

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА ІМЕНІ
ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ

Кафедра публічного управління та адміністрування

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: *«Роль зв'язків з громадськістю у публічному управлінні»*

Виконала:

студентка 5 курсу за спеціальністю 281
Публічне управління та адміністрування
заочної форми навчання

Давидюк М.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник:

професор кафедри публічного управління
та адміністрування, держ.упр., доцент

Маланчій М.О.

(науковий ступінь,
вчене звання, прізвище
та ініціали)

Рецензент:

Викладач – стажист кафедри публічного
управління та адміністрування

Лалусва Н. М.

(науковий ступінь,
вчене звання, прізвище
та ініціали)

Зміст

Анотація.....	3
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ГРОМАДСЬКІСТЮ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ.....	3 8
1.1. Сутність, цілі та функції зв'язків з громадськістю у публічному управлінні	8
1.2. Європейський досвід забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.....	15
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ГРОМАДСЬКІСТЮ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ.....	3 25
2.1. Нормативно-правові аспекти інформаційної відкритості та комунікаційної взаємодії органів публічної влади з громадськістю	25
2.2. Форми та інструменти взаємодії з громадськістю у публічному управлінні	30
2.3 Оцінка результативності взаємодії з громадськістю у публічному управлінні.....	37
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ РОЛІ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ.....	42
3.1. Адаптація європейського досвіду забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні	42
3.2. Формування ефективних механізмів забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.....	44
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53
ДОДАТКИ.....	60

АНОТАЦІЯ

Давидюк М.В. - Роль зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.

Бакалаврська робота за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування.

Основна увага в роботі присвячена обґрунтуванню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій щодо удосконалення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.

У першому розділі роботи розкрито теоретичну основу поняття «зв'язки з громадськістю», сутність, цілі та функції зв'язків з громадськістю у публічному управлінні. Також систематизовано європейський досвід забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.

У другому розділі розглянуті нормативні документи, які регулюють питання комунікаційної взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування та громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування. Проаналізовано сучасний стан діяльності Тернопільської обласної військової адміністрації, а також проведено оцінку результативності взаємодії з громадськістю.

Також у роботі було розглянуто, шляхи реалізації забезпечення зв'язків з громадськістю в Україні на прикладі таких зарубіжних країн як: США, Німеччина, Нідерланди, Канада. Та дійшли висновку, що цей досвід є корисним для України як країни, яка тільки зробила перші кроки на шляху до справжньої демократії.

Ключові слова: зв'язки з громадськістю, публічне управління, публічні органи, органи місцевого самоврядування, державна комунікаційна політика.

SUMMARY

Davidyuk M.V. - The role of public relations in public administration.

Bachelor's thesis on the specialty 281 Public management and administration.

The main focus of the work is devoted to the substantiation of theoretical foundations and the development of practical recommendations for improving relations with the public in public administration.

The first chapter of the work reveals the theoretical basis of the concept of "public relations" and the essence, goals and functions of public relations in public administration. The European experience of providing relations with the public in public administration is also systematized.

In the second section, normative documents are considered that regulate the issue of communication interaction of state authorities, local self-government and public control over the activities of state authorities and local self-government. The current state of activity of the Ternopil Regional Military Administration was analyzed, as well as an assessment of the effectiveness of interaction with the public.

The work also considered ways to implement public relations in Ukraine on the example of such foreign countries as: the USA, Germany, the Netherlands, and Canada. But they came to the conclusion that this experience is useful for Ukraine, as a country that has just taken the first steps on the way to true democracy.

Keywords: public relations, public administration, public bodies, local self-government bodies, state communication policy.

ВСТУП

Актуальність теми. Тема цього дослідження є доволі актуальною на даний час, оскільки дає можливість проаналізувати роботу органів влади в плані комунікації із громадськістю в публічному управлінні в даний період в Україні. Важливість гарно налаштованої комунікації особливо стає зрозумілою під час кризових та конфліктних ситуацій. Однак, з моменту виникнення конфліктів чи криз, як правило, руйнуються навіть добре налагоджені інформаційні потоки. Саме медіа під час виникнення таких ситуацій відбирають, структурують та поширюють інформацію про кризу чи конфлікт та про поведінку керівництва держави під час їхнього перебігу. І, таким чином, медіа формують думку громадськості щодо влади та її здатності розв'язувати такі проблеми.

У такій ситуації основним завданням уряду є розробка та застосування системи антикризового (антиконфліктного) реагування та написання антикризової (антиконфліктної) комунікативної стратегії. Ці заходи мають на меті як захист власного іміджу конкретних урядовців, так і запобігання негативним впливам на репутацію держави в цілому. Окрім того, антикризові дії та їх комунікаційний супровід допомагають уникнути нерозуміння дій держави, хаосу та безладдя під час кризових чи конфліктних ситуацій, які можуть загрожувати безпеці населення.

Проблеми побудови взаємовідносин органів державної влади, місцевого самоврядування та громадськості досліджували багато вчених. Найбільший внесок у дослідження взаємовідносин органів державної влади та місцевого самоврядування з громадськістю зробили такі вчені: Зяйлик М.Ф.[21], Королько В.Г.[29], Колосок О.В., Почепцов Г.Г., Самойленко Т.Г. Саппа М.М., та ін. Проте відносини з громадськістю на сьогодні є найменш вивченими та потребують детального дослідження.

Тому проблема відносин із громадськістю є однією з центральних у діяльності суб'єктів та об'єктів комунікаційно-управлінських відносин. Сучасна інформаційно-комунікаційна реальність вимагає нових підходів до їх

дослідження і, відповідно, нових методів і критеріїв оцінки суспільних відносин.

Метою бакалаврської роботи є обґрунтування теоретичних засад та обґрунтування практичних пропозицій щодо підвищення ролі зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні **завдання**:

- визначити сутність, цілі та функції зв'язків з громадськістю у публічному управлінні;
- узагальнити європейський досвід забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні;
- описати нормативно-правові аспекти інформаційної відкритості та комунікаційної взаємодії органів публічної влади з громадськістю;
- систематизувати форми та інструменти взаємодії з громадськістю у публічному управлінні;
- здійснити оцінку результативності взаємодії з громадськістю у публічному управлінні;
- обґрунтувати можливості адаптації європейського досвіду забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні;
- запропонувати напрями формування ефективних механізмів забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.

Об'єктом дослідження є зв'язки з громадськістю у публічному управлінні на матеріалах Тернопільської обласної військової адміністрації.

Предметом дослідження є теоретичні, практичні аспекти обґрунтування ролі зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.

Методи дослідження. Теоретико-методологічною основою дослідження стали праці провідних вітчизняних та зарубіжних науковців у галузі дослідження взаємовідносин органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю. Використання формально-логічного методу дало змогу визначити й уточнити окремі терміни й категорії й таким чином упорядкувати понятійно-категоріальний апарат. Порівняльний

метод застосовувався при дослідженні відносин органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю в різних країнах, а також при розгляді питань впливу індивідуальних нормативно-правових актів. У всіх розділах роботи використовувалися методи формальної та матеріальної логіки.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що вони можуть використовуватись в подальшому формуванні програми вдосконалення механізму забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

1.1. Сутність, цілі та функції зв'язків з громадськістю у публічному управлінні

Зв'язки з громадськістю (паблік рілейшнз) — це наука і мистецтво досягнення взаємопорозуміння та згоди між людьми, соціальними групами, класами, націями, державами на основі цілеспрямованого формування громадської думки та управління нею.

Зв'язки з громадськістю це особлива функція управління, яка сприяє встановленню і підтримці спілкування, взаєморозуміння, взаємної прихильності і співпраці між організацією і стейкхолдерами.

Основна мета підрозділу PR у разі настання кризової ситуації, яка отримала широкий громадський резонанс: - донести до максимальної кількості людей інформацію, яка має бути простою для сприйняття громадськістю та складною для інтерпретацій у ЗМІ

Зв'язки з громадськістю є однією з найважливіших функцій організації для досягнення поставлених цілей і зміцнення іміджу бренду. Виділяють кілька конкретних дій:

1. Підтримувати оптимальний і позитивний імідж організації.
2. Організація та проведення заходів, конгресів, конференцій, семінарів тощо.
3. Дотримування належної трудової практики, як всередині, так і за межами організації.
4. Контролювати надсилання та отримання інформації про діяльність, яку здійснює підприємство.
5. Налаштувати канали зв'язку, щоб сприяти прямому контакту з ідеальною аудиторією або клієнтами, на яких вони орієнтуються. .

Наявність налагоджених відносин з громадськістю є невід'ємною частиною сучасного, демократичного стилю публічного управління та

місцевого самоврядування. Наразі спостерігається розвиток таких напрямів комунікації з громадськістю в державних структурах:

- формування думки та позитивного іміджу держави всередині країни та за кордоном;
- активне звітування про діяльність влади та органів місцевого самоврядування;
- вплив на внутрішню політику (розвиток промисловості, фінансів, торгівлі тощо) і міжнародні відносини;
- Проведення досліджень та збір статистичних даних з актуальних політичних проблем.

Спочатку поговоримо про розглянуте поняття «паблік рилейшнз».

Термін «паблік рилейшнз» має багато різних тлумачень. Можна розрізнити такі: «робота зі зв'язків з громадськістю», «комунікація з громадськістю», «комунікаційний менеджмент», «PR-комунікація». Зараз існує близько 500 різних визначень цього терміну.

Надалі, проводячи наше дослідження, ми зосередимося на вивченні категорії Public Relations (або Public Relations). Отже, зупинимося на деяких визначеннях, які були запропоновані різними авторами.

Систематизація визначень паблік рилейшнз різними авторами призвела до формування наступних груп визначень PR:

1. набір визначень PR, у яких відносини України з громадськістю розуміються як частина управління;
2. набір визначень PR, де домінує розуміння паблік рилейшнз як комунікаційної системи.

Згідно з деякими джерелами, термін «паблік рилейшнз» вперше був запропонований третім президентом США Т. Джефферсоном і стосувався компетентності у роботі з громадською думкою» [15, с. 130-132].

Енциклопедія публічного управління визначає термін «паблік рилейшнз» так: 1) діяльність, спрямована на досягнення взаєморозуміння між організаціями (владними структурами, бізнесом, політичними партіями,

громадськими організаціями) та громадськістю; 2) наукова дисципліна, яка обґрунтовує необхідність такої діяльності та розробляє її технологію [18].

О. В. Колосок запропонував таке визначення: «Це різновид, а також засіб встановлення двостороннього зв'язку між державними управлінськими інститутами та суспільством» [54].

Дослідник В. Королько дає таке визначення: «Паблік рілейшнз – це функція стратегічного менеджменту, яка використовує інформацію – інструменти комунікації для оптимізації взаємовідносин із ключовими групами громадськості, від яких залежить успіх чи невдача організації» [29, с.28]

Агафонова Н. О. пропонує розглядати паблік рілейшнз з точки зору стратегічного і тактичного підходів. Крім того, стратегічний підхід включає: «Формування довгострокових і короткострокових комунікаційних програм, тактико-конкретні організаційні заходи щодо реалізації визначених програм» [1, с.26].

Зяйлик М.Ф розглядає паблік рілейшнз як науку роботи з громадською думкою [21, с.37]

На думку Г. Почепцова, паблік рілейшнз – це комунікативна дисципліна, основною метою якої є «організація комунікативного простору для суб'єкта паблік рілейшнз і спрямована на управління позитивним іміджем організації чи особи» [46].

Не оминули увагою й провідні громадські організації та PR-асоціації.

Так, Британський інститут зв'язків з громадськістю (IPR) запропонував таке визначення: «Це спланована довгострокова робота, спрямована на встановлення та підтримку дружніх відносин і взаєморозуміння між організацією та її громадськістю» [5, с . 15].

З огляду на всі дослідження можна констатувати, що всі дослідники акцентують увагу на інформаційно-комунікаційній складовій цієї діяльності. Додаток А містить загальні визначення.

Якщо поглянути на роботу з громадськістю в системі публічного управління, то можна сказати, що робота з громадськістю функціонує як інструмент державного впливу. Ефективність такого впливу залежить від функціональності відповідальних підрозділів зі зв'язків з громадськістю.

Вважаємо, що піар-робота в державному управлінні є цілеспрямованою взаємодією структур державного апарату (органів, організацій, установ) з громадянами та громадськими інституціями, що можна визначити як інформаційно-комунікаційну функцію публічної влади та управління, яке вони здійснюють, що дозволяє оцінити відношення різних кіл громадськості до певних рішень і дій, ідентифікувати оголошену та фактично реалізовану політику, співвідносити реалізовані програми з суспільними інтересами, формувати масові погляди на будь-які питання для розуміння громадськістю, підтримувати прийняття та реалізацію відповідної політики.

Водночас відносини з громадськістю в діяльності державних структур мають ряд особливостей:

- Установи мають необхідні засоби для успішної PR-діяльності: відповідну матеріально-технічну базу, адміністративний та організаційний досвід проведення PR-акцій, історичний досвід співпраці з суспільством та громадськими організаціями;

- Особливу роль PR відіграє в самих державних структурах, оскільки суспільством затребувана якісно розроблена, індивідуальна, високопрофесійна програма, яка може вплинути на створення позитивного іміджу влади.

Залучення публік релейшнз до публічного управління можна охарактеризувати як підтримку держави у вирішенні фактичних протиріч між плюралізмом політичної сфери суспільства та цілісністю державної влади. Відповідно до загальнодемократичних тенденцій суспільного розвитку державні послуги мають вдосконалюватися та сприяти формуванню громадянського суспільства. У цьому напрямку пріоритетним є побудова прямих і зворотних відносин з громадянами.

Робота зі зв'язків з громадськістю в державних структурах має кілька важливих завдань. Перш за все, спробувати змінити ставлення державного апарату до громадянина, якого слід сприймати як суб'єкта, а не просто об'єкта управління.

По-друге, налагодити співпрацю та координацію зусиль між структурами державного апарату та громадянами та їх організаціями. І зрештою, не лише сприяти розвитку контролю за діяльністю державного апарату «зверху» і «знизу».

По-третє, у процесі здійснення державної діяльності участь громадськості у створенні та реалізації законів.

По-четверте, забезпечення відкритості та прозорості діяльності державних органів [16, с.70]

В даний час майже всі державні установи мають свої відділи, які займаються саме засобами масової інформації та громадськістю. PR-служба (прес-служба) проводить спеціалізовану, посередницьку, комунікаційно-інформаційну діяльність, спрямовану на створення каналів двосторонньої взаємодії структур державної влади та сегментованої громадськості з іншими питаннями суспільно-політичного процесу з метою досягнення взаєморозуміння, співробітництва та соціальне партнерство в суспільстві.

ЗЗВ покликаний допомогти органам влади приймати управлінські рішення та орієнтувати їх на певний настрій і можливу суспільну реакцію; формувати громадську думку щодо тих чи інших управлінських рішень, завойовувати авторитет, зміцнювати позитивний імідж органів державної влади.

Діяльність цих служб будується на загальних засадах з урахуванням специфіки кожного з державних інститутів. Правовою основою діяльності прес-служб органів державної влади є закони України, статuti: укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України тощо.

Відносини з громадськістю в органах державної влади та органах місцевого самоврядування ґрунтуються на дотриманні основоположних принципів.

- Принцип відкритості. Це основа демократичної системи та управління. В державній владі є прозорість, щоб суспільство було поінформоване про найважливіші події. На сьогодні забезпечення прозорості діяльності є найважливішим показником настрою та довіри суспільства до системи державного управління.

- Принцип законності. Дотримання закону – це важливий пункт, який стосується всіх людей без винятку. Робота з громадськістю в органах державної влади повинна відповідати принципу законності при наданні доступної інформації.

- Принцип ефективності. Цей принцип виражає той факт, що рішення державних адміністративних органів повинні бути доведені до населення якомога швидше. Цей принцип особливо гостро проявляється в надзвичайних ситуаціях.

- Принцип конструктивності. Цей принцип підтверджує безперервно перевірену активність публік релейшнз у реалізації інформаційно-іміджевої політики органу державної влади. Цей принцип також включає гнучке використання каналів комунікації в поєднанні з творчими формами дій, інноваційними та традиційними методами.

- Принцип системності. Це планомірна і цілеспрямована робота на основі інформації, отриманої шляхом зворотного зв'язку. Завдяки принципу системності можна привернути увагу до основних напрямів діяльності.

- Принцип взаємоповаги відображає рівноправні стосунки між усіма суб'єктами, що працюють у сфері суспільних відносин в державних органах. Структуру роботи влади зі зв'язків з громадськістю показано на рис. 1.2.

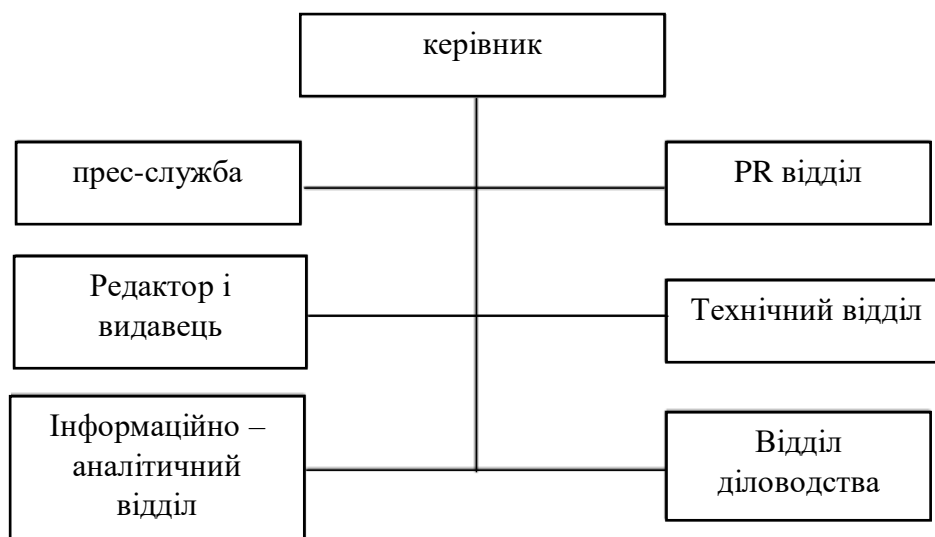


Рис. 1.2. Структура PR-служби державної установи
Джерело:[16]

Завдяки своїй подвійній функції ЗМІ мають далекосяжну владу в усіх сферах життя. З одного боку, вони виступають суб'єктами влади, які реалізують державну політику шляхом поширення інформації про політичні події та соціальне життя суспільства, з іншого боку, засоби масової інформації як носії влади самі формують політику, оскільки формують систему соціо-політичні погляди та цінності в суспільстві, що впливають на діяльність державних органів і впливають на відносини між різними громадами.

Отже, можна зробити такі висновки, що без активної участі громадськості в управлінні суспільними процесами буде важко розмежувати та збалансувати функції та відповідальність центральних і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з метою забезпечення їх ефективної діяльності.

Для формування соціального партнерства між державою та громадськими організаціями та самими громадянами, посилення участі громадськості в державному управлінні необхідні нові підходи та ефективні механізми.

Серед них по-перше, законодавче закріплення прав, створення механізму консультацій з громадськими організаціями в процесі формування

та реалізації політики захисту прав людини, механізму громадського розгляду нормативних законопроектів і проектів. Рішення – це найважливіше.

Одним із таких механізмів може стати швидке реагування влади на прийнятні для громадян пропозиції чи пропозиції, оприлюднені в ЗМІ.

Об'єктивна критика рішень влади та відповідальність за надані поради сприяє створенню ефективної співпраці між державною виконавчою владою та громадянським суспільством.

Розвиток паблік рілейшнз зосереджувався на «соціально-державному» зворотному зв'язку, за якого уряд ставав фундаментально залежним від інтересів людей. Велику роль в ефективності зворотного зв'язку відіграють вільні ЗМІ, що діють у рамках закону, що сприяє демократизації та лібералізації процесів влади, формує її відкритість і прозорість.

1.2. Європейський досвід забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні

В даний час вплив владних структур спрямований на різні групи населення з метою зміни їх думок і настроїв без урахування їх інтересів і позицій. Паблік рілейшнз як технологія взаємодії передбачає налагодження рівноправного діалогу, в якому можуть бути враховані інтереси та побажання населення як рівноправного учасника процесу управління.

Взаємовідносини з громадськістю в органах влади мають створити механізм із комунікативним потенціалом, який є важливим ресурсом для реалізації державної політики. Можливості паблік рілейшнз дозволяють не тільки залучати засоби масової інформації, а й здійснювати безпосереднє спілкування з населенням, роз'яснення своїх рішень, виявлення проблем і з'ясування позицій різних соціальних груп.

Через владні структури передається інформація, адресована суспільству, а також повідомлення, спрямовані на активізацію діяльності громадян, їх продуктивну участь у вирішенні проблем своєї держави, регіону, території.

Основою взаємодії громадськості та влади є принцип колективної відповідальності, який вимагає ділового партнерства та співпраці населення, народних обранців та представників виконавчої влади. Головною метою такої взаємодії є розвиток громадянської свідомості та створення сприятливого соціально-політичного клімату.

Західні експерти вважають, що місцева влада має діяти на засадах колективної відповідальності, для чого необхідне ділове партнерство та співпраця між громадськістю та чиновниками. Найефективнішим засобом досягнення такої співпраці вважаються PR-послуги. Основна мета роботи зі зв'язків з громадськістю – розвиток громадянської впевненості та збудження активного інтересу населення до проблем місцевого самоврядування [43, С. 39].

Розглянемо зарубіжний досвід взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадськістю. Вважаємо, що досвід Німеччини є найбільш цікавим для впровадження іноземного досвіду в практику України. На відміну від України, місцеве самоврядування в Німеччині давно стало частиною політичного життя.

Для автора роботи цікавим видалося інтерв'ю з мером міста Ідштайн – Герхардом Крумом, опубліковане в журналі «Stadtverwaltung» [46, с.88], особливо його міркування про важливість діалогу між урядом і суспільством. Герхард Крум у своєму інтерв'ю зазначає, що, будучи мером, спочатку сам писав кілька статей на тиждень для преси, а тепер раз на тиждень змушений проводити брифінг. Він завжди відкритий для журналістів і, за його словами, побудував довірливі стосунки з усіма ЗМІ – а це найголовніше у роботі з пресою.

Він також зауважує, що журналісти, які відчувають до себе довіру мера, пишуть більш відкриті статті, бо усвідомлюють свою відповідальність. Водночас, за словами Х.Крума, критика — це «чудова можливість для політика виправити помилки»; це «ступінь громадської думки». За словами

мера Ідштайна, демократія починається тоді, коли кожен має право висловлювати свою думку і при цьому поважає думку інших.

Важливо пам'ятати, що суспільство – це преса та спектр різних культурних груп. Важливо, щоб усі групи брали участь у спілкуванні. У тому чи іншому питанні всі жителі міста повинні погоджуватися.

Міський голова не може приймати рішення. А обґрунтована громадська думка формується лише в процесі дискусії, коли різні інтереси збігаються [2].

У Німеччині жоден закон не приймається без попереднього обговорення. Буклети з законодавчими текстами спочатку розкладають у поштових скриньках, щоб усі бажаючі могли їх прочитати, потім проект проходить публічне обговорення, потім обговорюється міською радою і лише потім потрапляє до парламенту. Але всі ініціативи – це бажання людей.

Давайте подивимося на голландський досвід побудови відносин між місцевою владою та населенням. Нідерланди по праву вважаються прогресивною європейською державою з давніми демократичними традиціями.

Перший муніципальний закон був прийнятий у 1848 році. Основним принципом політики цієї країни є пошук консенсусу, який постійно виражається на всіх рівнях влади. Ми можемо бути свідками збору негласних офіційних правил, що ведуть до балансу сил. Цей баланс ґрунтується на: постійному врахуванні інтересів населення (багато опитувань, досліджень), контролі та прозорості бюджету та всіх етапів прийняття рішень [2].

Разом з урядом мери здійснюють контрольні функції та відповідають за зв'язки з громадськістю. Таким чином намагаються поживити роботу на місцях і посилити роль громадськості. Кожного вівторка будь-якому члену Кабінету міністрів можна поставити питання в парламенті (пропозиції зазвичай робляться в письмовій формі) [28].

Тема співпраці муніципалітетів також на дуже високому рівні. У країні діє понад 200 корпоративних законів про міжмуніципальне співробітництво в різних сферах. У кожній громаді створено активну асоціацію, яка відстоює

інтереси своєї громади. Щомісяця збираються керівники департаментів та міські голови, щоб обговорити найважливіші питання. Асоціація голландських муніципалітетів є форумом для 489 муніципалітетів, які мають таку можливість узгоджувати якісь спільні питання, висловлювати різні точки зору, а також це своєрідний майданчик для переговорів із центральною владою.

Щоб об'єднати владу і народ, держава несе значні витрати. Наприклад, 5 відсотків (приблизно 2,5 мільярда євро) бюджету міста Гаага йде саме на завдання взаємодії з населенням. Не дивно, що в кожному муніципалітеті в Голландії є свої наукові відділи, які спеціально вивчають потреби жителів, їхні думки, претензії тощо. У невеликому містечку Арнем щорічно проводиться близько 20 опитувань, ведеться статистика та постійний моніторинг громадської думки, що є основою для розробки соціальної політики в місті, яка відповідає потребам мешканців [9, с. 53-57]

Як показує практика, найбільше уваги наразі приділяється висвітленню діяльності влади в ЗМІ. Прес-служби та інші інформаційні структури поширюють серед населення інформацію про роботу влади, але не дають зворотного зв'язку. Суспільний контроль за діяльністю державних органів практично відсутній. Громадська думка, яка є необхідною умовою прийняття управлінських рішень, досліджується рідко. Більш досконалий рівень взаємодії – пояснений діалог. На даному етапі органи влади мають показові плани та програми взаємодії з населенням, але в них переважають кількісні характеристики, а комунікація організована лише, переконати громадськість у правильності рішень, які приймає влада. Насправді у взаємодії бере участь невелика частина населення.

Ідеальним є симетричне спілкування в обох напрямках у формі діалогу. Характеризується високою участю населення в процесах управління. Під час взаємодії враховуються сучасні наукові досягнення в галузі теорії комунікації, адміністрування та соціального проектування. Органи влади не лише усвідомлюють необхідність взаємодії з населенням, але й знають, як їх

організувати та використовувати зворотний зв'язок для прийняття стратегічних та оперативних рішень.

Технологічні прийоми паблік рілейшнз, які можуть успішно використовуватися в органах державної влади, дуже різноманітні. Насамперед, це потенціал засобів масової інформації, які завдяки здатності доносити інтереси найрізноманітніших груп і верств населення домінують у системі представництва інтересів громадян у суспільстві. Технічні можливості ЗМІ спроможні забезпечити інтерактивну комунікацію між комунікантами, оприлюднити важливі суспільні проблеми, мобілізувати громадян на їх реалізацію та донести думки різних соціальних груп до чиновників усіх рівнів.

Все більшу роль у питанні відкритої взаємодії держави та суспільства відіграє Інтернет. Найвагомим досягненням цього напрямку є так званий електронний уряд, тобто система інтерактивної взаємодії держави та громадян через Інтернет. Електронні системи публічного управління сприяють підвищенню ефективності роботи уряду шляхом підвищення точності, повноти, ефективності та достовірності інформації, що збирається; Забезпечення високого ступеня контролю за виконанням державних рішень і доручень іншими державними структурами; скорочення накладних витрат на публічне управління; підвищення якості обслуговування; Усунення бюрократичних перепон тощо.

Сполучені Штати розробили багато форм прямої участі громадян у місцевій діяльності:

- Створення громадських рад (комітетів) та спеціалізованих комітетів, діяльність яких базується на громадських засадах. Пропозиції, розглянуті та прийняті на рівні ради та комітетів, повинні розглядатися міською радою;
- Практика волонтерства, запуск форуму стратегічного планування розвитку міст з обов'язковим статусом;
- Особливої уваги заслуговує досвід функціонування такої форми спостережної комісії, до складу якої входять рядові члени регіональної

громади. Основним завданням Наглядової ради є здійснення громадської діяльності та допомога владі під час надзвичайної ситуації;

- На всіх регіональних рівнях існують такі форми діяльності, як громадські комітети. Сутністю роботи міської ради є оперативний контроль за виконанням рішень різних комітетів міської ради [61].

Громадські комітети (публічні консультативні комітети) в системі автономних функцій США є альтернативою громадським слуханням.

Взаємодія влади та громадськості через інформаційні ресурси є важливим інструментом побудови партнерства між ними та вдосконалення власної діяльності влади. Це передбачає не лише надання інформації, а й обмін інформацією.

Щоб досягти цього, необхідно мати відповідний рівень інформаційних технологій і зробити їх доступними для всіх зацікавлених сторін, а саме органів влади та широкої громадськості. Громадські об'єднання мають впливати на державу, органи державної влади, посадових осіб, а кожен громадянин має усвідомлювати свою участь у формуванні та реалізації узгодженої національної комунікаційної політики.

Згідно з тлумаченням Всесвітньої організації «Стаття 19», світова практика взаємодії органів державної влади з громадськістю також визначає загально визнані міжнародні принципи роботи інституційних прес-служб органів державної влади. Організація «Стаття 19» впливає зі статті 19 Загальної декларації прав людини, яка зазначає, що «кожен має право на свободу переконань і їх висловлювання; це право включає свободу шукати, отримувати та свободу поширення інформації та ідей».

Франція прийняла «Декларацію прав людини і громадянина», яка проголошувала: «Метою кожного національного союзу є захист природних і невід'ємних прав людини, таких як воля, власність, безпека та опір гнобленню.

.

Реформа французької адміністративної структури, яка розпочалася 23 лютого 1989 року, почалася зі створення так званого «центру

відповідальності» і розвивалася у двох напрямках: залучення та участь громадськості та «контрактування» як форма партнерства між громадськості та влади. Законодавство передбачає, що керівники вищезазначених центрів повинні інтегрувати політику національного рівня з регіональною специфікою та постійно залучати громадськість для оптимізації своєї діяльності та реалізації реформ [58].

З точки зору державної політики, досвід Франції з контрактами є чудовим, оскільки «контрактування» було розроблено як інструмент для координації центральних і місцевих органів влади з громадськістю в наданні послуг населенню, значно покращуючи їх якість.

У 2001 році Франція відзначала сторіччя Закону про асоціації 1901 року, його значення в історії цієї країни важко переоцінити. Цей закон ознаменував реальні зміни у ставленні французького суспільства до створення асоціацій. Після набрання чинності цього закону в країні стрімко збільшувалася кількість асоціацій та їхніх членів, а також сфери діяльності, якими вони займалися.

Прийняття закону 1901 року все ще має важливе значення для розвитку громадських організацій у Франції, його простота та відкритість є головними ознаками позитивного ставлення до асоціацій, що характеризує сучасне суспільство[58].

У Франції участь громадськості використовується для посилення співпраці між владою та громадськістю для реалізації державної політики.

Ми розглянемо активну участь громадськості в державних справах на основі канадського досвіду, який розпочався наприкінці 1960-х – на початку 1970-х років у двох основних сферах – планування землі та її використання та планування розвитку громади. Національна політика спрямована на залучення громадськості до процесів прийняття рішень національною владою на центральному рівні, а також на муніципальному та громадському рівнях. Муніципалітети повинні розробити програми широкої участі громадськості в їх діяльності.

Участь громадськості розглядається як додаткове джерело інформації та інформування, що дає змогу підвищити ефективність муніципалітетів та ефективність прийняття рішень. Ранні етапи участі громадськості в плануванні дозволяють більш ефективно використовувати час і ресурси. Територіальні уряди надали канадським муніципалітетам повноваження зробити участь громадськості невід'ємною частиною всіх планів розвитку, які вони розробляють і впроваджують.

Протягом 1960-1970-х років федеральний уряд Канади активно сприяв процесу демократичного розвитку через гранти та широку участь громадськості в органах місцевого самоврядування та громадських об'єднаннях, які вирішували питання розвитку громад. Процес відкритого уряду в Канаді того часу також був розвинений на рівні центральної адміністрації, що може слугувати моделлю для багатьох країн: громадяни могли вільно відвідувати сесії канадського парламенту та мали можливість проводити публічні експертизи законопроектів. розглядається там.

Основна роль органів державної влади в Канаді полягає в організації спільних зусиль щодо участі громадськості для розвитку інноваційного партнерства між урядом і громадянами для вирішення проблем соціального розвитку. У сучасній практиці управління зростає кількість різноманітних проблем, до вирішення яких залучається громадськість. Це допомагає владі краще зрозуміти потреби населення, побачити саму проблему з точки зору суспільства та знайти взаємовигідні рішення з урахуванням громадської думки. А населення, у цьому зв'язку, має можливість брати участь у процесі прийняття рішень з життєво важливих для нього питань, краще зрозуміти як проблеми, так і пов'язані з ними труднощі, а також через свою участь контролювати їх діяльність. До сьогодні процес залучення канадської громадськості до роботи державних установ продовжує розвиватися на місцевому рівні. Громадяни країни беруть участь у таких сферах, як економічний розвиток і політична реструктуризація.

Історія ГО Великобританії сягає початку XVII ст., коли в 1601 році було прийнято “Статут благодійництва”. З того часу у Сполученому Королівстві діяли недержавні служби соціального забезпечення, “дружні товариства” та “будівельні товариства”, метою якого є захист працівників промисловості.. У XX ст. з'явилося багато правозахисних організацій, діяльність яких була зосереджена на трьох основних напрямках: екологічні питання, боротьба за мир, права жінок. Відсутнє чітке правове регулювання цієї діяльності; фактично правовою основою для виникнення ГО стало припущення Загального права про свободу “збиратися разом для спільного блага.

Громадські організації Великої Британії активно займаються сферами освіти, культури, дозвілля та соціальних послуг [59]. Тільки освіта становила 42% загальних витрат третього сектора. Це свідчить про давню традицію британських «державних шкіл» і незалежних університетів, а також про трансформацію державних коледжів і політехнічних інститутів у приватні заклади, що зараз відбувається у Великобританії. 21% неприбуткових витрат йде на культуру та розваги, а більша частина йде на товариства та спорт. У сфері соціальних послуг третій сектор виконує функцію захисту права та надання соціально значущих послуг. Третій сектор відіграє важливу роль у міжнародній допомозі та житловому будівництві, який має сильні традиції житлових асоціацій та житлових асоціацій працівників. Підводячи підсумок, можна сказати, що у Великій Британії ГО історично були основою ряду соціальних рухів, які зберігаються донині [60].

Майже 40% загального доходу НУО у Великобританії надходить від державного сектора. Цікава ситуація у сфері вищої освіти: держава надає фінансову підтримку навчальним закладам, щоб допомогти громадянам отримати кращу освіту, але університети працюють як приватні некомерційні(неприбуткові) організації.

Третій сектор Великобританії зберігає традиційно високий рівень приватної благодійної підтримки. Загалом він становить 12% від загального

доходу, а в таких сферах, як охорона здоров'я, соціальні послуги та охорона навколишнього середовища, коливається від 25 до 40% [60].

Головним чинником, що вплинув на сучасний розвиток третього сектору в Англії, став розвиток відносин з державою. Британський прем'єр-міністр Тетчер передала значну частину важливих соціальних питань приватному сектору та неурядовим організаціям (ГО), тому зміни відбулися в системі охорони здоров'я, і найбільш сприятливі зміни відбулися в неурядових організаціях. Більшість змін пішли на користь НУО, але з'явилися й нові проблеми. Мабуть, найкращим прикладом є перехід від грантової системи для НУО, що надають соціально важливі послуги, до контрактної системи, коли певні послуги оплачуються, що може призвести до посилення залежності громадських організацій від державних структур. Отже, можна зробити висновок, що третій сектор змушений активніше шукати підтримки у приватних структур, щоб зберегти належний рівень незалежності.

Таким чином, зарубіжний досвід свідчить, що на сучасному етапі суспільного розвитку компетентні органи всіх рівнів повинні здійснювати тісну взаємовигідну співпрацю з громадськістю. Влада може вирішувати спільні суспільні проблеми лише спільно з громадськістю.

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

2.1. Нормативно-правові аспекти інформаційної відкритості та комунікаційної взаємодії органів публічної влади з громадськістю

Сучасний етап розвитку суспільства характеризується зростанням ролі інформаційної сфери, що пов'язано зі швидким поширенням нових інформаційних технологій і розвитком телекомунікаційних засобів передачі інформації, що забезпечують величезні обсяги інформації для широких мас населення. населення, характер і зміст взаємодії впливу в системі «Влада – ЗМІ – суспільство».

Розширення інформаційної сфери суспільства та інформаційного простору висуває нові вимоги до якості державної інформаційної політики, оскільки вона охоплює різні напрями національної державної політики, а відтак суспільні та державні інтереси. У нових умовах становлення інформаційного суспільства постає нагальна потреба у розробці та реалізації ефективної державної інформаційної політики, враховуючи як потенційні переваги нових інформаційних технологій для управління суспільними процесами, так і можливі негативні наслідки інформаційно-психологічного впливу сучасних ЗМІ на суспільство.

Першочерговим завданням існуючої державної комунікаційної політики є зміцнення довіри громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування. В Україні умови формування та функціонування громадянського суспільства визначаються на основі таких законодавчих документів, як Закони України «Про громадські об'єднання».

«Про органи самоорганізації населення». Відповідно взаємодія органів влади з громадськістю через джерела інформації є важливим інструментом побудови взаємовідносин між ними, а також удосконалення діяльності органів влади та місцевого самоврядування.

Основною сферою діяльності PR-фахівця є інформаційна сфера. І одним із завдань PR-служби будь-якої організації є збір інформації про державні

установи, громадські організації, партнерів і конкурентів, а також про їх керівників.

Наприклад, чинне законодавство передбачає певний рівень участі громадськості в процесі обговорення та прийняття деяких офіційних рішень. Слід зазначити, що на сьогодні існує велика кількість нормативних документів, які регулюють питання комунікативної взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування та громадськості (додаток). Проте, незважаючи на наявні документи, механізми громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування залишаються невизначеними.

Конституція України визнає та гарантує право фізичних та юридичних осіб вільно шукати, одержувати, передавати, виготовляти та поширювати інформацію у законний спосіб (статті 34, 38, 40 57 Конституції України) [27]. У зв'язку з цим необхідно мати на увазі, що існує інформація, яка відноситься до службової, державної та інших видів таємниці, на яку поширюються спеціальні правила, встановлені законом щодо її охорони та охорони [27].

Закон України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 р. № 2657-ХІІ визначає основні положення міжнародних стандартів у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності [47]. Крім того, у цьому нормативному документі окреслено основні принципи, які мають бути покладені в основу інформаційних відносин, серед яких виділяють такі (рис. 2.1).

У цьому нормативному документі також розкриваються питання запитів громадян на інформацію щодо доступу до офіційних документів, їх права щодо здійснення цієї діяльності, строки та можливі випадки відмови.

Наступним нормативним документом, який визначає порядок повного та всебічного звітування про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням засобів масової інформації, є Закон України «Про порядок звітування про діяльність органів державної

влади». та органи місцевого самоврядування в Україні через засоби масової інформації» від 23 вересня 1997 р. № 539/97-ВР [51].

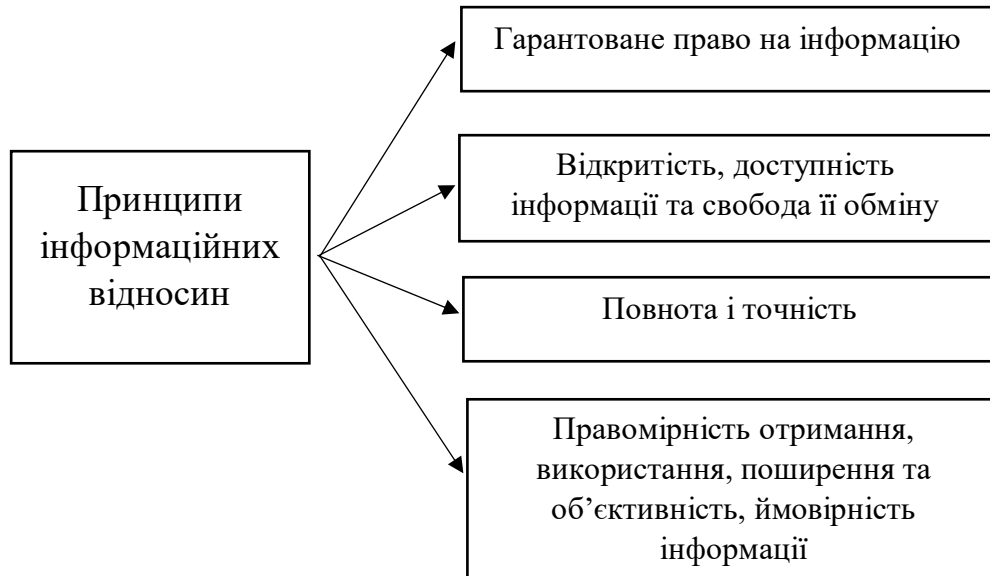


Рис. 2.1. Принципи інформаційних відносин в Україні

Джерело: Складено на підставі Закону України «Про інформацію» [47].

Також цим нормативним документом запроваджується координація роботи прес-служб та відповідних інформаційно-аналітичних підрозділів органів виконавчої влади. Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР регулює права громадян, надані Конституцією України.

Внесення пропозицій щодо вдосконалення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування [49].

Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 «Про порядок оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» встановлює форми та способи оприлюднення інформації про діяльність органів виконавчої влади в мережі Інтернет. [52].

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. No 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» встановлено основні вимоги до організації та проведення органами виконавчої влади консультацій з громадськістю [53]. Відповідно до

ст.3 «Консультації з громадськістю проводяться з питань, пов'язаних із соціально-економічним розвитком держави, реалізацією і захистом прав і свобод громадян, задоволенням їх політичних, економічних, соціальних, культурних та ін. інтереси» [53].

Крім того, цим документом передбачено, що консультації з громадськістю проводитимуться у формі громадських обговорень, електронних консультацій та опитування громадської думки. Детально розкрито механізми громадської участі та участі в обговоренні державної політики.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 р. № 2939-VI гарантує громадянам рівні можливості в доступі до інформації про діяльність державних органів [50].

Указом Президента України від 5 травня 2011 року № 547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» визначено основні заходи щодо забезпечення Кабінетом Міністрів України, Верховною Радою України доступу до публічної інформації. України, центральні органи виконавчої влади, райдержадміністрації.

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

- Європейська хартія місцевого самоврядування (ратифікована Верховною Радою України 15 липня 1997 р.) [13];
- Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод (Європейська конвенція з прав людини, ратифікована Верховною Радою України 17 липня 1997 р.) [25];
- Загальна декларація прав людини (ратифікована Верховною Радою України 1950 р.);
- Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, що стосуються довкілля (ратифікована Верховною Радою України 6 липня 1999 р.) [26].

У зв'язку з цим одним із головних завдань має стати розробка комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, яка визначатиме його склад і структуру, послідовність і терміни розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, які регулюють весь комплекс інформаційних відносин. Пріоритети цієї програми мають змінитися, коли об'єктивно зміняться поточні пріоритети державної інформаційної політики.

Створення єдиного інформаційного кодексу слід розглядати як перспективне завдання. Реалізація державної інформаційної політики відповідно до затвердженої концепції та на основі чинного законодавства є завданням державного управління, практичне вирішення якого потребує виконання низки умов.

По-перше, у системі органів державної влади має бути сформована єдина структура, функцією якої буде реалізація державної інформаційної політики. Ця структура має включати всі гілки та рівні державної влади та включати як спеціалізовані органи, що забезпечують регулювання інформаційної сфери, так і підрозділи в інших органах, відповідальних за інформаційні аспекти діяльності у сфері їх відповідальності.

По-друге, державне управління інформаційною сферою необхідно планомірно закладати в бюджет (звичайно, виходячи з реальних можливостей держави) у статті видатків на державне управління.

По-третє, реалізація державної інформаційної політики має координуватися єдиним центром на рівні вищого керівництва країни, під персональну відповідальність за вирішення цього завдання одного з вищих державних чиновників. На жаль, не тільки не виконується жодна з перерахованих умов у повному обсязі, але й реалізація цілеспрямованої інформаційної політики на вищому управлінському рівні не є одним із пріоритетних завдань публічного управління.

У ході проведеного дослідження можна зробити висновок, що на сьогодні існує велика кількість нормативних документів, які регулюють

питання комунікаційної взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування та громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування, залишається невизначеним. У зв'язку з цим одним із головних завдань має стати розробка комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, яка визначатиме його склад і структуру, послідовність і терміни розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, які регулюють весь комплекс інформаційних відносин.

2.2. Форми та інструменти взаємодії з громадськістю у публічному управлінні

На сьогодні надзвичайно актуальним є питання забезпечення органами публічної влади України ефективних форм та інструментів їх взаємодії з громадськістю, адже саме вони є важливим чинником створення умов для участі громадян у формуванні та реалізації публічної політики, налагодження громадського контролю та зміцнення довіри громадськості до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, тобто до органів публічної влади.

Порядок оприлюднення інформації та її зміст визначається ст. 5, 14 та 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації». Так, стаття 5 визначає спосіб оприлюднення інформації. Це може бути офіційне друковане видання, офіційний веб-сайт у мережі Інтернет, інформаційний стенд або будь-який інший спосіб (наприклад, розповсюдження примірників ухвалених актів серед населення населеного пункту). Закон надає розпоряднику право обирати, залежно від фінансових та матеріальних можливостей, у який спосіб він забезпечує доступ до інформації, утім, інформація має поширюватися максимально широко усіма наявними способами, а особи мають знати про порядок та спосіб оприлюднення, інформація, що оприлюднюється, має бути актуальною, а доступ до неї – вільним.

Натомість Тернопільська ОВА має офіційний сайт (<https://oda.te.gov.ua/oda-i-organi-vladi/strukturni-pidrozdili-oda>) має в наявності необхідну інформацію.

Детально зі стратегічними планами та проектами планування на період 2021-2030 років можна ознайомитись у розділі Громадське обговорення.

До їх списку входять:

- I. Стратегічний план розвитку системи професійної (професійно-технічної) освіти Тернопільської області на 2021-2027 роки ;
- II. Проект обласної програми розвитку фізичної культури і спорту на період до 2024 року;
- III. Проект обласного плану заходів на 2021 і 2022 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року ;
- IV. Проект обласної цільової програми оздоровлення та відпочинку дітей на період до 2025 року;

В розділі «Звернення громадян» є можливість ознайомитись із графіками прийому громадян, зареєструвати електронне звернення та дізнатись графік роботи гарячої лінії.

Упродовж першого півріччя 2022 року до обласної військової адміністрації надійшло 3469 звернень громадян, що на 1161 одиниць менше, або на 25 % ніж за відповідний період 2021 року.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 р. №976 „Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень” забезпечено оперативне реагування на 1604 звернення громадян, які надійшли на телефонну „гарячу лінію” Урядового контактного центру, і в порівнянні з аналогічний періодом минулого року відбулося зменшення їх кількості на 866 одиниць (або 30%). Найбільше звернень надійшло від жителів Чортківського та Тернопільського районів.

Майже вдвічі зменшилася кількість скарг громадян в області до вищих інстанцій. Так, за звітний період в області звернулися з листами до вищих

посадовців країни 82 жителі, що на 125 дзвінків менше, ніж за січень-червень 2021 року. З числа таких звернень найбільша частка припадає на тернополян – 25 одиниць.

Зокрема, серед звернень, розглянутих обласним військовим управлінням, громадяни області надсилали: Офіс Президента України – 30 або 11,8%; 6 та 8 звернень відповідно до Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України, або 0,2%.

Крім того, за перше півріччя цього року кількість колективних звернень громадян зменшилася з 63 до 34 одиниць. Найбільше таких звернень надійшло від жителів Кременецького району та міста Тернопіль. Проблематика цих звернень була зосереджена на таких питаннях: не допустити закриття психіатричної лікарні в Почаєві; збереження поштового відділення в селі Устя-Зелене Чортківського району; забезпечення ліками дітей, хворих на цукровий діабет; не допустити ліквідації педіатричного відділення для організації медичного обслуговування дітей у навчальних закладах КНП, «ТМДКЛ» та ін.

Проведений аналіз результатів розгляду звернень громадян свідчить, що питання порушені у 1033 зверненнях (25%) вирішено позитивно. На питання висвітлені у 1748 заявах (50%) надано обґрунтовані роз'яснення норм чинного законодавства або повідомлено про вжиття додаткових дій з боку авторів для їх вирішення. Крім, цього 570 листів громадян (16,4%) надіслано за належністю для організації розгляду в межах повноважень іншим органам державної влади, правоохоронним органам області та органам місцевого самоврядування[3].

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату адміністрації систематично аналізує проблематику та здійснює моніторинг розгляду звернень громадян, що надходять до обласної військової адміністрації. Отже, проведений моніторинг звернень громадян у першому півріччі 2022 року наступний.

У зв'язку із впровадженням в Україні та області правового режиму воєнного стану та прийняття низки урядових рішень із соціальних питань найбільш актуальними та важливими для заявників були питання соціального захисту населення (2196 одиниць), зокрема щодо умов отримання державної допомоги внутрішньо переміщеними особами (495 звернень), надання одноразової грошової допомоги для малозабезпеченим верстам населення (633 звернення), надання гуманітарної допомоги (95 звернень), призначення та виплати компенсації на «Пакунок малюка» (10 звернень) та інші звернення соціального характеру.

Головними проблемами у зверненнях громадян з питань аграрної політики і земельних відносин (58 звернень) залишаються проблеми із приватизації земельних ділянок, виплати орендної плати за земельні паї, стосовно тарифів за здану сільськогосподарську продукцію та інші.

У численних зверненнях (327 одиниць) відображено виняткову гостроту проблему, пов'язану з функціонуванням комунального господарства: оплати комунальних рахунків за спожиті послуги; відсутність або неякісне надання послуг електропостачання. Найбільше ця проблема турбувала мешканців міста Тернополя.

Пріоритетними у звітному періоді продовжують залишатися питання охорони здоров'я (171 звернення), порівняно з першим півріччям 2021 року відбулося зменшення на 34,5 %. Найбільше ці питання турбували мешканців міста Тернополя.

Особливої актуальності у період дії правового режиму воєнного стану в Україні набули питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (209 звернень), що на 60% більше ніж за відповідний період минулого року. Такі скарги переважно надходили від жителів міста Тернополя та інших областей України.

Крім того, не втрачають гостроти у період воєнного стану питання пов'язані з отриманням дозволу на перетин кордону по програмі «Шлях», можливості пересування по місту в комендантську годину, сприяння у

забезпеченні транспортними засобами волонтерів та військовослужбовців, а також матеріально-технічне забезпечення (амуніції) військовослужбовців та інші (144 звернення).

Упродовж січня – червня поточного року на 11 одиниць збільшилося надходження звернень громадян з питань діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин. Із 34 до 45 звернень. В основному тематика таких звернень стосувалась реєстрації Статуту релігійної організації у новій редакції. Найбільше вони були пов'язані з жителями Кременецького та Тернопільського районів.

У загальному обсязі листів громадян, їх дзвінків на урядову та обласну військову телефонні «гарячі лінії», переважають в основному звернення від пенсіонерів, інвалідів, одиноких і багатодітних родин, ветеранів праці, дітей війни, учасників бойових дій та внутрішньо переміщених осіб. Від вищезгаданих категорій громадян надійшло 1302 звернення, що становить 35% від загальної кількості. Цьому сприяли в основному три чинники, зокрема, підвищення цін, в першу чергу на медикаменти та продукти харчування, збільшення тарифів на житлово-комунальні послуги. Також неодноразово порушувались питання щодо надання матеріальної допомоги на лікування, гуманітарної допомоги, призначення та виплати субсидій, виплати державної соціальної допомоги внутрішньо переміщеним особам, які тимчасово проживають на території області та інші.

Особлива увага з боку керівництва обласної військової адміністрації приділялась зверненням учасників антитерористичної операції та бойових дій, інвалідів, багатодітних сімей, жінок, яким присвоєне почесне звання «Мати-героїня», одиноких матерів та громадян, що потребують соціального захисту й підтримки.

Розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 30 грудня 2021 року № 1059/01.02-01 «Про внесення змін до розпорядження голови облдержадміністрації від 13 лютого 2008 року № 113» затверджені графіки прийому громадян в обласній державній адміністрації; проведення виїзних

днів прийому громадян; роботи телефонної «гарячої лінії», склад постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян в обласній державній адміністрації.

Поряд з тим, на постійній основі в обласній військовій адміністрації для громадян створена і працює телефонна «гаряча лінія» 0800335975 з питань здійснення органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування заходів правового режиму воєнного стану (розпорядження начальника військової адміністрації від 09 травня 2022 року № 267/ 01.02-01). Так, за звітний період до керівництва області надійшло 1057 дзвінків, з них опрацьовано і зареєстровано в системі електронного документообігу АСКОД 472 одиниці, на інші дзвінки громадян оператори надали консультації, роз'яснення і довідкову інформацію .

Також за підсумками розгляду звернень громадян за минулий рік підготовлено аналітичну довідку та видано розпорядження голови обласної державної адміністрації від 28 січня 2022 року № 44/01.02-01 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до обласної державної адміністрації упродовж 2021 року». На виконання зазначеного розпорядження структурними підрозділами адміністрації, районними військовими адміністраціями поінформовано обласну військову адміністрацію про вжиті заходи та усунені недоліки в роботі із зверненнями громадян. Зазначена аналітична довідка розміщена на веб-сайті обласної військової адміністрації.

За звітний період, відповідно до графіку перевірок додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах обласної військової адміністрації від 15.12.2021 № 759/01.02-08 проведено вивчення стану роботи із зверненнями громадян у департаменті архітектури, містобудування, житлово-комунального господарства та енергозбереження обласної військової адміністрації, департаменті економічного розвитку і торгівлі обласної військової адміністрації, а також в департаменті агропромислового розвитку обласної військової адміністрації.

Загалом у вищезазначених департаментах забезпечується та проводиться робота із зверненнями громадян відповідно до вимог статті 40 Конституції України, законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Про проведену роботу підготовлено та подано для узагальнення в організаційний відділ апарату адміністрації відповідні довідки.

Над вдосконаленням організації розгляду звернень, забезпечення найбільш повного вирішення, порушених у листах і скаргах питань, постійно працює керівництво обласної військової адміністрації.

Також, ведуть сторінку в FACEBOOK (<https://uk-ua.facebook.com/oda.te.gov.ua/>) де на щоденній основі висвітлюють останні новини міста та області, де з легкістю можна слідкувати за діяльністю організації.

І особливу увагу необхідно приділити тому, що у збірнику «Тернопільщина. Час сміливих рішень» зібрана частина виконаних робіт впродовж 2022 року по категоріях: інфраструктура, аграрний сектор, економіка, медицина, міжнародне виробництво, освіта та наука, розвиток спорту та молодіжних проєктів, цифрова трансформація. Дана книга включає в собі короткий опис виконаних робіт із картинкою, однак кожна сторінка має QR-код, просканувавши який, Ви маєте змогу перейти на YouTube і переглянути детальний відеоролик. На нашу думку, що такий підхід дає громадянам цікаву можливість дізнатися обсяг роботи місцевої влади в тій чи іншій сфері за певний період часу.

Отже, у цілому, Тернопільська ОВА все більше прикладає зусиль для покращення взаємодії з громадськістю, використовуючи різні форми та інструменти. Я вважаю, що за допомогою цього люди мають більше

можливостей, щоб дізнатися різні новини та розуміти, яку роботу здійснює обласна адміністрація, а також задавати питання, в разі їх виникнення.

Таблиця 2.1. – Звернення громадян до Тернопільської ОВА за 2022 рік

№ з/г	Звернення громадян	Кількість звернень
1	Питання соціального захисту населення	2196
2	Надання одноразової грошової допомоги для малозабезпеченим верстам населення Щодо умов отримання державної допомоги внутрішньо переміщеними особами	633
3	Щодо умов отримання державної допомоги внутрішньо переміщеними особами	495
4	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	209
5	Матеріально-технічне забезпечення (амуніції) військовослужбовців та інші Призначення та виплати компенсації на «Паунок малюка»	144
6	Надання гуманітарної допомоги	95
7	Питання щодо аграрної політики і земельних відносин	58
8	Призначення та виплати компенсації на «Паунок малюка»	10

Примітка. Складено автором.

2.3 Оцінка результативності взаємодії з громадськістю у публічному управлінні

Наразі не лише населення зацікавлене у відкритій інформації з питань політичної та економічної діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, але й представники останніх потребують зворотного зв'язку з громадськістю з метою корекції. Державні управлінські рішення, що забезпечують легітимність і довіру суспільства до місцевої влади.

Взаємовідносини з громадськістю дозволяють залучити громадян до спільного обговорення з місцевою владою шляхів вирішення економічних

проблем (житлово-комунального господарства, транспортного обслуговування тощо), безпосередньо пов'язаних з їх життєдіяльністю на території. Місцеве самоврядування – це інститут громадянського суспільства, який покликаний надати населенню реальну можливість брати участь у політичних і суспільних процесах [47, с.70]. Тому усвідомлення можливості впливу на політичні рішення є суттєвим фактором діяльності громадянського суспільства та способом подолання відчуження громадян від загальнополітичних процесів.

Крім того, безпосереднє спостереження за змінами, які відбулися в результаті спільного рішення влади та громадськості, зміцнює довіру мешканців території до політичних акторів, тим самим підвищує легітимність діючої місцевої влади.

Поінформованість громадян про різні аспекти життєдіяльності (екологія, ЖКГ та місцеве самоврядування, транспортне обслуговування, фінанси, діяльність людини тощо) у територіальній громаді є запорукою їх ефективної участі в місцевому самоврядуванні. Джерелом інформації в комунікаційній діяльності органів місцевого самоврядування є спеціальні служби та окремі службовці. Перші представляють інтерес, оскільки спілкування є основною діяльністю. Крім того, від його структури та змістовної роботи залежить інформування про діяльність органу місцевого самоврядування.

Аналіз діяльності PR-служби місцевого самоврядування передбачає збір інформації за низкою параметрів. Серед них вважаємо за доцільне виділити такі:

- кількість і якість підготовлених інформаційних матеріалів, прес-релізів;
- система розповсюдження прес-релізів;
- співвідношення кількості випущених прес-релізів до кількості надрукованих у ЗМІ;

- кількість прес-конференцій, спеціальних заходів, прес-поїздок, презентацій (аналізується співвідношення кількості запрошених журналістів до кількості фактично прибулих) за звітний період;
- кількість проведених заходів (зокрема кількість учасників акцій, презентацій);
- рівень підготовки аналітичної та прогностичної інформації про стан громадської думки тощо.

Однак ефективність PR-служб багато в чому залежить від початкових підходів до організації PR-служб:

- структурний стан PR-служби в системі органів місцевого самоврядування;
- структурна організація самої служби PR, виконання завдань PR;
- механізм взаємодії PR-служби з іншими державними суб'єктами в рамках передачі останніми інформації. Цей блок показників міститься в єдиному параметрі – організаційно-структурній відповідності PR-служби ОМС та виконанню функцій зв'язків з громадськістю.

Було проведено дослідження серед 12 осіб різного віку щодо довіри громадян до діяльності Тернопільської обласної військової адміністрації. За результатами відповідей респондентів, які взяли участь у соціологічному опитуванні на запитання «Як Ви ставитесь до діяльності Тернопільської обласної військової адміністрації?», складено матрицю сприйняття.

Спільна діяльність Тернопільської обласної військової адміністрації. Результати ми умовно розділили на чотири групи:

- 1 Група – достатньо висока оцінка діяльності Тернопільської обласної військової адміністрації (оцінка позитивна)
- 2 Група – хороша оцінка діяльності (питома вага позитивної оцінки трохи перевищує негативну)
- 4 Група - незадовільна оцінка (питома вага негативних оцінок вище позитивних).

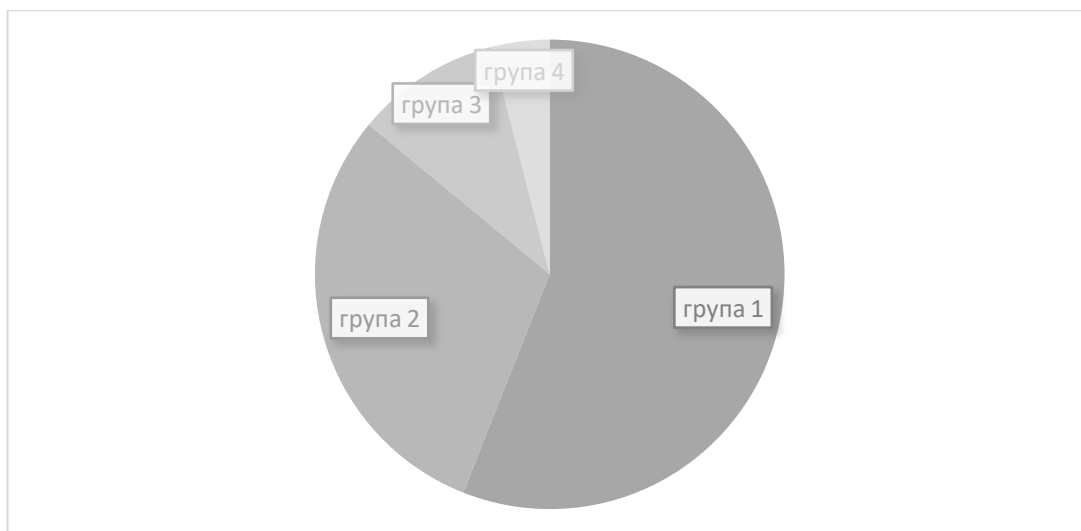


Рис. 2.2. Результати опитування громадян Тернопільської області.
Примітка. Складено автором.

Як видно з даних на рис. 2.2 серед респондентів:

1 група – 56% досить високо оцінили роботу Тернопільської обласної військової адміністрації ;

2 Група – 30% оцінили роботу Тернопільської обласної військової адміністрації на «добре»;

3 Група – 10% оцінили роботу Тернопільської обласної військової адміністрації на «задовільно»;

4 Група – 4% оцінили роботу Тернопільської обласної військової адміністрації на «незадовільно».

Більшість респондентів оцінюють діяльність Тернопільської обласної військової адміністрації позитивно. Але є й незадоволені громадяни. Невдоволення виникає через недостатню поінформованість населення, брак інформації ЗМІ.

Враховуючи наявність негативних відгуків серед респондентів, вважаємо, що керівництву громади району є доцільно подумати про збереження свого позитивного іміджу. На нашу думку, керівництво має масово залучати жителів муніципалітету до стратегічного планування розвитку міста. Розглянути можливість формування відповідних фокус-груп для тих мешканців, які мають намір і бажання брати участь у розробці таких проектів.

Отже, в результаті даного опитування за 10 бальною шкалою роботу Тернопільської ОВА можна оцінити на 8 балів, оскільки незважаючи на те, що кількість задоволених громадян переважає, є незначний відсоток громадян які б хотіли змінити роботу ОВА.

При формуванні таких фокус-груп керівництво місцевої громади має пам'ятати про можливість існування різноманітності інтересів та природного конфлікту інтересів. З огляду на це керівництво має вивчити та проаналізувати інформацію, яку надають учасники, щоб знайти компроміс та знайти найкраще рішення. Лише тоді, коли інтереси зацікавлених сторін розуміються та враховуються, можна знайти найкращий варіант. Крім того, порозуміння, відкритість, прозорість та підзвітність органів державної влади та місцевого самоврядування є основою, на якій будуються ефективні відносини з громадою.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ РОЛІ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

3.1. Адаптація європейського досвіду забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні

Ключовим елементом розбудови нової держави, заснованої на демократичних цінностях, особливо в процесі переходу від тоталітарного правління до демократії, є вивчення та впровадження ефективних зразків зарубіжного досвіду. Це допомагає уникнути як небажаних результатів, так і втрати часу на розробку того, що вже існує та працює у світі.

На жаль, в Україні ще не налагоджені партнерські відносини між владою та громадськими організаціями. Водночас, за великої кількості ідей, пропозицій та узагальнень, що опрацьовані у науковій літературі, залишається актуальною проблема розробки дієвих методів взаємодії органів влади та громадських організацій.

Щоб реалізувати європейський досвід в Україні, потрібно спрямувати діяльність на задоволення суспільних інтересів, але для цього потрібна відкритість, почуття відповідальності та готовності давати звіт про свою діяльність, як від громадянського суспільства, так і від органів влади. Розвиток механізмів громадського контролю за діяльністю виконавчої влади та прийняттям нею рішень щодо дотримання прав і свобод громадян, відкритості та прозорості передбачає звітування державних органів перед громадськістю у відкритій формі на основі принципу розкриття інформації, яка передбачає:

- прозорість, відкритість та доступність офіційної інформації для ЗМІ та інститутів громадянського суспільства з метою протидії корупції та надання відкритої та достовірної інформації для ефективної взаємодії всіх сторін;
- активно спілкуватися з громадськими організаціями щодо завдань і обов'язків національних органів влади та рішень, які вони ухвалюють;

визначення взаємних, прозорих і доступних каналів спілкування й інформування про ці канали зацікавлених груп і громадськості;

- надати необхідну інформацію, зазначивши у разі необхідності її конфіденційність, та гарантувати конфіденційність інформації, отриманої від іншої сторони на тих же умовах, щоб повніше зрозуміти предмет співпраці;
- популяризацію й підтримку через засоби масової інформації та у публічних виступах політики взаємного співробітництва.

Таблиця 3.1. - Заходи/напрями адаптації європейського досвіду забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні в Україні

№ з/п	Країна	Зміст пропозиції	Результат адаптації в Україні
1	США	Створення громадських рад, наглядових рад, волонтерська діяльність.	Створення громадських рад полягає в тому, що пропозиції котрі формує і висуває рада є обов'язковими для розгляду міською радою. Волонтерська діяльність стимулюватиме створення форумів, на яких громада зможе обговорити висунуті пропозиції, а влада проаналізувати думку громади.
2	Німеччина	Створення діалогу між урядом і суспільством. Попереднє обговорення про прийняття рішень (роздавання буклетів і поштові скриньки).	Дасть можливість створити довірливі стосунки із громадою. Роздавання буклетів по поштових скриньках дасть можливість залучити людей старшого віку. А для молоді можливо формувати електронні буклети із можливістю надання зворотного зв'язку на сайті («зауваження», «пропозиції»)
3	Нідерланди	Створення у кожній громаді асоціації, яка відстоює інтереси своєї громади. За рахунок опитувань проводять дослідження потреб громади, їхні думки, претензії тощо.	Створення окремих відділів, які проводять опитування, і які аналізують отриману інформацію, для подальшого планування дій та розвитку, та задоволення потреб громади.

4	Канада	Залучення громадськості на ранніх етапах планування Надання грантів Вільний доступ громадян на засідання канадського Парламенту та можливість здійснювати громадську експертизу законопроектів, що там розглядаються	Такий досвід дає створити довірливі стосунки між громадськістю. Оскільки надання вільного до засідань і експертиз законопроектів, влада дає розуміти громаді їхню значущість у процесі.
---	--------	--	--

Примітка. Складено автором.

Отже, передовий досвід зарубіжних країн переконливо доводить, що в Україні необхідно засвоїти таку модель ефективної інформаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадськістю, яка не лише відповідає вимогам сучасної демократії, а й гарантує права і свободи громадян, задовольнити їхні потреби та збільшити переваги. Цей досвід є корисним для України, особливо з огляду на проблеми та перешкоди, з якими стикаються ці країни, коли вони перебувають на етапі реалізації певних елементів взаємодії з громадськістю, як зараз Україна. Органи державної адміністрації та місцевого самоврядування в цих країнах не завжди прагнуть делегувати владу народу, а лише формально у співпраці з народом. Природно, що ті, хто має владу, не хочуть її віддавати, тому досвід країн, які пройшли цей етап, дуже потрібний нашій державі, яка тільки зробила перші кроки на шляху до справжньої демократії.

3.2. Формування ефективних механізмів забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні

Основним завданням публік релейшнз у публічному управлінні є створення зовнішнього та внутрішнього політико-соціально-психологічного середовища, сприятливого для успішного функціонування органів публічного управління.

З метою досягнення взаєморозуміння, доброзичливих стосунків і співпраці між публічними органами та громадськістю необхідно дотримуватись таких вимог:

- Забезпечувати широке та адекватне інформування громадськості та окремих її соціальних груп;

- Організувати ефективний громадський «зворотній зв'язок»;

- Залучити громадськість до процесу обговорення та прийняття рішень.

В організації, яка піклується про власний позитивний імідж, посередником між керівництвом і громадськістю є висококваліфікований фахівець у сфері зв'язків з громадськістю. Адже працювати в умовах сучасного цивілізованого політичного ринку надзвичайно важко і відповідально. Ці експерти повинні вміти: по-перше, пояснювати громадськості рішення керівництва організації, і, по-друге, пояснювати громадську думку керівництву організації. З одного боку, вони зобов'язані надавати офіційну інформацію представникам ЗМІ (оскільки є державними службовцями), а з іншого боку, на них постійно тиснуть журналісти, намагаючись змусити їх висловитися у коментарях. До цього додається внутрішня боротьба між тим, що потрібно сказати громадськості, і тим, що відбувається насправді. Як бачимо, робота в цій сфері сповнена внутрішнього драматизму і зовнішньої складності, а тому вимагає спеціальних знань і навичок спеціалістів. Серед особистих якостей, якими повинен володіти фахівець ГЗ, виділяються: соціальні здібності, інтелект, ерудиція, ініціативність, наполегливість, доброта, відкритість, чесність, почуття гумору. Журналістика, політологія, соціологія, психологія, освіта, лінгвістика вважаються найдоступнішою базовою освітою для ГЗ-фахівців. Незважаючи на те, що професійна підготовка цих фахівців має набагато ширшу функцію, ніж вищезазначені професії, вона повинна посісти самостійне місце в системі вищої освіти України.

Можна помітити, що через відсутність належних служб найважливішу частину функції зв'язків з громадськістю часто виконує керівник організації. З цього приводу заслуговує на увагу думка відомого американського експерта зі зв'язків з громадськістю Джеймса Е. Груніга: «Зв'язки з громадськістю —

це перш за все відносини між керівництвом організації (а не всієї організації) і громадськістю».

Виходячи з такого твердження, можна зробити висновок, що ЗГ може охоплювати не лише сферу зовнішньої (поза організаційної) комунікації, а й сферу внутрішньої (всередині організації), причому специфіка ЗГ полягає в тому, що в ідеалі ця професія повинна бути як представником організації, так і посередником між цією організацією та громадськістю.

Практика взаємовідносин між виконавчою владою та тими, на кого вона впливає, передбачає передусім інформування громадськості з метою надання громадськості загального уявлення про діяльність, реалізацію програм та вирішення проблем, з якими вони стикаються. Для досягнення поставленої мети адміністрація використовує такі основні типи каналів зв'язку:

- пряме спілкування - з одного боку безпосередній зв'язок між громадянами (об'єднаннями громадян) і представниками влади;
- спілкуватися за допомогою засобів зв'язку (телефонні дзвінки, особисті листи всіх форм);
- непряме спілкування через засоби масової інформації (пресу, телебачення, радіо, комп'ютерні мережі тощо)[56].

На думку дослідників публік рилейшнз К. Крейга та О. Гріффіса, найсильніші враження про певну установу громадяни формують через особисті зустрічі з її чиновниками та працівниками. Британський дослідник Браян Гарві наголошує, що відносини публічної влади ґрунтуються на «фундаментальних і часто недооцінених невеликих проблемах». Тобто ГЗ «починається з вхідних дверей, починається з телефону, починається з букв»[57].

Здатність персоналу справляти приємне враження своєю доброзичливістю дуже важлива у спілкуванні з відвідувачами державних установ. Протягом робочого дня державні службовці спілкуються з відвідувачами, які звертаються до них для вирішення тих чи інших проблем. Тим часом співробітники можуть вибирати з наступних варіантів:

- а) взятися за вирішення проблеми;
- б) повідомити громадянину, яка посадова особа чи орган має компетенцію вирішити його проблему;
- в) пояснити, чому агентство не змогло вирішити проблему.

Чиновник, який зневажливо ставиться до відвідувачів, може надовго зіпсувати враження навіть про досить ефективний орган управління. Ввічливість не коштує нічого, але високо цінується та може допомогти уникнути непотрібних проблем.

Для полегшення спілкування з громадянами органи державної влади використовують метод ознайомлення з практичною інформацією, що дасть можливість відвідувачам логічно обґрунтувати свої потреби в державних послугах. Така інформація може поширюватися в друкованому вигляді (видання брошур, розміщення довідкових матеріалів для відвідувачів, розклеювання рекламних плакатів тощо) через телебачення та радіомовлення, Інтернет, відеофільми, організація виставок тощо. Ці методи будуть по-справжньому ефективними лише за наявності в адміністрації достатніх фінансових ресурсів та кваліфікованих спеціалістів (журналістів, дизайнерів тощо).

Практика показала, що позитивні результати досягаються при безпосередньому спілкуванні посадових і службових осіб з громадянами в установах або по телефону. Для цього використовується «Гаряча лінія» для відповідей на найактуальніші звернення населення та оприлюднені номери телефонів керівників та обслуговуючого персоналу, за якими громадяни можуть отримати необхідну інформацію. Деякі органи влади та керівники практикують безпосереднє телефонне спілкування з широкими верствами населення в наперед визначений час, а також спілкування з телеглядачами, радіослухачами в прямому ефірі або з читачами друкованих ЗМІ під час телефонних розмов у редакції. Така практика спілкування членів Кабінету Міністрів України, керівників центральних органів виконавчої влади з громадськістю стала в Україні вже традиційною.

Важливе значення у регулюванні взаємин між громадянами і органами влади відіграє прийом громадян відповідними посадовими особами, а також робота із зверненнями громадян. Це положення закріплене у статті 40 Конституції України: «Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк». Для забезпечення практичної реалізації цього конституційного права 2 жовтня 1996 року вступив у дію Закон України «Про звернення громадян». Виконання зазначеного Закону центральними і місцевими органами виконавчої влади здійснюється відповідно до Указу Президента України від 19.03.97 «Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення» [55].

Поліпшенню взаємин між органами державної влади і громадськістю також сприяє спрощення адміністративних формальностей: зведення до мінімуму кількості документів, які повинна подавати в державну установу особа, що домагається якогось адміністративно-управлінського рішення; скорочення числа відвідувань на прийоми і відомостей, які необхідно представити прохачеві; скорочення тривалості обробітку заявних матеріалів; обладнання спеціальних приміщень для прийому відвідувачів; добір і навчання державних службовців, які здійснюють ці функції.

Зі сказаного вище можна зробити висновок, що функція публік релейшнз є надзвичайно важливою та відповідальною сферою діяльності органів державної влади, яка передбачає різноманітні прийоми та способи досягнення інформаційного обміну. Адже ефективна робота будь-якого органу виконавчої влади без чесних, відкритих, доброзичливих стосунків з людьми під питанням.

Тому сьогодні вкрай важливо, щоб керівники владних інституцій усвідомили всю значущість функціонування спеціальних підрозділів - інформаційних служб. Тільки тоді, коли буде розроблена стратегія і тактика роботи з громадськістю, коли з'являться висококваліфіковані кадри у цій

галузі, стане можливим підняття престижу органів влади й поступове повернення довіри до держави в цілому.

Розвиток системи зв'язків із громадськістю в органах влади дасть можливість створити дієвий механізм вирішення багатьох проблем, що виникають у стосунках між інститутами держави та громадянського суспільства, і, насамперед, подолати відчуженість між громадськістю та державою, забезпечити баланс стратегічних і особистих інтересів, соціальну злагоду.

Таблиця 3.2 – Механізми реалізації зв'язків з громадськістю

№ п	Механізм	Зміст механізму
1	пряме спілкування	<p>Безпосередній зв'язок між громадянами (об'єднаннями громадян) і представниками влади.</p> <p>Здатність персоналу справляти приємне враження своєю доброзичливістю дуже важлива у спілкуванні з відвідувачами державних установ</p> <p>З іншого боку, чиновник, який зневажливо ставиться до відвідувачів, може надовго зіпсувати враження навіть про досить ефективний орган управління.</p>
2	спілкування за допомогою засобів зв'язку	<p>Телефонні дзвінки, особисті листи всіх форм.</p> <p>«Гаряча лінія» використовується для відповідей на найактуальніші звернення населення та оприлюднені номери телефонів керівників та обслуговуючого персоналу, за якими громадяни можуть отримати необхідну інформацію.</p>
3	непряме спілкування через засоби масової інформації	<p>Така інформація може поширюватися в друкованому вигляді (видання брошур, розміщення довідкових матеріалів для відвідувачів, розклеювання рекламних плакатів тощо) через телебачення та радіомовлення, Інтернет, відеофільми, організація виставок тощо. Ці методи будуть по-справжньому ефективними лише за наявності в адміністрації достатніх фінансових ресурсів та кваліфікованих спеціалістів (журналістів, дизайнерів тощо).</p>

Примітка. Складено автором.

ВИСНОВКИ

Бакалаврська робота присвячена важливій науковій проблемі, пов'язаній із визначенням ролі зв'язків з громадськістю у публічному управлінні. Результати проведених досліджень дозволили зробити наступні висновки:

1. Зв'язки з громадськістю — це наука і мистецтво управління процесом комунікації між організацією та її цільовими групами громадськості з метою формування громадської думки в бажаному для організації напрямку за підтримки засобів масової комунікації.

2. Узагальнення зарубіжного досвіду дозволяє зробити такі висновки: у Німеччині жоден закон не приймається без попереднього обговорення; у Нідерландах а рахунок опитувань проводять дослідження потреб громади, їхні думки, претензії тощо; у США це створення громадських рад (комітетів) та спеціалізованих комітетів, діяльність яких базується на громадських засадах та практика волонтерства; у Франції участь громадськості використовується для посилення співпраці між владою та громадськістю для реалізації державної політики; у Канаді участь громадськості розглядається як додаткове джерело інформації та інформування, що дає змогу підвищити ефективність муніципалітетів та ефективність прийняття рішень.

3. На сьогодні існує велика кількість нормативних документів, які регулюють питання комунікаційної взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування та громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування, залишається невизначеним. У зв'язку з цим одним із головних завдань має стати розробка комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, яка визначатиме його склад і структуру, послідовність і терміни розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, які регулюють весь комплекс інформаційних відносин.

4. Аналіз діяльності Тернопільської ОВА дозволяє виділити такі форми та інструменти, які найбільш ефективні у взаємодії з громадськістю: наявність офіційного сайту, в якому є вся необхідна інформація. В розділі «Звернення громадян» є можливість ознайомитись із графіками прийому громадян, зареєструвати електронне звернення та дізнатись графік роботи гарячої лінії; проведення виїзних днів прийому громадян; військовій адміністрації для громадян створена і працює телефонна «гаряча лінія» 0800335975; ведуть сторінку в FACEBOOK (<https://uk-ua.facebook.com/oda.te.gov.ua/>) де на щоденній основі висвітлюють останні новини міста та області, де з легкістю можна слідкувати за діяльністю організації. І особливу увагу необхідно приділити тому, що у збірнику «Тернопільщина. Час сміливих рішень» зібрана частина виконаних робіт впродовж 2022 року по категоріях: інфраструктура, аграрний сектор, економіка, медицина, міжнародне виробництво, освіта та наука, розвиток спорту та молодіжних проєктів, цифрова трансформація.

5. За результатами опитування громадяни оцінили діяльність Тернопільської обласної військової адміністрації на 8 балів за 10 бальною шкалою. Оскільки незважаючи на те, що кількість задоволених громадян переважає, є незначний відсоток громадян які б хотіли змінити роботу ОВА.

6. Для реалізації в Україні європейського досвіду потрібні: волонтерська діяльність (стимулюватиме створення форумів, на яких громада зможе обговорити висунуті пропозиції, а влада проаналізувати думку громади); створення діалогу між урядом і суспільством (дасть можливість створити довірливі стосунки із громадою); роздавання буклетів по поштових скриньках дасть можливість залучити людей старшого віку. А для молоді можливо формувати електронні буклети із можливістю надання зворотного зв'язку на сайті («зауваження», «пропозиції»); створення окремих відділів, які проводять опитування, і які аналізують отриману інформацію, для подальшого планування дій та розвитку, та задоволення потреб громади; надання вільного до засідань і експертиз законопроектів(такий досвід дає створити довірливі стосунки між громадськістю та влада дає розуміти громаді їхню значущість у

процесі); запровадження системи підвищення кваліфікації працівників органів публічної влади з питань відкритого урядування та електронної участі, з метою формування теоретичних знань щодо основних принципів відкритого урядування, моделей та інструментарію електронної участі, а також набуття ними практичних навичок залучення громадськості до участі у виробленні публічної політики за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, підтримання зворотного зв'язку із громадянами, реагування на електронні звернення.

Тільки за наявності розвинених та ефективних механізмів соціального зворотного зв'язку та їх пріоритетів можна говорити про становлення громадянського суспільства в Україні.

7. Розглянувши ефективні механізми забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні, можна дійти висновку, що позитивні результати досягаються при безпосередньому спілкуванні посадових і службових осіб з громадянами в установах або по телефону.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Н. О. Сутність відносин з громадськістю в системі державного управління. *Державне управління та регіональний розвиток*. 2018 рік № 1. С. 10-31 С. 26
2. Алексєєв В. М., Липовська Н. А. Відносини держави і суспільства: нач. посібник. Дніпро: EDGES 2019. 172 с
3. Беззубко Л. В., Скопец О. В. Про деякі механізми взаємодії членів громади з органами місцевого самоврядування. *Менеджер ДонДУУ*. 2007. № 1(39). С. 76-81
4. Білоус В. С. Паблік рилейшнз у господарській діяльності. / VS. Білоус. К.: КНЕУ, 2005. 275 с.
5. Чорний С. Паблік рилейшнз. Что это такое?: пер. з англ. М., 1990. стор. 15.
6. Висоцька С. М. Покращення діалогу з владою громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: теорія і практика*. 2012. № 2. С. 17-21.
7. Взаємодія органів державної влади та громадянського суспільства: навч. весті.; наук ред. Ю. П. Сурміна, А. М. Михненко; Номер автора : Сурмін Ю П. [та ін.]. К. : НАДУ, 2011. 388 с
8. Гуріна Л. Зв'язки з громадськістю в державних органах. Збірник наукових праць Національного університету «Острозька академія», 2013, 281
9. Демида І. Відносини держави та громадянського суспільства за кордоном: досвід для України. Забезпечення конструктивного діалогу влади та суспільства: матеріали наук.-практ. конф., Одеса, 28 квітня 2016 р. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2016. С. 53–73.
10. Дороті Доті. Видавництво та PR. М.: Філін, 1996. 288 с.
11. Драгомирецька Н. Комунікативна діяльність в державному управлінні: стажування за кордоном. Забезпечення конструктивного діалогу

між Влада і суспільство: матеріали наук.-практ. конф., Одеса, 28 квітня 2016 р. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2016. С. 23–27.

12. Дяченко М. І., Коваленко Г. О. Взаємодія органів місцевого самоврядування та державної влади з громадськістю регіону. *Державне управління: вдосконалення та розвиток*. 2018. № 3. URL:http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/3_2018/37.pdf (Дата звернення 26.12.22)

13. Європейська хартія місцевого самоврядування (ратифікована Верховною Радою України 15 липня 1997 р.) URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Текст (Дата звернення 01.01.2023)

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

15. Заєць О. М. Теоретичні основи дослідження паблік рілейшнз як інструменту взаємодії політичних суб'єктів України. *Молодий вчений*. 2017. № 12(52).с. 130-132

16. Про порядок звітування про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні з використанням масової інформації : Закон України від 23 вересня 1997 р. No 539/97-ВР. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Текст>

17. Впровадження комунікації в суспільство / За заг.ред Н.К.Дніпренко, В.В.Різуна – К.: ТОВ «Вістка», 2009. – 56 с.

18. Загорський В. С., Телешун С. О. Енциклопедія державного управління. Львівський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України. Т. 8., 2013. – 334 с.

19. Збірник доповідей за результатами оцінки діяльності правоохоронних органів за напрямом «взаємодія з громадськістю»: зб./уклад. за: Шановний Паливода – К. : БФ «Творчий центр ТЦК», 2018. – 72 с.

20. А.Г. Зінченко Еволюція та розвиток PR: Теоретико-методологічні основи. Товариство «Україна» 2005. № 5–6. С. 164-169.
21. Зяйлик М. Ф. Роль і значення зв'язків з громадськістю в системі державного управління. URL:
http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/32396/2/monograph_PU_2020_TNTU_Ziaail_uk_M-Роль_і_цінність_публіки_33-49.pdf,37 (Дата звернення 26.12.2022)
22. Індекс публічності місцевого самоврядування. URL:
<http://publicityindex.org/>(Дата звернення 09.01.23)
23. Карий О. І., Панас Ю. В. Місцеві ініціативи та участь громадськості в місцевому самоврядуванні. Навчально-методичний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування Спілка міст України – К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 176 с.
24. Киричок А. П. Визначення терміну паблік рілейшнз та паблік рілейшнз як соціального інституту. URL:
https://www.researchgate.net/publication/330778349_Definicia_ponata_pablik_ril_ejsnz_ta_zv%27azki_z_gromadskistu_ak_socialnij_institut (Дата звернення 26.12.22)
25. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод. Ратифіковано Законом України від 17.07.1997 р. № 475/97 ВР URL:
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004#Text
26. Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень і доступ до правосуддя з питань, що стосуються довкілля. Ратифіковано Законом України від 06.07.1999 р. № 832-14. URL
 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_015#Text
27. Конституція України : офіц. текст. Київ: КМ, 2013. 96 с.
28. Королько В. Г. Основи зв'язків з громадськістю. – М., Рефл-бук: К.: Ваклер. – 2000. – 64 с

29. Королько В. Г., Некрасова О. В. Public Relations Наукові основи, методологія, практика: підручник. – К.: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2009.-831с.
30. Королько В. Г., Некрасова О. В. Інституціоналізація системи PR в Україні: аналіз моделей. Проблеми формування соціологічної теорії. Трансформація соціальних інститутів та інституційної структури суспільства: Наукові доповіді та доповіді III. Всеукраїнська соціологічна конференція / [за ред. М. О. Шультги, В. М. Вороного]. – К.: ДАУ, ІС НАН, 2003. – 43 с.
31. Кравченкова Г. М. Паблік рілейшнз як соціальний інститут *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*. 2013. № 58. С.22.
32. Кравцова З. С. Окремі аспекти взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства. *Юридичний електронний журнал*. 2021. № 2. URL: http://www.lsej.org.ua/2_2021/11.pdf (Дата звернення 06.11.2021р)
33. Купріянов Д. В. Удосконалення взаємовідносин державної адміністрації та органів місцевого самоврядування з громадськістю. Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації: матеріали 9 наук.-практ. інтернет конф – Дніпро, 20.-21. Листопад 2021: підсумки доповідей (том 2). – Дніпро: Поліграфічне відділення ДДАЕУ, 2021. С. 62-63
34. Купріянов Д. В. Взаємодія з громадськістю – основа ефективного державного управління. Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми, пріоритети, перспективи: матеріали XII. Міжнародний. Науково-практична інтернет-конференція 28.-29. Жовтень 2021. – Том 2. – Дніпро: Видавничо-поліграфічний центр «Гарант СВ», 2021. – С. 95-96-118.
35. Ладиченко В. Проблеми взаємодії держави та громадянського суспільства. *Публічне право*. 2016. № 4. С. 18-25.
36. Левчук М. Г. Моделі зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування. 2009. № 8. С. 81-83

37. Левчук М. Г. Взаємодія органів місцевого самоврядування та громадських об'єднань в умовах децентралізації державних адміністративних послуг: Інститут проблем держави і місцевого самоврядування. Самоврядування НАДУ.

URL:http://www.academy.gov.ua/ej/ej7/doc_pdf/levchuk.pdf (Дата звернення 29.12.2022)

38. Литвинова Л. В. Соціально-психологічний вимір побудови комунікації чиновників і громадськості.

URL:<http://www.academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/24.pdf> (Дата звернення 13.01.2023)

39. Малаш С. М. Проблеми виконавчо-публічних відносин. *Державне управління: теорія та розвиток*. 2017. № 9. С. 21-27.

40. Малик Я.: До питання взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні. *Ефективність державного управління*. наук. пер - Випуск 43. 2015. С.295-361

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

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

43. Непоп Л. Політика Європейського Союзу щодо розвитку громадянського суспільства. *Наукові записи Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. ВЕНН. Кюрасао*. НАН України. Київ, 2014. Вип.2(70). 254 стор

44. Павлюк К., Іголкін І. Особливості соціально-структурних взаємодій громадянського суспільства та держави в країнах Західної Європи. Збірник наукових праць Національного університету ДПС України. Ірпінь - 2011. Вип.1. С. 418–428.

45. Пилипко Т. А. Особливості діяльності прес-служб в органах державної виконавчої влади. URL: <https://www.ukrlogos.in.ua/10.11232-2663-4139.04.04.html> (Дата звернення 26.12.2022)
46. Почепцов Г. Г. Паблік рілейшнз: Освіта. Посібник – К.: Знання, 2006. - 327 с.
47. Про інформацію: Закон України від 16.07.2020 № 2657-XII. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Текст> (Дата звернення 05.09.2021)
48. Про засади публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939 VI (зі змінами). Відомості Верховної Ради.-К., 2011, - 9с.
49. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996р № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Текст> (дата звернення 05.09.2021)
50. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Текст> (Дата звернення 10.01. 2023)
51. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23 вересня 1997 р. № 539/97-ВР. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Текст>
52. Про порядок оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність правоохоронних органів
53. Про державну таємницю : Закон України від 21 січня 1994 р. NO 3855-XII.URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3855-12-%D0%B2%D1%80#Text>
54. Колосок О.В. Структура і функції паблік рілейшнз органів державного управління у технології формування позитивного іміджу. URL: http://megalib.com.ua/content/4167_Kolosok_OV_Stryktyra_i_fynkcii_pablik_rileishnz_organiv_derjavnogo_upravlinnya_u_tehnologii_formyvannya_pozitivnogo_i_midju_.html (Дата звернення 15.01.2023)

55. Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення .URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/241/97#Text>
56. Свірін М. Паблік рілейшнз у місцевих органах державної влади: концептуальний аспект. 1998. № 3. С. 247.
57. Скоблик В.П. Громадські зв'язки органів місцевого самоврядування. 1998. С. 40-50.
58. Citizens and the New Governance. Beyond New Public Management / Edited by Luc Rouban. IOS Press, Ohmsha, 1997. 237 p.
59. Войтков В. Влада і політика. 2003. № 32-33. С. 12-13.
60. The World Bank Participation Source Book. Washington, DC, 2003. 394 p.
61. Прошко В. Залучення громадян – американське бачення: Аспекти самоврядування. 1999. № 1 (3).

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1 - Визначення терміну "Зв'язки з громадськістю"

Автор	Визначення
М. А. Шишкіна	Паблік рилейшнз – управлінська комунікаційна діяльність, спрямована на формування ефективної системи інформаційного потоку (публічного дискурсу) соціального суб'єкта, забезпечення оптимізації його взаємодії з громадськістю, від якої він залежить. успішного життя цієї теми
Великий тлумачний словник сучасної української мови	зв'язки з громадськістю – діяльність, спрямована на створення взаєморозуміння між державою, іншими організаціями та іншими соціальними групами, широка громадськість
Е. Берне	Зв'язки з громадськістю - це зусилля, спрямовані на те, щоб переконати громадськість змінити свої способи чи дії, а також узгодити діяльність організації з інтересами громадськість і навпаки
С. Катліп, А. Сентер, Г. Брум	Зв'язки з громадськістю - це управлінська функція, яка допомагає встановлювати та підтримувати взаємовигідні відносини між організацією та громадськістю, від яких залежить її успіх або провал
PR датського клубу	Інформаційно-роз'яснювальна робота – це довгострокова та систематична управлінська дія, за допомогою якої приватні та державні організації шукають розуміння, співчуття та підтримки в громадських колах, які вони підтримують або мають намір створити контакт"
Американське товариство PR	Інформаційна робота допомагає нашому складному плюралістичному суспільству приймати більш ефективні рішення та виконувати завдання, а також сприяє взаєморозумінню між окремими групами та організаціями. вона Гармонізація приватної та публічної діяльності

Таблиця В.1 - Принципи взаємодії організації «Стаття 19»

№ п	Назва принципу	Зміст принципу
1	«Максимальна відвертість».	<p>Законодавство про свободу інформації повинне базуватися на принципі максимальної відвертості. Принцип максимальної відвертості встановлює презумпцію того, що вся наявна в державних органах інформація має бути відкритою, і від цієї презумпції можна відступити тільки в дуже обмежених випадках (принцип 4, Закон «Про державну таємницю»)[53].</p> <p>Даний принцип лежить в основі всієї концепції свободи інформації і в ідеалі він мав би бути закріплений у Конституції, яка б вказувала на те, що доступ до інформації є одним із основоположних принципів держави, а найвищою метою законодавства є реалізація відвертості інформації на практиці.</p>
2	«Обов'язок публікації»	<p>Державні органи зобов'язані публікувати інформацію, яка має особливу важливість. Значення «свобода інформації» це не тільки те, що публічні органи надають інформацію у відповідь на запит, але й те, що вони самі, виходячи з наявних ресурсів і можливостей, публікують документи, які становлять особливий інтерес для громадськості.</p> <p>Категорії інформації, яку мають публікувати публічні органи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. інформацію по будь-яких запитах, скаргах та інших діях, які члени суспільства можуть зробити відносно державних органів; 2. оперативну інформацію про те, як державний орган працює, включаючи вартість послуг, що надаються ним, його цілі, результати аудиторських перевірок, стандарти, досягнуті результати і так далі, особливо, якщо державний орган надає безпосередні послуги громадськості; 3. відомості про можливі форми участі представників громадськості в ухваленні рішень в області політики і законотворчості; 4. зміст будь-якого рішення публічного органу та його намірів, які можуть відбитися на громадськості, а також причини і підготовчий матеріал, що мав значення при ухваленні рішення. 5. перелік інформації, якою володіє орган, і ті форми, у яких ця інформація міститься;
3	«Пропаганда прозорості діяльності уряду»	<p>Державні органи повинні активно сприяти прозорості і відвертості діяльності уряду. Якщо суспільство хоче реалізувати цілі, які встановлюються інформаційним законодавством, необхідно інформувати членів суспільства про їх права, а так само пропагувати відвертість діяльності уряду. Досвід різних країн показує, що бездіяльність державних службовців може підірвати виконання навіть найпрогресивніших законів. Таким чином, акт сприяння відкритості є необхідною складовою свободи інформації.</p> <p>У різних країнах це буде по різному і залежатиме від таких факторів, як система організації публічних послуг, основні обмеження свободи та відкритості до інформації, грамотність та</p>

		обізнаність аудиторії. Закон має вимагати залучення достатніх ресурсів і відповідних вилучень для реалізації цілей закону.
4	«Вичерпний перелік винятків з принципу відвертості інформації»	<p>Питання відвертості інформації мають бути чітко і ясно позначені, підлягати суворій перевірці на «шкоду» і «суспільний інтерес».</p> <p>Усі індивідуальні запити інформації в державні органи мають бути задоволені, за винятком випадків, коли державний орган зможе продемонструвати, що запрошувана інформація підпадає під обмежувальний перелік винятків з принципу відвертості інформації.</p> <p>Відмова в наданні інформації може бути виправдана у разі, якщо публічний орган зможе довести, що інформація відповідає трьом необхідним в сукупності ознакам: інформація має бути пов'язана із законною діяльністю, закріпленою в законі; розкриття інформації повинне загрожувати нанесенням суттєвої шкоди цієї меті; шкода, нанесена цій меті, повинна перевершувати суспільний інтерес в розкритті цієї інформації.</p>
5	«Процедури, які сприяють доступу до інформації»	<p>Своєчасність та повноцінність розгляду інформаційних запитів – це можливість оскаржити будь-яку відмову в наданні інформації.</p> <p>Координація є надзвичайно важливою для більшості прес-служб центральних урядових установ у Сполучених Штатах. Наприклад, Центральний офіс зі зв'язків з громадськістю Міністра фінансів США проводить щотижневі телефонні наради для встановлення зв'язку з офісами зі зв'язків з громадськістю у відповідних відомствах. Кожна конференція присвячена певній темі. Наприклад, одного тижня центральна служба зв'язків із громадськістю зв'язується з усіма п'ятьма міністерськими бюро з питань правозастосування й обговорює тему правозастосування, а наступного тижня на зв'язок викликаються бюро з питань внутрішніх фінансів.</p>

Таблиця С.1 - Нормативно-правова база інформаційної політики та управління комунікаціями

Найменування нормативного документа	проблеми, які регулюють
Конституція України	Визнає та гарантує права фізичних та юридичних осіб на вільний пошук, отримання, передачу, виробництво та поширення інформації. законним шляхом.
Законом України «Про інформацію» від 02 жовтня 2011 р 2657-ХІІ	Визначено основні положення міжнародних стандартів у сфері інформаційно-комунікаційної діяльності. основні принципи, які мають бути основою інформаційних відносин.
Закон України «Про порядок звітування про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні з використанням масової інформації» від 23 вер. № 539/97-ВР від 1997р	Встановлює порядок повного і всебічного інформування про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування через засоби масової інформації.
Закон України «Навколо Звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР	Регулює надані Конституцією України права громадян на внесення пропозицій щодо вдосконалення діяльності органів державної влади. та місцевого самоврядування.
Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» від 16 листопада 1992 р. № 2782-ХІІ	Створює правові основи діяльності друкованих засобів масової інформації (преси) в Україні, встановлює державні гарантії їх свободи відповідно до Конституції України.
Указ Президента України від 31 липня 2000 року № 928/2000 «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні»	Визначає основні заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні.
Указ Президента України від 1 серпня 2002 року № 683/2002 «Про додаткові заходи від забезпечення відкритості в діяльності органів державної влади»	Регулює відносини, що виникають у сфері телебачення і радіомовлення на території України визначає правові, економічні, соціальні та організаційні умови їх діяльності, спрямовані на реалізацію свободи вираження поглядів, права громадян на отримання повної, достовірної та функціональної інформації та відкритого вільного обговорення. <u>соціальні питання.</u>

<p>Указ Президента України від 20 жовтня 2005 р. № 1497/2005 «Про першочергові завдання реалізації найновіший інформаційних технологій»</p>	<p>Зазначає, що розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження новітніх інформаційних технологій в усі сфери суспільного життя, діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування є одним з пріоритетних сфер національної політики.</p>
<p>Указ Президента України від 26</p>	<p>Затв Націо стр Д ержжено нальний атегія овідка</p>

Таблиця Д.1. – Наукове вирішення завдань бакалаврської роботи

Завдання	Наукове вирішення завдання
визначити сутність, цілі та функції зв'язків з громадськістю у публічному управлінні;	Зв'язки з громадськістю — це наука і мистецтво управління процесом комунікації між організацією та її цільовими групами громадськості з метою формування громадської думки в бажаному для організації напрямку за підтримки засобів масової комунікації.
узагальнити європейський досвід забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні;	Європейський досвід свідчить, що на сучасному етапі суспільного розвитку компетентні органи всіх рівнів повинні здійснювати тісну взаємовигідну співпрацю з громадськістю. Влада може вирішувати спільні суспільні проблеми лише спільно з громадськістю.
описати нормативно-правові аспекти інформаційної відкритості та комунікаційної взаємодії органів публічної влади з громадськістю;	На сьогодні існує велика кількість нормативних документів, які регулюють питання комунікаційної взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування та громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування, залишається невизначеним. У зв'язку з цим одним із головних завдань має стати розробка комплексної програми розвитку інформаційного законодавства, яка визначатиме його склад і структуру, послідовність і терміни розробки та прийняття спеціальних законодавчих актів та окремих правових норм, які регулюють весь комплекс інформаційних відносин.
систематизувати форми та інструменти взаємодії з громадськістю у публічному управлінні;	Розглянувши на прикладі Тернопільської ОВА, можна виділити такі форми та інструменти, які найбільш ефективні у взаємодії з громадськістю: <ul style="list-style-type: none"> • наявність офіційного сайту; • проведення виїзних днів прийому громадян; • у військовій адміністрації для громадян створена і працює телефонна «гаряча лінія» 0800335975; • у збірнику «Тернопільщина. Час сміливих рішень» зібрана частина виконаних робіт впродовж 2022 року по категоріях: інфраструктура, аграрний сектор, економіка, медицина, міжнародне виробництво, освіта та наука, розвиток спорту та молодіжних проєктів, цифрова трансформація.
здійснити оцінку результативності взаємодії з громадськістю у публічному управлінні;	За результатами опитування, громадяни оцінили діяльність Тернопільської обласної військової адміністрації на 8 балів за 10 бальною шкалою. Оскільки незважаючи на те, що кількість задоволених громадян переважає, є незначний відсоток громадян які б хотіли змінити роботу ОВА.
обґрунтувати можливості адаптації	Для реалізації в Україні європейського досвіду потрібно:

<p>європейського досвіду забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Волонтерська діяльність ; • Створення діалогу між урядом і суспільством; • Роздавання буклетів по поштових скриньках дасть можливість залучити людей старшого віку. А для молоді можливо формувати електронні буклети із можливістю надання зворотного зв'язку на сайті («зауваження», «пропозиції»); • Запровадження системи підвищення кваліфікації працівників органів публічної влади з питань відкритого урядування та електронної участі. <p>Реалізація зазначених напрямів уможливить підвищення ефективності взаємодії органів публічної влади і громадськості у виробленні й реалізації публічної політики, сприятиме активізації громадськості в управлінні публічними справами. Це стане надійною основою подальшого розвитку України як демократичної, правової і соціальної держави.</p>
<p>запропонувати напрями формування ефективних механізмів забезпечення зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.</p>	<p>Можна виділити такі три ефективні механізми забезпечення зв'язків з громадськістю:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пряме спілкування; - спілкуватися за допомогою засобів зв'язку; - непряме спілкування через засоби масової інформації. <p>Можна дійти висновку, що позитивні результати досягаються при безпосередньому спілкуванні посадових і службових осіб з громадянами в установах або по телефону.</p>

Виконала:

студентка за спеціальністю 281
Публічне управління та
адміністрування заочної форми
навчання

« ____ » _____ 2023 р.

Підпис

Марина ДАВИДЮК

Ініціали, прізвище

Науковий керівник:

« ____ » _____ 2023 р.

Підпис

**Микола
МАЛАНЧІЙ**

Ініціали, прізвище

Робота допущена до захисту:

« ____ » _____ 2023 р.

Підпис

**Щепанський
Едуард**

Ініціали, прізвище