

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ

Кафедра публічного управління та адміністрування

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: **«Взаємодія органів публічної влади та громадськості в умовах цифрової трансформації суспільства»**

Виконав: студент 4 курсу за спеціальністю 281Публічне управління та адміністрування денної форми навчання

Ярослав БЕКАС

Керівник: викладач-стажистка кафедри
Надія ЛАЛУЄВА

Рецензент: професор кафедри, доктор наук з державного управління, доцент
Людмила МАТВЕЙЧУК

Хмельницький – 2023 рік

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	3
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА.....	8
1.1 Поняття «PR», його основні напрями та завдання	8
1.2 Цифрова трансформація як головний чинник взаємодії між органами публічної влади та громадськістю.....	14
1.3 Зарубіжний досвід взаємодії громадян та органів публічної влади	20
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ (НА ПРИКЛАДІ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ).....	23
2.1 Загальна характеристика Хмельницької міської ради.....	23
2.2 Особливості процесу розгляду звернень громадян за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій	27
2.3 Оцінка ефективності взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю в умовах цифрової трансформації суспільства	33
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА	39
3.1 Підвищення ефективності взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю.....	39
3.2 Адаптація зарубіжного досвіду взаємодії органів публічної влади з громадськістю в умовах цифрової трансформації суспільства.....	48
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	63
ДОДАТКИ.....	68

АНОТАЦІЯ

Бекас Я.А. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю в умовах цифрової трансформації суспільства.– Рукопис.

У бакалаврській роботі запропоновано розв'язання актуального наукового завдання, яке полягає в теоретичному обґрунтуванні й розробленні практичних рекомендацій щодо удосконалення процесу взаємодії органів публічної влади з громадськістю в умовах цифрової трансформації суспільства.

На основі аналізу теоретичних засад взаємодії органів публічної влади з громадськістю визначено, що з метою розробки та реалізації ефективного механізму комунікації в сучасних реаліях, необхідно взяти до уваги певні ключові фактори. Вони включають визначення головних напрямків діяльності «ПР» та їх базових принципів, основних понять та категорій, які використовуються для опису процесу цифровізації взаємодії органів публічної влади та громадськості, а також аналіз успішного зарубіжного досвіду взаємодії органів публічної влади та громадськості в умовах цифрової трансформації суспільства.

В процесі аналізу практичної діяльності Хмельницької міської ради встановлено, що орган місцевого самоврядування активно залучає до процесу взаємодії з громадянами канали зв'язку, основою яких є інформаційно-комунікаційні технології.

Запропоновано рекомендації щодо підвищення ефективності процесу взаємодії громадян та влади та адаптації світового досвіду в практичну діяльність Хмельницької міської ради. Ці пропозиції можна апробувати в практичній діяльності, що значно підвищить рівень цифровізації в органах публічної влади.

Ключові слова: орган публічної влади, громадськість, цифровізація, цифрова трансформація, органи місцевого самоврядування.

ANNOTATION

Bekas

Y.A.

Interaction of public authorities with the public in the conditions of digital transformation of society. - Manuscript.

The bachelor's thesis offers a solution to an actual scientific task, which consists in theoretical substantiation and the development of practical recommendations for improving the process of interaction between public authorities and the public in the conditions of digital transformation of society.

Based on the analysis of the theoretical foundations of interaction between public authorities and the public, it was determined that in order to develop and implement an effective mechanism of communication in modern realities, it is necessary to take into account certain key factors. They include the definition of the main areas of activity of "PR" and their basic principles, the main concepts and categories used to describe the process of digitalization of the interaction of public authorities and the public, as well as the analysis of successful foreign experience of the interaction of public authorities and the public in the conditions of digital transformation of society.

In the process of analyzing the practical activities of the Khmelnytskyi City Council, it was established that the local self-government body actively involves communication channels, the basis of which are information and communication technologies, in the process of interaction with citizens.

Recommendations are offered to increase the efficiency of the process of interaction between citizens and authorities and to adapt world experience to the practical activities of the Khmelnytskyi City Council. These proposals can be tested in practical activities, which will significantly increase the level of digitalization in public authorities.

Keywords: public authority, public, digitalization, digital transformation, local self-government bodies.

ВСТУП

Актуальність кваліфікаційної роботи. Тема взаємодії громадян та суспільства є основою для розбудови держави європейського типу, що робить аналіз необхідних матеріалів, опрацювання практичного досвіду та надання певних рекомендації надзвичайно важливими для подальшого розвитку комунікації між громадянами та органами публічної влади. Процес комунікації має своє місце в робочому процесі всіх державних органів, що ще більше підтверджує актуальність даної теми.

Формування процесу постійної та ефективної комунікації між органами державної влади та населенням є ключовим аспектом створення сучасної держави, яка будується на засадах співпраці між громадянами та органами влади. Сучасність диктує певні тренди та тенденції, відходячи від яких, влада та суспільство опиняються в ролі наздоганяючих, що впливає на поточні результати. Саме розвиток зв'язку між владою та населенням є важливим чинником для створення передумов до подальшого розвитку демократичних процесів в країні.

Розкриття теми взаємодії громадян та органів публічної влади в умовах цифрової трансформації суспільства має вагомий вплив на формування постійної комунікації між органами публічної влади та населенням. З цією метою, в роботі використовується набутий досвід під час проходження переддипломної практики на базі Хмельницької міської ради, що робить дослідження більш практичним та об'єктивним. На сьогоднішній день, існує велика проблема у побудові механізму комунікації між органами влади та населенням, що має своє відображення в ефективності робочого процесу. Причиною цього є зовнішні і внутрішні чинники, які впливають на дану взаємодію.

Питання зв'язків з громадськістю розглядалося в наукових працях таких зарубіжних та вітчизняних вчених як Г.Г Почепцов [28], С.В Сидоренко [39], С.Блек [29], С. Катліп [39], Рекс Ф. Харлоу [32], М.В Руденко [36], В.Б Марченко [40], О.Г Романовський [13], Е. Бернейз [31], Гонтар З.Г [25].

Незважаючи на те, що дана тематика вже давно має своє місце в наукових дискусіях, вона не має відображення в конкретній пропозиції, щоробить розмови на дану тему позбавленими практичної значущості. Власне це й визначає актуальність та практичне значення теми бакалаврської роботи.

Метою бакалаврської роботи є обґрунтування теоретичних засад і розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення взаємодії органів публічної влади та громадськості в умовах цифрової трансформації суспільства.

Відповідно до поставленої мети **завданнями роботи є:**

- визначити сутність зв'язків з громадськістю, їх основних напрямків та завдань;
- охарактеризувати поняття цифрової трансформації та її роль в побудові нових каналів комунікації між органами публічної влади та громадою;
- описати зарубіжний досвід взаємодії у сфері публічного управління;
- охарактеризувати діяльність Хмельницької міської ради та її організаційну структуру;
- проаналізувати процес розгляду звернень громадян в умовах цифрової трансформації суспільства на прикладі Хмельницької міської ради;
- оцінити рівень ефективності взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю в умовах цифрової трансформації суспільства;
- запропонувати шляхи підвищення ефективності взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю;
- окреслити способи адаптації зарубіжного досвіду взаємодії влади та громадськості в практичну діяльність Хмельницької міської ради.

Об'єктом дослідження виступає процес взаємодії органів публічної влади та громадськості в умовах цифрової трансформації суспільства.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти взаємодії органів публічної влади та громадськості в умовах цифрової трансформації суспільства (на прикладі Хмельницької міської ради).

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань використано такі методи дослідження:

- аналіз і синтез, системний підхід – для дослідження сутності зв'язків з громадськістю, цифровізації, цифрової трансформації;
- метод статистичної обробки інформації – для групування та аналізу статистичних показників, що стосуються звернень громадян міста Хмельницького;
- графічний і табличний методи – для наочного відображення тенденцій розвитку зв'язків з громадськістю та схематичного відображення низки теоретичних аспектів;
- метод порівняння – для дослідження зарубіжного та вітчизняного досвіду взаємодії органів публічної влади та суспільства;
- метод наукових узагальнень – для написання логічних та обґрунтованих висновків.

Інформаційною базою кваліфікаційної роботи є: монографії, навчальні підручники, навчальні посібники, наукові статті, статистичні дані, чинні нормативно-правові акти, програми та стратегії Хмельницької міської ради, які стосуються теми дослідження, а також результати власних досліджень.

Практична значущість нашої роботи полягає в розробці рекомендацій, які стосуються підвищення ефективності взаємодії органів публічної влади та населення, а також формування положень європейських практик публічного управління, які можуть бути реалізовані в Україні. Основні положення які були написані в заключному розділі кваліфікаційної роботи, можуть бути застосовані в процесі реформування взаємодії органу місцевого самоврядування та населення.

Апробація результатів дослідження була здійснена на міжнародній науково-практичній конференції «Публічне управління в Україні: виклики сьогодення та глобальні імперативи», яка відбулася 18 травня 2023 року в Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова.

Обсяг та структура роботи. Бакалаврська робота має загальний обсяг 60 сторінок і складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА

1.1 Поняття «PR», його основні напрями та завдання

Зв'язки з громадськістю (PR) відіграють провідну роль у побудові демократичного суспільства. Без функціонування даного елемента належним чином, органи публічної влади та громадськість ризикують втрати канали комунікації, що буде призводити до негативних та малоефективних результатів діяльності. Незважаючи на те, що всі сторони взаємодії розуміють важливість даного механізму, органи публічної влади та громадськість не прагнуть напрацьовувати конкретні моделі взаємодії та реалізовувати теоретичні основи на практиці.

Перш ніж аналізувати основні протиріччя, які виникають в процесі взаємодії громадян та органів публічної влади, варто дати визначення зв'язкам з громадськістю. Це необхідно зробити, оскільки саме чітке визначення предмету дослідження буде сприяти вирішенню проблемних ситуацій, які виникають в цій сфері. Визначення «зв'язків з громадськістю» відрізняється від інших своєю багатогранністю, що робить чітке його формулювання непростим завданням.

Загалом, в науковій літературі немає єдиного підходу до трактування поняття зв'язків з громадськістю. Окремі з них наведені у таблиці 1.1.

«Паблік рілейшнз» (зв'язки з громадськістю) - це наукова та мистецька діяльність, яка спрямована на досягнення консенсусу між людьми, соціальними групами, класами, націями, державами на основі цілісного та чіткого формування громадської думки. На сьогодні, в науковій літературі, яка

присвячена висвітленню цієї проблеми, згадується понад 500 визначень поняття «publicrelations», кожне з яких робить акцент на різних деталях процесу комунікації, але їх загальним найбільш суттєвим положенням є те, що публік рілейшнз (ПР) - це відносини між певною організацією, сферою діяльності та громадськістю. Причиною розмаїття визначень є те, що «зв'язки з громадськістю» - це досить динамічна система, що постійно перебуває в стадії розвитку, а різноманітність її опису залежить від того, які фактор в цій сфері вивчаються сучасними дослідниками [33, ст.7].

Під зв'язками з громадськістю часто розуміють піар-діяльність, яка спрямована на формування позитивного іміджу певної організації чи установи в очах громадськості. Публік рілейшнз (далі - ПР)на сьогоднішній день – це інструмент, який є ключовим у побудові співпраці між певною організацією та громадськістю . Його головну мету можна означити як роботу з осмислення ситуації, прогнозування та моделювання управлінських рішень через розвиток комунікації між суб'єктом ПР і громадськістю (зовнішньою та внутрішньою). ПР не тільки забезпечує успіх компанії в сьогоденні, але і знижує ймовірність виникнення та розвитку конфліктних ситуацій у майбутньому, виступаючи сучасним інструментом вирішення протиріч з найбільш суперечливих питань[27].

Варто зауважити, що велика група дослідників в своїх наукових працях давали різні визначення «публік рілейшнз», оскільки дана категорія є надзвичайно об'ємною.

Таблиця 1.1

Погляди науковців на трактування поняття «Публік рілейшнз»

Автор, джерело	Визначення поняття «публік рілейшнз»
Г. Г Почепцов [19, с.156]	Діяльність, яка спрямована на створення комунікативного простору в суспільстві.
С. Блек [1, с.15-16]	це мистецтво і наука досягнення консенсусу за допомогою взаєморозуміння, заснованого на чесній та повній інформованості.
словник (Webster. Вебстера	це сприяння встановленню взаєморозуміння і доброзичливості між особою, організацією та

NewInternationalDictionary) [44]	іншими людьми, групами людей або суспільством в цілому за допомогою розповсюдження роз'яснювального матеріалу, розвитку обміну (інформацією) і оцінки суспільної реакції.
-------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Продовження таблиці 1.1

Е.Бернейз [41, с.17]	це зусилля, направлені на те, щоб переконати громадськість змінити своє бачення ситуація, яка склалася; а також зусилля, направлені на досягнення гармонії відповідно до інтересів громадськості і навпаки.
Рекс Ф. Харлоу [43, с.36]	це особлива функція управління, що покликана встановлювати і підтримувати взаємозв'язки, взаєморозуміння, взаємовизнання і співпраця між організацією та її публікою; здійснювати управління процесом дозволу проблем або спірних питань; допомагати керівництву у вивченні громадської думки і реагуванні на неї; визначати і підкреслювати відповідальність керівництва у питаннях служіння суспільним інтересам.
С.Катліп [14, с.25]	це управлінська функція щодо встановлення і підтримки відносин, які будуть вигідними для організації і громадськості, від настроїв і думок якої залежить успіх або невдача цієї організації.

Примітка. Систематизовано автором.

Зважаючи на широту застосування даного поняття в сучасній практичній діяльності, можна зробити висновок про відсутність єдиного та чіткого погляду на те, яке коло питань охоплює піар-діяльність. Це поняття розширюється все більше з кожним новим дослідженням, тому можна виокремити лише основні напрями (рис. 1.1.), які повною мірою розкривають дане визначення.

Діяльність «ПР», перш за все, є основною функцією управління, яка сприяє закріпленню організації та її підтримку з боку громадськості. Це твердження означає, що піар-діяльність спрямована головним чином на громадянина. Організація чи установи, якщо вона має бажання досягнути високих результатів, має зважати на споживача їхніх послуг та дослухатися до його думки. Саме це є першими кроками до формування комунікації, яка буде позитивно впливати на ефективність робочого процесу організації та установи. Важливою передумовою для формування позитивного іміджу серед населення є безперервне спілкування та пошук «точок дотику» у вирішенні суперечливих питань. Знаходження компромісу є чи не найважливішою ознакою успішної

організації, оскільки ця риса дає змогу вирішити дискусійні питання цивілізовано, не застосовуючи джерел впливу, які важко назвати сучасними.



Рис 1.1. Підходи до визначення поняття зв'язків з громадськістю

Примітка. Складено автором.

Ще однією стороною піар – діяльності є створення можливості для керівництва організації чи установи бути обізнаними з громадською позицією щодо результатів їх діяльності. Дана норма є важливою та займає не останнє місце у формуванні дієвого механізму взаємодії населення та органів публічної влади. Критика, недовіра, нерозуміння чи просте негативне ставлення без жодних на те підстав – це позиції, які мають своє місце в суспільстві, тому для органу публічної влади варто розуміти думки громадськості та впливати на них. Важливо зазначити, що під впливом на громадську думку не варто розуміти її навмисне обмеження та заборону, оскільки такі дії суперечать демократичним принципам держави та є абсолютно безглуздими. Орган публічної влади має сприймати критику чи негативне ставлення до них як стимул до знаходження проблемних моментів в робочому процесі, якості надання послуг, що мають втілитися в конкретні дії на практиці. Організація чи установи має покращуватися саме в реальності, а не тільки на словах.

Проаналізувавши основні напрями піар-діяльності, які розкривають її сутність, можна сформулювати власне визначення поняття «зв'язки з громадськістю». Таким чином, зв'язки з громадськістю є однією з основних категорій піар-діяльності та спрямовується на забезпечення, встановлення та постійне функціонування комунікації між органами публічної влади та населенням, що має призводити до взаєморозуміння, довіри та співпраці між обома сторонами.

«ПР» в процесі застосування на практиці передбачає виконання низки завдань:

1. Застосування керівництвом організації релевантної інформації, що має свій позитивний вплив на прийняття виважених та доцільних управлінських рішень. Лише за умови володіння повною, достовірною та своєчасною інформацією можна здійснювати свою діяльність ефективно, що призводить до досягнення поставлених цілей. Органи публічної влади мають мати таку інформацію, оскільки будь-яка зміна внутрішнього чи зовнішнього середовища, в якому існує організація, безпосередньо впливають на робочий процес та досягнення результатів. Лише за наявності відповідних даних можна прийняти управлінське рішення, яке б знизило вплив кризових ситуацій на органи публічної влади [4].

2. Формування, регулювання й управління громадською думкою. Не є рідкісними випадки, коли певний нормативно – правовий акт викликає чимало запитань серед населення, на яке цей акт спрямовується. Дана ситуація не сприяє дії цього документу повністю, тому орган публічної влади має володіти необхідною інформацією щодо настроїв суспільства та робити необхідні кроки щодо покращення власного іміджу.

3. Зворотний зв'язок громадськості з організацією, який є «Ахіллесовою п'ятою» більшості органів публічної влади на теренах нашої держави. Даний елемент є необхідною умовою для розвитку організації чи установи, оскільки саме він надає можливість громадян висловити свою позицію з приводу певних питань. Такий зв'язок орган публічної влади може

використовувати як ефективний інструмент, аналізуючи запити громадян та вирішуючи їх, що буде сприяти підвищенню їх іміджу в очах громадськості [3].

4. Гарантування здійснення діяльності керівництва та всієї організації (фірми) в інтересах громадськості. Органи публічної влади не знаходяться у вакуумі, здійснюючи свою діяльність. Вони перебувають в постійній взаємодії з населенням, тому мають приймати управлінські рішення та здійснювати свої обов'язки та завдання в інтересах суспільства, а не самих себе.

5. Прогнозування тенденцій розвитку, що є надзвичайно важливим для планування діяльності органу публічної влади. Прогнозування досягається шляхом відстеження зовнішнього та внутрішнього середовища організації та врахування значущості їх впливу на роботу органу публічної влади. Під час такого відстеження залучаються елементи зв'язків з громадськістю шляхом проведення різноманітних соціальних досліджень та анкетувань.

6. Відкрите спілкування з громадськістю через засоби масової інформації. Людям важливо бути почутими - без цього базового принципу неможливу вести навіть мови про побудову ефективної системи комунікації. ЗМІ надають можливість органам публічної влади бути відкритими у своїй діяльності, що буде лише позитивно впливати на думку населення щодо них [2].

Отже, зв'язки з громадськістю мають забезпечувати умови для підвищення рівня довіри громадян до органу публічної влади, покращення стану відкритості діяльності органу влади та гармонізації суспільних відносин.

1.2 Цифрова трансформація як головний чинник взаємодії між органами публічної влади та громадськістю

Взаємодія між органами публічної влади та населенням ніколи не перебуває в стані спокою. Такий вид комунікацій надзвичайно швидко змінюється, залучаючи при цьому все більші ресурси. Ні для кого не є великою таємницею, що наш час характеризується високим ступенем невизначеності та

є таким, який важко описати двома словами. Згідно з сьогоднішніми тенденціями, будь-яка організація чи установи, приватного чи державного характеру спрямована на досягнення високих результатів. Саме досягнення поставленої мети з найменшим залученням необхідних ресурсів є основною метою органів публічної влади та тією вершиною, до якої вони прагнуть.

Реальний досвід демонструє, що досягнення високих показників у певній сфері потребує запровадження новітніх методів та способів роботи, які є більш ефективними інструментами за попередні. Більшість організацій продовжують застосовувати інструменти, які вже найближчим часом стануть неактуальними, що вплине на організацію в найближчому майбутньому негативно. Застосовуючи прогнозування, що є одним з основних завдань зв'язків з громадськістю, можна визначити тенденції розвитку певних видів комунікації та почати впроваджувати нові елементи в механізм взаємодії громадян та органів влади.

В епоху розвитку цифрового суспільства, рушійною силою взаємодії між органами публічної влади та громадськістю стає цифровізація.

Тому для більш глибокого розуміння даного процесу варто навести визначення цифровізації, яке закріплене в офіційних нормативно-правових документах. В стратегії Хмельницької міської ради, цифровізацію розуміють, як насичення фізичного світу цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що фактично уможлиблює взаємодію віртуального та фізичного простору [9].

Варто підкреслити, що існують інші підходи до визначення поняття «цифровізація», які наведені в таблиці 1.2. Велика кількість визначень та різноманітні питання, які вони охоплюють може свідчити про стрімкий розвиток даної категорії в сучасному світі, погляди на яку є ще не до кінця сформованими та сталими.

Таблиця 1.2

Погляди науковців на трактування поняття «цифровізація»

Автор, джерело	Визначення поняття «цифровізація»
М.В Руденко [28, с.4-5]	засіб одержання очікуваного результату, який відповідає вимогам та потребам суспільства і влаштовує виробників та власників бізнесу щодо можливостей отримання високих показників, зокрема в фінансовому плані.
Україна 2030Е [36]	впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Це перехід біологічних та фізичних систем у кібербіологічні та кіберфізичні (об'єднання фізичних та обчислювальних компонентів). Перехід діяльності з реального світу у світ віртуальний (онлайн).
С.В. Сидоренко [32, с. 34]	розробка, впровадження та розповсюдження новітніх цифрових технологій у всіх сферах буття сучасної людини в умовах глобалізації.
К. Маркевич [16]	одна з визначальних тенденцій розвитку людської цивілізації, яка розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищує якість та охоплення державних послуг, розширює спосіб співпраці людей.
М.В Руденко [29, с.63]	процес еволюції економічних, соціальних, виробничих, техніко-технологічних, організаційних, управлінських, та інших відносин всередині суспільства, зміна їх суб'єктивно-об'єктивної орієнтованості, яка викликана розвитком інформаційно-комунікаційних (цифрових) технологій.

Примітка. Систематизовано автором.

Цифровізація є однією з основних тенденцій публічного управління в європейських країнах, які всіляко залучають сучасні технології до управлінського процесу. Даний інструмент є важливим для впровадження в сферу взаємодії громадян та органів публічної влади, тому що він сприяє розширенню співпраці між обома сторонами та допомагає органам публічної влади надавати власні послуги швидше та якісніше. За допомогою сучасних

комунікаційних технологій, впровадженню яких сприяє цифровізація, можна повністю реалізувати на практиці принцип зворотного зв'язку, що сприятиме підвищенню ефективності даної співпраці.

На основі вищесказаного, можна виділити наступні характерні ознаки цифровізації в контексті взаємодії громадян та органів публічної влади:

1) усі види контенту здійснюють перехід на цифрові носії інформації, що підвищує мобільність. Водночас індивід отримує можливість контролювати свій особистий контент та направляти інформаційні запити, постійно здійснюючи взаємодію з органами державної влади;

2) здійснюється перехід до простих технологій комунікації (технологія стає лише засобом, інструментом спілкування), головною характеристикою якої стає керованість. Це означає, що громадянин отримує право самостійно керувати запитами та зверненнями, перебувати в постійному контакті з органами влади, що підвищить контроль за їх діяльністю з його боку;

3) комунікації перестають бути вертикальними, тобто ієрархічна комунікація втрачає актуальність, відбувається перехід до мережевої структури комунікації, що сприяє швидшому досягненню поставлених цілей. Дану ознаку можна простежити в процесі взаємодії громадян та органів публічної влади, яка здійснює поступовий перехід від надмірної бюрократизації до постійної комунікації за допомогою сучасних технологій [39].

Успішність даного процесу залежить як від внутрішніх, так і від зовнішніх факторів. Внутрішніми факторами можуть бути нерозуміння такого переходу серед представників органів публічної влади, їх небажання змінювати вже сталі процедури. До зовнішніх обставин можна віднести середовище, в якому здійснює свою діяльність організація. Такі аспекти цифровізації є важкими для вирішення, але не неможливими, оскільки існують позитивні практики серед європейських країн. Масштаби цифровізації в суспільстві не мають меж і саме вона може стати рушійною силою до зміни взаємодії між громадянами та органами публічної влади.

Успішна імплементація даної тенденції в роботу органу публічного управління зробить безперебійний зв'язок між громадянами та органами влади цілком досяжною ціллю. Цифровізація сприятиме розвитку такого типу управління, де елемент зворотного зв'язку буде ключовим при прийнятті певних управлінських рішень, що зробить взаємодію ефективною.

Процес цифровізації має своє відображення в нормативно – правових актах, в яких задекларований перехід до використання сучасних технологій в робочому процесі органу публічної влади, але існує дещо викривлене уявлення про кінцевий результат. Більшість людей сприймають цифровізацію як основну ціль, відокремлену від інших процесів, хоча насправді цифровізація – це лише інструмент. При системному державному підході «цифрові» технології будуть значно стимулювати розвиток відкритого інформаційного суспільства як одного з істотних чинників розвитку демократії в Україні, підвищення продуктивності, економічного зростання, створення робочих місць, а також підвищення якості життя громадян України.

«Цифровізація» України має потребувати нових форм соціального партнерства та формуванню інакших методів співпраці, що змусить органи публічної влади змінювати вже напрацьовані механізми взаємодії з громадянами [2]. Використання сучасних технологій буде сприяти розробці нових каналів комунікації, такі як електронні петиції, сторінки в соціальних мережах та багатьох інших. Органи публічної влади мають зосередитися на всебічному залученні різноманітних електронних каналів комунікації з населенням, що зробить їх діяльність більш відкритою.

Оскільки, цифровізація являє собою більш загальне поняття, що включає в себе велику кількість методик, варто зупинитись на самому переходу до цифрових технологій, тобто цифровій трансформації.

Цифрова трансформація можна сприяє розвитку всебічної комунікації між населенням та органами публічної влади. Не можливо оминати той факт, що в сфері взаємодії громади та населення з кожним роком спостерігається підвищення так званих неформальних інструментів комунікації, що є наслідком

все більшого використання інформаційно – комунікаційних технологій в роботі державних структур [3].

Аналогічно з поняттям цифровізації, на дану категорію немає єдиного погляду в науковців, які досліджували це питання. Окремі підходи до визначення поняття «цифрової трансформації» наведені в таблиці 1.3.

Цифрова трансформація суспільства змушує змінювати принципи роботи органів публічної та шукати різноманітні шляхи. Головним завданням на сучасному етапі є адаптація апарату влади до швидкого та постійного розвитку.

Таблиця 1.3

Погляди вчених на трактування поняття «цифрова трансформація»

Автор, джерело	Визначення поняття «цифрова трансформація»
В.Б Марченко [40, с. 280]	політика і процес впливу держави на суспільство загалом, його інституції, апарат самої держави, економіку і бізнес із метою впровадження цифрових інформаційно-комунікаційних технологій в їх життєдіяльність.
В.Круглов [41, с. 143]	організаційні чи суспільні зміни на основі впровадження цифрових технологій в усі аспекти взаємодії з людиною.
І.М Новак [42, с. 218]	зміна культури та мислення організації при переході від традиційних процесів до цифрових технологій у внутрішній, орієнтований на персонал (employee-facing), і зовнішній, орієнтований на клієнта (customer-facing), функціях компанії, та дозволяє адаптувати організацію до швидкого розвитку технологій.
Г.Г Чмерук [43, с. 165]	це перехід компанії до цифрового бізнесу за допомогою зміни організаційної культури, впровадження сучасних інформаційних технологій, які розширюють межі організації.
О.В Бречко [44, с. 16]	це унікальний інструмент цифрової революції, за своєчасного і правильного використання якого вітчизняні підприємства зможуть відтворити втрачені лідерські позиції в новій цифровій економіці.

Примітка. Систематизовано автором.

Дана категорія є предметом дискусії серед науковців, оскільки не існує єдиного підходу до того, яке коло питань охоплює цифрова трансформація. На

нашу думку, все залежить від того, в якому контексті розглядати цей процес. Якщо брати сферу взаємодії громадян та влади, то цифрова трансформація змінює канали комунікації, робить важливою набуття цифрової культури та грамотності, змінює досвід взаємодії громадян та влади загалом.

Взаємодію між громадянами та органами публічної влади можна цифровізувати лише за наявності необхідних теоретичних знань та бажанні втілити їх в практичній діяльності. В іншому випадку, такий масштабний процес не зможе призвести до ефективних результатів [9].

1.3 Зарубіжний досвід взаємодії громадян та органів публічної влади

Досвід цифровізації зарубіжних країн є достатньо об'ємним та таким, який потребує певного аналізу. Варто зауважити, що дані позитивні практики будуть корисними для України, оскільки вони можуть надати орієнтири, що зроблять реформування публічного управління поступовим та логічним.

Справжніми представниками цифрової епохи можна назвати такі країни з модернізованою системою державного управління та місцевого самоврядування відповідно до вимог цифрової економіки, як Великобританія і Канада. Так, у результаті ефективного впровадження електронного урядування в Канаді надання послуг, розрахункові операції та взаємодія з громадянами та представниками бізнесу (наприклад, реєстрація нових підприємців, отримання водійських прав, ліцензій на рибальство і полювання, оплати штрафів за неправильну парковку і т.д.) стали здійснюватися в електронному вигляді через електронні кіоски або інтернет. У такий спосіб надання послуг користується попитом у 95% канадців. При цьому позиція уряду Канади полягає в тому, що надання послуг через електронні засоби зв'язку має доповнювати, а не замінювати інші засоби комунікації[26].

Завдяки впровадженню електронного урядування, в Канаді стала більш тісною співпраця з надання послуг між федеральним рівнем влади і місцевим самоврядуванням. Відкритість та прозорість стали основними атрибутами

урядової діяльності цієї країни, адже будь – який громадянин отримав можливість ознайомитися зі звітами та планами будь-якого канадського державного органу на його офіційному сайті. Електронне урядування дозволило канадцям брати активну участь в житті країни та реалізовувати контроль за діяльністю державних службовців, а отже, істотно сприяло розвитку громадянського суспільства.

У перше десятиліття нового тисячоліття державне управління в Великобританії продовжувало розвиватися в рамках, визначених ще за часів М. Тетчер, і на основі моделі цінностей і норм, якими державні службовці повинні керуватися в професійній діяльності. У країні була розроблена програма модернізації уряду. Особливе значення в модернізації уряду придбала одна з її складових — програма робіт зі створення системи електронних державно-муніципальних послуг в Великобританії "Електронні громадяни, електронний бізнес, електронний уряд". У контексті державного управління та структурування даної системи розроблена стратегічна концепція надання публічних послуг в інформаційну епоху [12].

Вартим уваги для України може бути азіатський досвід впровадження інформаційно – комунікаційних технологій в робочий процес органів державної влади. Країни азійського регіону, в переважній своїй більшості, знаходяться на шляху становлення як сучасних держав, тому досвід запровадження нових методів та механізмів стане у нагоді для нас. Хрестоматійним прикладом успішного впровадження сучасних інструментів комунікації є Південна Корея. Формуючи власну модель, основний акцент уряд Південної Кореї зробив на впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій у сфері освіти та культури, а також задоволення потреб громадян у інформації. Ця модель була настільки ефективною, що у 2010 році Організація Об'єднаних Націй визнала її однією з найкращих [2]. Така модель електронної демократії користується великим попитом серед громадян даної країни, що свідчить про її детальну розробку та ефективне впровадження. Громадяни за допомогою цієї моделі можуть активно користуватися державними послугами, не витрачаючи часу на

стояння в черзі перед кабінетом. Головною особливістю даної системи є те, що уряд всіма способами популяризує цифрове надання електронних послуг, наприклад, шляхом встановлення спеціальних інформаційних автоматів, через які також можна користуватися адміністративними послугами та роздрукувати будь-який документ. Основою для такого бурхливого розвитку електронних сервісів є покриття всієї країни мережею Інтернет, що має визначальне значення в розвитку цифровізації на території цієї держави.

Таким чином, запровадження зарубіжного досвіду в Україні допоможе уникнути помилок в процесі цифровізації взаємодії органів публічної влади та громадськості.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ(НА ПРИКЛАДІ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)

2.1 Загальна характеристика Хмельницької міської ради

Хмельницька міська рада спрямовує свою діяльність на виконання великого кола завдань. Одним з основних та найважливіших завдань є зміцнення конституційного ладу України, його основних засад та принципів. В процесі досягнення своїх цілей, орган місцевого самоврядування не може діяти як йому заманеться. Всі дії та обов'язки органів місцевого самоврядування закріплені нормативно-правовими актами, що робить неможливим дії такого органу на власний розсуд[9].

При аналізі організаційної побудови, варто звернути свою увагу на організаційну структуру, яку можна побачити в Додатку А. Незважаючи на те, що в даній організаційній структурі багато елементів, всі вони гармонійно взаємодіють між собою та унеможливають повільну роботу органу місцевого самоврядування. В органах державної влади України існує велика проблема, яка пов'язана з дублюванням повноважень та обов'язків, що робить прийняття будь-якого управлінського рішення повільним та, як наслідок, не таким ефективним. В структурі Хмельницької міської ради, ми бачимо чіткий розподіл роботи та завдань між різними управліннями та департаментами (Додаток 1). Завдяки великій кількості заступників міського голови, а також секретаря та керуючого справами виконавчого комітету, можна рівномірно розподіли завдання та цілі, що сприятиме їх швидкому та якісному виконанню.

Міська рада складається з 42 депутатів, що є оптимальною кількістю для прийняття своєчасних рішень, які будуть діяти на благо громадян. Кожен заступник має своє коло повноважень, що позитивно впливає на рівень виконання поставлених завдань та задоволення потреб громадян. Якщо робити висновок щодо організаційної структури, варто виокремити її зрозумілість та

чіткість. Такі характерні ознаки сприяють оперативному реагуванню на кризові ситуації та реалізації відповідних дій, що в сьгоднішніх умовах є надзвичайно важливим.

Важливим завданням органу місцевого самоврядування є забезпечення та неухильного дотримання конституційних прав людини та громадянина. Дана норма відіграє важливу роль на сьгоднішній день, оскільки суспільство постійно вдосконалює свої правові знання, що сприяє підвищенню рівня правої культури. Тому обмеження конституційних прав та свобод буде мати негативну оцінку за сторони громади.

Також важливими атрибутами сучасного органу місцевого самоврядування є створення умов для забезпечення законних інтересів населення й розвиток місцевої демократії. Ці норми є обов'язковими для органу місцевого самоврядування, сама суть якого надавати якісні послуги свої територіальній громаді та постійно покращувати рівень життя її населення.

Під час здійснення процесу децентралізації, центральні органи виконавчої влади надали велику кількість повноважень, зокрема в бюджетному процесі, територіальним громадам, що мало своє відображення в неоднозначних результатах. З однієї сторони, територіальна громада та її керуючий орган отримали можливість планувати свої доходи та видатки, що надало певну самостійність у реалізації стратегії розвитку територіальної громади. З іншої сторони, така передача повноважень провокує збільшення видаткової частини місцевого бюджету, що безпосередньо впливає на добробут та економічне становище населення територіальної громади[23].

Робочий процес органу місцевого самоврядування характеризується високим ступенем невизначеності через зовнішні та внутрішні чинники. Вплив зовнішніх та внутрішніх чинників не варто недооцінювати. Зовнішнє середовище, в якому існує Хмельницька міська рада, не можна назвати спокійним та стабільним, оскільки наша держава постійно переживає різноманітні кризи. Протягом досліджуваного періоду в 3 роки (2020 – 2022 роки), Україна мала низку викликів, серед яких основним є пандемія COVID –

19 та початок повномасштабної війни 24 лютого 2022 року. Такі великі кризові ситуації не могли не мати свого впливу на робочий процес органу місцевого самоврядування, що призвело до невиконання певних завдань. Вплив даних подій продемонстрував пряму залежність органів державної влади від зовнішнього середовища та те, що жодна державна інституція не може існувати у «вакуумі».

На нашу думку, до внутрішніх чинників, які впливають на успішність діяльності органу місцевого самоврядування є мотивація працівників та стратегія розвитку територіальної громади. Внутрішні чинники є в цілковитій залежності від зовнішнього середовища, в якому існує організація. Наш час характеризується високим рівнем невизначеності, що безпосередньо впливає на мотивацію державних службовців виконувати свої посадові обов'язки. Це можна легко пояснити тим, що вони просто не бачать перспективи у своїй діяльності та більше не бажають розвивати свої професійні навички. Невизначеність впливає також і на стратегію розвитку територіальної громади, оскільки немає визначеної мети діяльності через військові дії, які нагадують про себе кожного дня.

Прийняття управлінських рішень є важливим процесом в роботі органу місцевого самоврядування, зокрема в Хмельницькій міській раді. Прийняття виважених та своєчасних заходів для вирішення певних ситуацій потребує залученості громадськості, що і відображається в практичній діяльності. При прийнятті важливих рішень, проводяться на регулярній основі громадські слухання, де громадяни можуть висловити свої думки та пропозиції.

Незважаючи на те, що громадські слухання є ефективним та дієвим інструментом прийняття ефективних рішень, він потребує залучення великої кількості ресурсів, зокрема ресурсу часу, який є ключовим у роботі державних структур. Тому більшість управлінських рішень розробляються в окремих управліннях, відділах та департаментах, що значно зменшує часові витрати. Така модель спонукає дані структурні підрозділи самостійно аналізувати всебічні ситуації та розвивати навички відповідальності за прийняття

остаточного рішення, яке має працювати на благо населення територіальної громади[9].

В роботі Хмельницької міської ради простежується реалізація даної моделі, але, здебільшого, механізм прийняття рішень працює не надто швидко, що негативно впливає на робочий процес орану місцевого самоврядування.

Ще однією важливою складовою робочого процесу Хмельницької міської ради є надання адміністративних послуг громадян. Новітні тенденції в сфері надання даного виду послуг спрямовані на прозорий процес їх надання та швидкий результат. В місті Хмельницькому надання адміністративних послуг здійснюється «Центром надання адміністративних послуг» («ЦНАП»).

Дана організація спрямована на прозоре здійснення діяльності, що призводить до швидкого задоволення потреб громадян. процедура надання адміністративної послуги включає три стадії:

- реєстрацію (оформлення) звернення суб'єкта звернення;
- опрацювання звернення та оформлення (погодження) результату надання адміністративної послуги;
- видання результату надання адміністративної послуги та його реєстрацію.

Реалізація цих трьох етапів перебуває під відповідальністю ЦНАП, який докладає всіх зусиль для того, щоб даний процес надання послуг відбувався швидко та відкрито для громадськості

Аналіз надання адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій свідчить, що міське управління адміністративних послуг увібрало позитивні практики надання таких послуг та реалізовує всі формально – визначені принципи на практиці.

Адміністративні процедури надання електронних послуг передбачають реалізацію послідовно здійснюваних дій, тобто стадійність. Тобто будь-яка адміністративна процедура має свою внутрішню структуру, яку становить певна сукупність окремих елементів. Основними складовими адміністративних

процедур є стадії, етапи й окремі дії, здійснення яких визначається логікою адміністративно-процедурної діяльності [8].

Дотримання послідовності в діях, які сприяють наданню певних адміністративних послуг громадянинові є одним з найважливіших завдання подібних центрів надання такого виду послуг. Реалізація кожної стадії, починаючи від реєстрації громадянина та закінчуючи наданням йому конкретного результату, покладається на працівників таких установ, що потребує від них компетентних та глибоких знань, зокрема у сфері інформаційно – комунікаційних технологій.

Варто наголосити на тому, що окремі елементи робочого процесу органу місцевого самоврядування ми не можемо розглядати відособлено, не зважаючи на інші частини. Всі теоретичні аспекти роботи органу місцевої влади тісно пов'язані один з одним, тому необхідною умовою організації ефективного робочого процесу є налагодження теоретичної складової, що призведе до досягнення поставлених цілей.

2.2 Особливості процесу розгляду звернень громадян за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій

Процес розгляду звернень громадян органом публічної влади має безпосередній вплив на ефективність роботи та її високі результати. В більшості органів місцевого самоврядування, процес розгляду подібних звернень був довготривалим процесом, результат якого був малоефективним для населення. Причиною цьому була обмежена кількість каналів комунікації між населенням та представниками влади, що призводило до розтягування процесу прийняття рішення, яке б вирішувало певне питання. Окремі способи зв'язків з громадськістю представлені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Особливості звернень громадян до Хмельницької міської ради

Вид звернення	Переваги	Недоліки
Письмові звернення	офіційний характер звернення до органу місцевого самоврядування.	потребує великої кількості часу на обробку звернення.
Програма «Відкрите місто»	швидкісне інформування, прозорість, сприяє контролю з боку громадян.	недостатня популярність.
Чат - бот	сучасність та ефективність вирішення питань.	недостатня популярність.
Телефонні лінії	оперативність вирішення завдань	обмеженість зв'язком в умовах воєнного стану.

Примітка. Складено автором.

Хмельницька міська рада у процесі взаємодії з населенням використовувала переважно традиційні методи комунікації, такі як письмові звернення громадян, особисті зустрічі громадян та представників місцевої влади, а також практика колективних звернень громадян до органу місцевого самоврядування. Такі методи комунікації можна охарактеризувати як формальні, оскільки вони передбачають заповнення різноманітних офіційних документів та проходження всіх стадій бюрократичного процесу. Основним недоліком, який притаманний такому способу взаємодії громадян та влади – це відсутність конкретних результатів.

Сам процес подання заяв, їх розгляд та винесення відповідного рішення потребує великої кількості часу, що аж ніяк не сприяє швидкому вирішенню питань. Більшість заяв громадян, які користувалися цими інструментами комунікації, не мали чіткого та визначеного результату, оскільки процес їх розгляду розтягувався на невизначений термін.

Так, дані методи комунікації продовжують очолювати рейтинг популярності серед населення, але, варто визнати, що вони втрачають свою популярність з кожним звітним періодом. Статистичні дані лише підтверджують цю тезу (рис. 2.1).

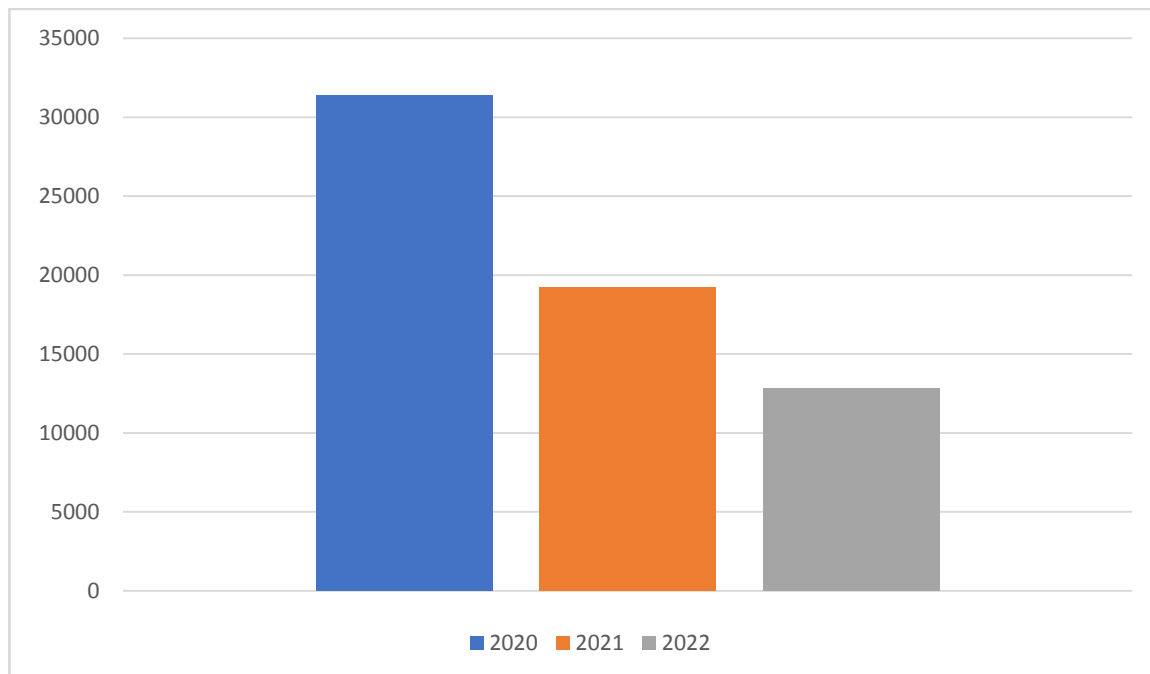


Рис. 2.1. Статистика письмових звернень громадян (2020-2022)

Примітка. Складено автором на основі статистичної інформації.

Проаналізувавши рисунок 2.1, можна зробити висновок, що найпопулярніший формальний канал комунікації з кожним роком втрачає свої позиції. Варто визнати, що на такі результати мали свій вплив зовнішні фактори, які не сприяли користуванню даним каналом зв'язку. Орган місцевого самоврядування працював в несприятливих умовах, що відобразилося на результатах його структурних підрозділів. Разом з тим, саме в кризовий період, який характеризувався коронавірусними обмеженнями, починають свій розвиток інші канали зв'язку, основними інструментами яких є інформаційно – комунікаційні технології.

Основною метою використання інформаційних технологій у державному управлінні, зокрема в процесі розгляду звернень громадян, є підвищення ефективності взаємодії громадян та органів публічної влади [34].

Керуючись основною метою використання інформаційно-комунікаційних технологій і сфері взаємодії громадян та влади, створюються відповідні канали комунікації, які б повністю розкривали потенціал даних технологій в цій сфері. Органи місцевого самоврядування мають можливість створювати якісно нові способи взаємодії з громадян, не маючи обмежень зі сторони центральної влади. На цей момент варто зробити акцент, оскільки він прямо вказує на те, що кожен орган місцевого самоврядування має право на створення нових джерел комунікації, якщо вважатиме їх роботу ефективною.

Говорячи про переваги таких звернень громадян, варто відзначити декілька складових, які сприяють їхньому успіху серед населення. Перш за все, використання інформаційно – комунікаційних технологій в процесі подання певного звернення сприяє його прозорому розгляду. Відкритість та прозорість комунікації між органом місцевого самоврядування та населенням є основою для побудови ефективної взаємодії, яка буде сприяти розвитку територіальної громади та вирішенню нагальних проблем. Таку прозорість у взаємодії можна досягти за допомогою створення певного електронного ресурсу, який би працював відкрито та зрозуміло для громадян та місцевої влади.

Прикладом такого засобу взаємодії між громадянами та владою може бути платформа електронного врядування, яка функціонує на території України та використовується Хмельницькою міською радою. На цьому інформаційному ресурсі є багато можливостей для громадян повідомити про свою ініціативу або проблему, яка існує в їх територіальній громаді. Особливою популярністю користується проект «Відкрите місто», який створений з метою взаємодії мешканців з місцевою владою та комунальними підприємствами, а також для самоорганізації громадян. Варто відзначити, що місцева влада підтримує дані проекти та використовує їх для створення ефективної комунікації з громадянами.

Суть цього проекту полягає в швидкому інформуванні місцевої влади про проблеми в територіальній громаді. Недостатня популярність цього ресурсу пояснюється його новизною для більшості людей, що є цілком природнім

явищем. Якщо проводити детальний розгляд процесу подання заяв на цьому сайті, то варто відзначити його простоту та зрозумілість.

Для того, щоб подати заяву потрібно витратити декілька хвилин, що значно краще ніж подати письмову заяву на пряму до органу місцевого самоврядування, очікуючи на відповідь невизначену кількість часу. Потрібно подати детальний опис проблеми та ,за можливості, прикріпити фотоматеріали, які підтверджують її реальність.

Головною особливістю процесу розгляду даних заяв є їх швидкість та наявність зворотного зв'язку з представниками органу місцевої влади, який вирішує дане питання. Важливо зазначити, що зворотній зв'язок не існує формально, а реально використовується в практичній діяльності. Населення міста Хмельницький активно використовує даний інструмент комунікації для вирішення нагальних проблем територіальної громади. Здебільшого, звернення стосуються інфраструктурних питань, які є постійною проблемою міста. На сайті ведеться прозора статистика щодо ступеню вирішення проблем. Більшість звернень, які були подані громадянами, перебуває в стадії опрацювання та вирішення. Під час вирішення проблемних питань, громадяни ведуть діалог з представниками місцевої влади та комунальних підприємств, що сприяє контролю за діями влади з боку населення.

Проаналізувавши дану онлайн – платформу взаємодії громадян та органу місцевої влади, можна зробити висновок, що цей інструмент ще не користується високою популярністю серед громадян, на яку заслуговує, але має великий потенціал для розвитку. Цей сервіс забезпечує прозорий та швидкий розгляд заяв від громадян, що лише сприяє покращенню територіальної громади та розвитку комунікаційних зв'язків між громадою та владою.

Ще одним способом повідомити органи місцевої влади про актуальні проблеми є подання звернення в офіційному чат – боті Хмельницької міської ради з однойменною назвою. Такий вид подання звернень є сучасним та ефективним, оскільки він активно відстежується представниками органу місцевого самоврядування, що підвищує ймовірність вирішення питання в

найкоротші терміни. Чат – бот обладнаний зрозумілим інтерфейсом та надає додаткові інструкції щодо подання звернення. Весь процес подання займає обмежену кількість часу, що додає тільки схвальних відгуків даному сервісу. Важливо зазначити, що даний чат – бот діє на офіційних засадах та підтримується органом місцевого самоврядування, демонструючи розвиток взаємодії між суспільством та органом місцевої влади. Головним недоліком даного інструменту є його недостатня популяризація з боку Хмельницької міської ради. Для того, щоб канал зв'язку між громадянами та владою постійно розвивався, потрібно його використання населенням, що досягається шляхом проведення рекламної кампанії з боку органу місцевої влади.

Одним із найважливіших інструментів в формуванні ефективної взаємодії є телефонні лінії прийому заяв та звернень громадян. На нашу думку, цей інструмент є найбільш ефективним у вирішенні проблемних питань, оскільки ведеться прямиий діалог з представником місцевої влади, що підвищує ймовірність вирішення проблеми.

Така ініціатива спрямована на оперативне вирішення актуальних питань та на повне інформування населення щодо питань місцевого значення. Дані телефонні лінії сприяють налагодженню постійної взаємодії між громадою та місцевою владою. Важливо зазначити, що дана взаємодія відбувається регулярно та має свої конкретні результати. Статистичні показники щодо кількості таких телефонних ліній відображені на графіку (рис. 2.2).

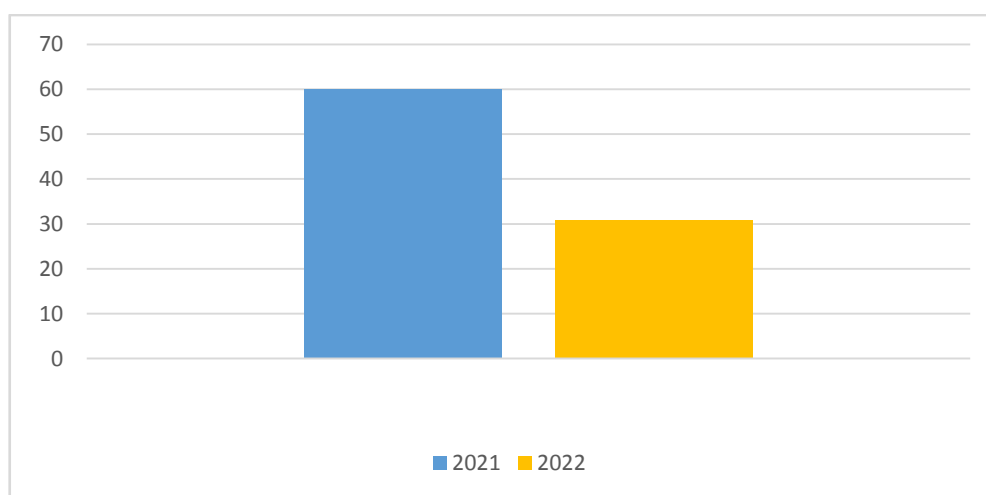


Рис. 2.2. Динаміка проведення прямих телефонних ліній (2021 - 2022)

Примітка. Складено автором на основі статистичної інформації.

Статистичні дані свідчать про те, що телефонні лінії Хмельницької міської ради мають не найвищі показники. Це можна пояснити впливом зовнішніх факторів, такі як початок повномасштабної війни, коли у багатьох людей не було можливості брати участь в обговоренні стану справ територіальної громади.

Незважаючи на зниження показників користування даним каналом зв'язку, телефонні лінії є ефективним інструментом вирішення проблемних питань, якому притаманні атрибути сучасної взаємодії громадян та органів публічної влади, а саме елемент зворотного зв'язку та спрямованість на конкретний результат в найкоротші терміни.

Таким чином, Хмельницька міська рада тільки сприяє розвитку процесу цифровізації, шляхом створення нових каналів зв'язку. Варто зауважити, що формальна комунікація з кожним звітним періодом втрачає свої позиції, що підтверджується статистичною інформацією. Це означає поступовий перехід до взаємодії за допомогою інформаційно – комунікаційних технологій.

2.3 Оцінка ефективності взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю в умовах цифрової трансформації суспільства

Поняття «ефективність» можна зустріти в багатьох наукових працях, які торкаються питання взаємодії громадян та органів публічної влади. Неможливо оминути і той факт, що дана категорія вживається і при характеристиці будь-якого іншого процесу, який має на меті досягнення певного результату. Поняття ефективності будь-якого процесу можна оцінювати з різних точок зору, оскільки його трактування постійно змінюється. Наприклад, можна трактувати ефективність як співвідношення досягнутого ефекту та витрат на його здійснення, а можна як певний ступінь досягнення цілей. На нашу думку, при визначенні рівня ефективності взаємодії органу місцевого самоврядування та громадськості, варто акцентувати увагу на співвідношення витрачених

ресурсів та досягнення поставлених завдань, оскільки це є основним принципом управління, яким послуговуються як державні службовці, так і звичайні громадяни.

Обидва суб'єкта соціальної взаємодії прагнуть досягнення поставлених цілей, що робить взаємодію спрямованою на досягнення конкретних результатів. Варто наголосити на тому, що цифровізація всіх галузей управління, зокрема сфери взаємодії громадян та органів публічної влади, лише сприяє швидкому досягненню завдань, які поставлені перед громадянами та органами публічної влади. Даний процес є вигідним для обидвох сторін, але тільки за умови правильності його розуміння.

Цифрова трансформація взаємодії органів публічної влади та громадськості є лише засобом підвищення ефективності, а не головною ціллю. Не варто використовувати інформаційно-комунікаційні технології в процесі комунікації лише через його популярність в європейських державах. Важливо, щоб цей процес був зрозумілим для громадян та органів влади та впроваджувався поступово та виважено, з врахуванням всіх ризиків, які можуть бути при переході від формальних до неформальних форм взаємодії. Такими ризиками можуть бути доволі низька цифрова компетентність населення, відсутність зацікавлення органу місцевого самоврядування в зміні методів комунікації та невідповідність між очікуваннями та фінальними результатами.

В практичній діяльності, процес взаємодії громадян та органів влади відбувається постійно, що вимагає створення додаткових каналів зв'язку. Інформаційно – комунікаційні технології зарекомендували себе як рушійну силу в процесі зміни комунікації та спрямованості її на швидкість вирішення проблемних питань, які виникають. Хмельницька міська рада в процесі взаємодії з громадянами використовує різноманітні канали зв'язку, основою яких є цифрові технології. Такими інструментами, є чат-боти, інформаційні сторінки в соціальних мережах та платформи електронних звернень та скарг. Варто наголосити на тому, що ці методи роботи з населенням не існують лише на папері, а втілені на практиці, що демонструє зацікавленість органу

місцевого самоврядування в розробці джерел взаємодії за допомогою сучасних технологій.

Великий вплив на формування підсумкової оцінки взаємодії громадян та органу місцевого самоврядування є дотримання принципів впровадження концепції цифровізації в практичну діяльність. Виділяють ряд таких принципів:

- Принципи інформаційної відкритості – своєчасне надання інформації про діяльність органів публічної влади, доступ до якої спеціально не обмежений законами, актами президента та уряду, яка є відкритою, загальнодоступною і достовірною, у форматі, зручному для її пошуку, обробки і подальшого використання, в тому числі у формі відкритих даних.

- Принцип зрозумілості – уявлення цілей, завдань, планів і результатів діяльності органів виконавчої влади у формі, що забезпечує просте і доступне сприйняття суспільством інформації про діяльність зазначених органів влади.

- Принцип залучення громадського суспільства – забезпечення можливості участі громадян, громадських об'єднань і підприємницької спільноти в розробленні й реалізації управлінських рішень з метою врахування їхніх думок і пріоритетів, а також створення системи постійного інформування та діалогу [12].

Враховуючи дані принципи впровадження сучасних технологій в процес комунікації між громадянами та органами публічної влади, варто відзначити, що Хмельницька міська рада активно застосовує їх. Сервіси, які функціонують на базі інформаційно – комунікаційних технологій, працюють зрозуміло та відкрито для громадян, що допомагає залучити їх до вирішення питань місцевого значення.

При формуванні оцінки щодо ефективності взаємодії, варто звернути увагу на поступовість впровадження нових методів комунікації в робочий процес. Широке застосування інформаційно – комунікаційних технологій для комунікації між населенням та органами влади починається під час карантинних обмежень, коли подання заяв, особистий прийому громадян та

інші сталі форми зв'язку були важкодоступні. Саме вплив зовнішніх факторів сприяв оперативному запровадженню нових форм взаємодії, таких як телефоні лінії та електронні звернення громадян. На нашу думку, цю обставину можна вважати недоліком, оскільки запровадження нових інструментів комунікації відбувалося в «авральному» порядку, без чітко спланованих дій та заходів з боку органу місцевого самоврядування. Такий складний процес варто проводити виважено та спрямовувати на населенням, враховуючи його побажання та рекомендації, що підвищить ефект від запровадження нових методів.

Незважаючи на обставини, в яких запроваджувалися нові методи комунікації, не можна заперечувати їх якість та значущість в цифровізації сфери взаємодії громадян та влади. Хмельницька міська рада активно використовує новітні методи роботи, що має своє відображення в результатах їх діяльності. Наприклад, завдяки платформі «Відкрите місто», яка створена для подання громадянами скарг та звернення, було акцентовано увагу на питаннях благоустрою та прибирання міста. Звернення громадян мали свої результати, оскільки комунальні служби почали вирішувати проблемні питання та звітувати про результати своєї діяльності. Взаємодія за допомогою цього сервісу заслуговує на позитивну оцінку, оскільки це є сучасним інструментом комунікації, який приносить дивіденди як суспільству, так і органу місцевої влади. Головною особливістю даної платформи є те, що вона має потенціал стати одним із основних інструментів комунікації в майбутньому.

Телефоні лінії з представниками місцевої влади «Міська влада відповідає» також можна оцінити з позитивного боку. Причиною цього є те, що даний інструмент взаємодії надає можливість громадянам висловити свою проблемну ситуацію безпосередньо представнику місцевої влади. Незважаючи на те, що даний канал зв'язку почав свою роботу в далеких від ідеалу умовах, він став ефективним методом комунікації, в чому ми переконалися на особистому досвіді. Під час підготовки аналізу цього методу взаємодії, нами було розглянуто звернення громадянки України, яке стосувалося відсутності

опалення в одній із кімнат квартири. Дане звернення було швидко опрацьоване та передане міському комунальному підприємству «Хмельницьктеплокомуненерго». В підсумку, ремонтні роботи було виконано швидко та надіслано лист – відповідь до позивачки. Дана ситуація наочно демонструє ефективність та спрямованість на результат цього методу комунікації між громадянами та владою. Детально проаналізувати лист – відповідь від виконавця звернення можна в Додатку Г.

На оцінку ефективності взаємодії також впливає наявність необхідної інформації в населення щодо стану справ в територіальній громаді. Це важливо підкреслити, оскільки діалог рівних сторін може відбуватися лише за наявності інформації, якою мають право оперувати обидві сторони. Без дотримання даної умови неможливо побудувати взаємодію, яка б задовольняла потреби громадян та органу місцевого самоврядування. Інформування населення є одностороннім процесом, який здійснюється органом місцевої влади, оскільки саме він має продукувати достовірну інформацію для населення.

Існує велика кількість можливостей інформувати населення щодо існуючого стану справ. Традиційними формами можна назвати канали на телебаченні, радіо або реклама на рекламних щитах міста. Хмельницька міська рада прагне модернізувати канали інформування місцевого населення, шляхом створення сторінок в соціальних мережах, створення офіційних каналів в мережах «Telegram» та «Viber». Основною метою запровадження нових методів інформування населення про актуальні події - це залучення якомога більшої кількості населення до такої взаємодії з органом самоврядування. Варто зазначити, що наявність офіційних сторінок в соціальних мережах дозволяє здійснювати оперативне інформування населення про актуальні події та поширювати підтверджену інформацію.

Якщо робити підсумок та сформулювати оцінку взаємодії органу місцевого самоврядування та населення, то варто зазначити, що вона є цілком позитивною. Незважаючи на певні недоліки, які не є критичними, новітні інструменти комунікації заслуговують на увагу своєю ефективністю щодо

досягнення поставлених завдань. Ці методи взаємодії мають великий потенціал для розвитку та можуть стати в найближчому майбутньому ключовими чинниками для створення на території громади безперервної та ефективної взаємодії між владою та населенням.

РОЗДІЛ 3

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА

3.1 Підвищення ефективності взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю

В умовах подальшої цифрової трансформації суспільства актуальності набуває підвищення ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування із жителями громад. Ми згодні із науковцями Є.Бородіним, Н.Піскохою та Г.Демошенком щодо існування трьох важливих елементів місцевого самоврядування, для кожного з яких потрібен свій особливий підхід в політиці цифровізації. До них відносяться: муніципальне управління, участь жителів у здійсненні місцевого самоврядування та безпосереднє формування жителями органів місцевого самоврядування [3, с.95].

Базовою регіональною програмою політики з електронного урядування є «Програма цифрового розвитку на 2021-2025 роки». Основна мета програми - забезпечення реалізації державної та формування місцевої політики у сфері електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, цифрових навичок та цифрових прав громадян, відкритих даних, розвитку місцевих електронних інформаційних ресурсів та сучасних інформаційних технологій, ефективного прийняття управлінських рішень. З метою конкретизації задач з електронного урядування виконавчий комітет Хмельницької міської ради впровадив зміни до рішення другої сесії Хмельницької міської ради від 23.12.2020 №22 «Про затвердження Програми цифрового розвитку на 2021-2025 роки» [21].

Реалізацію Програми передбачено на основі Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні»[23], «Про Національну програму інформатизації»[24], «Про Концепцію Національної програми інформатизації»[22], «Про доступ до

публічної інформації»[20], Постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2019 №56 «Деякі питання цифрового розвитку»[9], Стратегії розвитку міста Хмельницького до 2025 року, затвердженої рішенням сесії міської ради від 31.05.2017 №2[35]. Розробником та відповідальним виконавцем Програми призначено Хмельницьке міське комунальне підприємство «Хмельницький інфоцентр». Загальний обсяг фінансування – майже 50 млн. гривень (кошти громади або інші не заборонені законодавством джерела).

Особливістю Програми є те, що серед запланованих заходів неї передбачено: створення електронних інформаційних ресурсів міської ради та її виконавчих органів, зміну принципів управління виконавчих органів міської ради, їх взаємодію між собою, громадянами та бізнесом, забезпечення відкритого діалогу між владою, громадянами та бізнесом, а також рід заходів із підвищення ефективності управління міським господарством, сприяння створенню безпечних та комфортних умов проживання та підприємницької діяльності та ряд заходів із розвитку електронних послуг (сервісів). Все це, на нашу думку, має привести до підвищення ефективності взаємодії між владою та громадою.

Перші кроки у реалізації основних принципів електронної демократії вже були зроблені у період дії попередньої Програми впровадження електронного урядування у Хмельницькій міській раді на 2015-2020 роки, затвердженої рішенням сорок восьмої сесії міської ради від 04.03.2015 №80[25].

Серед основних досягнень [21]:

1. У 2019 році Хмельницький став лідером серед обласних центрів за результатами загальної оцінки стану оприлюднення відкритих даних (за рейтингом Урядово-громадської ініціативи «Разом проти корупції» в рамках проекту USAID/UK “Прозорість та підзвітність в державному управлінні та послугах/TAPAS” та Методології, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 17 квітня 2019 р. №409.

2. Хмельницький приєднано до Міжнародної Хартії відкритих даних <https://opendatacharter.net/>.

3. Хмельницький став лідером загального рейтингу Індексу конкурентоспроможності міст України 2019/2020, який проводив Інститут економічних досліджень та політичних консультацій за підтримки Міжнародної організації USAID, і посів перші місця рейтингів у компонентах "Доступ до публічного майна", "Прозорість та відкритість даних", "Неформальні платежі та відсутність корупції", "Лідерство міської влади" та у підкомпоненті "Фінансові та інфраструктурні ресурси".

4. У 2020 році Хмельницький став членом спільноти глобального Партнерства «Відкритий уряд» OGP (OpenGovernmentPartnership).

5. Кількість відвідувань офіційного веб-сайту міської ради зросла в 100 разів (з 17 тис. у 2016 році до 1 млн. 700 тис. відвідувань на кінець 2020 року).

6. Впроваджено підключення ряду електронних сервісів : електронні звернення, електронні запити на отримання публічної інформації, електронні петиції до міської ради; передбачено залучення жителів громади до формування регіональної політики (програми «Відкрите місто», «Бюджет участі», «Відкритий бюджет»), запроваджено ряд електронних сервісів у сфері освіти (електронний запис до секцій та гуртків, «Електронна черга» до дошкільних закладів), розширено перелік сервісів у фінансовому секторі (єдиний веб-портал використання публічних коштів, аналітика закупівель по міській раді та кількість процедур, публічний модуль аналітики процедур, аналітика на порталі Prozorro.gov.ua)

7. Забезпечено функціонування: порталу відкритих даних міської ради, галузевих сайтів (управління охорони здоров'я, департаменту освіти та науки), внутрішнього порталу виконавчих органів міської ради.

8. Оприлюднюються набір відкритих даних міської ради на Єдиному державному порталі відкритих даних <https://data.gov.ua>

9. Успішно здійснюється реалізація власного стартапу - проєкт MyCity (веб-портал «Єдина інформаційна система міста» <http://mycity.khm.gov.ua>), який став фіналістом конкурсу OpenDataChallenge на основі відкритих даних (проєкт TAPAS Project/Прозорість та підзвітність у держуправлінні та послугах).

10. Створено веб-портал MyCity <https://mycity.khm.gov.ua> –перший в Україні міський веб-портал міста, який об'єднав всі необхідні сервіси та послуги на основі відкритих даних в одному місці.

11. В рамках впровадження проєкту MyCity створено електронний «Кабінет мешканця», завдяки якому громадяни отримують або замовляють за спрощеною процедурою адміністративні послуги в ЦНАП. <https://mycity.khm.gov.ua/account/login>. Через «Кабінет мешканця» доступні 36 електронних адміністративних послуг. Впродовж року надано більше двох тисяч електронних послуг, значна частина яких для бізнесу. Також мають бути забезпечені послуги використання «Електронного квитка» в громадському транспорті, реєстрація інвестиційних проєктів для бізнесу тощо.

12. Створено та забезпечено функціонування реєстру територіальної громади міста, до якого підключено нотаріусів, абонентські служби комунальних підприємств міста.

13. В рамках співпраці у Проєкті «Підтримка організацій-лідерів у протидії корупції в Україні «Взаємодія» (SACCI) та за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) впроваджується геоінформаційна система (далі - ГІС): адресний реєстр, містобудівний кадастр, міський земельний кадастр, рекламні засоби, тимчасові споруди, об'єкти соціально-культурного призначення.

14. Створена корпоративна мережа передачі даних Хмельницької міської ради та її виконавчих органів (далі – корпоративна мережа), яка об'єднує побудовану волоконно-оптичну лінію зв'язку, структуровані кабельні мережі виконавчих органів міської ради, апаратно-програмні засоби та автоматизовані робочі місця, що розташовані у 21 приміщенні. В окремому

приміщенні запущена серверна, в якій знаходяться сервера, серверне комутаційне обладнання, зберігаються, обробляються інформаційні системи та веб-ресурси.

Втім, існує ряд завдань, які потребують подальшого вирішення. Серед них:

1. Збільшення кількості робочих місць, що мають працювати в єдиній інформаційно-телекомунікаційній системі (у зв'язку із збільшенням кількості клієнтів корпоративної мережі ЦНАПу)

2. Створення в місті ситуативного центру, який би забезпечував координацію та інформування мешканців (є особливо актуальним в умовах збройної агресії РФ проти України)

3. Актуальним залишається забезпечення належного рівня інформаційної безпеки та створення кіберфізичного простору по захисту інформаційно-телекомунікаційних систем, створення комплексних систем захисту інформації (КСЗІ), особливо в умовах воєнного стану)

Головна відмінність нової Програми – це наступність, актуальність того, що було закладено програмою на 2015-2020 роки. Оскільки основні заходи у сфері е-взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю вже розпочалися, в Програмі передбачено більше заходи, які мають за мету наповнення вже створеного змістом. Так, при розробці Програми ставились цілі: дотримання принципів відкритості та підзвітності влади та посилення впливу інформатизації та інформаційних технологій на вирішення питань, які стоять перед міською радою. Разом із тим, Програма мала сприяти визначенню напрямків організаційного та ресурсного забезпечення виконання основних заходів реалізації Програми і вплив результатів від реалізації Програми.

Серед основних завдань Програми, пов'язаних із взаємодією між владою і громадою можна виділити [21]:

1. Підтримка та забезпечення розвитку офіційного сайту, порталу відкритих даних, внутрішнього порталу та галузевих сайтів Хмельницької міської ради та її виконавчих органів;

2. Відкритість та доступність інформації про діяльність Хмельницької міської ради та її виконавчих органів, належний доступ до нормативних актів, розвиток електронної демократії;

3. Впровадження єдиної інформаційної системи громади, розвиток електронних публічних послуг та сервісів, підключення до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;

4. Запровадження електронного документообігу, інформаційних систем обліку та управління комунальним майном, створення електронного архіву;

5. Впровадження та функціонування геоінформаційної системи та забезпечення доступу до геопорталу;

6. Підвищення рівня безпеки громадян, захисту важливих інфраструктурних та стратегічних об'єктів;

7. Забезпечення функціонування реєстру територіальної громади та формування відомостей для спрощення надання публічних та соціальних послуг;

8. Впровадження систем інформування та управління міським господарством;

9. Доступ до інформації людей з особливими потребами.

Задля успішної реалізації Програми передбачено ряд індикаторів її реалізації. Одним із таких індикаторів може бути кількість відвідувань на оновленому сайті міської ради. Також треба буде звертати увагу на кількісні показники приміщень виконавчих органів, підключених до корпоративної мережі передачі даних, опублікованих наборів відкритих даних, відкритих реєстрів та об'єктів, опублікованих на геопорталі; електронних послуг та сервісів, які надаються через «Кабінет мешканця», впроваджених сервісів електронного урядування та електронної демократії, кількість інформаційно-освітніх заходів. Необхідне також створення ситуаційного центру.

Очікуваними результатами реалізації Програми в сфері взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю можуть бути[24]:

По-перше, зміна підходів у реалізації політики зв'язків з громадськістю (реалізація політики на засадах відкритості, прозорості, багаторазовості використання, технологічної нейтральності, інтероперабельності, безпечності, інклюзивності та доступності);

По-друге, продовження створення інформаційних систем, сайтів, порталів;

По-третє, покращення якості надання адміністративних та соціальних послуг, обмін даними для забезпечення електронних послуг та підключення до загальнодержавних інформаційних систем та формування та розвиток відкритих даних;

По-четверте, Програма сприятиме підвищенню рівня цифрової грамотності посадових осіб виконавчих органів міської ради та громадян, які використовують цифрові сервіси, а відповідно - підвищення рівня залучення та ініціативності громадян в процесах розвитку та муніципальному управлінні за допомогою інструментів електронної демократії, участь у проектах, програмах, освітніх заходах.

На базі опрацьованих теоретичних матеріалів та досвіду піар-діяльності у взаємодії з громадськістю органів публічної влади пропонуємо створити PR-службу Хмельницької міської ради (рис. 3.1), яка виконуватиме ряд функцій (рис. 3.2).

Крім того, пропонована PR-служба буде спрямована на реалізацію низки завдань:

- створення, формування, підтримка позитивного іміджу Хмельницької міської ради;
- підготовка та розповсюдження інформації новинного характеру про діяльність Хмельницької міської ради;
- організація заходів: інтерв'ю, офіційні зустрічі, конференції тощо;
- висвітлення подій та заходів;

- розгляд запитів, листів, заяв, повідомлень громадян;
- організація оперативної взаємодії та сприяння комунікації Хмельницької міської ради та її виконавчого комітету із засобами масової інформації та представниками громадськості;
- інформування територіальної громади та громадськості України загалом, інших держав про діяльність Хмельницької міської ради, її виконавчих органів, міського голови;
- взаємодія з суб'єктами інформаційних відносин з метою розповсюдження релевантної інформації;
- сприяння становлення інституту громадянського суспільства;
- забезпечення виконання принципів гласності та прозорості в роботі Хмельницької міської ради.

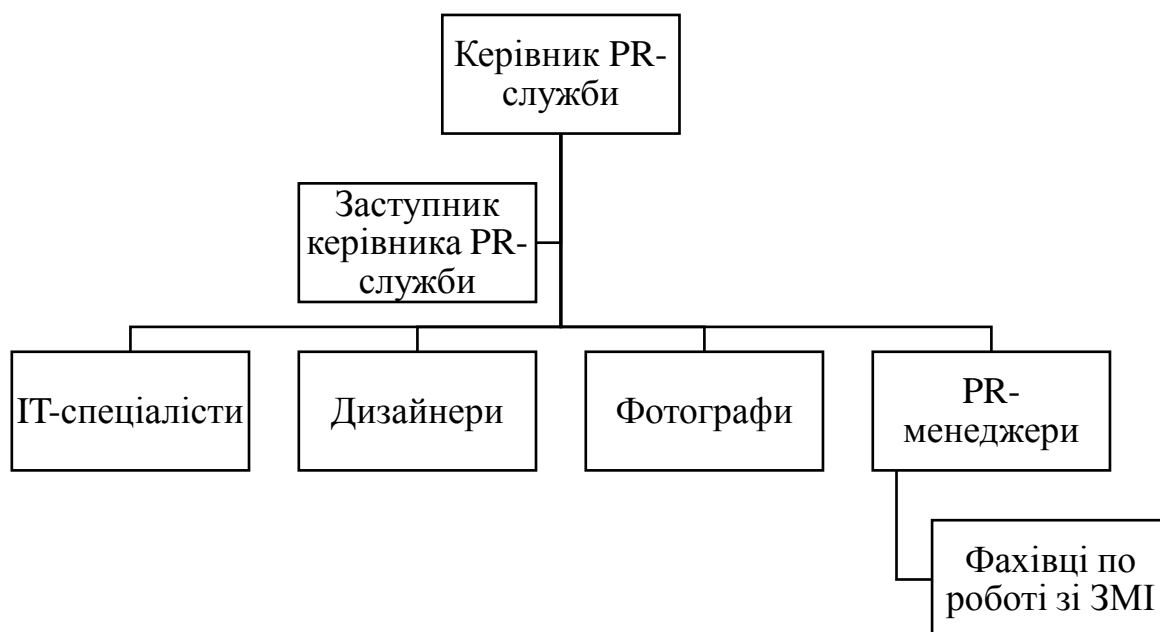


Рис. 3.1. Концептуальна організаційна структура PR-служби Хмельницької міської ради

Примітка. Складено автором.

Діяльність служби буде ґрунтуватися на загальних принципах, враховувати специфіку діяльності Хмельницької міської ради. Законодавча база такої служби повинна враховувати інформаційне законодавство України (Закон

України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про Національну програму інформатизації», «Про Концепцію Національної програми інформатизації»), укази президента, постанови Кабінету Міністрів України та інші документи Хмельницької міської ради.

Інформаційна	<ul style="list-style-type: none"> • формування та реалізація інформаційної політики Хмельницької міської ради
Аналітична	<ul style="list-style-type: none"> • проведення аналітичного дослідження зв'язків з громадськістю
Комунікативна	<ul style="list-style-type: none"> • відносини з населенням та цільовою аудиторією
Інтегрована	<ul style="list-style-type: none"> • консолідація громадської думки, суспільних інтересів
Організаційна	<ul style="list-style-type: none"> • проведення заходів із залученням громадськості та ЗМІ
Правова	<ul style="list-style-type: none"> • забезпечення виконання законодавства України в діяльності PR-служби
Інноваційна	<ul style="list-style-type: none"> • використання інноваційних технологій та форм залучення громадян до суспільного життя територіальної громади

Рис. 3.2. Функції PR-служби Хмельницької міської ради

Примітка. Складено автором.

Отже, реалізація основних положень Програми цифрового розвитку на 2021-2025 роки та створення PR-служби при Хмельницькій міській раді

сприятиме покращенню моделі муніципального управління для прийняття обґрунтованих рішень, підвищенню ефективності діяльності органу місцевого самоврядування та його виконавчих органів, побудові інформаційного суспільства, впровадженню електронного урядування та електронної демократії у Хмельницькій міській раді, створенню комфортних та безпечних умов для проживання та розвитку бізнесу, завдяки реалізованим цифровим можливостям, а також розвитку партнерських стосунків між владою та громадою.

3.2 Адаптація зарубіжного досвіду взаємодії органів публічної влади з громадськістю в умовах цифрової трансформації суспільства

Як відомо, в країнах, що входять в Європейський союз, спостерігається велика різноманітність типів органів місцевого самоврядування. Це можуть бути невеликі райони, які об'єднують окремі населені пункти, можуть бути великі міста, що включають в себе і місцевий, і регіональний рівні управління. Між країнами є істотні відмінності в повноваженнях між центром і місцями, між різними рівнями місцевого і регіонального управління. Втім, існують спільні інтереси та проблеми, які створюють необхідність для органів місцевого самоврядування Об'єднаної Європи концентрувати свої зусилля, координувати діяльність, встановлювати більш тісну співпрацю один з одним [5]. На сьогоднішній день на Європейському континенті моделю управління визнає представництво демократії, суть якої полягає в тому, що особи, яких обрало населення, є представниками його інтересів.

Всесвітня асоціація залучення суспільства (International Association for Public Participation, IAP2) в 2007 році визначила 7 цінностей участі громадян

(Core Values for Public Participation – CVPP):

1. Процесу часті громадськості базується на переконанні, що в ухваленні рішень мають право брати участь ті, кого це рішення безпосередньо стосується;
2. Процесу часті громадськості містить в собі гарантії, що внесок суспільства вплине на прийняття рішення;
3. Участь громадськості сприяє стабільності процесу прийняття рішення, в якому будуть визнані і враховані потреби і інтереси всіх учасників, в тому числі і ті, які приймають рішення;
4. Процесу часті громадськості спрямований на всіх, хто зацікавлений в прийнятті рішення і (або) кого воно потенційно стосується;
5. Процесу часті громадськості спрямований на забезпечення внеску учасників до прийняття рішення;
6. Процесу часті громадськості надає учасникам інформацію, яка дозволяє їм прийняти обдумане рішення;
7. У рамках процесу участі громадськості учасники отримують інформацію про те, яким чином було враховано їхню думку [7].

Інститут місцевого самоврядування в країнах ЄС закріплений на конституційному рівні, що передбачено у статті 2 Європейської хартії місцевого самоврядування від 15 жовтня 1985 року, відповідно до якої: «принцип місцевого самоврядування визнається в національному законодавстві та, у міру можливості, в конституції» [11]. При аналізі ключових положень Європейської хартії місцевого самоврядування, можна виокремити декілька базових принципів побудови демократичного суспільства на місцевому рівні. Серед них: принцип участі (відображається у праві громадян впливати на прийняття рішень); принцип підзвітності (пов'язаний з засадою децентралізації влади) та принцип автономності (він передбачає наявність в органі місцевого самоврядування широкого кола повноважень) [11].

Безумовно, зарубіжний досвід організації місцевого самоврядування, в тому числі, зв'язків з громадськістю, потребує адаптації до сучасних

українських реалій. Це, на нашу думку, обумовлено рядом причин. По-перше, рівень сформованості громадянського суспільства в країнах ЄС є в рази вищим. Цифровізація для громадян ЄС є, скоріш за все, логічним продовженням реалізації їх прав і свобод, які вони вже давно мають. Для українців цифровізація - можливість реалізувати те, чого вони завжди були реально позбавлені: впливати на хід державних рішень, мати легкий доступ до адміністративних послуг та необхідної інформації. По-друге, рівень оволодіння інформаційно-комунікативними технологіями населення України залишає бажати кращого. Хоча останніми роками (пандемія COVID-19 та війна) змусили багатьох українців прискорено оволодівати цифровими технологіями. По-третє, культура споживання цифрових послуг в країнах ЄС та Україні є різною. Якщо у країнах Балтії та Центральної Європи електронні виборчі бюлетені є нормальним і зрозумілим фактом, то під час розмов про аналогічні вибори в Україні найчастіше лунають слова "кібератака", "злам реєстру". "фальсифікація", що дискредитує саму ідею "електронних виборів". По-четверте, в умовах російського вторгнення для жителів України цифровізація виглядає як необхідність, в той час як для спокійної Європи – це зручність.

Враховуючи багатий зарубіжний досвід, цифровою трансформацією в нашій країні займається ціле міністерство, що є кроком вперед у порівнянні з іншими країнами – «цифровими монстрами».

Так, в Австралії відповідальним органом влади за формування політики у сфері цифровізації є Державне агентство цифрової трансформації. Воно утворено у 2015 році для допомоги державним департаментам та агентствам трансформуватися в цифрові форми. Відтоді роль зросла, адже воно тепер має масштабні обов'язки в цифровій трансформації уряду та здійснює центральний нагляд за програмами державної політики у сфері інформаційної політики.

У Великій Британії відповідальним органом влади за формування політики у сфері цифровізації є Державна цифрова служба Секретаріату Кабінету Міністрів. Вона утворена у 2011 році для

сприяння переведенню державних послуг в електронний формат. Також вона розраховує вартість переходу до електронних послуг, підраховує потенційний прибуток і бере участь у розробленні Державної електронної стратегії.

В Новій Зеландії відповідальним органом влади за формування політики у сфері цифровізації є Цифрове урядове партнерство. Існує партнерство зацікавлених сторін з органів влади для підтримки мети створення цілісної, загальнодержавної цифрової системи.

Вперше міністра цифрових адміністративних послуг призначено у 2017 році. Директор з цифрових питань уряду (CDO) наглядає за розробленням та управлінням цифрових технологій для державного сектору (нині ним є виконавчий директор Департаменту внутрішніх справ). Головний розпорядник державних даних (CDS) підтримує використання даних як ресурсу в уряді для надання кращих послуг для новозеландців (нині ним є виконавчий директор Служби статистики).

У Канаді (Онтаріо) відповідальним органом влади за формування політики у сфері цифровізації є Цифровий уряд. Сфера уваги визначена Прем'єр-міністром, але не виділена в окреме міністерство; надано мандат співпрацювати з іншими департаментами для керівництва цифровими трансформаціями в уряді та модернізації надання державних послуг.

У Сінгапурі відповідальним органом влади за формування політики у сфері цифровізації є Державне агентство технологій. Із середини 1990-х років воно відповідає за цифрові перетворення в державному секторі. З 2017 року воно звітує перед новою Групою розумної нації та цифрового уряду під егідою Канцелярії Прем'єр-міністра, що встановило більш централізований та цілеспрямований підхід до впровадження цифрового уряду в «розумній країні».

У США відповідальним органом влади за формування політики у сфері цифровізації є Державна цифрова служба. Засновано президентом США у 2014 році як стартап у Білому домі задля об'єднання кращих технологій,

проєктування в талановитих урядників. Сьогодні вона займається питаннями перетворення критичних послуг, переосмислення урядових закупівель цифрових послуг, розширення використання загальних платформ, сервісів та інструментів, залучення найталановитіших технічних спеціалістів на державну службу [31].

За Індексом цифрової економіки та суспільства у 2020 році, на основі даних 2019 року Фінляндія, Швеція, Данія та Нідерланди мають найдосконаліші цифрові економіки країн ЄС, за якими слідують Мальта, Ірландія та Естонія. Найнижчі показники за цим показником мають Болгарія, Греція, Румунія та Італія. Аналіз даних, свідчить, що хоча європейські країни займають високі місця в аналогічних світових рейтингах, але поступаються Японії, Південній Кореї і США [42].

Тим не менше, якщо брати загальну політику у сфері взаємодії між органами влади та громадськістю, у політиці ЄС простежується ряд закономірностей:

1. Інформування громадськості, забезпечення доступу до інформації щодо процесу розробки політики та її змісту, її регулярне оновлення;
2. Розробка та дотримання прозорих, зручних процедур в процесі прийняття рішень з метою заохочення участі громадськості;
3. Активне залучення учасників до діалогу шляхом заслуховування їхніх пропозицій, реагування на їхні повідомлення та забезпечення зворотного зв'язку;
4. Надання додаткових ресурсів (наприклад, грантів, адміністративних послуг та інших товарів або послуг) таким чином, щоб учасники могли робити конструктивні внески [37].

Більшість документів щодо політик визначають питання участі як безперервної взаємодії між різними рівнями державної влади та громадськістю, яка включає рівні від інформування та прослуховування до реалізації спільно узгоджених рішень. Документи Ради Європи та декілька нормативно-правових баз, а також досвід окремих країн розрізняють такі рівні участі:

- доступ до інформації,

- консультації,
- активна участь (партнерство).

Окрім того, загальним виміром участі та залучення є участь в діалозі, який є основною формою співпраці[37].

У плані доступу до інформації можливим прикладом могла б слугувати Франція, де за допомогою програми «DATA.ASSEMBLEE-NATIONALE.FR» було досягнуто забезпечення кращого розуміння громадянами всього законодавчого процесу, можливість для громадян розробляти інструменти або програми на основі наданої інформації та сприяти демократичній дискусії. До кінця 2015 року доступ був відкритий до більш ніж 800 000 документів Національної Асамблеї (французького парламенту).

В Нідерландах «Відкрита муніципальна інформація (Відкрита Держава)» дозволяє отримати доступ до докладної інформації про документи, щодо яких приймаються рішення, в тому числі документи про витрати муніципалітету/провінції та проведення експериментів з демократичним самоврядуванням місцевого рівня: громадяни можуть пропонувати альтернативні варіанти вирішення конкретних питань.

На Мальті проєкт «Консультації державних органів» дозволяє можливість підписки з метою отримання інформації про проведення нової онлайн-консультації з громадськістю, забезпечення прямої трансляції офіційних засідань місцевих рад, а також можливість бути присутнім на них особисто, оскільки вони є відкритими для громадськості. Відповідно до Порівняльного Звіту Електронного державного органу Європейської комісії за 2014 та 2015 рр., у якому проаналізовано якість надання послуг та ефективність роботи електронного державного органу, Мальта займає перше місце серед 33 країн, а отже може бути прикладом для України у реалізації політики консультацій.

Аналізуючи досвід цих трьох країн, ми вважаємо, що на наші місцеві реалії може бути адаптований французький досвід доступу до відкритої бази даних, нідерландський досвід залучення громадян до обговорення альтернативних проєктів рішень, мальтійський досвід особистої присутності на

засіданні місцевої ради – чудовий приклад для наслідування Хмельницькою міською радою.

Практичним для України може бути досвід Латвії, яка діє у політиці активної участі(партнерства) на основі Меморандуму про співпрацю між неурядовими організаціями та Кабінетом Міністрів. Реалізація Меморандуму контролюється Радою з питань реалізації Меморандуму про співпрацю між громадськими організаціями та Кабінетом Міністрів (Рада). Все більше громадських організацій підписують Меморандум про співпрацю: з 2008 по 2013 роки їх кількість збільшилася з 429 до 709. Підписанням Меморандуму, організації демонструють свою готовність співпрацювати з органом державної влади [37, с.28]. На нашу думку, робота з неурядовими громадськими організаціями є не самою сильною стороною нашої влади на місцевому рівні.

Найкращим прикладом діалогу між владою та жителями громади, на нашу думку, може служити Фінляндія. «Національний екологічний проект з участю в електронній формі» має за мету покращення послуг, що надаються громадянам, і стимулювання ефективного адміністрування.

Проектом передбачено шість різних послуг, що забезпечують різні форми участі, та доступні для кожного. Він просуває проактивний підхід до демократичних процесів та полегшує взаємодію між громадянами, громадськими організаціями, органами центральної та місцевої влади, що приймають рішення, та державними адміністраціями. Протягом перших двох років роботи ініціативи Kansalaisaloite.fi (2012–2014 рр.) за допомогою онлайн-інструмента подання ініціатив громадян було започатковано 279 громадських ініціатив. Вісім із них досягли кількості підписів, необхідної для подання на розгляд Парламенту, тобто 50 000 підписів [37, с.38]. Приємно, що на рівні Хмельницької міської ради також існує програма фінансової підтримки найкращих громадських ініціатив.

Якщо аналізувати комплексний підхід до цифрових зв'язків з громадськістю, то, на нашу думку,

найбільш успішно електронне урядування функціонує в Литві. Урядом Литви затверджена Програма вдосконалення державного управління на 2012-2020 рр., яка передбачає відкритість для громадського суспільства процесів державного управління і заохочення громадськості до активної участі в них. Відповідно до Програми, Литва протягом 2012-2020 років розвивала відкриті ініціативи Уряду у таких сферах: забезпечення високого рівня підзвітності органів державного управління перед громадськістю шляхом опублікування інформації щодо законотворчої та оперативної діяльності влади, яка має значення для громадянського суспільства. Були вжиті заходи для забезпечення кошти доставки цієї інформації до громадськості (тобто вона має бути ясною за змістом і прийнятною за формою). При здійсненні зазначених цілей активно використовувались можливості нових інформаційних технологій. Для реалізації зазначеної ініціативи в Канцелярії Уряду Литовської Республіки діє Відділ громадян та відкритого уряду Департаменту комунікації, який забезпечує щоденний прийом для пересічних громадян, представників бізнесу, неурядових організацій тощо, розглядаючи їхні скарги, пропозиції, вирішуючи їхні проблеми, надаючи консультації та необхідну інформацію тощо.

Аналогічні консультативні пункти діють у кожному з міністерств Литви. Один раз на тиждень консультації проводяться одним з Міністрів Уряду Литви. Окрім того, Уряд створив сайт Громадських консультацій, на якому розміщуються теми для обговорення. Усі міністерства на власних сайтах мають розділ присвячений законодавчим ініціативам та поточним питанням над якими працює міністерство.

Міністерства сприяють проведенню громадських консультацій, за результатами яких готуються доповіді про участь громадянського суспільства у вирішенні тих чи інших питань.

З метою полегшення доступу громадськості до публічної інформації в Литві створено так звані Електронні ворота влади (www.evaidzia.lt), завдяки

яким фізичні та юридичні особи можуть отримати певний перелік послуг через інтернет (<https://www.epaslaugos.lt/portal/>). З метою покращення надання електронних послуг в Литві діє принцип Єдиного вікна, який полягає в тому, що людина, звертаючись до державної установи з метою отримання конкретної послуги, може не здійснювати збір довідок, необхідних для розгляду цього питання. Зазначену функцію здійснює в електронному вигляді сама державна установа. З метою удосконалення засобів боротьби з корупцією та залучення до цього процесу громадянського суспільства, на сайтах державних установ Литви надано перелік контактів (телефонні номери і електронні адреси), за якими можна надходити в анонімному режимі інформація про випадки корупції. Крім того, у Міністерстві внутрішніх справ створено окремий відділ “Попередження корупції”, який працює безпосередньо з громадянським суспільством з проблем ліквідації корупції [10].

Впровадження технологій електронного урядування у Литві призводить до переосмислення ролі і функцій влади, зростання можливостей контролю за ефективністю діяльності органів влади на різних рівнях, спрощення управлінських процедур, скорочення адміністративних витрат, застосування сучасних методів державного управління, досягнення якісно нового рівня управління державою і суспільством у цілому, а також зміцнення довіри до інститутів держави [38]. Варто відзначити, що левова частка литовського досвіду адаптовано та впроваджено у діяльність Хмельницької міської ради.

Вважаємо за необхідне висловити ряд пропозицій, які концептуально могли б змінити відносини по лінії влада-громада. По-перше, це концепція доброго врядування (good governance), що вже реалізується в Україні. Концепція змогла змінити б сам стиль відносин між громадськістю та органами влади, зробити його прозорим, ефективним відповідальним. Добре врядування необхідно для всіх рівнів публічного управління. На місцевому рівні це є фундаментально важливим, оскільки органи місцевого самоврядування є найближчим до людей (citizens) рівнем влади та забезпечують їх основними

послугами. [6, с.271]. Інші заходи, які варто впровадити в практичну діяльність, описано в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Заходи адаптації зарубіжного досвіду взаємодії органів публічної влади та громадськості

№	Країна	Особливості зв'язків з громадськістю	Можливості впровадження в Україні
1	Литва	забезпечення високого рівня відкритості громадського суспільства, активна участь громадськості в державному управлінні.	запровадження громадських ініціатив та проведення громадських слухань.
2	Нідерланди	високий рівень доступу до публічної інформації та велика залученість громадян до вирішення питань.	розробка порталу з публічною інформацією та схвалення ініціатив громадськості.

Продовження таблиці 3.1

3	Мальта	проведення онлайн-консультації з громадськістю, відкритість засідань місцевих рад	впровадження в сферу взаємодії громадян та органів влади елементу онлайн-зустрічей та консультації з найважливіших питань.
4	Франція	розроблення громадянами різноманітних ініціатив на основі публічної інформації органів публічної влади	Заохочення громадян розробляти програми на основі відкритої інформації органів публічної влади

Примітка. Складено автором.

Практичним для України було б запровадження у мовній політиці концепції Plain Language: це ясне, не двозначне висловлення думок, з використанням слів не більшої ніж потрібно кількості. Американський центр *plainlanguage* (*The Center for plain language*) стверджує, що: документ, веб-сайт чи будь-яка інформація може вважатися написано plain language, якщо цільова аудиторія може її прочитати, зрозуміти та активно її використовувати [30, с.182].

Отже, порівнюючи світовий досвід взаємодії органів влади та громадян з досвідом цього ж питання Хмельницької територіальної громади, можна зробити висновки:

1. Взаємодія Хмельницької міської ради із громадянською є системним перспективним процесом, який базується як на сучасних інформаційних викликах, так і на реальних потребах у зміні управлінської парадигми

2. В 2015-2023 роках відповідно до програм цифрового розвитку місцевою владою організовано та реалізовано велику кількість системних заходів із цифровізації процесу взаємодії влади і громадян.

3. Україна в цілому і Хмельниччина зокрема не потребують побудови цифрового суспільства «з нуля», оскільки виступають в основних трендах світової цифрової політики.

4. Адаптація світового досвіду цифровізації між органами влади і громадянською лежить, в основному, у наслідуванні та апробації окремих цифрових проєктів, які матимуть користь для українського суспільства.

ВИСНОВКИ

У бакалаврській роботі представлено теоретичне узагальнення та практичні рекомендації щодо ефективної взаємодії громадян та органів публічної влади. Виклики, які постають перед процесом взаємодії громадян та органів влади, стають основними рушійними силами розвитку різних каналів комунікації. Відповідно до поставлених завдань кваліфікаційної роботи, можна зробити певні висновки про рівень взаємодії органів публічної влади з громадянською в умовах цифрової трансформації суспільства:

1. Визначено сутність питання зв'язків з громадянською, їх основних напрямків та завдань. Варто підкреслити, що категорія «PR» розкрита в сучасній науковій літературі недостатньо конкретно, оскільки існує велика кількість визначень «PR», що не дозволяє говорити про визначеність цієї категорії. Було зроблено висновок, що діяльність «PR», перш за все, є основною

функцією управління, яка сприяє закріпленню організації та її підтримку з боку громадськості. Це твердження означає, що піар-діяльність спрямована головним чином на громадянина. Організація чи установа, якщо вона має бажання досягнути високих результатів, має зважати на споживача їхніх послуг та дослухатися до його думки. За допомогою літературних джерел, було розкрито питання функції та напрямків взаємодії громадян та органів публічної влади. Проаналізувавши основні напрями зв'язків з громадськістю, можна зробити висновок, що вони спрямовані, перш за все, на споживача та задоволення його потреб з боку органів публічної влади

2. Охарактеризовано поняття цифрової трансформації та її роль в побудові нових каналів комунікації між органами публічної влади та громадою є надзвичайно важливою для розуміння основних категорій та понять, які використовуються в кваліфікаційній роботі. Як і з поняття «ПР», категорії «цифровізація» та «цифрова трансформація» не мають чіткого та конкретного визначень серед науковців, тому існують різні погляди щодо них. Для того, щоб надати більш повну та об'єктивну інформацію щодо цих категорій, було опрацьовано низку літературних джерел з цього питання. Також, було описано основні ознаки та напрями цифровізації. Ініціатива щодо повної цифровізації має бути підкріплена конкретними заходами, а не лише великими обіцянками. До цього масштабного процесу мають бути залучені фахівці, які прагнуть реформувати існуючу систему та готові сприймати інноваційні методи роботи. Одним з найголовніших чинників, який сприятиме досягненню позитивних результатів – це підготовка кадрового ресурсу для проведення ефективного процесу цифровізації цієї сфери.

3. Описано зарубіжний досвід взаємодії у сфері взаємодії громадян та органів публічної влади. Варто сказати, що процес взаємодії громадян та влади в країнах з високим рівнем розвитку цифрових технологій, відбувається безперебійно та ефективно. Відкритість та прозорість стали основними атрибутами урядової діяльності провідних світових країн, адже будь – який

громадянин отримав можливість ознайомитися зі звітами та планами будь-якого державного органу на його офіційних ресурсах.

4. Охарактеризовано діяльність Хмельницької міської ради та її організаційну структуру. Після аналізу організаційної структури органу місцевого самоврядування та його нормативно – правової бази, можна зробити висновок про те, що Хмельницька міська рада спрямовує свою діяльність на виконання великого кола завдань. Одним з основних та найважливіших завдань є зміцнення конституційного ладу України, його основних засад та принципів. В процесі досягнення своїх цілей, орган місцевого самоврядування не може діяти як йому заманеться. Всі дії та обов'язки органів місцевого самоврядування закріплені нормативно – правовими актами, що робить неможливим дії такого органу на власний розсуд. Також було проаналізовано основні чинники, які впливають на ефективність робочого процесу органу місцевого самоврядування та процес надання адміністративних послуг, який відіграє значну роль в робочій діяльності міської ради.

5. Проаналізовано процес розгляду звернень громадян в умовах цифрової трансформації суспільства на прикладі Хмельницької міської ради. Даний процес є важливим для обох сторін взаємодії, тому і громадяни, і орган влади зацікавлені в його ефективності. Варто наголосити на тому, що взаємодія відбувається завдяки великій кількості каналів комунікації, що має свій вплив на підсумковий результат. Нами було поділено дані канали зв'язку на формальну та неформальну комунікацію, що спрощує надання їм характеристики. Під час розгляду формальних типів комунікації, було використано статистичну інформацію з офіційних документів, які були видані Хмельницькою міською радою, з визначені звітні періоди. Дані показники свідчать про зменшення ролі формальної комунікації, оскільки показники по основним каналам даного типу систематично знижуються з кожним звітнім періодом. Натомість, зростає роль неформальної комунікації, в основу якої закладено використання інформаційно – комунікаційних технологій. Як підтвердження даної тези, було наведено опис комунікації такого виду на

прикладі проекту «Відкрите місто», який вже довів свою ефективність на практиці. Варто акцентувати на тому, що сучасний процес розгляду звернень громадян спрямований на швидкість та ефективність. Такі характерні ознаки можна набути лише за умови використання інформаційно – комунікаційних технологій в повсякденній взаємодії громадян та влади.

6. Здійснено оцінку рівня ефективності взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю в умовах цифрової трансформації суспільства. Після зробленого аналізу, нами була поставлена позитивна оцінка даних взаємодії. Незважаючи на певні недоліки, які не є критичними, новітні інструменти комунікації заслуговують на увагу своєю ефективністю щодо досягнення поставлених завдань. Ці методи взаємодії мають великий потенціал для розвитку та можуть стати в найближчому майбутньому ключовими факторами для створення на території громади безперервної та ефективною взаємодії між владою та населенням. При оцінюванні рівня взаємодії було використано аналіз існуючих каналів комунікації, а також практичний досвід взаємодії з цими інструментами.

7. Запропоновано рекомендації щодо підвищення ефективності взаємодії Хмельницької міської ради з громадськістю. Рекомендації стосувалися підвищення рівня обізнаності громадян в розвитку інструментів електронної демократії, побудові процесу комунікації на засадах прозорості та відкритості, створенню комфортних та безпечних умов для проживання та розвитку бізнесу, завдяки реалізованим цифровим можливостям, що буде сприяти підвищенню якості комунікації між владою та громадою. Крім цього, рекомендовано сформувати при Хмельницькій міській раді PR-службу та виділено ряд функцій і завдань, які повинні нею виконуватись.

8. Окреслено способи адаптації зарубіжного досвіду взаємодії органів публічної влади та громадськості. В практичну діяльність варто впровадити концепцію доброго врядування, яка б змінила стиль спілкування між органами публічної влади та громадянами. Також, варто розглянути впровадження інструменту plainlanguage. Даний інструмент допоможе побудувати відносини

на чіткості та прозорості, що спрятиме підвищенню ефективності в процесі комунікації.

Таким чином, реалізація рекомендаційної частини в практичній діяльності допоможе вивести взаємодію громадян та органів публічної влади на якісно новий рівень та досягати визначених цілей швидко та ефективно. Представлені пропозиції можуть стати вихідною базою для формування та реалізації програм інформаційного розвитку Хмельницької міської ради в контексті взаємодії влади та громадськості в умовах цифрової трансформації суспільства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Блек Сем. Паблік рилейшнз. Що це таке?. К.: Новини, 1990. с. 240.
2. Бовсунівська І. В. Зарубіжний досвід взаємодії органів влади із громадянами із громадянами в системі електронного уряду. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. Серія: Державне управління. 2017. Том 28 (67). № 1. С. 12–21.
3. Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Аспекти публічного управління*. 2021. № 4. Т. 9. С. 95 – 103.
4. Бречко О. В. Детермінанти цифрової трансформації національної економіки. *Вісник Тернопільського національного економічного університету*. 2020. Вип. 4. С. 7–24.
5. Гавріков Ф.А. Зарубіжний досвід впровадження інформаційних технологій в сферу державного та муніципального управління. *Актуальні проблеми соціально – гуманітарного та науково – технічного знання*. 2017. № 4 (13). С. 11-13.
6. Гонтар З. Г. Парадигма доброго врядування як модель публічного управління. URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/9298/1/Сучасна-парадигма-публ-управл-3.pdf> (дата звернення: 15.05.2023)
7. Громадянські компетентності у професійній освіті державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування: зб. метод. матеріалів для системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування. за заг. ред. Н.Г. Протасової, Ю.О. Молчанової. К.: НАДУ, 2016. с. 308
8. Губерська Н. Л. Стадії адміністративних процедур: поняття й види. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія : Право. 2015. Вип. 30. Т. 2. С. 28-32. URL : www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.../8.pdf. (дата звернення: 28.05.2023)

9. Деякі питання цифрового розвитку: Постанова від 30 січня 2019 р. № 56. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-%D0%BF#Text>(дата звернення: 16.05.2023)

10. Досвід взаємодії державних органів країн світу з інститутами громадського суспільства, залучення громадськості до формування та реалізації державної політики, протидії корупції, забезпечення електронного урядування. URL: http://ogp.gov.ua/sites/default/files/library/Dosvid_OGP-MFA.pdf(дата звернення: 20.05.2023)

11. Європейська хартія місцевого самоврядування: Міжнародний документ від 15.10.1985 (Редакція від 16.11.2009). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text (дата звернення: 19.05.2022)

12. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол.: Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін. за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С.А. Чукут. К., 2008. с. 200

13. Карлова В. Впровадження концепції відкритого урядування в Україні як інструмент демократизації державного управління. *Відкрити очі*. 2017. URL: <http://www.vidkryti-ochi.org.ua/2017/03/blog-post.html>.

14. Кальна-Дубінюк Т.П., Буряк Р.І. Паблік рілейшнз: навч. посіб. для консалтингу. Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М. 2010. 204 с.

15. Круглов В. Державна політика трансформації ринку праці: виклики цифрової епохи. Науко-вий вісник: Державне управління.2021. №1(7). С.140-161.

16. Маркевич К. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagy-ta-shliakhy-podolannia-vyukykyiv>(дата звернення: 23.05.2023)

17. Марченко В. Б. Поняття та правове забезпечення цифрової трансформації в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2019. No 6. С. 279-282. URL: http://www.lsej.org.ua/6_2019/68.pdf(дата звернення: 17.05.2023)

18. Новак І. М. Трансформація менеджменту персоналу в цифровій екосистемі організації. Соціально-трудова сфера в координатах нової економіки та глобальної соціоекономічної реальності: виклики, шляхи розвитку: зб. тез доп. учасників Міжнар. наук.-практ. конф.; 11–12 листопада 2020 р. Київ : КНЕУ, 2021. С.218–220.

19. Почепцов Г.Г. Теорія комунікації. К.: Видавничий центр “Київський університет”. 1999. с. 301

20. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 2011 р. 2939-VI. *Відомості Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>(дата звернення: 15.05.2023)

21. Про затвердження Програми цифрового розвитку на 2021-2025 роки. URL:<https://khm.gov.ua/uk/content/pro-zatverdzhennya-programy-cyprovogo-rozvytku-na-2021-2025-roky-0>(дата звернення: 29.05.2023)

22. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 1998 р. 75/98-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80#Text>(дата звернення: 18.05.2023)

23. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 1997 р. №280/97-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. ст.170 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>(дата звернення: 09.05.2023)

24. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 01.12.2022 р. 2807-IX. *Відомості Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text>(дата звернення: 17.05.2023)

25. Програми впровадження електронного урядування у Хмельницькій міській раді на 2015-2020 роки. URL:<https://khm.gov.ua/uk/content/pro-zatverdzhennya-programy-vprovadzhennya-elektronного-uryaduvannya-u-hmelnytskyi-miskiy>(дата звернення: 14.05.2023)

26. Регламент Хмельницької міської ради VIII скликання від 08.12.2020 зі внесеними змінами від 15.12.2021. URL: <https://khm.gov.ua/uk/powers-regulations>(дата звернення: 13.05.2023)

27. Романовський О.Г. Основи публік рилейшнз : навчально-методичний посібник для студентів спеціальностей 8.03010201 «Психологія» та 8.18010018 «Адміністративний менеджмент». Х. : НТУ «ХПІ», 2015.с.176

28. Руденко М. В. Цифровізація: категоріальні особливості та специфіка трактування. Економічний форум. 2021. № 4.С. 3-13.URL: https://lntu.edu.ua/sites/default/files/fls/ekonomichniy_forum_4_2021_0.pdf (дата звернення: 19.05.2023)

29. Руденко М. В. Цифровізація економіки: нові можливості та перспективи. Економіка та держава. 2018. № 11. С. 61-65.

30. Сергуля С.Концепція *plainlanguage* та її практичний вимір в діяльності Європейського Союзу.URL: https://niss.gov.ua/sites/default/files/2016-06/Verstka_ost_ispr-2eea8.pdf(дата звернення: 07.05.2023)

31. Сиволапенко Т. Л. Досвід зарубіжних країн із впровадження цифрових концепцій: реалії та перспективи для України. URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/3_2019/22.pdf(дата звернення: 17.05.2023)

32. Сидоренко С. В. Цифрова трансформація суспільства в умовах четвертої промислової революції. *Мультиверсум. Філософський альманах*.2021. Вип.1(173), т.1. С. 31-43.

33. Смірнова К.В. PR менеджмент: конспект лекцій. Одеса, ОДЕКУ, 2021. с. 191 URL: http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/9370/1/SmirnovaKV_PR%20management_KL_2021.pdf(дата звернення: 22.05.2023)

34. Степанов В.Ю. Інформаційне забезпечення системи державного управління. *Актуальні проблеми державного управління*. 2013. № 1. С. 226–231.

35. Стратегії розвитку міста Хмельницького до 2025 року, затвердженої рішенням сесії міської ради від 31.05.2017 №2. URL:

<https://khm.gov.ua/uk/content/pro-zatverdzhennya-strategiyi-rozvytku-mistahmelnyckogo-do-2025-roku-ta-planu-diy-z>(дата звернення: 06.05.2023)

36. Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html>(дата звернення: 01.06.2023)

37. Участь громадськості в процесі прийняття рішень. Огляд стандартів та практик у країнах — членах Ради Європи. URL: https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/17-civik-2018/rubrik_rekomehdation/civik_Europe_2016.pdf(дата звернення: 13.05.2023)

38. Чальцева О.М. Швець К.А. Online практики публічної політики в Литві та Україні. URL: <http://195.34.206.236/bitstream/123456789/1954/1/Online%20практики%20публічної%20політики%20в%20Литві%20та%20Україні.pdf>(дата звернення: 02.06.2023)

39. Чередніченко Н.С. Цифровізація державного управління URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/354.pdf>(дата звернення: 30.05.2023)

40. Чмерук Г. Г.Цифрова трансформація як нова форма трансформації фінансових відносин суб'єктів господарювання. Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. 2019. Т. 24, Вип. 4. С. 164-169.

41. Шавкун І.Г., Дибчинська Я.С. Формування іміджу організації: навчальний посібник. Запоріжжя: ЗНУ, 2016. с. 111

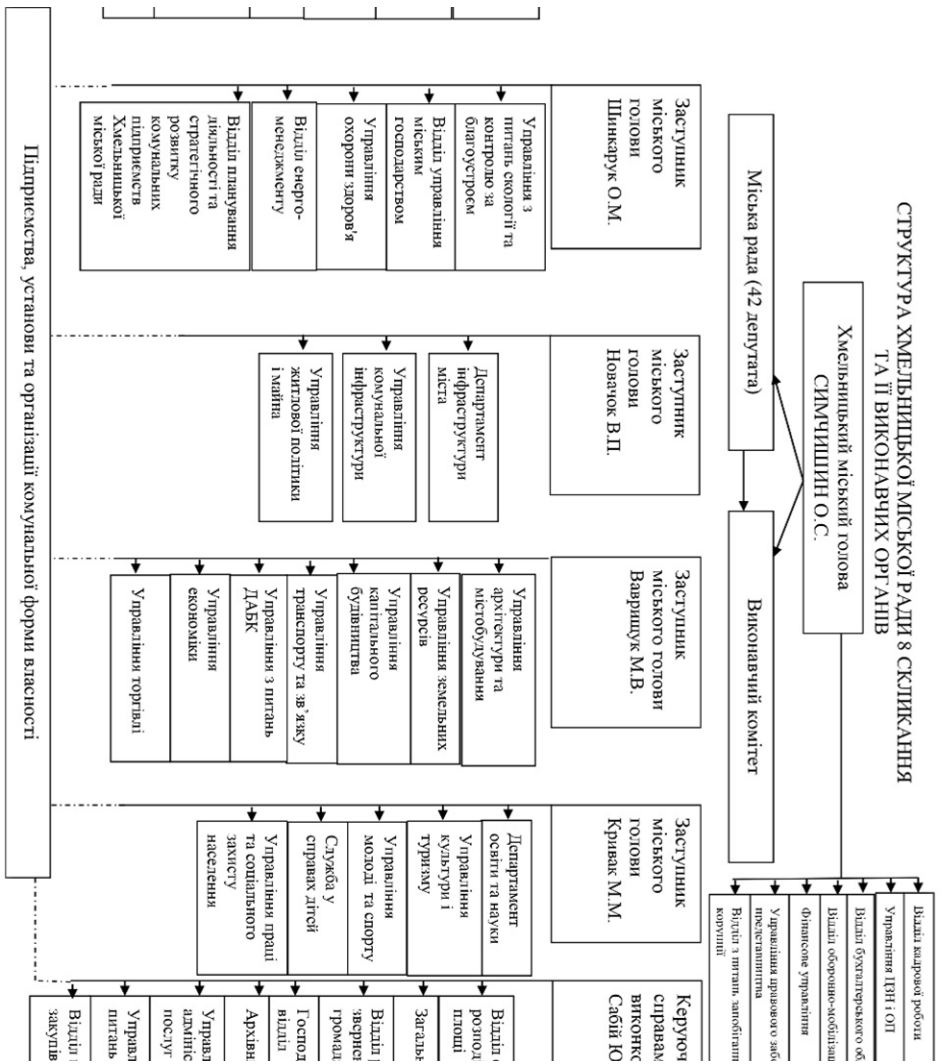
42. European Commission website (2021), "DigitalEconomy and Society Index in 2020". URL:<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>(дата звернення: 04.06.2023)

43. HarlowRex F. Building a PublicRelationsDefinition. PublicRelationsReview. 1976, Winter. Vol. 2 № 4.

44. Webster. NewInternationalDictionary. URL: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/public%20relations>(дата звернення: 12.05.2023)

Додаток А

ДОДАТКИ



Інформація про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2021 році

Надзвичайно важливе місце в системі засобів захисту прав, свобод і законних інтересів громадян, комунікації влади і громади посідає реалізація права на звернення. Звернення громадян до органів державної влади, місцевого самоврядування є їх конституційним правом. Воно закріплено статтею 40 Конституції України.

Відповідно, забезпечення цього конституційного права громадян на звернення до органів влади є важливою галуззю діяльності виконавчого комітету та виконавчих органів Хмельницької міської ради, підприємств, установ, організацій міста.

Протягом 2021 року здійснювалися системні заходи для безумовного виконання вимог Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №348 "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації", інших нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.

Загалом, за 2021 рік до Хмельницької міської ради надійшло 20290 звернень, що на 12632 звернення або 38,4% менше, ніж у 2020 році.

Велику питому вагу займають письмові звернення і становлять 94,7% (19215 звернень) від загальної кількості надходжень. Аналізуючи статистику надходжень письмових звернень, спостерігаємо зменшення таких звернень на 38,8% або 12159 звернень у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року (2021 р. - 19215 звернень, 2020 р.- 31374 звернення).

Тенденція до зменшення числа звернень спостерігається і серед усних звернень. Протягом 2021 року опрацьовано 1075 звернень, що на 473 звернення або 30,6% менше, ніж за аналогічний період минулого року (2020 рік – 1548 звернень).

Кількість колективних звернень також зменшилася на 26,6% (у 2021 році - 482 звернення, 2020 року – 657 звернень).

№ з/п	Тип звернення	2021 рік	2020 рік	Абсолютні числа (+/-)	Відсотки (до 2020 р.)
1.	Письмові звернення	19215	31374	-12159	-38,8%
2.	Прийнято на особистому прийомі	1075	1548	-473	-30,6%
3.	Всього надійшло звернень	20290	32922	-12632	-38,4%
4.	Колективні звернення	482	657	-175	-26,6%

Зменшення надходжень звернень від представників територіальної громади міста відбулось, здебільшого, внаслідок впровадження карантинних обмежень у зв'язку з пандемією.

Кількість і характер питань характеризуються, зокрема, такими цифрами:

**Характер питань, порушених у зверненнях громадян за 12 місяців
2021 р. (від 01.01 до 31.12) в порівнянні з аналогічним періодом 2020 р.**

№з/п	Характер питання	2021 рік	2020 рік	Абсолютні числа (+,-)
1.	Соціальна політика. Соціальний захист населення.	11177	25936	-14759
2.	Комунальне господарство	4118	2323	1795
3.	Аграрна політика та земельні відносини	2304	1253	1051
4.	Діяльність органів місцевого самоврядування	668	768	-100
5.	Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньо-економічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	591	815	-224
6.	Охорона здоров'я	397	482	-85
7.	Транспорт і зв'язок	365	357	8
8.	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	214	244	-30
9.	Житлова політика	162	258	-96
10.	Молодь. Фізична культура і спорт	51	0	51
11.	Сімейна, гендерна політика, захист прав дітей	44	88	-44
12.	Праця і заробітна плата	42	247	-205
13.	Екологія та природні ресурси	39	12	27
14.	Культура та культурна спадщина, туризм	37	28	9
15.	Промислова політика	20	2	18
16.	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	19	27	-8
17.	Охорона праці та промислова безпека	11	0	11
18.	Інше	10	19	-9
19.	Фінансова, податкова, митна політики	5	20	-15
20.	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	4	0	4

21.	Діяльність місцевих органів виконавчої влади	3	32	-29
22.	Діяльність підприємств та установ	3	0	3
23.	Діяльність центральних органів виконавчої влади	2	3	-1
24.	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації	1	4	-3
25.	Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини	1	2	-1
26.	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України	1	1	0
27.	Діяльність об'єднань громадян, релігія, міжконфесійні відносини	1	1	0
	Разом	20290	32922	-12632

Як свідчить аналіз, лідерство займають питання соціального характеру. Зменшення кількості надходжень таких звернень відбулося на 56,9% або 14759 звернень (2021 р. – 11177 звернень, 2020 р. – 25936 звернень). Насамперед, це питання:

- надання матеріальної допомоги учасникам бойових дій або членам їх сімей, внутрішньо переміщеним особам із зони Операції об'єднаних сил і Криму або іншій категорії населення, яка її потребує;
- звільнення від сплати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій учасникам бойових дій або членам їх сімей;
- здобуття вищої освіти або перекваліфікація учасників БД;
- отримання соціальних виплат, субсидій;
- проведення капітальних ремонтів для пільгової категорії населення;
- забезпечення засобами технічної реабілітації (візки, милиці, протези, ходунки);
- встановлення засобів індивідуального обліку води;
- забезпечення санаторно-курортними путівками;
- реабілітації та соціального захисту інвалідів;
- виплати заборгованості із заробітної плати та інші.

Протягом звітнього періоду на адресу керівництва Хмельницької міської ради надійшло 4118 звернень від мешканців міста, які порушували питання житлово-комунального господарства. Це на 1795 звернень більше, ніж за аналогічний період минулого року (у 2020 році – 2323 звернення). Здебільшого, це питання:

- ремонту існуючого дорожнього покриття та улаштування нового асфальтобетонного покриття;
- забезпечення гарячим водопостачанням;

- ремонту водопостачання та водовідведення у будинках;
- омолодження дерев;
- благоустрою прибудинкових територій, вивозу сміття;
- ремонту дахів будинків та стиків стін панелей будинків;
- улаштування технічних засобів дорожнього регулювання;
- вилову собак та ін.

Найактуальнішими питаннями у сфері земельних відносин у 2021 році були:

- передача у власність земельних ділянок для індивідуального будівництва житла і гаражів, ведення садівництва, городництва;
- надання містобудівних умов та обмежень на земельну ділянку або будівництво чи реконструкцію приміщень;
- переведення садового (дачного) будинку в житловий;
- самочинне будівництво;
- виготовлення та видача будівельних паспортів та паспортів прив'язки на об'єкт;
- вирішення земельних спорів та ін.

Найбільшу питому вагу серед згаданих вище звернень, займають питання про виділення земельної ділянки для будівництва та обслуговування жилого будинку, господарських будівель та споруд, садівництва від учасників бойових дій.

Щодо конкретних показників, то кількість звернень громадян із земельних і архітектурно-будівельних питань зменшилась на 1051 звернення (2021 р. – 2304 звернення, 2020 р. – 1253 звернення).

Протягом 2021 року до Хмельницької міської ради надійшла значна кількість звернень від найменш соціально захищених категорій громадян, у тому числі від:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I, II, III групи (п. 7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п. 7.6)		від дітей війни (п. 7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п. 7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п. 7.14, 7.15)	
2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
4457	1650	6130	5652	82	22	29	466	213	315	112	33

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 15941 звернення або 78,5% від їх загальної кількості.

На виконання пункту 1, 2, 5 Указу Президента України "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" відділом роботи із зверненнями громадян міської ради здійснено контроль за додержанням законодавства щодо ведення діловодства та роботи зі зверненнями громадян у 8 виконавчих органах міської ради та комунальних підприємствах.

Це питання знаходиться на постійному контролі керівників виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств.

Враховуючи важливість цього напрямку роботи, хід розгляду звернень жителів громади та їх результати перебувають на постійному контролі міської влади, насамперед, міського голови; регулярно аналізуються під час виробничих нарад.

У міській раді приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники Операції об'єднаних сил і бойових дій, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Для оперативного реагування на звернення громадян та повного інформування мешканців міста з питань функціонування міського господарства регулярно проводяться **прямі телефонні лінії "Міська влада відповідає"** за участю міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючого справами виконавчого комітету. За результатами проведення **60** таких прямих телефонних ліній зареєстровано **539** звернень від мешканців міста. Усі звернення своєчасно розглянуті, заявникам надані конкретні обґрунтовані відповіді.

Також протягом звітнього періоду проводилися **виїзні прийоми** у старостинських округах і мікрорайонах міста. За результатами 20 таких виїзних прийомів зареєстровано та опрацьовано **222** звернення від мешканців об'єднаної територіальної громади. Усі звернення своєчасно розглянуті, заявникам надані конкретні відповіді на порушені ними питання.

Вперше, у березні 2021 року було успішно започатковано ще одну форму діалогу між владою та громадою, а саме **онлайнприйомгромадян**. У 2021 році було проведено 30 таких онлайн прийомів за участю міського голови О. Симчишина, секретаря міської ради В. Діденка та заступників міського голови М. Ваврищука, М. Кривака, В. Новачка, О. Шинкарука та Р. Примуша (до вересня 2021 р.). Загалом, під час онлайн прийомів порушено 2220 питань від мешканців громади, на 1906 з яких дано усні відповіді та роз'яснення, а 314 заявникам, за їх бажанням, надано письмові відповіді на поштові, електронні адреси або через офіційну сторінку Хмельницької міської ради у Фейсбуці.

Відповідно до пункту 4 Указу Президента України "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" **забезпечено систематичне висвітлення стану організації роботи зі зверненнями громадян в засобах масової інформації**. Для поліпшення роботи із зверненнями громадян, їх поінформованості широко використовуються засоби масової інформації, а саме: газета "Проскурів", ТРК "Місто", обласні ЗМІ - "Подільські вісті", філії ПАТ ""НСТУ" "Регіональна дирекція UA-Поділля"", обласне радіо, веб-сайт міської ради тощо, де систематично висвітлюється різноманітна

інформація щодо проведеної роботи із зверненнями громадян та роз'яснення найбільш актуальних питань, що хвилюють мешканців обласного центру.

Систематично проводиться щомісячний, щоквартальний аналіз та узагальнення звернень громадян.

Також протягом звітної періоду на адресу керівництва міста **надійшло 699 запитів на публічну інформацію**. Усі запити якісно опрацьовані, запитувачі отримали повні та обґрунтовані відповіді у встановлені чинним законодавством терміни.

Ще однією формою діалогу між владою і громадою є функціонування порталу **"Електронні петиції"**. Протягом звітної періоду до міської ради надійшло 59 петицій. З них оприлюднено 44, позаяк 15 петицій було відхилено, так як вони не відповідали основним вимогам Порядку розгляду електронної петиції, адресованої Хмельницькій міській раді. 1 петиція набрала 500 і більше голосів. Усі петиції опрацьовано належним чином. Результати розгляду електронних петицій оприлюднено на порталі «Петиції» офіційного сайту міської ради.

Велику популярність у хмельничан набуло функціонування розділу **"Електронні звернення"**. Це засвідчують і цифри. За звітний період зареєстровано та опрацьовано **3335** електронних звернень. Така форма співпраці передбачає можливість візуалізувати наявну проблему за допомогою фото чи відео та звернутися до влади для її вирішення не виходячи з дому. Більшість порушуваних заявниками питань вирішено позитивно.

Завдяки відпрацьованій системі у виконавчому комітеті, більшості департаментів, управлінь, відділів та комунальних підприємств, інших міських установ та організацій звернення громадян розглядаються своєчасно та уважно, заявники отримують конкретні письмові відповіді, як того вимагає чинне законодавство.

Робота з розгляду порушених у зверненнях до міської ради та її виконавчих органів питань, підвищення відповідальності керівників за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги будуть і надалі перебувати на постійному контролі в керівників міста.

Завідувач відділу роботи із
зверненнями громадян

Наталія ЛОПАТОВСЬКА

Інформація

про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2022 році

Надзвичайно важливе місце в системі засобів захисту прав, свобод і законних інтересів громадян, комунікації влади і громади посідає реалізація права на звернення. Звернення громадян до органів державної влади, місцевого самоврядування є їх конституційним правом. Воно закріплено статтею 40 Конституції України.

Відповідно, забезпечення цього права є важливим напрямком діяльності виконавчого комітету та виконавчих органів Хмельницької міської ради, підприємств, установ, організацій міста.

Протягом 2022 року здійснювалися системні заходи для безумовного виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», інших нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.

Загалом, за 2022 рік до Хмельницької міської ради надійшло 13285 звернень, що на 7005 звернень або 34,6% менше, ніж у 2021 році.

Велику питому вагу займають письмові звернення і становлять 96,5% (12829 звернень) від їх загальної кількості. Аналізуючи статистику надходжень письмових звернень, спостерігаємо зменшення таких звернень на 38,3% або 6386 звернень у порівнянні з аналогічним періодом 2021 року (2022 р. – 12829 звернень, 2021 р.- 19215 звернень).

Тенденція до зменшення числа звернень спостерігається і серед усних звернень. Протягом минулого року опрацьовано 456 звернень, що на 619 звернень або 57,6% менше, ніж за аналогічний період 2021 року (1075 звернень).

Кількість колективних звернень також зменшилася на 46,7% (у 2022 році – 257 звернень, 2021 року – 482 звернення).

№ з/п	Тип звернення	2022 рік	2021 рік	Абсолютні числа (+/-)	Відсотки (до 2021 р.)
1.	Письмові звернення	12829	19215	-6386	33,3%
2.	Прийнято на особистому прийомі	456	1075	-619	57,6%
3.	Всього надійшло звернень	13285	20290	-7005	34,6%
4.	Колективні звернення	257	482	-225	46,7%

Зменшення надходжень звернень від представників територіальної громади міста відбулось, здебільшого, внаслідок повномасштабної агресії РФ проти України та продовження карантинних обмежень у зв'язку з пандемією.

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 10621 звернення або 79,9% від їх загальної кількості.

Кількість і характер питань характеризуються, зокрема, такими цифрами:

Характер питань, порушених у зверненнях громадян за 12 місяців 2022 р. (від 01.01 до 31.12) в порівнянні з аналогічним періодом 2021 р.

№з/п	Характер питання	2022 рік	2021 рік	Абсолютні числа (+,-)
1.	Соціальна політика. Соціальний захист населення.	9342	11177	-1835
2.	Комунальне господарство	1256	4118	-2862
3.	Аграрна політика та земельні відносини	480	2304	-1824
4.	Діяльність органів місцевого самоврядування	425	668	-243
5.	Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішнь-економічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	292	591	-299
6.	Охорона здоров'я	262	397	-135
7.	Транспорт і зв'язок	183	365	-182
8.	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	182	214	-32
9.	Житлова політика	93	162	-69
10.	Молодь. Фізична культура і спорт	9	51	-42
11.	Сімейна, гендерна політика, захист прав дітей	80	44	36
12.	Праця і заробітна плата	19	42	-23
13.	Екологія та природні ресурси	41	39	2
14.	Культура та культурна спадщина, туризм	19	37	-18
15.	Промислова політика	47	20	27
16.	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	6	19	-13
17.	Охорона праці та промислова безпека	3	11	-8
18.	Інше	520	10	510
19.	Фінансова, податкова, митна політики	8	5	3
20.	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	4	4	0

21.	Діяльність місцевих органів виконавчої влади	5	3	2
22.	Діяльність підприємств та установ	1	3	-2
23.	Діяльність центральних органів виконавчої влади	2	2	0
24.	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації	2	1	1
25.	Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини	2	1	1
26.	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України	1	1	0
27.	Діяльність об'єднань громадян, релігія, міжконфесійні відносини	1	1	0
	Разом	13285	20290	-7005

Як свідчить аналіз, лідерство займають питання соціального характеру. Зменшення кількості надходжень таких звернень відбулося на 16,4% або 1835 звернень (2021 р. – 11177 звернень, 2022 р. – 9342 звернення). Насамперед, це питання:

- надання матеріальної допомоги учасникам бойових дій або членам їх сімей, внутрішньо переміщеним особам із зони бойових дій або іншій категорії населення, яка її потребує;

- звільнення від сплати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій учасникам бойових дій або членам їх сімей;

- здобуття вищої освіти або перекваліфікація учасників БД;

- отримання соціальних виплат, субсидій;

- проведення капітальних ремонтів для пільгової категорії населення;

- забезпечення засобами технічної реабілітації (візки, милиці, протези, ходунки);

- встановлення засобів індивідуального обліку води;

- забезпечення санаторно-курортними путівками;

- реабілітації та соціального захисту інвалідів та інші.

Протягом звітного періоду на адресу керівництва Хмельницької міської ради надійшло 1256 звернень від мешканців територіальної громади, які порушували питання житлово-комунального господарства. Це на 2862 звернення менше, ніж за аналогічний період минулого року (у 2021 році – 4118 звернень). В основному, це питання:

- ремонту існуючого дорожнього покриття та улаштування нового асфальтобетонного покриття;

- недотримання графіку планових відключень електроенергії;

- забезпечення гарячим водопостачанням;

- ремонту водопостачання та водовідведення у будинках;
- омолодження дерев;
- благоустрою прибудинкових територій, вивозу сміття;
- ремонту дахів будинків та стиків стін панелей будинків;
- улаштування технічних засобів дорожнього регулювання;

Найактуальнішими питаннями у сфері земельних відносин у 2022 році були:

- передача у власність земельних ділянок для індивідуального будівництва житла і гаражів, ведення садівництва, городництва;
- надання містобудівних умов та обмежень на земельну ділянку або будівництво чи реконструкцію приміщень;
- надання довідки про відсутність/наявність земельних ділянок у власності;
- продовження оренди земельних ділянок;
- самочинне будівництво;
- виготовлення та видача будівельних паспортів та паспортів прив'язки на об'єкт;
- вирішення земельних спорів тощо.

Щодо конкретних показників, то кількість звернень громадян із земельних і архітектурно-будівельних питань зменшилась на 1824 звернення (2021 р. – 2304 звернення, 2022 р. – 480 звернень).

Протягом 2022 року до Хмельницької міської ради надійшла значна кількість звернень від найменш соціально захищених категорій громадян, у тому числі від:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11 ,7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
4457	3450	6130	3540	82	12	29	11	213	148	112	44

У міській раді приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники Операції об'єднаних сил і бойових дій, особи з інвалідністю, вимушено переміщені особи, громадяни, які постраждали внаслідок

Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

На виконання пунктів 1, 2, 5 вищезгаданого Указу Президента України, відділом роботи із зверненнями громадян міської ради здійснюється постійний контроль за додержанням законодавства щодо ведення діловодства та роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради та комунальних підприємствах.

Для оперативного реагування на звернення громадян та повного інформування мешканців міста з питань функціонування міського господарства регулярно проводяться **прямі телефонні лінії «Міська влада відповідає»** за участю міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючого справами виконавчого комітету. За результатами проведення **31** такої лінії зареєстровано **403** звернення від мешканців територіальної громади. Усі звернення своєчасно розглянуті, заявникам надані конкретні обґрунтовані відповіді.

Також у звітному періоді було проведено **5 онлайнприйомів громадян** за участю керівництва міської ради. Загалом, під час онлайн прийомів порушено 144 питання від мешканців громади, на 91 з яких дано усні відповіді та роз'яснення, а 53 заявникам, за їх бажанням, надано письмові відповіді на поштові, електронні адреси або через офіційну сторінку Хмельницької міської ради у Фейсбукі.

Відповідно до пункту 4 Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» **забезпечено систематичне висвітлення стану організації роботи зі зверненнями громадян в засобах масової інформації**. Для поліпшення роботи із зверненнями громадян, їх поінформованості широко використовуються засоби масової інформації, а саме: газета «Проскурів», ТРК «Місто», обласні ЗМІ – «Подільські вісті», філії ПАТ «НСТУ» «Регіональна дирекція UA-Поділля», обласне радіо, веб-сайт міської ради тощо, де систематично висвітлюється різноманітна інформація щодо проведеної роботи із зверненнями громадян та роз'яснення найбільш актуальних питань, що хвилюють мешканців обласного центру.

Систематично проводиться щомісячний, щоквартальний аналіз та узагальнення звернень громадян.

Також протягом звітної періоду на адресу керівництва міста **надійшло 284 запити на публічну інформацію**. Усі запити якісно опрацьовані, запитувачі отримали повні та обґрунтовані відповіді у встановлені чинним законодавством терміни.

Ще однією формою діалогу між владою і громадою є функціонування порталу «Електронні петиції». Протягом звітної періоду до міської ради надійшло 27 петицій. З них оприлюднено 21, позаяк 6 петицій було відхилено, так як вони не відповідали основним вимогам Порядку розгляду електронної петиції, адресованої Хмельницькій міській раді. Усі петиції опрацьовано належним чином. Результати розгляду електронних петицій оприлюднено на порталі «Петиції» офіційного сайту міської ради.

Велику популярність у хмельничан набуло функціонування розділу «Електронні звернення». Це засвідчують і цифри. За звітний період зареєстровано та опрацьовано **2011** електронних звернень. Така форма співпраці передбачає можливість візуалізувати наявну проблему за допомогою фото чи відео та звернутися до влади для її вирішення, не виходячи з дому. Більшість порушених заявниками питань вирішено позитивно.

Завдяки відпрацьованій системі у виконавчому комітеті, більшості департаментів, управлінь, відділів і комунальних підприємств, інших міських установ та організацій звернення громадян розглядаються своєчасно та уважно, заявники отримують конкретні письмові відповіді, як того вимагає чинне законодавство.

Робота з розгляду порушених у зверненнях до міської ради та її виконавчих органів питань, підвищення відповідальності керівників за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги громадян буде і надалі перебувати на постійному контролі в керівників міста.

Завідувач відділу роботи із
зверненнями громадян

Наталія ЛОПАТОВСЬКА

Виконав: студент 4 курсу за спеціальністю 281Публічне управління та адміністрування денної форми навчання

_____ Ярослав БЕКАС

Науковий керівник:

Викладач-стажист кафедри

_____ Надія ЛАЛУЄВА

Робота допущена до захисту:

завідувач кафедри публічного управління та адміністрування, д.держ.упр., професор

_____ Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ