.В. Взаємодія з громадськістю – основа ефективного публічного управління. Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми, пріоритети, перспективи: матеріали XII Міжнарод. Науково-практичної інтернет-конференції 28-29 жовтня 2021р. – Том 2. – Дніпро: Видавничо-поліграфічний центр «Гарант СВ», 2021. – С. 95-96-118.

35. Ладиченко В. Проблеми взаємодії держави і громадянського суспільства. Публічне право. 2016. № 4. С. 18 – 25.

36. Левчук М.Г. Моделі зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування. Економіка та держава. 2009. № 8. С.81-83

37. Левчук М.Г. Взаємодія органів місцевого самоврядування та громадських об'єднань в умовах децентралізації державно-управлінських послуг: Інститут проблем державного управління та місцевого

самоврядування НАДУ. URL:  
[http://www.academy.gov.ua/ej/ej7/doc\\_pdf/levchuk.pdf](http://www.academy.gov.ua/ej/ej7/doc_pdf/levchuk.pdf) (дата звернення  
26.10.2021)

38. Литвинова Л.В. Соціально-психологічний вимір побудови комунікацій державних службовців з громадськістю. URL:  
<http://www.academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/24.pdf> (дата звернення 26.10.2021)

39. Малаш С.М. Проблематика взаємовідносин між органами виконавчої влади та громадськістю. Державне управління: теорія та розвиток. 2017. № 9. С.21-27.

40. Малик Я. До питання про взаємодію органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні. Ефективність державного управління: Зб.наук.пр. – Вип. 43. 2015. С.295-361

41. Михайловська О. В. Деякі аспекти комунікативної взаємодії органів місцевого самоврядування та громадськості. Науковий вісник Полісся. – Чернігів: ЧНТУ, 2016. № 1 (5). - 136 с.

42. Муркович Л. Особливості взаємодії органів місцевого самоврядування і територіальної громади.  
[http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011\\_03\(10\)/11mlistg.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_03(10)/11mlistg.pdf)

43. Непоп Л. Політика Європейського союзу щодо розвитку громадянського суспільства. Наукові записки Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І.Ф. Кураса НАН України. Київ, 2014. Випуск 2(70). 254 с

44. Павлюк К., Іголкін І. Особливості соціо-структурних взаємодій громадянського суспільства і держави в країнах західної Європи. Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України. Ірпінь. - 2011. Вип. 1. С. 418–428.

45. Пилипко Т.А. Особливості діяльності прес-служби в органах державної виконавчої влади. URL: <https://www.ukrlogos.in.ua/10.11232-2663-4139.04.04.html> (дата звернення 02.11.2020)

46. Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 року № 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»
47. Постанова Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 року № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики».
48. Почепцов Г. Г. Паблік рилейшнз: навч. посіб. – К. : Знання, 2006. – 327 с.
49. Про інформацію: Закон України від 16.07.2020 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 05.09.2021)
50. Про засади до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939 VI (із змінами). Відомості Верховної Ради.-К.,2011,- 9с.
51. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>(дата звернення 05.09.2021)
52. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення 05.09.2021)
53. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23.09.1997 № 539/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text>
54. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади
55. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики
56. Романенко Є. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості її налагодження. Державне управління та місцеве самоврядування. 2014. Вип. 2 (21). С.190-201.

57. Романенко Є. Діалогічна взаємодія громадськості та органів державної влади у процесі формування державної політики. URL: [file:///C:/Users/User/Downloads/apdyo\\_2014\\_2\\_13.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/apdyo_2014_2_13.pdf) (дата звернення 05.09.2021)

58. Самойленко Т.Г. Механізми реалізації зв'язків із громадськістю в публічному управлінні. Публічне управління та адміністрування в Україні. 2019. Вип.4. С.67-71. С.70

59. Саппа М. М. До питання про становлення і розвиток паблік рилейшнз в Україні. Український соціум. 2006. № 6 (17). 55 С.

60. Сенча С.А. Аналіз можливості адаптації досвіду зарубіжних країн для стимулювання розвитку громадянського суспільства в Україні. Право та державне управління. 2020. № 1. Т.2. С.170-177

61. Стаскевич Ю.М. Взаємодія органів місцевого самоврядування і громадянина в умовах децентралізації влади URL: <http://oaji.net/articles/2014/797-1400183104.pdf> (дата звернення 05.09.2021)

62. Ткаченко І. Громадянське суспільство і Європейській союз: функціонування і співпраця. Наукова бібліотека, Віче. 2015. Вип. 2. 16 с.

63. Токвиль А. Демократія в Америке. – М. : Прогресс, 1992. – 554 с.

64. Указ Президента України від 5 травня 2011 року № 547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації»

65. Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг. Український переклад. – Львів: Львівск. філіал УАДУ, 2000. – 293 с.

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

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

68. Форми та методи залучення громадськості. Навч. посібник/ Інститут громадянського суспільства; за заг. ред. В.Артеменка. К.: ІКЦ «Леста», 2007. – 248с.

69. Фуртатов В.С. Удосконалення механізму взаємодії органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Наукові праці Чорноморського державного університету ім. Петра. 2010. Вип. 117. С. 66-70.

70. Халецький А.В. Зв'язки органів державної влади з громадськістю: інформаційна взаємодія. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2012. №12. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=547> (дата звернення 26.10.2021)

71. Халецький А. Зарубіжний досвід сприяння розвитку громадянського суспільства. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2012. Вип. 11. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur\\_2012\\_11\\_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2012_11_12) (дата звернення: 15.03.2020).

72. Харрисон Ш. Связи с общественностью. Вводный курс: Пер. с англ.– СПб.: Издательский дом "Нева"; М.: ОЛМА-ПРЕСС Инвест, 2003. – С. 23.

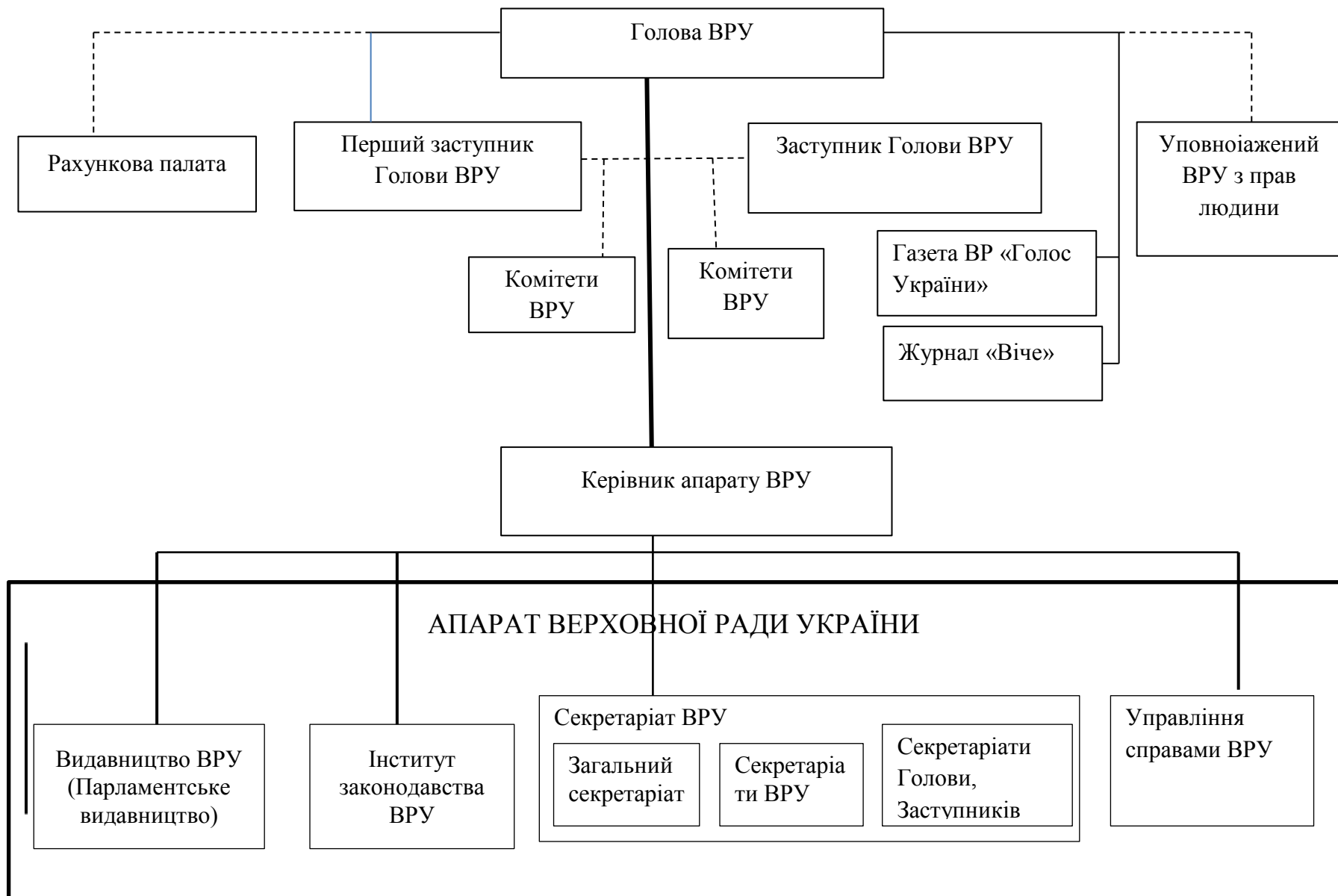
73. Шишкина М.А. Паблик рилейшнз в системе социального управления. – СПб.: Изд-во Санкт Петерб. ун-та, 1999. – 44 с.

74. Шумляєва І. Розвиток взаємовідносин органів публічної влади та громадян в умовах формування правової держави. Державне управління та місцеве самоврядування, 2019, вип. 2(41). С. 157-165

# ДОДАТКИ

Додаток А  
Визначення «Паблік рілейшнз»

Автор	Визначення
М. А. Шишкіна	Паблік рілейшнз – це управлінська комунікаційна діяльність, спрямована на формування ефективної системи інформаційних потоків (публічних дискурсів) соціального суб'єкта, що забезпечують оптимізацію його взаємодії з громадськістю, від якої залежить успішна життєдіяльність цього суб'єкт
Великий тлумачний словник сучасної української мови	Паблік рілейшнз – діяльність із встановлення взаєморозуміння між державними, іншими організаціями та іншими соціальними групами, широкою публікою
Е. Бернайз	Паблік рілейшнз – це зусилля, що спрямовані на те, щоб переконати громадськість змінити свій підхід або дії, а також на гармонізацію діяльності організації відповідно до інтересів громадськості і навпаки
С. Катліп, А. Сентер, Г. Брум	Паблік рілейшнз – це функція менеджменту, що сприяє налагодженню та підтримці взаємовигідних зв'язків між організацією та громадськістю, від якої залежить її успіх або невдача
Данський клуб PR	Паблік рілейшнз – це тривале і систематичне управлінське зусилля, за допомогою якого приватні та громадські організації прагнуть досягти порозуміння, симпатії й підтримки серед тих кіл громадськості, з якими вони підтримують або мають намір встановити контакт»
Американське товариства PR	Паблік рілейшнз допомагають нашому складному плюралістичному суспільству в більш ефективному виборі рішень і виконанні функцій, роблячи внесок у взаєморозуміння між окремими групами та організаціями. Вони вносять гармонізацію у приватну та громадську діяльність



Структура апарату Верховної Ради України



## Нормативно-правова база управління інформаційної політики та комунікацій

Назва нормативного документу	Питання, які регулює
Конституція України	Визнає та гарантує права фізичних та юридичних осіб вільно шукати, отримувати, передавати, виробляти та поширювати інформацію будь-яким законним способом.
Законом України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ	Визначено основні положення міжнародних стандартів у галузі інформаційно-комунікаційної діяльності. викладено основні принципи, які мають бути в основі інформаційних відносин.
Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» від 23 вересня 1997 року № 539/97-ВР	Визначає порядок повного та всебічного висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування за допомогою засобів масової інформації.
Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР	Регулює права громадян, які надані конституцією України, щодо внесення пропозицій про удосконалення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.
Закон України «Про друковані засоби масової інформації (преси) в Україні» від 16 листопада 1992 року № 2782-ХІІ	Створює правові основи діяльності друкованих засобів масової інформації (преси) в Україні, встановлює державні гарантії їх свободи відповідно до <u>Конституції України</u> .
Указ Президента України від 31 липня 2000 року № 928/2000 «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні»	Визначає основні заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні.
Указ Президента України від 1 серпня 2002 року № 683/2002 «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади»	<u>Регулює відносини, що виникають у сфері телевізійного та радіомовлення на території України, визначає правові, економічні, соціальні, організаційні умови їх функціонування, спрямовані на реалізацію свободи слова, прав громадян на отримання повної, достовірної та оперативної інформації, на відкрите і вільне обговорення суспільних питань.</u>
Указ Президента України від 20 жовтня 2005 року № 1497/2005 «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій»	Визначає, що розвиток звиток в Україні інформаційного суспільства та впровадження новітніх інформаційних технологій в усіх сферах суспільного життя, діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування є одним із пріоритетних напрямів державної політики.
Указ Президента України від 26	Затверджує Національну стратегію сприяння

## ОПИТУВАЛЬНИК CLEAR

## 1. Контекст участі громадян у суспільно-політичному житті громади

Цей перший розділ є базовим етапом у діагностичному процесі. Він має на меті підготувати базову інформацію щодо участі населення у громаді та певні ознаки ініціатив, які муніципалітет вже здійснює для заохочення більш активного залучення громадян.

1.1 Яким є населення громади?

1.2 Якими є головні обов'язки органу місцевого самоврядування з питань надання послуг населенню?

1.3 Якими є основні риси органу місцевого самоврядування) (наприклад, міська/сільська громада, вид економічної діяльності, географічне розташування та ін.)?

1.4 Якою є явка на місцевих виборах у порівнянні з загальнонаціональним показником (надайте статистичні данні протягом останніх 4-х років)?

Дуже висока	Вища за середню	Середня	Нижча за середню	Дуже низька
1	2	3	4	5

1.5 Яку форму участі громадяни найчастіше використовують, намагаючись вплинути на осіб, які приймають рішення на місцевому рівні? Виберіть необхідне:

- о підписання петиції;
- о протест (демонстрація та ін.) ;
- о звернення до ЗМІ;
- о звернення до службовців органів місцевого самоврядування (посадових осіб);
- о звернення до обраних представників (депутатів місцевих рад);
- о участь у муніципальних консультаціях, слуханнях;
- о інші форми (вказіть які).

1.6 На які форми участі громадян відповідальні за прийняття рішень посадові особи скоріше відреагують?

Виберіть необхідне:

- о підписання петиції;
- о протест (демонстрація та ін.);
- о звернення до ЗМІ;
- о звернення до службовців органів місцевого самоврядування (посадових осіб);
- о звернення до обраних представників (депутатів місцевих рад);
- о участь у муніципальних консультаціях, слуханнях;
- о інші форми (вказіть які).

1.7 Які групи муніципалітет вважає найбільш незалученими або виключеними з суспільно-політичного життя на місцевому рівні?

1.8 На які групи населення муніципалітет спрямовує свої ініціативи з питань участі у суспільно-політичному житті?

1.9. Наскільки активно ви вважаєте участь громадян у суспільно-політичному житті вашого регіону (порівняно із загальнонаціональним показником)?

Дуже висока	Вища за середню	Середня	Нижча за середню	Дуже низька
1	2	3	4	5

1.10 Якими є основні проблеми, які стимулюють участь громадян у суспільно-політичному житті вашої громади?

## 2. Можу робити

Цей розділ стосується соціально-економічних факторів, які традиційно мають найбільше значення в поясненні відмінностей у рівнях участі громадян у суспільно-політичному житті на місцевому рівні.

Дослідження сильних та слабких сторін процесу залучення громадян

*Рівень освіти*

2.1. Яким є рівень освіти мешканців (у порівнянні з середньо національним показником?)

Дуже висока	Вища за середню	Середня	Нижча за середню	Дуже низька
1	2	3	4	5

Робота/безробіття

2.2. Яким є рівень безробіття у громаді (у порівнянні з середньо національним показником?)

Дуже висока	Вища за середню	Середня	Нижча за середню	Дуже низька
1	2	3	4	5

Соціальний клас

2.3. Яким є рівень зайнятості населення за наступними категоріями у порівнянні з середньо національним показником?

Безробітні	
Некваліфіковані працівники	
Напівкваліфіковані працівники	
Кваліфіковані працівники	
Професійні працівники	

Інший спосіб задати те ж саме питання: яким є відношення професійних та кваліфікованих працівників до напівкваліфікованих та некваліфікованих працівників у порівнянні з середньо національним показником?

*Демографія*

2.4. Яким є розріз населення за віком у громаді?

2.5. Яка частина населення належить до етнічних меншин?

2.6. Які етнічні групи присутні у демографічній складовій громади? (З якими етнічними групами орган місцевого самоврядування співпрацює на постійній основі?)

2.7. Чи існують інші демографічні фактори, які можуть суттєво вплинути на процес залучення громадян до суспільно-політичного життя на місцевому рівні, наприклад, структура сім'ї, концентрація студентів тощо?

*Ресурси*

2.8. Чи громадяни мають достатній доступ до ресурсів, необхідних для підтримки демократії участі?

Мова йде, насамперед, про:

о легкий доступ до приміщень для зустрічей (громадські центри, приміщення місцевої ради тощо);

о доступ до технічних засобів, зокрема, фотокопіювання та копіювання матеріалів;

о доступ до комп'ютерів з належним програмним забезпеченням;

о доступ до швидкісного Інтернету, інших засобів зв'язку.

2.9. Якими є ресурси в громаді для залучення громадян, наприклад, місцеві ЗМІ, радіостанція, телевізійна станція тощо?

2.10. Чи громадяни мають час для участі у суспільно-політичному житті? Якими є основні фактори, які обмежують часові рамки для громадян?

Вміння/знання

2.11. Чи громадяни мають необхідні вміння для участі у публічному житті (наприклад, навички публічних виступів, організація заходів, підготовка листів, звернень тощо)?

2.12. Чи громадяни мають відповідні навички для використання у своїх громадах таких інструментів як комп'ютер, Інтернет та інші технічні засоби?

2.13. Яких вмінь не вистачає?

2.14. Яким чином ці вміння розподілені між різними категоріями громадян?

### 3. Бажання

Даний фактор ґрунтується на ідеї заохочення громадян до участі у публічному житті на місцевому рівні. Ця ідея полягає в тому, що якщо громадяни відчувають себе частиною якоїсь спільноти, вони в більшій мірі бажають взяти участь у її житті. Питання даного розділу спрямовані на дослідження самоідентичності громадян, їх зв'язків з громадою (територією), де вони проживають.

Ідентичність

3.1. З чим себе ідентифікують члени громади? Виберіть необхідне:

о частина громади;

о групи за інтересами, які охоплюють кілька громад (наприклад, етнічні, культурні тощо);

о територія більша за муніципалітет (наприклад, регіон/частина регіону);

о держава.

3.2. Наскільки мешканці громади (мікрорайону) знають один одного?

3.3. Якою мірою люди ідентифікують себе з громадою, де вони проживають («відчуття ідентичності»)?

3.4. Наскільки прив'язаними є мешканці до громади, в якій вони живуть?

Дуже

прив'язані

Неприв'язані

1

-

2

-

3

-

4

-

5

Однорідність

(гомогенність)

3.5. Чи в громаді є стабільним (сильним) відчуття історії та традицій? (Це можна виміряти, з'ясувавши термін, протягом якого мешканці прожили (проживають) в громаді або наскільки однорідною є громада).

3.6. Якою мірою ідентичність є однаковою в громаді, якщо ні, то в чому полягають основні розбіжності?

3.7. Чи цінності та пріоритети (традиції) є однаковими для всієї громади, якщо ні, то в чому полягають основні розбіжності?

Довіра

3.8. Чи мешканці даної громади більш схильні допомагати іншим, чи вони ставлять свій власний інтерес на перше місце?

Допомога

Власний інтерес

1 - 2 - 3 - 4 - 5

3.9. Чи більшість громадян будуть намагатись бути справедливими, чи вони будуть намагатись використати інших, якщо у них буде така нагода?

Справедливі Користолюбні

1 - 2 - 3 - 4 - 5

3.10. Якою мірою громадяни довіряють один одному? Наприклад, позичив би один громадянин незначну суму грошей іншій особі, на проїзд в автобусі?

Висока довіра Низька довіра

1 - 2 - 3 - 4 - 5

3.11. Якою мірою громадяни довіряють муніципалітету у прийнятті рішень, які зачіпають інтереси цілої громади?

Висока довіра Низька довіра

1 - 2 - 3 - 4 - 5

3.12. Якою мірою громадяни довіряють національному уряду у прийнятті рішень, які зачіпають інтереси їх громади?

Висока довіра Низька довіра

1 - 2 - 3 - 4 - 5

Громадянство

3.13. Чи є сильним дух громади, який має підтримати її діяльність?

3.14. Чи люди відчують почуття відповідальності за долю своєї громади?

3.15. Чи є групи членів громади, які можуть бути (чи відчують себе) виключеними з життя громади?

3.16. Чи є у громаді відчуття того, що голоси представників одних груп є більш легітимними (важливими) за голоси інших?

#### 4. Повноваження

Питання даного розділу зосереджуються навколо суб'єктів функціонування громадських організацій, їх впливу на процес прийняття рішень на місцевому рівні, залучення громадян до їх діяльності з метою вирішення актуальних проблем громади.

Типи громадських організацій

4.1. Які типи громадських організацій існують та є активними у вашій місцевості?

Виберіть необхідне:

о молодіжні;

о екологічні;

о з питань прав людини;

о з питань захисту тварин;

о гуманітарні;

о з питань соціального захисту (та вирішення соціальних питань);

о медичні;

о спортивні;

о організації батьків/вчителів;

о організації, що об'єднують мешканців окремих мікрорайонів або просять висловити думку з того чи іншого питання.

**5. Процес мобілізації (запрошення) громадян** може мати багато форм, які потребують окремих досліджень.

Цей розділ містить питання щодо засобів, які використовуються органами місцевого самоврядування для залучення громадян, різноманітних ініціатив з цих питань та засобів їх доведення до громадян. Форми участі

.1. Якими засобами орган місцевого самоврядування намагається залучити громадян до процесу прийняття рішень? Виберіть необхідне:

- о запрошення громадян до коментарів з різних аспектів місцевої політики;
- о висловлення своєї думки;
- о дослідження громадської думки;
- о проведення відкритих засідань;
- о залучення (запрошення) громадян до участі у заходах, які проводяться органами місцевого самоврядування;
- о зустрічі з громадянами;
- о підготовка консультаційних документів;
- о організація регіональних форумів;
- о проведення семінарів, конференцій, громадських слухань, форумів та інших заходів;
- о проведення фокус-групи;
- о проведення консультацій;
- о консультації громадськості в режимі on-line (з використанням нових інформаційних технологій);
- о включення громадян до складу громадських рад, інших консультативно-дорадчих органів;
- о інше.

5.2. Чи орган місцевого самоврядування намагається використати нові інформаційні технології (Internet) для залучення громадян до участі у публічному житті на місцевому рівні шляхом:

- о розміщення робочих документів на web-сторінці в Internet;
- о проведення консультацій в режимі on-line?
- о використання нових засобів для консультацій громадян; (електро-нна пошта, SMS тощо);
- о проведення дискусійних форумів в режимі on-line?
- о інше.

Стратегія

5.3. Чи орган місцевого самоврядування має власну стратегію для залучення громадян чи ці ініціативи носять розрізнений характер?

5.4. Чи орган місцевого самоврядування співпрацює з іншими організаціями та інституціями з питань консультацій чи залучення громадськості?

5.5. Чи орган місцевого самоврядування заохочує громадян до участі у публічному житті на місцевому рівні (наприклад, гонорари, подарунки, знижки в оплаті певних послуг та ін.).

5.6. Чи заходи із залученням представників громадськості зазвичай відбуваються в офіційному приміщенні? Чи муніципалітет проводив експерименти щодо проведення публічних заходів з питань заохочення участі громадян в інших місцях?

Охоплення та розмаїття

5.7. Чи існуючі форми роботи місцевих влад є достатніми для охоплення усіх категорій мешканців громади (молодь/ громадяни похилого віку, етнічні меншини та ін.)?

5.7.1. Які особливі засоби використовуються органами місцевого самоврядування для залучення представників окремих категорій громадян?

5.7.2. Чи особи, відповідальні за прийняття рішень, надають більший пріоритет формам залучення участі громадян перед іншими формами? Якщо так, то дайте необхідні пояснення.

## **6. Відповідь**

Значення цього розділу полягає в тому, що для того, щоб громадяни активно брали участь у процесі прийняття рішень на місцевому рівні, вони мають вірити, що їх думка приймається до уваги місцевою владою та має позитивні результати. Компонент «Відповідь» пов'язаний із забезпеченням зворотнього зв'язку між владою та громадою.

Даний розділ досліджує питання організації консультацій з громадськістю, врахування громадської думки в процесі ухвалення рішень на місцевому рівні.

Слухання

6.1. Якими є процедури забезпечення врахування думки громадян у процесі прийняття рішень?

6.2. Які механізми застосовуються для включення результатів окремих консультацій або ініціатив з питань участі громадян у процесі прийняття рішень на місцевому рівні?

Баланс та пріоритетність

6.3. Як визначається баланс між думкою громадян та баченням професіоналів та обраних посадових осіб, особливо у випадках, коли їх позиції є різними?

6.4. Наскільки добре особи, відповідальні за прийняття рішень, розуміють позицію громадян (громадську думку) та враховують її в роботі?

Дуже добре Дуже погано

1 - 2 - 3 - 4 - 5

Зворотній зв'язок та навчання (просвіта)

6.5. Наскільки добре муніципалітет пояснює громадянам причини своїх рішень та обґрунтовує як було враховано громадську думку в процесі ухвалення рішень?

**Дуже добре**

**Дуже погано**

1 - 2 - 3 - 4 - 5

6.6. Якою мірою громадяни розуміють зміст рішень, які ухвалюються місцевою владою, та є залученими до процесу його розробки?

6.7. Які заходи здійснюються муніципалітетом для покращення інформування громадян про свої рішення?

6.8. Чи у муніципалітеті є навчальні програми з питань залучення громадян до суспільно-політичного життя на місцевому рівні?

6.9. Чи муніципалітет надає підтримку політикам та/або службовцям в організації навчальних програм з питань участі громадян та реагування на ініціативи громадян?