

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА  
АДМІНІСТРУВАННЯ  
Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
ЗА ДРУГИМ РІВНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ (МАГІСТР)  
на тему: «**ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЇ  
ПОЛІТИКИ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В  
УКРАЇНІ**»

Виконала: студентка 637мз групи  
напряму підготовки:  
28 Публічне управління та адміністрування  
спеціальності:  
281 Публічне управління та адміністрування  
Любова Наталя Григорівна

Керівник:  
доктор політичних наук, професор  
Євтушенко Олександр Никифорович

Рецензент: кандидат політичних наук,  
доцент  
Бондар Ганна Леонідівна

м. Миколаїв – 2023 рік

## ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	9
1.1. Теоретичні підходи щодо поняття та змісту інформаційно-комунікаційної політики в органах місцевого самоврядування.....	9
1.2. Зарубіжний досвід інформаційно-комунікаційної політики в органах місцевого самоврядування.....	22
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	31
2.1. Нормативно-правові норми інформаційно-комунікаційної політики в органах місцевого самоврядування.....	31
2.2. Комунікаційна політика як механізм реалізації завдань місцевого самоврядування.....	41
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	53
3.1 Інформаційно-комунікаційні технології в діяльності органів місцевого самоврядування.....	53
3.2. Перспективи розвитку комунікацій в місцевому самоврядуванні України.....	63
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	89

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ЗМІ – засоби масової інформації

ЗУ – Закон України

МС – міське самоврядування

ОМС – органи місцевого самоврядування

ПР – публік рилейшнз

КП – комунікативна політика

ІКП – інформаційно-комунікативна політика

ІІ – інформаційна політика

## ВСТУП

**Актуальність теми.** На сьогодні в сучасному інформаційному суспільстві суттєво зростає роль і значення інформаційних технологій. За останні роки технології зміцнилися у побуті людини, практично в кожній сім'ї є комп'ютер, а Інтернет став повсюдним та загальнодоступним. Щороку вдосконалюються і технології в інформаційній сфері, починаючи від електронної доставки інформації, форумів, соціальних мереж та закінчуючи різними електронними ресурсами, що містять корисну інформацію. В нашій країні мережа таких технологій розвивається понад 20 років. Під її впливом змінилася соціальна комунікація населення, створюється нова глобальна інформаційна структура, яка суттєво змінює інформаційний простір. Електронні технології з кожним роком підсилюють свої позиції порівняно з іншими засобами масової інформації. Телебачення, радіо та друкована продукція поступово відходять на другий план, що призводить до зміни розвитку засобів масової інформації та їх взаємодії з суспільством. Свого активного застосування набувають інформаційно-комунікаційні технології в організації взаємодії органів місцевого самоврядування із населенням. Ефективна система взаємодії між органами місцевого самоврядування й населенням – обов'язкова умова побудови демократичної правової держави. Необхідність дотримання принципів відкритості, як основи взаємодії суспільства та органів влади, зумовила вимоги до підвищення якості та доступності інформації, що надається населенню за допомогою Інтернет.

В даний час для забезпечення якісної роботи органів місцевого самоврядування необхідно створити механізми, які дозволять оптимізувати інформаційно-комунікаційну взаємодію з населенням на муніципальному рівні. Крім того, необхідно визначити критерії якості цієї системи. Для успішної реалізації принципів відкритості органи місцевого самоврядування повинні володіти такими механізмами, як робота з референтними групами,

робота зі зверненнями громадян, взаємодія із засобами масової інформації. Як наслідок у суспільстві інформаційно-комунікаційна взаємодія органів влади та гарантований доступ громадян до державним інформаційним ресурсам, у тому числі через відомчі сайти, роблять владу більш прозорою по відношенню до суспільства, підвищують соціальну відповідальність чиновників, що неминуче позначається на ефективності їх роботи а, отже, на якості життя громадян.

Крім того інформація стає одним із головних продуктів, що забезпечує як локальне благополуччя та індивідуальний комфорт, так й прогресивну динаміку соціуму. А інформаційні технології є одним із інструментів підвищення ефективності публічного управління та місцевого самоврядування. Так, розвиваються технології управління бюджетною та податковою системами, технології муніципальних інформаційних порталів, що реалізують взаємодію громадян та органів управління через комп'ютерні мережі, технології накопичення інформації в єдиних муніципальних базах даних, технології муніципальних інформаційних систем, інформаційних систем житлово-комунальної сфери, геоінформаційних систем (у напрямку створення земельних та міських кадастрів), електронного документообігу тощо.

Саме тому за останні роки наукова зацікавленість щодо вивчення комунікаційних та інформаційних аспектів діяльності органів місцевого самоврядування, їх взаємодії з громадськістю в Україні підвищилась як у вітчизняній, так і зарубіжній літературі. Однак, не зважаючи на велику кількість різноманітних досліджень, інформаційні аспекти діяльності органів місцевого самоврядування залишаються мало дослідженими.

Теоретичною основою дослідження стали існуючі наукові розробки в галузях знань з державного управління, філософії, теорії комунікації, менеджменту, маркетингу, політології, соціології, суспільних зв'язків та ін. Зокрема, в ході написання роботи були використані праці таких вітчизняних дослідників, як О. Євтушенко, В. Ємельянов, Н. Шульги, Г. Бондар,

В. Андріяш, Ю. Бажала, С. Білорусова, О. Крутій, А. Леонової. Проблемам щодо вдосконалення законодавчої бази комунікативної політики в цілому та на місцевому рівні присвячені праці таких дослідників, як Р. Войтович, С. Квіта, В. Королько, А. Кохана, Т. Пахомової. Важливе значення для написання роботи мали й праці зарубіжних дослідників, зокрема Н. Васильєва, Р. Ділтса, А. Попова та ін.

Нормативну базу роботи становлять Конституція і закони України, міжнародно-правові документи, нормативно-правові акти Президента України, Кабінету Міністрів України та відомчі нормативні акти, що регламентують питання інформаційної політики України. Емпіричну базу дослідження становлять статистичні й аналітичні матеріали регламентації взаємовідносин між органами місцевого самоврядування та громадянським суспільством в державі.

*Об'єктом дослідження* – є діяльність органів місцевого самоврядування.

*Предмет дослідження* – є інформаційно-комунікаційна політика в органах місцевого самоврядування в Україні.

**Мета дослідження.** Метою дослідження є визначення характерних особливостей реалізації інформаційно-комунікаційної політики на рівні органів місцевого самоврядування в Україні.

Відповідно до визначеної мети дослідження необхідним є виконання таких завдань:

– охарактеризувати сучасні наукові підходи щодо розуміння комунікацій та інформаційно-комунікаційної політики;

– вивчити нормативно-правову базу щодо комунікаційної діяльності органів місцевого самоврядування;

– дослідити інформаційно-комунікаційної політика на рівні місцевого самоврядування;

– проаналізувати можливість впровадження нових інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів місцевого самоврядування.

**Методологія дослідження.** Для розв’язання поставлених завдань було використано комплекс методів дослідження: системний метод дозволив структурувати процес розробки і реалізації комунікаційної політики, розглядаючи в цілісності основні її суб’єкти; емпіричні методи наукового дослідження – спостереження, теоретичний аналіз законодавчої та нормативної бази з теми дослідження, порівняльний аналіз вітчизняного досвіду з питань реалізації комунікаційної політики на місцевому рівні, шляхів вдосконалення цієї політики; структурно-функціональний аналіз, системний підхід і, зокрема, системний аналіз; інституційному методу визначено сукупність відповідних норм і правил, які детермінують вплив організаційних структур на комунікаційний процес; загально-логічні методи – узагальнення, індукція.

**Наукова новизна.** Наукова новизна полягає в тому, що інформаційно-комунікативна політика органів місцевого самоврядування з населенням – це сукупність методів, процесів технологій та програмно-технічних засобів, що є життєво необхідними для організації ефективного сучасного діалогу між органами місцевого самоврядування та населенням й виконує низку важливих функцій: забезпечення відкритості влади, збільшення довіри та взаємодії населення з органами місцевого самоврядування; інформаційно-комунікаційна взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю є суттєвим фактором, що визначає результативність діяльності муніципальної влади у сучасних умовах та її подальшу життєздатність.

Найвагоміші здобутки, які відображають новизну наукових результатів та розкривають особистий внесок автора в розробку цієї теми, полягають у тому, що в роботі:

*вперше:*

на основі узагальнення теоретичних здобутків, наголошено, що не зважаючи на велику кількість різноманітних підходів щодо розуміння інформаційної та комунікаційної політики, механізмів взаємодії органів влади та громадськості, технологічні моделі організації взаємозв’язку органів

місцевого самоврядування та громадськості вдосконалюються внаслідок проведення необхідних реформ в країні та подальшого розширення демократичних засад суспільства;

*удосконалено:*

перелік інноваційних інформаційно-комунікативних механізмів удосконалення зв'язків з громадськістю: трансформація електронного врядування, практики відкритого бюджетів, подання е-петицій, поширення інтерактивної взаємодії через «координаційну хмару»;

*отримали подальший розвиток:*

узагальнення наявних стандартів та вимог до здійснення інформаційно-комунікаційної політики і налагодження взаємовідносин органів місцевого самоврядування з громадянами.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що узагальнення й науково обґрунтовані висновки можуть бути використані в практичній діяльності органів місцевого самоврядування, а також громадських організацій на місцевому рівні. Популяризація інформації щодо впровадження комунікаційної політики має допомогти створенню умов для активізації територіальних громад щодо прийняття участі у виробленні управлінських рішень та впровадженні їх в життя. Це в свою чергу сприятиме формуванню сучасного демократичного суспільства на місцевому рівні. Результати дослідження можуть бути використані при підготовці та читанні у вищих навчальних закладах курсів та спецкурсів з проблем місцевого самоврядування та публічного управління в Україні, зокрема, при підготовці курсів «Місьцеве самоврядування в Україні», «Публічне управління», «Комунікативна політика в органах місцевого самоврядування» тощо.

**Структура дослідження.** Структура та обсяг роботи складається зі вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 91 сторінка, з них – 78 основного тексту, 107 найменувань використаних джерел.



## РОЗДІЛ 1

# ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

### 1.1. Теоретичні підходи щодо поняття та змісту інформаційно-комунікаційної політики в органах місцевого самоврядування

Дослідження феномену суспільного походження (комунікації) розпочалося з початком 20 століття з технологічним розвитком системи передачі інформації. На сьогодні сформовано цілу низку моделей та схем політичної та масової комунікації, що ґрунтуються на результатах досліджень психології підсвідомості (З. Фрейд, К. Юнг, Е. Берн), напрацюваннях представників гуманістичного напрямку масової психології (К. Роджерс, Ю. Московічі). Більшість вказаних досліджень стосувалися психологічних феноменів впливу інформаційних повідомлень, що передають під час комунікації, на свідомість та підсвідомість певних груп. На основі саме таких концепцій було сформовано семіотичні моделі комунікації Р. Якобсона, Ю. Лотмана, У. Екю, Т. Ньюкома, що все ще досить успішно використовуються в практиці. Показовими є теоретичні підходи щодо трактування процесу та моделей комунікації – футурологічний та соціально-філософський. Футурологічна модель комунікації представлена в роботах таких дослідників, як М. МакЛюєн, Д. Белл, Н. Постман, Т. Стоуньєр та ін. в основу філософсько-соціологічного підходу покладено концепцію біхевіоризму (від *behavior* – поведінка), автори якої – Дж. Уотсон, Е. Торндайк. Внесок школи біхевіоризма полягає у «дослідженні ефектів комунікації у поведінкових проявах» [51, с. 5]. Саме на основі концепції біхевіоризму в 1 пол. 20 століття було сформульовано окремі розділи

соціальної пропаганди, представниками якої стали розробники моделі комунікації, покладеної в основу сучасної комунікативної політики: П. Лазерфельд, Г. Олпорт, У. Шрам, Г. Лассуел. Більшість сучасних дослідників вказаного напрямку розробляють нові підходи в дусі філософії консьюмерізму й активно співпрацюють з урядами, зокрема урядами Великобританії, Франції, США: Р. Талер, К. Санстейн, Д. Галперн [65, с. 192].

З розвитком інформаційного суспільства дослідження процесів комунікації стало привілеєм представників технічних та математичних наук. Зокрема, фахівці в галузі PR Скот М. Катліб, Аллен Х. Центер спираються на математичні моделі Шеннона і Уівера [37, с. 25]. З точки ж зору успішної взаємодії із засобами масової інформації найчастіше використовується модель пропагандистського комунікаційного процесу Г. Лассвелла, яка будується на п'ятьох запитаннях та відповідях на них: «хто говорить? що повідомляє? кому? яким каналом? з яким ефектом? І стала більш фаховою та досконалою через додане питання «за яких умов?», що фахівці приписують Д. Велсу» [38, с. 65].

Певні зміни щодо розвитку сучасної теорії комунікації, особливо в сфері публічного сектору було зроблено представниками теорії комунікативної дії Ю. Габермасом та системною (або теорією самореференції) теорією Н. Лумана. Комунікативні дії в концепції Ю. Габермаса розглядаються в якості необхідності встановлення порозуміння й соціальної інтеграції, що може бути досягнута за допомогою раціонального дискурсу, до якого індивіди вступатимуть добровільно і успіх якого буде рівнозначним перемозі найпереконливішого аргументу, а не влади чи капіталу. Під дискурсом (від лат. *discursus* – міркування, аргумент, фр. *Discours* – мовлення) прийнято розуміти «аргументовану комунікацію, що здійснюється за конкретно встановленими правилами» [51, с. 4].

Велику кількість концепцій, теорій та різнопланових досліджень щодо комунікативно-інформаційних процесів в сучасному суспільстві постійно

досліджують представники багатьох сфер діяльності, зокрема спеціалісти зі сфери журналістики, масової комунікації, PR, психології спілкування, соціальної психології, політології, соціології, державного управління, політичної психології тощо. Найбільш досліджуваними є близько 50 наукових шкіл і теорій, що були ретельно згруповані С. Квітом та є «найбільш популярними на сьогодні для вивчення комунікативних процесів» [38, с. 38].

Комунікативні аспекти масової інформації, проблеми інформаційної безпеки та статусу мас-медіа постійно вивчають вітчизняні фахівці В. Бебик, В. Іванов, М. Логунова, О. Некрасова, Г. Почепцов, І. Слісаренко, С. Чукут та інші. Останнім часом більшість досліджень стосується проблем розвитку суспільних комунікацій та сучасних мас-медіа: В. Бебик, Н. Грицяк, В. Бортніков, М. Власенко, С. Зорько, М. Сиротич [17].

Також досліджуються окремі аспекти взаємодії зі ЗМІ, формування іміджу державної влади (І. Колосовська, О. Порфімович, О. Швець); відкритості органів державної влади та технології інформаційної взаємодії в процесі прийняття управлінських рішень (Я. Гонцяж, Н. Гнидюк, І. Ібрагімова та ін.); розвитку системи взаємозв'язків з громадськістю як інституту публічного управління (С. Колосок, О. Мех, Л. Руїс-Мендісабаль). У процесі визначення шляхів оптимізації комунікації у взаємодії влади, ЗМІ та громадськості на особливу увагу заслуговують роботи О. Бабінової, Н. Дніпренко, О. Д'якової, О. Радченко тощо [92].

Сучасні дослідження в сфері політичної комунікації ґрунтуються на трьох моделях взаємодії засобів масової інформації і політики Галліна Деніела С. та Паоло Манчіні, які після чотирьох теорій преси Ф. Сіберта, Т. Перерсона і У. Шрамма та їх критики Ф. Уебстером стали найбільш відомим щодо розвитку суспільних комунікацій в демократичних суспільствах [13, с. 32]. Політичні функції мас-медіа в країнах з різними політичними режимами визначив та узагальнив німецький дослідник Герд Штромайер. Однією із головних функцій політичної комунікації він називає

відкритість [89, с. 513]. Англійський науковець ДарренДж. Ліллекер проаналізував більше 50 концептів, теорій, стратегій та видів діяльності, пов'язаних з політичною комунікацією у публічній сфері політики та державного управління [50, с. 39].

Особлива роль у процесах розвитку наукових уявлень щодо взаємодії між владними влади та суспільством в нашій державі належить роботам О. Крутія, в яких було розроблено діалогову модель взаємодії [17]. Таким чином вона сприяла наближенню вітчизняного наукового співтовариства до ідей, що є відображенням світових тенденцій розвитку науки «державне управління», а також популярних концепцій розвитку державно-громадського та державно-приватного партнерства, які відповідають інтересам широкого кола суб'єктів соціально-політичного та економічного розвитку в Україні.

До особливого аспекту діяльності медіа як складової сучасної публічної сфери політики відносимо розвиток політичної та соціальної мережі, у якій громадою міста може здійснюватися спілкування, можуть відстоюватися власні позиції за умов дотримання анонімності щодо оцінювання роботи міської влади або окремих її представників. В той же час подальший розвиток новітніх комунікаційних систем не створює необхідних умов для формування справжньої публічної сфери, оскільки політичні суб'єкти, зазвичай, намагаються використовувати їх у власних цілях. На думку аналітика І. Ейдмана «мережева активність політиків у соціальних мережах носить авторитарний характер. Політики Сходу і Заходу використовуючи в своїй діяльності соціальні мережі не розуміють їх реальну соціальну та комунікативну природу» [102, с. 4].

Варто вказати, що норми Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» наголошують, що «місцеве самоврядування здійснюється територіальними громадами села, селище, міста» [68, с. 241]. Відповідно, форми виявлення комунікативної активності громади мають відповідати основним функціям та повноваженням громади як суб'єкту місцевого

самоврядування [20, с. 44]. Варто вказати, що зважаючи на основні риси інформаційного розвитку сучасного міста, основні принципи, які відрізняють нижчий рівень від вищого, представлені ступенем забезпечення інтерактивності, іншими словами, включеність жителів міста в процеси прийняття рішень на місцевому рівні.

Найвищий же ступінь включеності громадськості можливо досягти за наявності проактивної моделі, коли взаємодія з громадськістю чи ведення діалогу відбувається в онлайн режимі з використанням спеціальних онлайн-сервісів. Варто вказати, що більшість офіційних веб-сайтів місцевої влади, з різних причин, не в змозі забезпечити проактивний рівень включеності громадськості [21]. Як наслідок, місцева влада гальмує розвиток комунікативної активності громади й міських чиновників, наприклад, в мережі Інтернет. Процеси створення, функціонування й розвитку інтернет-сторінок органів місцевого самоврядування в соціальних мережах вносять відповідні корективи до бачення національного інформаційного простору, а також призводять до необхідності переглядати відношення до міського інформаційного простору. Вказані факти обумовлюють виникнення потреби переглядати концепції розвитку комунікативної політики муніципалітетів у містах та громадах міста [21].

Отже, значення соціальних мереж для муніципальної сфери політики полягає в наявності технічних можливостей публікувати думки кожного окремого індивіда. Водночас, певний брак самодіяльних та індивідуальних виступів у мережах представники міської, місцевої та державної влади намагаються організувати своєрідний діалог з громадою використовуючи Інтернет з метою розширити власний вплив та успіх під час виборів [45, с. 31]. Щодо діалогу між муніципалітетами й громадою щодо вирішення робочих управлінських питань та проблем питання не йде взагалі.

Варто вказати, що ставлення у вітчизняному суспільстві до соціальних мереж є дещо неоднозначним. Аналізуючи динаміку користувачів у соціальних мережах, можемо розділити їх на два відповідні типи. Перший

тип, вдається до використання соціальних мереж в якості платформи для спілкування з друзями, аби отримати необхідну інформацію, здебільшого розважального характеру. Другий тип – користується соціальними мережами не лише з метою розважитися, але й для реклами та підтримки бізнесу, розвитку клієнтської мережі, підтримки ділових контактів тощо [21]. Варто вказати, що активне використання соціальних мереж для спілкування з місцевою владою під час прийняття рішення, що стосується місцевого самоврядування чи простого ведення спілкування громади з міськими можновладцями у вітчизняній практиці перебуває ще на стадії зародження [13, с. 23]. А щодо створення міськими чиновниками та органами місцевого самоврядування сторінок в соціальних мережах для висвітлення власної діяльності то це взагалі окреме питання окремого дослідження.

Зважаючи на те, що владні органи приймають активну участь в процесах формування інформаційного національного простору, а також те, що саме від рівня належного забезпечення владних органів сучасними інформаційними технологіями залежить формування іміджу громади та держави в цілому, важливим є врахування нових тенденцій розвитку інформаційного простору. Зокрема, останніми роками в нашій країні влада міст активно використовує соціальні мережі для взаємодії представників муніципальної влади із спільнотами, а також проводиться активна інформаційна роз'яснювальна робота [21]. Однак така активна ситуація спостерігається виключно «на папері». Насправді є більшість сторінок соціальних мереж створюються не для розширення та покращення комунікації й діалогу між владою та громадами. Зазвичай чиновники починають спілкуватися з громадами лише для отримання односторонньої вигоди: отримати необхідну підтримку населення під час виборів або вирішення інших важливих для них питань [18, с. 5].

Органи місцевого самоврядування здійснюючи розробку концепції мережевої політики як альтернативу чинної політики, де ініціатива повинна належати формальним структурам, основним елементом передбачає

забезпечення привабливості віртуальної політичної участі. Важливими чинниками ту виступають замученість жителів громад до процесів обговорення та вироблення спільної концепції дій. Зважаючи на такий факт, деякі дослідники вважають, що «найбільшій увазі серед чиновників набуває право безпосередньої участі в процесах прийняття рішень, що найбільш приваблюють учасників Інтернет-форумів та регулярних соціальних мереж» [45, с. 28]. Однак сам факт наявності співпраці муніципальної влади з громадянами повинен забезпечувати отримання необхідних відповідей на цілу низку питань, зокрема: що є важливим під час прийняття рішень щодо створення аканта органу влади. Зрозуміло, що особливу увагу варто звернути на цільову аудиторію, оскільки в більшості соціальних мереж вона вже є сформованою та постійно доповнюється новими користувачами [21]. Варто вказати, що основою змісту забезпечення комунікативної активності громади й місцевої влади щодо використання соціальних мереж повинно бути усунення делегованих взаємовідносин в межах організаційної структури.

Здійснюючи оцінювання комунікативних можливостей громад, доцільно звернути особливу увагу на поняття «комунікативного потенціалу місцевого самоврядування», запропонованого С. Штурхецьким для пояснення особливостей «організаційної, структурної та креативної здатності основних елементів комунікативного процесу в місцевому самоврядуванні до здійснення ефективних комунікацій» [37, с. 38]. Крім того важливе значення такого комунікативного потенціалу, на думку дослідників, залежить від низки основних факторів представлених: відстанню між комунікаторами та комунікантами (в тому числі враховуючи ступінь доступу до певних комунікативних каналів та засобів); спроможністю учасників комунікативного процесу комунікативного процесу в органах місцевого самоврядування продукувати та сприймати повідомлення; обмежувальними чинниками суспільного регулювання; нормативним забезпеченням комунікативного процесу, з одного боку та потребами в такій комунікації – з іншого боку» [34, с. 9]. Отже, якщо вказаний ступінь розвитку

комунікативного простору громади та її значний комунікативний потенціал суттєво розширити за допомогою різноманітних соціально-медійних інструментів – це призведе до суттєвого розширення можливостей вибору форм та способів проявів «комунікативної активності в соціальних медіа між муніципалітетами й громадами, для вирішення різних управлінських завдань та питань» [23, с. 180].

Крім того для конкретизації та класифікації основних способів прояву комунікативної активності громади з одночасним використанням соціально-медійних інструментів та засобів під час процесу здійснення місцевого самоврядування є необхідним «структурування відомих фактів й способів такої активності за певними критеріями, щодо їх приналежності до окремих видів комунікації» [18, с. 4].

Здійснення безпосередньої комунікації між місцевою владою та громадянами за допомогою використання соціальних медіа покликана забезпечувати ефективний обмін інформацією щодо питань самоврядної діяльності громади та місцевої влади, які мають відношення до певних соціальних груп в їх складі. Наприклад, раніше схожі питання вирішувалися під час здійснення комунікативної взаємодії у формі «загальних зборів жителів міста, внесення місцевих ініціатив, що здійснюється за допомогою генерування окремо взятих ідей (повідомлень), їхнього обговорення, проведення відповідних консультацій, адресного поширення таких повідомлень для цільових груп» [21]. На сьогодні зважаючи на рівень розвитку інформаційних і комп'ютерних технологій, такого роду зібрання можна проводити використовуючи «соціальні Інтернет-мережі, де цілком можна прослідкувати комунікативний потенціал як спільноти так й місцевої влади» [13, с. 34]. Крім того вказані форми та способи безпосередньої масової комунікації за допомогою соціальних медіа – є комплексними за своєю структурою та потребують певної організованої підготовки, з одночасною безпосередньою взаємодією місцевої влади та спільноти



населених пунктів. Таким формами можемо вважати громадські слухання, мітинги й інші масові заходи різного характеру [23, с. 177].

Варто вказати, що до переліку умов належного впливу комунікативної активності громади та місцевого населення з використанням соціальних медіа під час процесів здійснення місцевого самоврядування можемо віднести наявність високого ступеня розвитку комунікативного простору громади та її значного комунікативного потенціалу. Вказане призводить до «суттєвого розширення можливостей вибору форм та способів проявів її комунікативної активності в соціальних мережах для вирішення актуальних комунікативних завдань між місцевою владою та населенням» [18, с. 8-9].

Більшість досліджень вітчизняних і зарубіжних вчених стосуються окремих аспектів, концепцій та механізмів політичної комунікації, масової комунікації та комунікативної політики. Комунікацію розглядають як систему взаємовідносин із ЗМІ, форм, технологій, методів передачі інформації (повідомлень) від суб'єкта комунікації споживачеві [16, с. 34].

За умов подальшого активного розвитку інформаційного суспільства й електронної демократії соціальні мережі все більше здійснюють суттєвий вплив на глобальний інформаційний простір, а також спричиняють необхідність переглянути взаємовідносини інформаційного простору та комунікативної активності влади та населення, особливо на місцевому рівні. В контексті формування комунікативної активності громади й місцевої влади з використанням соціально-медійних інструментів, обумовлюється необхідність переглянути концепцію застосування все більшої кількості інформаційних технологій на місцевому рівні. Аналізуючи наявні практики створення органами місцевого самоврядування власних соціальних сторінок в соціальних медіа, на підтримку діяльності органів місцевої влади, можемо вказати, що соціальні мережі – це повноцінні майданчики для ведення ефективного діалогу з місцевою громадою, розповсюдження інформаційних повідомлень з метою позиціонувати органи місцевої влади та місцевого самоврядування в інформаційному просторі й розвитку комунікативної

активності громад, а також активної участі в процесах становлення позитивного іміджу як місцевої влади, так й громади.

У сучасному цивілізованому світі комунікаціям між структурами, що здійснюють державну владу й управління суспільством відводиться центральне місце в кожній політичній системі. З позиції демократії, саме комунікація є ключовим елементом при формуванні суспільства, в якому громадяни і держава відчують свій взаємозв'язок. Звідси визначається її стимулююча роль. Головна мета комунікації – створення «довірливих відносин між зацікавленими сторонами, формування правильних очікувань з боку громадськості та налагодження партнерських стосунків між суб'єктами комунікації» [17].

На думку деяких фахівців доречно виділяти декілька активних суб'єктів політико-владної комунікації, представлених:

- самою політичною сферою суспільства: державою та всіма її інститутами, що повинні інформувати суспільство щодо власних дії для того, аби останнє схвалювало й визнавало їх легітимними;
- недержавними установами, політичними партіями, громадськими організаціями та об'єднаннями;
- засобами масової інформації, в яких підніматимуться та обговорюватимуться питання щодо державної політики, які впливають й на стан суспільства в цілому, й на політичну сферу [17].

Сучасне вільне, відкрите, плюралістичне мережеве суспільство повинно забезпечувати функціонування всіх трьох суб'єктів незалежно й, водночас, взаємозалежно здійснюючи комунікацію між собою. Іншими словами, вони повинні говорити, що й коли вважають за потрібне, але знаходяться під впливом один одного, й під час процесів формування аргументів, думок, стратегій, одна з груп може виявитися визначальною.

Водночас «комунікації у публічному просторі» повинні розглядатися в якості ефективного управлінського засобу розвитку й реалізації відповідних заходів, що є необхідними для досягнення поставлених цілей. Тому

комунікативна діяльність в публічному просторі для державних інститутів передбачає наявність стратегічного планування, детальної продуманості й належного контролю. Комунікації владних структур мають «сприйматися невід'ємною, обов'язковою складовою планування різних видів діяльності та прийняття рішень» [21].

Виходячи з головної мети комунікації формування довіри населення до дій та рішень, що приймаються, треба зауважити, що довіра також виникає тільки тоді, коли слова співпадають з діями. Соціологи встановили, що найпоширенішими причинами «недовіри громадян до державних структур виявилися: корупція – 54%; відсутність видимих результатів діяльності – 38%; бюрократія – 29%; погане ставлення чиновників до громадян, які до них звертаються – 22%; відсутність знань про те, як державні структури планують розвиватися – 11%» [20, с. 44].

Варто вказати, що на думку деяких дослідників, основними помилками сучасної вітчизняної влади щодо комунікації з громадянами в питаннях «просування власних позицій та підтримки іміджу державних діячів й політиків – журналіст розглядаються як певна ціль спілкування, хоча вони лише могутній фільтр та ретранслятор думок та ідей; варто також звернути особливу увагу й на неадекватність використання деяких соціологічних опитувань: здійснення невірної підбору й використання спічрайтерів» [65, с. 194]. Дослідники посилаються на рекомендації американського фахівця Ф. Лунца, яким запропоновано п'ять конкретних кроків щодо комунікації, котрі, на його думку, покликані допомогти зняти напругу щодо взаємовідносин з публікою та демонструватимуть наявність підзвітності представлених: відеопоказом – демонстрацією обіцянок та їхнього виконання; можливості виборців говорити першими – дати висловитися людині, аби випустити гнів; не підтримувати власні компенсації, збільшення платні, преференцій для можновладців; реагувати на неетичну поведінку своїх соратників; «казати те, що ти маєш на увазі, й май на увазі те, що казатимеш» [65, с. 195].

Погоджуючись з думкою деяких науковців (В. Іванов, Н. Костенко), що XXI століття стане століттям інформації і психології, поглянемо на проблеми комунікації через психотерапевтичну практику нейролінгвістичного програмування [18, с. 6]. Важливим в успішному комунікативному процесі в публічному просторі є семантика слів, які використовуються при складанні повідомлення. Відомо, що слова з негативною конотацією мають важкий емоційний вплив і навпаки позитивна конотація тексту викликає підтримку й на емоційному рівні бажання слідувати або діяти. Треба більше говорити з людьми зрозумілою мовою, пояснювати як перемоги, так і промахи, бути відвертим. Значною мірою на манеру та звичку спілкування впливає зміст фрейму, в якому знаходиться комунікатор. Фрейм (від англ. frame) – це психологічна рамка, що визначає наші думки та спосіб поведінки й дій, вони відносяться до когнітивного контексту події або переживання, вони направляють увагу та інтерпретують події у нашій уяві. Спеціалісти з нейролінгвістичного програмування вважають, що для ефективної комунікації важливо навчитись переключатися з фреймів проблеми на фрейми результату, з фреймів помилок на фрейми зворотного зв'язку, з фреймів неможливого на фрейми «а раптом вийде». До цього процесу мають бути залучені всі учасники комунікації в системі державного управління [18, с. 4].

Фахівцями PR було сформульовано певні критерії щодо ефективності комунікації в розумінні корисності, повноти й точності, достовірності, своєчасності, чіткості й зрозумілості викладу, переконування [54, с. 43-44]. Наявна відкритість й прозорість сучасного публічного простору стимулює до пошуку креативних підходів щодо ефективних комунікацій як в середині системи державного управління, так й зовні, з суспільством. Вказані підходи повинні ґрунтуватися на певних параметрах успіху, зокрема:

– увазі, що свідчить про те, наскільки повідомлення притягує увагу потенційного споживача, до кого воно спрямовано, щодо того, хто його використовує;

– ідентифікації, що відбувається лише тоді, коли результати впливу повідомлення на аудиторію є відображенням утворення у свідомості його отримувача відповідного ланцюга «повідомлення – джерела повідомлення – організація або установа, якої воно стосується». Відсутність вказаного ланцюжка призводить до того, що більшість дослідників називають «сліпою комунікацією», коли не відбувається жодного усвідомлення щодо того, хто і з якого приводу інформує;

– позитивного інтересу, що виникає тоді, коли комунікація ґрунтується переважно на позитивних емоціях;

– довіри, як джерела та змісту інформації, що повинна викликати довіру з боку представників цільової аудиторії; довіра виникає саме тоді, коли наявна більша й краща поінформованість, а сучасні інформаційні технології надають для цього великі можливості лише треба ними вміло користуватися;

– доступністю, тобто зміст інформації має подаватися в зрозумілій формі, досить чітких поняттях, конкретних цілей, близьких до потреби аудиторії для стимулювання уваги, інтересів, сприйняття змісту;

– асоціативністю, як знакової системи повідомлення, або обраної символіки, що повинна викликати певні асоціації в конкретній аудиторії;

– динамізму, повідомлення повинно бути активним для того, аби змушувати аудиторію відповідним чином сприймати або діяти, оскільки всі, без виключення, комунікації впливають на їх учасників на трьох рівнях: когнітивному – сфері свідомості; конативному – сфері підсвідомості; афективному – сфері установок [54, с. 50].

Сучасна ж політична комунікація в Україні поки що нагадує старовинні слов'янські звичаї ведення діалогу за допомогою крику, коли важливим стає тільки сам крик, а не результат та зміст його проголошення. Так, за результатами аналізу роботи комунікативних підрозділів органів державної влади і органів місцевого самоврядування в Україні, було виявлено низку проблем в їх діяльності, а саме: «безсистемність при здійсненні

комунікативної політики; прийняття управлінських рішень без обговорення із комунікативними підрозділами та нечіткість визначення їх функцій; незадовільна взаємодія між комунікативною службою й іншими структурними підрозділами органу влади; незадовільний фаховий рівень працівників інформаційних підрозділів» [52, с. 75]. Вказане свідчить як про наявність низького професійного рівня, так й про несформованого загальнодержавного простору комунікації, як такого, що потребує фахової, глибинної комунікативної роботи й запиту для ефективної комунікації. Вміння говорити та переконувати є основою комунікації, «слова є силою». Можемо погодитися з висловленням Г. Почепцова, що «сильна влада має і відповідні сильні комунікації, вона не боїться виходити на населення і має для цього безліч шляхів» [65, с. 9].

Таким чином, сучасний розвиток інформаційних технологій та засобів комунікації створюють широкі можливості для підвищення рівня ефективності інформаційного забезпечення й просування ідей державної політики. Виникає феномен нових соціальних взаємовідносин, так званого постмодерного суспільства, й нових комунікативних форм, зокрема, «конвергентна інтерактивна комунікація» – різновиду необмеженого в часі й просторі, багатостороннього інформаційного взаємного обміну, за якого відбувається зближення чи злиття функцій, каналів, засобів, форм та типів взаємовідносин між учасниками комунікації.

## **1.2. Зарубіжний досвід інформаційно-комунікативної політики в органах місцевого самоврядування**

На сьогодні дні за умов інноваційного розвитку в управлінській сфері відбуваються глибокі зміни, спрямовані на досягнення більшої ефективності публічного та муніципального управління. Одним із наслідків розвитку

сучасного суспільства є інтенсифікація комунікаційних взаємодій в інформаційному просторі. Ситуація, що склалася зумовлює актуалізацію потреб суспільства в інформації щодо діяльності структур місцевого самоврядування, щодо запланованих муніципалітетом заходів і результатів проведення таких заходів. Об'єктивна реальність пролягає у тому, що для підтримки свого іміджу, забезпечення соціальної стабільності, комфортного «політичного клімату» структури місцевого самоврядування потребують зворотного взаємозв'язку з жителями території, з інститутами громадянського суспільства, що зацікавлені в схвалені вчинених дій та посилення власного впливу. Водночас у сучасних реаліях населення не є повноцінним учасником управлінських процесів, що протікають на місцевому рівні. Не можна не погодитися з думкою деяких дослідників, які, посиляючись на наявний практичний досвід, вважають, що важливою причиною недостатнього розвитку місцевого самоврядування є неефективна взаємодія органів місцевого самоврядування з жителями керованих територій (від окремих громадян до громадських організацій та сфери малого бізнесу) щодо рішення питань місцевого значення [1, с. 17].

Більшість розвинених країн світу у процесі формування політики взаємодії населення з органами влади «приходять» до моделі комунікації, в якій населення та активні громадяни розглядаються як «партнери та ринкові координатори» [10, с. 81]. Наприклад, у Швеції всі органи влади як на державному, так і на місцевому рівнях практикують стратегічну комунікацію. Принципи такої комунікації закріплено офіційними рішеннями відповідних органів. Так, комунікативна політика муніципалітету Стокгольма має бути спланованою, продуманою, правдивою, адаптованою для всіх цільових груп, корисною для аудиторії, здійснюватися усіма працівниками муніципалітету та підлягати моніторингу. Корисність такого підходу виявляється в актуальній та своєчасній поінформованості громадян, яка не просто впливає на їх життя, але й надає можливість брати активну участь в процесах прийняття муніципалітетом рішень щодо питань місцевого

значення. Питання місцевого значення, що стосуються безпосередньо кожного мешканця Швеції, вирішуються всенародно. У вересні 2018 року на одному з референдумів порушувалося питання про порядок розгляду урядом регламенту обладнання велодоріжок по тому ж принципу, як і пішохідних, і навіть гірських стежок.

Основна мета комунікації із населенням – створення довірчих взаємовідносин. Сучасне загальноприйняте у міжнародній правовій практиці розуміння «інформаційної відкритості влади» передбачає:

- свободу доступу (на усний або письмовий запит) до інформаційних ресурсів держави та наявність ефективних процедур її забезпечення;
- наявність у системі органів місцевої влади механізмів обов'язкового та активного інформування громадян про свою діяльність, незважаючи на наявність запитів [17].

Дослідження зарубіжного досвіду свідчить про збалансоване застосування в управлінській практиці методів інформування населення та публічного обговорення різних питань. У Великій Британії соціологічні дослідження показали, що задоволеність населення діяльністю органів місцевого самоврядування прямо пропорційна обсягу інформації та ступеню поінформованості про таку діяльність [21]. Представники влади вкрай уважно ставляться до того, як люди хочуть отримувати ті чи інші відомості.

У федеральних, земельних та місцевих управлінських структурах Німеччини існують прес-відділи, які відповідають за взаємодію з громадськістю через ЗМІ. Дані відділи висвітлюють діяльність органів влади, доводять до населення інформацію щодо прийнятих рішень або планів муніципальних структур, запрошують громадян до участі у своїх заходах та у громадських справах [3, с. 167]. У Нідерландах, Бельгії поширені звернення громадян телефоном. Внутрішній регламент місцевих органів влади дозволяє, де це можливо, надати відповідь одразу або перенаправити його компетентній посадовій особі. У Бельгії розроблено програма «Поштова скринька 3000», за якою уряд розповсюджує безкоштовні листівки з



інформацією про свої нові рішення. Це дозволяє охопити широку аудиторію, яка цікавиться тими чи іншими питаннями [3, с. 42].

Таким чином, закордонний досвід побудови комунікації з населенням показує зацікавленість обох сторін у отриманні своєчасної інформації та постійної стійкого зворотного взаємозв'язку. Місцева влада також зацікавлена в тому, щоб зробити інформацію про планування та результати своєї діяльності доступнішою для кожного нужденного в ній громадянина.

Неефективність механізмів передачі інформації, підготовки та прийняття рішень – один із найголовніших викликів для сучасної України. Це основна проблема, що перешкоджає інтенсивному розвитку країни. За рівнем своєї актуальності вона ледве чи не перевершує будь-які інші виклики, тому що унеможливорює своєчасне розпізнавання ризиків, що знижує ймовірність адекватної реакції на них. Однією з відповідей на ці виклики має стати «відкритий уряд», в рамках якого створюються нові механізми взаємодії громадянського суспільства, бізнесу та виконавчої влади. Відкритий уряд – система принципів, механізмів та інструментів організації публічного управління на основі розвитку форм участі громадян в управлінні, прозорості та підзвітності органів влади, а також широкого використання сучасних інформаційних технологій та нових засобів комунікації у здійсненні взаємодії із громадянами.

Відповідно до дорожньої картки заходів щодо вдосконалення законодавства щодо розвитку принципів відкритості органів місцевого самоврядування пріоритетними завданнями є розширення переліку обов'язкової інформації, що підлягає розміщенню на офіційному сайті, та формування механізму зворотного зв'язку з суб'єктами громадського контролю. Про важливість інтернет-технологій у комунікації органів державної влади зарубіжних країн з населенням говорять методичні рекомендації щодо взаємодії органів виконавчої влади з референтними групами. Зокрема, в пріоритетах використання інструментів взаємодії з населенням офіційний сайт займає перше місце, потім йдуть облікові записи

в соціальних мережах, тематичні сайти, тематичні онлайн-форуми, інтернет блоги та листування через електронні листи. Ці рекомендації можна віднести і до органів місцевого самоврядування [17].

На сьогодні більшість дослідників виділяють декілька основних завдань PR-служб в органах місцевого самоврядування [21]. До них можна віднести:

- інформування громадськості про політику та повсякденну діяльність місцевої адміністрації;
- надання громадянам можливості висловити свою думку щодо найважливіших проектів та планів адміністрації для прийняття остаточних рішень;
- ознайомлення громадян з роботою системи місцевого самоврядування, їх правами, обов'язками тощо [35].

У ході аналізу досвіду PR-діяльності в органах місцевого самоврядування більшості зарубіжних країн виявляють такі проблеми:

- відсутність стратегії PR-діяльності;
- відсутність в органах місцевого самоврядування відповідних відділів та фахівців із зв'язків з громадськістю;
- низький рівень застосування інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів місцевого самоврядування;
- недостатня соціально-управлінська активність населення [2, с. 15].

На думку деяких дослідників, офіційні сайти в найближчому майбутньому мають зайняти місце основного джерела повної та достовірної офіційної інформації про діяльність держави [17]. До такого висновку, в тому числі, щодо структур місцевого самоврядування, дозволяють прийти такі обставини:

по-перше, державні та муніципальні інформаційні ресурси є одними із найбільш затребуваних у суспільстві;

по-друге, держава та муніципалітети є власниками самого великого обсягу соціально значимої інформації;

по-третє, Інтернет є найефективнішим сучасним засобом поширення інформації;

по-четверте, наявність у державних органів та муніципальних структур своїх офіційних сайтів покладає на них не лише юридичну, а й соціальну відповідальність за розміщену на цих сайтах інформацію [14, с. 59].

Не можна не звернути увагу на тенденції розвитку інтернет-технологій та пов'язаних з ними можливостей. Web 1.0, 2.0, 3.0 – це умовні історичні етапи, які виділяють у розвитку Всесвітньої павутини. На даний момент офіційні сайти органів влади перебувають у перехідному стані від етапу web 1.0 до етапу web 2.0. Web 2.0 відзначається появою нових web-служб, розвитком web-програмування, покращенням дизайну та підвищенням рівня функціональної доступності сайтів, зменшення можливості користувача бути анонімним. Інтернет-взаємодія стала двосторонньою: з'явилася можливість залишати коментарі, транслювати зворотний зв'язок, оцінювати товари та послуги. Стали популярними особисті блоги, на перший план вийшли соціальні мережі як спосіб безпосередньої взаємодії з клієнтом. Власне, одним із результатів розвитку технологій Web 2.0 стала ідея трансформації концепції електронного уряду [21].

Новітні дослідження говорять про необхідність створення електронних урядів 2.0, оскільки з'ясувалося, що без використання технологій Web 2.0 демократичні уряди не можуть досягти принципової зміни своїх політичних систем та переведення їх на якісно новий рівень. Проте слід зазначити, що у вітчизняних реаліях впровадження будь-яких новацій стикається із серйозними проблемами. Для оцінки рівня впровадження технологій Web 2.0 та ефективності комунікації органів місцевого самоврядування за допомогою Інтернет-технологій можна виділити кілька ключових критеріїв:

1. Наявність елементів технологій Web 2.0 (Twitter, блог у Живому журналі, Facebook, блог на офіційному сайті, YouTube, блог на іншому ресурсі тощо);

2. Використання технологій відкритого уряду (опублікування офіційних документів, даних статистики, нормативно-правових актів, звітів про діяльність, бюджету тощо);

3. Актуальність інформації, поданої на сайті;

4. Інформаційна насиченість та повнота відомостей;

5. Посилання суміжних ресурсів;

6. Продумана навігація на сайті (правило «трьох кліків», блок контактів, наявність логотипу та назви організації, меню першого та другого рівнів тощо);

7. Наявність системи внутрішнього пошуку;

8. Наявність головної сторінки сайту та його повне оформлення;

9. Концептуальність в організації змісту та форм подання контенту;

10. Відкритість саме тих сфер діяльності влади, які надають безпосередній вплив на інтереси мешканців муніципалітету – саме це вирізняє реальну відкритість структур місцевого самоврядування від імітаційної відкритості, тобто трансляції тих аспектів діяльності органів місцевого самоврядування, які не мають відношення до життєвих запитів аудиторії;

11. Наявність можливостей повсякденного впливу мешканців території, у тому числі за допомогою електронних ресурсів, на різні аспекти діяльності органів місцевого самоврядування та прийняті ними рішення [63].

У цьому сенсі показовим є досвід швейцарських референдумів (з різних, у тому числі, суто приватних питань), що впливають на рішення навіть не загальнодержавного, а часто місцевого рівня. Без цієї компоненти, на наш погляд, відкритість місцевої влади значною мірою втрачає сенс. Таким чином, діяльність інформаційних служб зі зв'язків із громадськістю при місцевих органах влади має свої особливості щодо поставленої мети та застосовуваних засобів.

Якщо центральні органи влади можуть активніше використовувати медіа, то місцева адміністрація здатна досягти більшого успіху при

особистих контактах з населенням, а сайт, що правильно працює, багато в чому посприяє цьому. Для прикладу варто навести результати аналізу середньостатистичного офіційний сайт органів місцевого самоврядування європейської країни [63]. Було проведено аналіз даного сайту за допомогою раніше зазначених критеріїв. За результатами аналізу було зроблено наступні висновки щодо функціональності даного інформаційного ресурсу:

1. Відсутні елементи технологій Web 2.0 (немає посилань на офіційні аккаунти в соціальних мережах);
2. На сайті розміщено офіційні документи, нормативно-правові акти, звіти діяльності, бюджет тощо;
3. Не вся інформація на сайті є актуальною. Щоденно публікуються місцеві новини. Однак публікація нормативно-правових документів та звітів затримується на кілька місяців;
4. Інформаційна насиченість, різноманітність та повнота інформації недостатньо виражені, особливо в аспектах конкретизації відомостей, пов'язаних з актуальними для місцевих жителів проблемами (такими як, наприклад, вивіз сміття);
5. На сайті розміщено посилання на суміжні ресурси;
6. Навігація на сайті досить продумана, її принципи зрозумілі звичайному користувачеві (правило «трьох кліків», блок контактів, наявність логотипу та назви організації, меню першого та другого рівнів тощо), проте пошук максимально конкретизованої інформації трохи складний, або через її відсутність на сайті, або через силу технічних причин;
7. Наявність функції внутрішнього пошуку;
8. Головна сторінка сайту та його повне оформлення відповідають офіційно-діловому стилю;
9. Ефективність інформаційної роботи оцінювалася на прикладі використання можливостей сайту в ході реакції муніципальної влади на так званий «медичний колапс» в умовах Covid-19 [69].

Зважаючи на вказане, можемо стверджувати, що взаємодія органів місцевого самоврядування з громадянами – це одна із важливих складових функціонування вказаних органів та процесу прийняття ними відповідних рішень. В більшості країн Європейського Союзу, як й в країнах, що бажають стати його членами, інформованість та залученість громадян розглядається одним із фундаментальних елементів сучасного демократичного врядування. Крім того, демократія повинна створювати відповідні умови або дозволяти громадянам ефективно брати участь в процесах управління не лише на місцевому рівні, виносити важливі питання на порядок денний, висловлювати свою позицію щодо того або іншого важливого питання, отримувати повну інформацію від урядових органів, впливати на них за допомогою різних механізмів контролю тощо. Вказані права та можливості повинні бути надзвичайно ефективними, мати силу, вони не мають бути лише номінальними.

Таким чином, досягнення останніх років в інформаційній сфері виводять на новий рівень інформаційно-комунікативні взаємовідносини, що виникають у процесі діяльності органів місцевого самоврядування. Так, використання місцевими органами влади та самоврядування нових інформаційно-комунікативних засобів, зокрема мережі «Інтернет», підвищує ефективність та прискорює інформаційно-комунікативну взаємодію з населенням. У зв'язку з цим інформаційний сайт з офіційною інформацією є найбільш перспективним майданчиком, що забезпечуватиме доступність і відкритість муніципальних ресурсів та інформації, взаємний з населенням обмін інформацією, узгодження позиції владних структур та зацікавленої громадськості – все це гарантуватиме нову якість процесу управління життєдіяльністю муніципального утворення.

## РОЗДІЛ 2

### ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

#### **2.1. Нормативно-правові основи комунікаційної політики в сфері місцевого самоврядування**

В будь-якій суспільній діяльності необхідно дотримуватися основних положень відповідних нормативно-правових документів. Під час дослідження процесів взаємодії держави та громадськості, необхідно розглянути існуючу нормативно-правову базу щодо формування та реалізації державної комунікативної політики в Україні із зазначених питань. До нормативно-правової бази державної комунікативної політики і правового поля діяльності прес-служб органів державної влади та органів місцевого самоврядування як джерел офіційної інформації входять офіційні державні документи представлені цілою низкою Законів України («Про медіа», «Про телекомунікацію», «Про телебачення й радіомовлення», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію» тощо [20, с. 14-15]), Постановами Кабінету Міністрів України тощо.

Положення Основного Закону України надають широкі можливості для активної участі громадськості в процесах діяльності місцевої влади, її інститутів, сприяють значному рівню підзвітності влади громадянам, прозорості й відкритості, спрямованості на основні потреби людини [44, с. 44]. Громадянам нашої держави надано право «звертатися до органу державної влади, місцевого самоврядування, об'єднання громадян, підприємства, установи, організації незважаючи на форму власності, засоби масової інформації, посадових осіб відповідно до їхніх функціональних

обов'язків із зауваженнями, скаргами й пропозиціями, що стосуються їхньої статутної діяльності, заявою чи клопотанням щодо реалізації власних соціально-економічних, політичних й особистих прав та законних інтересів й скаргою щодо їхнього порушення» (Закон України «Про звернення громадян» [27, с. 13-14]).

Законодавчі норми здійснюють класифікацію звернень громадян, зокрема як:

*«пропозицію (зауваження)»* – це звернення громадян, в якому відбувається висловлення поради, рекомендацій щодо діяльності державних органів влади й органів місцевого самоврядування, депутатів різних рівнів, посадових осіб, а також висловлюється думка щодо врегулювання суспільних взаємовідносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державно-громадського життя, соціально-культурної та ін. сфери діяльності держави і суспільства;

*«заяву (клопотання)»* – це звернення громадян із проханням щодо сприяння реалізації закріплених норм Основного Закону й чинних норм законодавства власних прав та інтересів або повідомлення щодо порушень норм діючого законодавства чи недоліків діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, народних депутатів, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлюється думка щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – є письмовим зверненням з відповідним проханням щодо визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

*«скаргу»* – це звернення з вимогами щодо поновлення прав й захисту законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, об'єднаннями громадян, посадовими особами тощо» [69].

Норми Закону України «Про інформацію» закріплюють право громадян на інформацію й закладають основні правові передумови інформаційної



діяльності. В статті 1 під інформацією розуміється «документовані чи публічно-оголошені відомості щодо подій та явищ, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі» [67, с. 55].

Стаття 5 вказаного Закону визначаються основні принципи інформаційних відносин, до яких належать:

- гарантування права на інформацію;
- дотримання відкритості, доступності інформації та свободи її обміну;
- забезпечення об'єктивності, вірогідності інформації;
- наявність повноти і точності інформації;
- дотримання законності щодо одержання, використання, поширення та зберігання інформації.

Статтею 6 визначаються основи державної інформаційної політики як «сукупності основних напрямів і способів діяльності держави по одержанню, використанню, поширенню та зберіганню інформації» [67, с. 57].

До головних напрямів та способів державної інформаційної політики належать дії аби:

- забезпечити доступ громадян до інформації;
- створити національні системи і мережі інформації;
- зміцнити матеріально-технічні, фінансові, організаційні, правові й наукові основи інформаційної діяльності;
- забезпечити ефективне використання інформації;
- сприяти постійному оновленню, збагаченню та зберіганню національних інформаційних ресурсів;
- створити загальну систему охорони інформації;
- сприяти міжнародному співробітництву в галузі інформації й гарантувати інформаційний суверенітет України;
- сприяти задоволенню наявних інформаційних потреб закордонних українців [17].

Державна інформаційна політика розробляється і здійснюється органами державної влади загальної компетенції, а також відповідними органами спеціальної компетенції.

Статтею 7 окреслено коло суб'єктів інформаційних відносин, які можуть бути: громадянами України; юридичними особами; державою [63]. До суб'єктів інформаційних відносин, відповідно до положень вказаного закону, можуть належати інші держави, їхні громадяни та юридичні особи, міжнародні організації та особи без громадянства.

Стаття 8 містить положення щодо визначення основних об'єктів інформаційних взаємовідносин, котрі є «документованою чи публічно оголошеною інформацією щодо подій та явищ в сфері політики, економіки, культури, охорони здоров'я, а також соціальної, екологічній, міжнародній та інших сферах» [69].

Нормами статті 9 наголошено, що «всі без винятку громадяни України, юридичні особи та державні органи мають право на інформацію, що передбачає можливість вільно одержати, використовувати, поширювати й зберігати відомості, необхідні для реалізації власних прав громадянами, свобод й законних інтересів, здійснення завдань, функцій...» [64, с. 55-56].

Відповідно до норм ст. 43, «кожен із учасників інформаційних взаємовідносин задля забезпечення власних прав, свобод та законних інтересів має право одержати інформацію щодо: діяльності державних органів влади; діяльності народних депутатів; діяльності органів місцевого і регіонального самоврядування; того, що стосується його особисто» [64, с. 57].

Положення ст. 10 наголошують, що право на інформацію забезпечується «обов'язком державних органів влади, а також органів місцевого самоврядування інформувати щодо власної діяльності та прийняті рішення...» [82, с. 55]. Відповідно до ст. 19 вказаного Закону, «державна статистична інформація обов'язково повинна підлягати систематичному відкритому публікуванню, що забезпечуватиме відкритий доступ громадян,

наукових закладів та інших зацікавлених організацій до неопублікованих статистичних даних, які не підлягають під обмеження, встановлені нормами цього Закону...» [81, с. 22].

Важливими є норми ст. 32, якими громадянам надано можливість направляти відповідні інформаційні запити для одержання будь-якого офіційного документу: «громадяни мають право звертатися до державних органів й вимагати надання будь-якого офіційного документу, незалежно від того, стосується цей документ громадянина особисто чи ні, крім випадків обмеження доступу, передбачених нормами цього Закону» [92].

Варто вказати, що під запитом щодо надання письмової чи усної інформації у вказаному Законі розуміється «звернення з вимогою надати письмову чи усну інформацію щодо діяльності органів законодавчої, виконавчої та судової влади України, їх посадових осіб щодо окремих питань... Органи законодавчої, виконавчої та судової влади України, їх посадові особи зобов'язані надавати інформацію, що стосується їх діяльності, письмово, усно, по телефону чи використовуючи публічні виступи своїх посадових осіб» [92].

Стаття 28 вказаного Закону оговорює режим доступу до інформації: «за режимом доступу інформація поділяється на відкриту інформацію й інформацію з обмеженим доступом», «обмеження права на одержання відкритої інформації забороняється законом», – наголошується у ст. 29 [100, с. 14-15].

В ст. 1 *Закону України «Про доступ до публічної інформації»* визначено й розтлумачено поняття публічної інформації, як «відображеною та задокументованою будь-якими засобами й на будь-яких носіях інформацією, що була отримана чи створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень власних обов'язків, передбачених нормами чинного законодавства, чи яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених нормами цього Закону» [25, с. 10-11].

*Норми Закону України «Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів»* визначають поняття державної підтримки засобів масової інформації – це сукупність відповідних правових, економічних, соціальних, організаційних та інших заходів державного сприяння зміцненню й розвитку інформаційної галузі, її інфраструктури; державні засоби масової інформації; організація фінансово-економічної та іншої державної підтримки ЗМІ [25, с. 13].

Варто вказати, що існують інформація, яка не підлягає обов'язковому наданню інформація – це державна таємниця. Видами такої інформації, відповідно до норм Закону України «Про державну таємницю» є «таємна інформація, що охоплює відомості сфери оборони, економіки, зовнішніх взаємовідносин, державної безпеки й охорони правопорядку, розголошення яких може призвести до завдання шкоди життєво важливим інтересам держави й які визнано в порядку, встановленому нормами цього Закону, державною таємницею й підлягають охороні з боку держави» [24, с. 274].

*Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації»* «визначено порядок всебічного й об'єктивного висвітлення діяльності державних органів влади та органів місцевого самоврядування ЗМІ та захисту їх від монопольного впливу органів тієї або іншої гілки державної влади чи органів місцевого самоврядування...» [75]. Ст. 2 вказаного Закону окреслює основні засади висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування ЗМІ, а саме: «засоби масової інформації України відповідно до норм вітчизняного законодавства мають право висвітлювати всі аспекти діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування...» [75]. У ст. 6 підкреслено, що «для висвітлення діяльності державних органів влади й органів місцевого самоврядування їх інформаційні служби наділені правом використовувати такі форми підготовки та оприлюднення інформації представлені: випуском та поширенням бюлетенів (спеціальних бюлетенів),

прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформації тощо; проведенням прес-конференцій, брифінгів, організацій інтерв'ю з керівниками органів державної влади та органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і зарубіжних засобів масової інформації; підготовкою і проведенням теле – і радіопередач; забезпеченням публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування; створенням архівів інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування; інших форм поширення офіційної інформації, що не суперечать законодавству України» [75].

Конституцією України надаються широкі можливості громадськості брати приймати в управлінні державними справами, в процесах прийняття рішень як на місцевому, так і на центральному рівнях, але реальні механізми здійснення цього на центральному рівні відсутні. Не існує жодного законодавчого акту, яким би регламентувалася участь громадськості в процесах прийняття рішень на центральному рівні.

Навіть діяльність Верховної Ради України регламентується, крім Конституції України, Регламентом Верховної Ради України [69], але в ньому також відсутні положення щодо участі громадськості в діяльності цього органу влади, яка, натомість, в демократичних країнах, має такі напрями діяльності, а саме:

- участі в обговоренні законопроектів та тих питань, які вносяться на розгляд на засіданнях Парламенту та його Комітетів;
- громадської експертизи законопроектів;
- права та можливості спостерігати за ходом засідань Парламенту.

Частково вирішує ці питання *Закон України «Про статус народного депутата України»*, але він стосується тільки взаємовідносин між депутатом та його виборцями [78]. Надзвичайно важливою є участь громадськості у роботі Кабінету Міністрів України як вищого органу виконавчої влади

держави, але зараз ще немає Закону України «Про Кабінет Міністрів України», й тому це питання дуже складне.

*Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»* від 21 травня 1997 року запроваджує інститути місцевих ініціатив та громадських слухань [74]. Цим питанням присвячені окремі статті цього Закону ст.ст. 9,13 [74].

Норми Закону України «Про статус депутатів місцевих рад» окреслюють коло основних повноважень й зобов'язань щодо депутатів вказаного рівня, зокрема: депутати повинні підтримувати взаємозв'язок з своїми виборцями, громадою, громадськими об'єднаннями, що знаходяться на території відповідної ради, не рідше одного разу на 6 місяців інформувати своїх виборців щодо роботи місцевої ради та її органів, щодо виконання встановлених планів та програм соціально-економічного розвитку тощо, в тому числі питань місцевого бюджету; депутати повинні працювати з виборцями, вивчати особливості громадської думки, проводити прийоми виборців, розглядати їх звернення й пропозиції (ст. 10) [30]. Крім того положення Закону України «Про органи самоорганізації населення» також надають громадськості досить широкі можливості не лише для самоорганізації, але й для більшого впливу на процеси прийняття рішень [32].

До основних завдань розвитку інформаційного суспільства нашої держави можемо віднести: необхідність сприяти кожній людині спираючись на засади широкого використання сучасних ІКТ можливостей створювати необхідну інформацію й знання, користуватися й обмінюватися ними, виробляти товари й надавати послуги, що в повній мірі забезпечуватимуть реалізацію власного потенціалу, підвищуватимуть якість власного життя й сприятимуть сталому розвитку країни на основі проголошених цілей та завдань [35]. Основними засадами, визначеними вказаним Законом, є концептуальна основа для подальшої розробки завдань щодо розвитку вітчизняного інформаційного суспільства.

У ст. 9 Конституції України зазначається, що «чинні міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, є частиною національного законодавства України» [46, с. 9].

Основними міжнародними актами, що регулюють питання стосовно взаємодії влади з громадськістю, участь громадськості під час процесів управління державними справами й були ратифіковані нашою державою, доречно вказати норми таких документів, як:

– Міжнародний пакт ООН щодо громадянських і політичних прав (ратифікований Указом Президії Верховної Ради Української РСР 19 жовтня 1973 року);

– Європейська Хартія місцевого самоврядування (ратифікована Верховною Радою України 15 липня 1997 року);

– Конвенція щодо захисту прав людини й основних свобод (Європейська конвенція з прав людини, ратифікована Верховною Радою України 17 липня 1997 року);

– Загальна Декларація прав людини (ратифікована Верховною Радою України у 1950 році);

– Конвенція про доступ до інформації, участі громадськості в процесах прийняття рішень та доступу до правосуддя з питань, що стосуються довкілля (ратифікована Верховною Радою України 6 липня 1999 року) [69].

Міжнародним пактом ООН про громадянські й політичні права проголошено що «кожен громадянин повинен мати без будь-якої дискримінації... й без необґрунтованих обмежень право та можливість: а) брати участь в процесах ведення державних справ як безпосередньо, так й за посередництвом вільно обраних представників; б) голосувати й бути обраним на справжніх періодичних виборах, які проводяться на основі загального і рівного виборчого права при таємному голосуванні й забезпечують свободу волевиявлення виборців; в) допускатися в своїй країні на загальних умовах рівності до державної служби» [54, с. 29-30].

*Європейська Хартія місцевого самоврядування* зазначає, що «право громадян на участь в процесах управління державними справами – це один з головних демократичних принципів, які поділяються всіма державами-членами Ради Європи». Норми ст. 5 визначають необхідність «здійснення народом влади безпосередньо й через відповідні органи місцевого самоврядування»; ст. 38 надається право громадянам «брати участь в місцевому референдумі, вільно обирати й бути обраним до органів місцевого самоврядування»; ст. 38 закріплюється право громадян «на рівний доступ до служби в органах місцевого самоврядування» [26, с. 9-10].

*Конвенцією про захист прав людини та основних свобод* проголошено, що «кожна людина, без винятку, має право на свободу мирних зборів й свободу асоціацій з іншими людьми, включаючи право створювати профспілки та вступати до них для захисту власних інтересів» [40, с. 25]. Здійснення вказаних прав не підлягає під дію жодних обмежень, за винятком тих, що встановлено законом й є необхідними в демократичному суспільстві для захисту інтересів національної чи громадської безпеки, з метою запобігти заворушенням й злочинам, для захисту здоров'я чи моралі або з метою захистити права й свободи інших людей. Варто вказати й на норми Загальної Декларації прав людини, ст. 21 якої проголошує, що кожна людина наділена правом брати участь в управлінні власної країни [41, с. 75].

Конвенція щодо доступу до інформації, участі громадськості в процесах прийняття рішень і доступу до правосуддя щодо питань, які стосуються довкілля, ст. 7 проголошує необхідність активної участі громадськості в питаннях щодо розроблення планів, програм та політичних документів, що пов'язані з питаннями навколишнього середовища, а ст. 8 закріплює право на участь громадськості в процесах підготовки нормативно-правових актів виконавчої влади й/або загальнообов'язкових юридичних актів [69].

Варто вказати, що на сьогодні зроблено цілу низку важливих кроків щодо залучення громадськості до процесів прийняття управлінських рішень і



залучення до формування державної політики. Зокрема, розроблено цілу низку проектів нормативно-правових актів, що стосуються прав, свобод і законних інтересів громадян і проектів державно-регіональних програм соціально-економічного, соціально-культурного розвитку, рішень щодо їхнього виконання тощо.

Таким чином, необхідно зробити важливі кроки щодо налагодження партнерства між органами влади та громадою. Для цього необхідно, аби:

- процеси взаємодії органів влади та суспільства здійснювалися на основі принципу соціального партнерства, за умов якого державними органами влади повинні дотримуватися принципи відкритості та прозорості, зокрема, допускати та долучати громадські організації до участі у вирішенні владних проблем, надавати їм для такої участі відповідні ресурси;

- було досягнуто консенсусу на основі постійної участі громадських організацій у здійсненні місцевої політики на засадах кооперації;

- влада не здійснювала втручання у внутрішню автономність і незалежність організацій.

## **2.2. Комунікаційна політика як механізм реалізації завдань місцевого самоврядування**

Питання ефективних комунікацій в публічній політиці гостро постало сьогодні. Нормативно-правові акти, що торкаються питань життєзабезпечення широких верств населення, розробляються без попереднього вивчення громадської думки, консультацій з громадськістю. Особливості взаємовідносин органів місцевого самоврядування з представниками підприємств, установ і організацій, що перебувають у комунальній власності відповідної громади, обумовлені та ґрунтуються на

засадах їхньої підпорядкованості, підзвітності й підконтрольності відповідним органам місцевого самоврядування.

У віданні виконавчих органів сільських, селищних, міських рад є як власні (самоврядні), так і делеговані повноваження [82, с. 22]. Власними повноваженнями у сфері комунікацій є: «здійснення ефективного управління об'єктами транспорту й зв'язку, що перебувають у комунальній власності відповідних громад; забезпечення їх належного утримання та ефективної експлуатації, необхідного рівня та якості послуг населенню; реєстрація гаражних кооперативів; прийняття рішень про організацію стоянок автомобільного транспорту та здійснення контролю за їх діяльністю» [69]. Органи місцевого самоврядування також об'єднують на договірних засадах кошти відповідного місцевого бюджету та інших місцевих бюджетів для виконання спільних проєктів або для спільного фінансування комунальних підприємств, установ і організацій, вирішення інших питань, що стосуються спільних інтересів територіальних громад.

До делегованих повноважень належать «здійснення контролю за належною експлуатацією та організацією обслуговування населення підприємствами транспорту та зв'язку, а також вирішення інших питань щодо режиму роботи підприємств сфери обслуговування населення» [84, с. 9-10].

Просвітницька, роз'яснювальна робота органів влади щодо необхідності суспільних реформ мали б спрацювати на початку формування проєкту нормативного акту, вибору альтернатив, а не постфактум, коли комунікативно-інформаційний вакуум заповнила вже сформована негативна громадська думка, підживлена альтернативними інформаційними джерелами. За таких обставин проголошена стратегія модернізації України потрапляє під загрозу залишитись нереалізованою.

Необхідність встановлення зворотного зв'язку з громадськістю, здійснення публічного діалогу, партнерських взаємостосунків між органами влади та інститутами громадянського суспільства, підвищення ефективності механізмів залучення громадськості до процесів розроблення й реалізації

політики, налагодження системності щодо здійсненні політичних комунікацій, розроблення норм та положень Закону про державну комунікативну політику – все це – питання першочергової ваги, від яких залежать усі подальші дії влади.

Публічна політика – це основний складник демократичного суспільства, здатний враховувати інтереси різних суспільних груп під час процесів підготовки й прийняття рішень органами влади. Комунікативні процеси – є інструментами в руках публічних політиків. На сьогодні органи публічної влади й представники політичної еліти намагаються грати на комунікативному полі відповідно до власних розроблених правил, не маючи єдиної державної стратегії політичних комунікацій. Комунікативна політика має стати «необхідним підґрунтям для нової управлінської філософії, в основі якої буде партнерська взаємодія органів влади та громадськості, зворотний взаємозв'язок між суспільством і владою» [85, с. 41].

Здійснення комунікацій між владою та громадськістю визначаються засадами державної інформаційної політики, унормовані значною кількістю законів та підзаконних актів. Водночас інформаційна політика держави регламентує лише «процеси збереження та односторонньої передачі інформації, а не забезпечує симетричну двобічну суб'єкт-суб'єктну взаємодію, зворотний зв'язок» [38, с. 29-30]. На часі розроблення та впровадження комунікативної політики, яка забезпечить суспільне порозуміння, довіру та підтримку громадськістю владних рішень та її співучасті в управлінні державними справами.

Вітчизняна інформаційна політика протягом тривалого часу залишалася тим компонентом державної стратегії, що забезпечував одностороннє інформування населення – наявність хоч якого зворотного зв'язку владу не цікавив. Подальший розвиток громадянського суспільства, впровадження демократичного врядування, становлення публічної політики – всі ці фактори дали поштовх до зміни взаємовідносин у площині влада суспільство. Ці взаємовідносини тепер передбачають налагодження взаємодії

між органами влади та громадянами, громадськими об'єднаннями, встановлення ефективних комунікацій, що забезпечать консолідований результат такої взаємодії.

В основу реалізації всіх реформ має бути закладено головний підхід – активізація громадської участі. Завдання влади – створення умов для того, щоб кожен посадовець і кожен громадянин усвідомили свою роль і власні можливості у сприянні розвитку своєї держави, модернізації України. На часі – розробка та впровадження законодавчого акта, який би унормував увесь комплекс питань, пов'язаних із забезпеченням комунікацій влади й громадськості – Закону України про державну комунікативну політику.

Варіативність взаємопов'язаних визначень термінів «комунікація» та «публічна політика» на стільки різноманітна, що може стати темою окремого дослідження [46, с. 16]. Важливо, що ці поняття тісно ввійшли у сферу державного управління і стали вирішальними у процесах оцінки його ефективності, успішної реалізації пріоритетних напрямів розвитку.

Публічна політика – є сферою політики, що «утворюється внаслідок переходу від політики персональної відповідальності лідерів до особистої участі самих громадян і структур громадянського суспільства, де відповідальність бере на себе політично активна частина суспільства, і в силу цього відбувається виокремлення публічної політики з апаратно-державної, партійної, корпоративної і спеціальних політик в окрему сферу» [51, с. 3]. Варто вказати, що на відмінну від державної (урядової) політики, що є вираженням спрямованості політичного керівництва державою, публічна політика – це вираження інтересів нації, її окремих секторів чи регіонів, суспільних класів, груп населення, а отже, для її успіху особливо необхідною є наявність добровільної підтримки всіх дійових осіб саме такої політики. Поняття «публічна політика» – це невід'ємно взаємопов'язана діяльність з функціонуванням «демократичної громадськості» [59, с. 25]. Публічна політика покликана забезпечувати необхідну відкритість та прозорість дій влади й можливостей громадян впливати на перебіг процесів розробки й

впровадження відповідних державних рішень. Найважливішою умовою існування демократії – є саме наявність та дотримання публічності політики, тобто гласності та відкритості будь-якої політичної дії. Громадяни повинні мати право знати щодо дій та намірів відповідних політичних сил, органів влади, адже вони повинні здійснювати вплив на перебіг процесів створення й реалізації законів, якості роботи державного апарату, рівня освіченості й громадянської самосвідомості політиків, які приймають відповідні політичні рішення. Саме так вони можуть здійснювати реалізацію задекларованої державою тези про те, що український народ – це господар власної країни. Завдання публічної політики – це досягти консенсусу, тобто суспільної згоди. Не можна не наголосити на ще одній характеристиці публічної політики: вона є «неможливою без здійснення комунікації суспільними групами щодо реалізації цілей та завдань державної влади й місцевого самоврядування» [12, с. 27].

Здійснюючи дослідження щодо галузі комунікацій, у першу чергу важливим є наголосити на існуванні двох основних моделей інформаційних обмінів. При цьому інформаційна модель характеризується суб'єктно-об'єктним, монологічним типом взаємовідносин із одnobічним взаємозв'язком, а комунікативна – суб'єктно-суб'єктним, діалогічним, із зворотним взаємозв'язком. Для кращого розуміння особливостей філософського змісту поняття комунікації принциповою є концепція «зворотного зв'язку», котра передбачає здійснення активної ролі адресата-суб'єкта, під впливом якого відбуватимуться процеси модифікації відповідної інформації. Для забезпечення ефективних демократичних процесів виникає необхідність формування принципово нової моделі суспільної комунікації рівних суб'єктів (горизонтальної) та розроблення нових підходів щодо державної політики в цій сфері – комунікативної політики. Нагальною є існування потреб «вироблення нової парадигми управління в інформаційно-комунікативній сфері» [5, с. 34].

Провідні вітчизняні та зарубіжні дослідники характеризують комунікацію як досить самостійну та самодостатню складову державного управління й доводять, що особливості специфічності комунікацій як суспільного інституту найкраще виявляються в її відмінностях від пропаганди як засобу здійснення владного впливу на населення. Як наслідок, комунікації варто розглядати в якості «системи взаємодії та взаємовідносин суспільства й влади, управлінського апарату й громадських структур, посадовця й громадянина» [7, с. 22].

Особливості державної комунікативної політики орієнтовані не лише на продукування й спрямування відповідних інформаційних потоків, але й для проведення роз'яснювальної роботи, формування необхідного сприятливого комунікативного середовища, покликаного вивчати суспільні потреби, особливості громадської думки, сприяти кращому залученню громадськості до публічного діалогу, активної участі в процесах формування, прийняття й реалізації державно-управлінських рішень, критичного осмислення населенням державної політики.

Наявність та дотримання відкритості інформації, адекватності поінформованості населення «забезпечуватиме особливості характеру зворотного зв'язку, сприятиме свідомій участі громадян в процесах управління в цілому, надаватиме можливості для обґрунтованої відповіді й раціонального впливу громадськості на прийняття відповідних управлінських рішень» [6, с. 31].

Основні шляхи й методи здійснення інформаційних обмінів, що включає комунікативна політика, покликані забезпечувати необхідний баланс стратегічних й особистих інтересів, соціальної злагоди. Технології інформаційної взаємодії повинні відповідати встановленій загальній меті щодо підвищення ефективності рішень й розширення шляхів оцінки їхніх перспектив та наслідків.

Одне з ключових питань комунікативної політики – створення та підтримка інфраструктури неурядових організацій та центрів взаємодії.

Інституалізація суб'єктів громадянського суспільства має створити міцний каркас громадянського суспільства, мережу неурядових організацій, центрів взаємодії з органами виконавчої влади і місцевого самоврядування. Участь компетентних, організованих та відповідальних інститутів громадянського суспільства в процесі формування державної політики підвищує застосовність законодавства та обґрунтованість управлінських рішень.

Глибинним сутнісним характером комунікації, її розгалуженістю й всеосяжністю, наявністю внутрішніх та зовнішніх взаємозв'язків, обов'язковою осмисленістю процесів обумовлено необхідність вироблення відповідних стратегій регламенту й процедур, які б гарантували її ефективність. До того ж необхідним є розроблення відповідного механізму впровадження «комунікативних технологій у різні сфери соціального буття, передбачити створення інститутів та структур, що забезпечуватимуть наукові розробки і підготовку кадрів для їх успішного функціонування» [12, с. 29].

На сьогодні основні питання щодо комунікації владних органів, органів місцевого самоврядування, ЗМІ регулюються відповідними Законами України: «Про інформацію»; «Про доступ до публічної інформації»; «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації»; «Про телебачення та радіомовлення»; «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні»; «Про об'єднання громадян»; «Про звернення громадян»; «Про політичні партії в Україні»; «Про соціальні послуги»; указами Президента: «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади», «Про забезпечення умов для більш широкої участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» [82, с. 10].

Вказані назви нормативно-правових актів свідчать про те, що комунікативна політика ще не є базовою засадничою концепцією в державній політиці. Кожен із вказаних документів торкається лише окремого аспекту

взаємодії державних органів влади з громадськістю та ЗМІ, а не всього складного комплексу інституційно-правових, організаційно-методичних та інших напрямків роботи. Зважаючи на таку розпорошеність нормативно-правових актів нез'ясованими залишаються багато аспектів, зокрема щодо особливостей діяльності, статусу й структури комунікативних підрозділів державних органів влади, які повинні забезпечувати умови для ведення двобічного партнерського діалогу з громадськістю. Відкритим залишається питання щодо встановлення єдиних механізмів формування й вивчення зворотного зв'язку представленого громадською думкою, пропозиціями, оцінками, моніторингом публікацій у ЗМІ, плануванням довгострокових комунікативних стратегій. Один із дієвих механізмів підвищення ефективності комунікацій у діяльність владних органів – це формування передумов «дієвого комунікативного підрозділу натомість діючого відділу із взаємодії з громадськістю – які на заході давно вже не існують: громадяни – платники податків вважають недоцільним витратити спільні бюджетні кошти на власну рекламу» [82, с. 23]. Не мають можливості виконувати відповідні функції комунікативних підрозділів у владних органах і прес-служби, що виконують завдання щодо поточного інформування оперативних взаємозв'язків із ЗМІ. Наявність відсутності законодавчо визначених стандартів щодо здійснення двобічних інформаційних обмінів призводить до подальшого зниження якості прийнятих політико-управлінських рішень й реалізації державної політики в цілому.

Особливості реалізації місцевого самоврядування спричиняють функціонування багаточисельних інформаційних взаємовідносин – інформаційних взаємозв'язків (потоків), що виникають під час процесів здійснення обміну інформації в означеній вище галузі, а в сукупності формують та утворюють досить складну, розгалужену систему. В загальному вигляді їх можна розподілити на дві великі групи «(блоки): інформаційних взаємозв'язків в межах структур місцевого самоврядування (внутрішніх) та інформаційних взаємовідносин, що встановлюються поза межами системи



місцевого самоврядування з приводу одержання необхідних для її функціонування відомостей (зовнішніх)» [84, с. 7-8].

На сьогодні особливості інформаційного забезпечення місцевого самоврядування все більше набуває атрибутів самостійного значення – зі специфічними взаємовідносинами, суб'єктами (об'єктами) цих взаємовідносин, їх правами й обов'язками, – найбільш значні елементи якого вже знайшли правову регламентацію. Вітчизняні закони про інформацію, зокрема, визначають основні інформацію державних органів та органів місцевого самоврядування як один з основних об'єктів інформаційних взаємовідносин у суспільстві та державі (ст. 21), а обов'язком вказаних органів виступає здійснення «інформування щодо власної діяльності й прийняття рішення як гарантії права на інформацію (ст. 10)» [73]. Вказані законодавчі норми закріплюють також й способи доведення відомостей до зацікавлених осіб: здійснення опублікування їх в офіційних друкованих виданнях чи поширення інформаційними службами; публікування в друкованих засобах масової інформації чи публічне оголошення через аудіо та аудіовізуальні засоби масової інформації; оголошення під час публічних виступів посадових осіб, а також безпосереднього доведення інформації до зацікавлених осіб (усно, письмово).

Використання системного підходу щодо аналізу інформаційного забезпечення місцевого самоврядування повинно опосередковувати дослідження його змістовних (функціональних), організаційних і технологічних аспектів у їхньому взаємозв'язку, взаємообумовленості з точки зору змісту (що робити), організації (хто робить), технології (що робити).

Зокрема, змістовною характеристикою інформаційного забезпечення повинно бути обґрунтована відповідь на питання: що робити в процесі його здійснення відповідно до об'єкту застосування, «обслуговування», якими є його функції? Таким об'єктом повинна виступати саме система місцевого самоврядування, яка відповідно до норм ст. 5 Закону України про місцеве самоврядування включає «територіальну громаду, сільську, селищну, міську

раду, її голову, виконавчі органи, районні та обласні ради, органи самоорганізації населення» [74].

До основних функцій інформаційного забезпечення можемо віднести:

– інформативну – здійснення відповідного забезпечення поінформованості (рівня об'єктивних знань) суб'єктів місцевого самоврядування відповідно до їхніх встановлених завдань, функцій, повноважень, інтересів;

– організаційну – обумовлюючи встановлення та дотримання скоординованості всіх дій учасників здійснення процесу самоврядування, відповідно до населення – спричиняти розвиток політичної, правової культури, усвідомлювати потреби участі в процесах вирішення питань місцевого значення в якості соціальної спільності – громади;

– управлінську – регулювати взаємовідносини, що виникають під час процесу здійснення самоврядування в різних галузях місцевого господарства, виступати підставою для підготовки, прийняття й реалізації управлінських рішень, контролю за їхнім виконанням тощо;

– комунікативну – встановлення відповідних взаємозв'язків та «взаємозалежності» щодо здійснення завдань й основних функцій місцевого самоврядування, з поєднанням інтересів усіх його суб'єктів [100, с. 14].

Наведений перелік, певним чином, не є вичерпним для такого складного явища яким є інформаційне забезпечення.

Рівень результативності інформаційного забезпечення самоврядування перебуває в прямій взаємозалежності від скоординованості дій щодо встановлення взаємозв'язків, взаємообміну необхідною інформацією. Як наслідок, процеси побудови його функціональної системи будуть неможливими без встановлення та дотримання відповідних заходів організаційного характеру: централізацією інформації на відповідній території, визначенням головного суб'єкту, який реалізував би її та відповідав за впорядкування інформаційних процесів на відповідній самоврядній території, вдосконаленням роботи з відомостями тощо. В якості саме таких

правомірним є розгляд представницьких органів МС– рад. Необхідною умовою здійснення успішного функціонування та забезпечення МС в цілому виступає необхідність «впровадження в його структуру відповідного органу функціональної моделі інформаційної системи (підсистеми) відповідних елементів, операції яких відзначатимуться узгодженістю між собою, послідовністю, оптимальністю застосування форм і засобів надання інформації, визначенням достатнього обсягу відомостей тощо» [100, с. 15-16].

Зважаючи на особливості загальної тенденції всезростаючих технологічних аспектів інформаційних процесів, є доцільним говорити про комплекс відповідних дій, послідовне здійснення котрих складатиме т.зв. інформаційний процес (іншими словами, зміст інформаційного забезпечення). Усвідомлення неможливості здійснення його детальної формалізації в межах конкретного інформаційного взаємозв'язку, призводить до необхідності виділити основні типові його стадії, етапи:

- на першому етапі доречним є встановлення та постановка основних завдань відповідних інформаційних взаємозв'язків та цілей інформування, що впливають з них: не стихійного розповсюдження, а цілеспрямованого надання відповідних відомостей, що зумовлюють в свою чергу встановлення та дотримання структурованості цілей інформаційного забезпечення;

- на другому етапі – варто створити фонд відомостей, банк даних. Вихідним при цьому повинен бути відповідний відбір інформації, що має відповідати встановленим критеріям (наприклад, інформаційним потребам населення, значимістю для відповідної території тощо);

- на третьому – обробити інформацію, систематизувати, внаслідок чого відомості стануть краще придатними для подальшого використання, сприймання;

- на четвертому – визначити найоптимальніший режим використання всіх форм та засобів поширення (обміну) інформації, застосування найраціональніших з них;

– на п'ятому етапі – надати (поширити) інформацію за допомогою саме цих форм та засобів (засобів масової інформації, усних повідомлень депутатів та інших) [98, с. 47].

Зауважимо, що вказана вище схема лише в загальних рисах характеризує відповідні інформаційні процеси, їхні технологічні аспекти, однак не носить універсального характеру. Зважаючи на конкретність завдань інформаційних взаємовідносин функціонально-цільової моделі відповідної системи (підсистеми) можуть набувати різних форм, видів, особливостей тощо. Варто погодитися, що ідеальної системи інформаційного забезпечення, як й ідеальної системи місцевого самоврядування, взагалі не існує, а реальність – є спробою перетворити її в ефективно діючу. Крім того, ефективність функціонування вказаної системи повністю залежить саме від конкретних організаційних структур (підрозділів, виконавчого апарату), що візьме на себе обов'язок виконувати функції інформаційного забезпечення.

Таким чином, вироблення єдиних комунікативних стандартів набуває особливої ваги в умовах розбудови демократії, від них великою мірою залежить рівень становлення громадянського та інформаційного суспільства. Тому одним з головних завдань державного управління є інституалізація комунікації в суспільстві, впровадження комунікативних технологій в діяльність органів влади, розроблення та реалізація комунікативної політики.

## РОЗДІЛ 3

### ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ПОЛІТИКИ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

#### **3.1. Інформаційно-комунікативні технології в діяльності органів місцевого самоврядування**

На сьогодні ефективність влади забезпечується не лише використанням новітніх управлінських технологій, але й досягненнями науки й техніки. Одним із важливих напрямів такої адаптації виступає максимально активне запровадження в діяльність владних органів інформаційно-комунікативних технологій. Саме використання вказаних технологій дозволяє органам влади діяти більш ефективно й відповідати очікуванням громадян. Вказана ситуація стимулює активний пошук серед науковців різних визначень та тлумачень вказаних технологій. Варто вказати, що є ті дослідники, які наголошують на «необхідності прирівнювати інформаційні, комунікативні та соціальні технології до інформаційно-комунікативних» [95, с. 12]. Інші дослідники вважають за доцільне говорити виключно про «інформаційні технології, окреслюючи їх технологіями, що формуються на базі відповідних технічних засобів зв'язку» [36, с. 4]. Окремі дослідники наголошують на доцільності говорити про «інформаційно-комунікативні технології як конкретний спосіб роботи з інформацією, як сукупністю знань щодо засобів та способів роботи з відповідними інформаційними ресурсами, та способи й засоби збору, обробки й передавання інформації для набуття нових відомостей щодо необхідних об'єктів вивчення» [35]. На нашу думку, інформаційно-комунікативні технології – є єдністю основних способів, методів, технік призначених для збору, отримання, пошуку, опрацювання, кодування,

передачі та зберігання різноманітних видів інформації, а також належного забезпечення процесу комунікації з метою задовольняти потреби користувачів.

Зважаючи на вказане стає зрозумілою актуальність використання інформаційно-комунікативних технологій в органах МС. Варто вказати, що з одного боку місцеве самоврядування – це самостійна й формально незалежна від державної влади форма публічної влади. Саме тому використання таких технологій в їхній діяльності є позбавленим надмірної опіки вищих владних органів. З іншого боку, ціла низка вітчизняних законів містить норми щодо обов'язковості використання таких технологій в діяльності органів влади. Саме цей момент практично повністю ігнорується під час практичної діяльності органів МС. Можливо саме тому серед дослідників практично відсутнє узгоджене уявлення щодо типології використання інформаційно-комунікативних технологій в діяльності як державних органів влади, так й органів МС. Варто вказати, що досить часто різні дослідники вкладають різні значення в одній й ті ж самі поняття або намагаються використовувати різні терміни для позначення тотожних явищ. Однак вже протягом тривалого часу домінуючою є тенденція називати все різноманіття використання інформаційно-комунікативних технологій в органах влади та МС поняттям «електронне врядування». В нашій країні офіційне визначення поняття «електронне врядування» міститься в тексті Концепції розвитку електронного урядування в Україні, яку було затверджено ще у 2010 році: «електронне урядування – є формою організації публічного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості й прозорості діяльності державних органів влади ОМС з використанням інформаційно-комунікативних технологій для формування нового типу держави, що орієнтована на задоволення потреб населення»[15, с. 56]. Однак вказане таке визначення дає можливість отримати відповідь на питання «для чого саме є потрібним електронне врядування?», однак не на питання «а що ж це таке?». Як наслідок, вказаним поняттям можемо назвати надзвичайно різноманітні

технічні процеси, що відбуваються за надзвичайних умов у різних сферах. Все вказане змушує визначитися щодо форм здійснення електронного урядування. Наголосимо, що практично готовий стандарт щодо вирішення вказаної проблеми може надати практика діяльності ООН, яка увібрала й узагальнила найкращий світовий досвід щодо публічного управління та місцевого самоврядування. На сьогодні діяльність ООН пропонує три основні форми використання ІКТ в діяльності владних органів представленої:

1. E-Government – міжорганізаційними зв'язками: координацією політики, реалізацією політики, здійсненням публічної служби (наданням адміністративних послуг).

2. E-Administration – внутрішньо організаційними зв'язками: розвитком політики, організацією діяльності, менеджментом знань.

3. E-Governance – взаємодією між громадянами, урядовими організаціями, чиновниками й політиками: процедурами демократії, відкритим урядування, прозорістю прийняття рішень [15, с. 57].

Запропонована класифікація досить успішно розкриває основні сфери використання ІКТ, зокрема: виконання органами влади власних повноважень у взаємовідносинах з іншими організаціями й фізичними особами («зовнішні» взаємовідносини владного органу), організацію діяльності «всередині» владного органу й вплив громадян на діяльність владного органу. Останній із вказаних напрямків – це надзвичайно масштабне явище, що потребує окремої уваги. Електронне адміністрування (найвідоміший прояв якого – система електронного документообігу) також технічно складний процес, характеристика якого значно перевищує масштаби діяльності органів МС. З огляду на це варто розглянути лише процес використання ІКТ під час здійснення органами МС власних повноважень.

Активне використання інформаційно-комунікативних технології може: сприяти розробленню та виробництву матеріалів культурно-освітнього призначення та їхнього поширення; забезпечувати необхідну можливість

всім особам відігравати більш активну роль у житті сучасного суспільства на національному, регіональному і місцевому рівнях за допомогою використання новітніх інформаційних технологій з метою: забезпечувати безперешкодний доступ до інформації щодо місцевих, регіональних адміністративних та юридичних служб й прямі взаємозв'язки з ними; надавати доступ до офіційних текстів місцевих, регіональних і національних законів і нормативно-правових актів, міжнародних договорів та рішень національних й міжнародних судових органів; сприяти максимально широкому доступу до основних новітніх інформаційних технологій і комунікаційних послуг, наприклад, за допомогою створення широкої мережі пунктів доступу у громадських місцях; сприяти ефективній міжнародній співпраці та взаємодії. Використання інформаційно-комунікаційних технологій надасть змогу «стимулювати темпи реалізації поставлених цілей за допомогою скорочення необхідного часу на передавання й отримання інформації, а також зменшення об'ємів паперової роботи завдяки електронним носіям інформації» [98, с. 48].

Однак, на ряду з перевагами щодо використання інформаційно-комунікативних технологій можуть виникати різноманітні проблемні питання. Перш за все, в нашій державі є недосконалими певні нормативно-правові акти, що регулюють використання інформаційно-комунікативних технологій в органах влади та розвиток таких технологій. Діюча законодавча база потребує значних змін і доповнень, оскільки наявні закони, постанови, укази тощо не повною мірою відповідають рівню розвитку інформаційно-комунікативних технологій та можуть суперечити одні одним. Варто вказати, що однією з основних проблем в нашій державі, що виникає під час використання інформаційно-комунікативних технологій у діяльності органів МС є недостатній рівень фінансування. В бюджеті завжди дуже мало коштів на розвиток саме таких технологій. Наприклад, відповідно офіційних даних «з більшості завдань та заходів цільових програм щодо інформатизації



вітчизняного суспільства, схвалених відповідними нормативно-правовими документами, фінансувались лише третина...» [84, с. 10].

Зауважимо, що внесення відповідних змін у норми вітчизняного законодавства (євроінтеграція, децентралізація) докорінно змінило ситуацію щодо питання обов'язковості використання ІКТ. В першу чергу вказані зміни стосуються здійсненні комунікацій та оприлюднення інформації. Ціла низка нормативно-правових актів містять прямі вимоги щодо існування та наповнення офіційних веб-сайтів органів МС, а також використання ІКТ під час здійснення офіційних комунікацій. Крім того, досить чіткі вимоги щодо використання ІКТ у діяльності органів МС містяться в нормах Закону України «Про адміністративні послуги»: обов'язковість використання ІКТ під час інформуванні громадян щодо надання органами МС відповідних адміністративних послуг. При цьому вказаний Закон містить й пряму вимогу органу МС щодо створення власного офіційного веб-сайту. Відповідно до п. 2 ч. 2 ст. 6 вказаного Закону «суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити... створення та функціонування веб-сайтів» [82, с. 87]. Отже, норми Закону України «Про адміністративні послуги» передбачають безумовну обов'язковість існування офіційного веб-сайту органу МС. Крім того, вказаний закон досить чітко визначає окремо взяті обов'язкові моменти наповнення офіційного сайту такого органу влади, що змушує практично докорінно переглянути ставлення посадових осіб органів МС до мережі Internet та взагалі до технологій електронного урядування.

Варто вказати, що під час надання адміністративних послуг є обов'язковим використання ІКТ для здійснення окремих процедур під час здійснення комунікацій з громадянами. Зокрема, норми Закону України «Про адміністративні послуги» передбачають можливість отримати на електронну пошту інформації щодо порядку надання адміністративних послуг й (подібно до забезпечення відповідного доступу до публічної інформації) отримати бланки з офіційних веб-сайтів владних органів. Зокрема, п. 4 ч. 2 ст. 6 вказаного закону визначає серед обов'язків суб'єкта надання

адміністративних послуг, яким є будь-який владний орган (в т.ч. – орган МС) «...надання суб'єктам звернення, які звернулися засобами телекомунікації (...електронною поштою...), необхідної інформації щодо порядку надання адміністративних послуг» [82, с. 65]. Крім того, ч. 10 ст. 9 вказаного Закону встановлює, що «суб'єкти надання адміністративних послуг забезпечують... одержання бланків з веб-сайтів суб'єктам надання адміністративних послуг...» [38, с. 26]. Отже, норми Закону України «Про адміністративні послуги» визначають обов'язковість для органів МС використання під час процесу комунікацій електронної пошти й забезпечувати можливості отримувати окремі файли з офіційного веб-сайту владного органу.

Доречно згадати, що процеси регламентації використання ІКТ в діяльності органів МС відбувалися поступово, в деяких випадках навіть занадто. Запровадження певних норм до вітчизняного законодавства в результаті врахування кращих практик застосування інших законодавчих актів. Наприклад, у зв'язку з дією норм Закону України «Про доступ до публічної інформації» постала необхідність внесення відповідних змін до норм Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності», зокрема: оприлюднення інформації щодо генерального плану населеного пункту й детального плану території – є обов'язковим й таке оприлюднення має відбуватися саме з використанням відповідних ІКТ. Крім того, норми ч. 11 ст. 17 вказаного Закону передбачають, що «загальну доступність матеріалів генерального плану населеного пункту забезпечують шляхом його розміщення на відповідному веб-сайті органу МС». Аналогічними є норми ч. 7 ст. 19 вказаного Закону щодо «загальної доступності матеріалів детального плану території, яка повинна забезпечуватися шляхом його розміщення на відповідному веб-сайті органу МС» [38, с. 4-5]. Отже, норми Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» передбачають здійснення обов'язкового оприлюднення в мережі Інтернет важливих аспектів діяльності органів МС й громадської реакції на таку діяльність.

Варто вказати, що практично у всіх випадках оприлюднення інформації за допомогою мережі Інтернет вказується як один (перший) з кількох можливих каналів інформування громадськості – крім офіційних веб-сайтів органів влади робити це необхідно ще й за допомогою публікації в місцевих засобах масової інформації та (особливо для генерального плану і детального плану території) шляхом відповідного розміщення в загальнодоступних місцях в приміщеннях владних органів. Таким чином, використання ІКТ для оприлюднення важливої містобудівної документації – це пріоритетний між іншими канал інформування населення.

Наголосимо, що беручи до уваги наявні статичні дані, можемо стверджувати, що мережа Інтернет не є загальнодоступною для більшої половини публічних службовців та посадових осіб МС. Результати деяких досліджень доводять, що в нашій країні майже 40% дорослого населення є регулярними користувачами цієї мережі [38, с. 10-11]. Крім того причиною низького рівня користування мережі може бути такої й інші обставини: серед працівників органів МС є ті, які мають вільний доступ до Інтернету, але вони не завжди використовують його у своїй роботі, оскільки просто не володіють необхідними знаннями. Тобто, не всі посадові особи володіють високим рівнем кваліфікованості для використання саме таких ІКТ.

Іншим прикладом може слугувати прийняття Закону України «Про оренду державного та комунального майна», що призвело до необхідності регламентувати діяльність органів МС в сфері оренди майна. До норм вказаного закону неодноразово вносилися відповідні зміни, що робили обов'язковим оприлюднення інформації щодо майна, яке може бути передано в оренду та навіть про намір такої дії. Зокрема, норми ч. 4 ст. 7 вказаного Закону України встановлювали «перелік цілісних майнових комплексів підприємств та їхніх структурних підрозділів і нерухомого майна, що можуть бути передані в оренду повинні оприлюднюватися в засобах масової інформації та на офіційних веб-сайтах орендодавців». Відповідно до норм ч. 4 ст. 9 цього ж Закону «орендодавці розміщують на власних веб-

сайтах оголошення щодо намірів передати майно в оренду» [86, с. 25]. Щоправда, необхідність саме такого оприлюднення на офіційних веб-сайтах органів влади та МС повинна вказуватися лише після необхідності оприлюднювати таку інформацію в засобах масової інформації. Однак, встановлена черговість наведення норм в тексті закону аж ніяк не впливає на її обов'язковість виконання. Отже, норми Закону України «Про оренду державного та комунального майна» відтепер не лише передбачають обов'язкового оприлюднення інформації на офіційних веб-сайтах органів влади та МС, але й запроваджують поділ обов'язкової для оприлюднення інформації на пасивну й активну: про наявність самої можливості оренди майна та про намір передати в оренду таке майно. Вказаний характер даних цілком дозволяє всім зацікавленим сторонам «успішно використовувати оприлюднену інформацію» [86, с. 23].

Вітчизняні законодавчі норми передбачають наявність одночасно двох режимів оприлюднення інформації щодо здійснення закупівель за бюджетні кошти: обов'язкового (для публікації річного плану закупівель) й факультативного (для публікації оголошення щодо конкретної закупівлі). Правда, деякі із вітчизняних законодавчих норм вже з самого моменту свого прийняття містять окремі положення, що передбачають обов'язкове використання ІКТ в діяльності органів МС. Наприклад, норми Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» передбачають обов'язкове використання мережі Інтернет в якості резервного способу для оприлюднення відповідної інформації [42, с. 29].

Таким чином, у сфері регуляторної діяльності органів МС використання відповідних ІКТ – це лише додатковий (резервний) шлях оприлюднення інформації. Однак, за умов сучасного технічного розвитку (коли Інтернет та інші мережі стають все більш доступними) є всі підстави очікувати, що до норми вказаного закону теж будуть змінені, відповідно до запровадження нових пріоритетів.

Крім того одночасне використання обох режимів застосування ІКТ в діяльності органів МС (обов'язкового й факультативного) передбачено нормами Закону України «Про доступ до публічної інформації»: використання офіційних веб-сайтів для оприлюднення інформації щодо владного органу та його діяльність. Однак вказана процедура носить факультативний (необов'язковий) характер. Тим не менш окремі позиції вказаного закону «Про доступ до публічної інформації» також передбачають обов'язковий характер використання ІКТ. Зокрема, для забезпечення права на отримання публічної інформації норми Закону передбачають наявність можливості звернутися до владного органу (в т.ч. – до органу МС) із використанням електронної пошти. Нормами ч. 3 ст. 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації» передбачено, що «запити можуть подаватися з використанням усної, письмової або іншої форми (пошта, факс, телефон, електронна пошта) зважаючи на вибір запитувача» [82, с. 328]. Однак для відповідного забезпечення комфортності здійснення запиту на публічну інформацію (стандартизації та уніфікації роботи владного органу та органу МС) передбачено наявність спеціальних форм запитів на інформацію. Вказані форми повинні бути розміщені на офіційних веб-сайтах органів влади.

Таким чином, норми вітчизняного законодавства передбачають обов'язковий характер використання ІКТ органами МС за двома основними напрямками: оприлюднення інформації щодо діяльності владних органів; здійснення комунікацій з громадянами. Кожен із вказаних напрямків має власні відповідні технічні умови й обмеження щодо використання. Зокрема, оприлюднення інформації має здійснюватися на офіційних веб-сайтах органів МС. Норми Законів України вимагають здійснення вказаної процедури при дотриманні наступних процесів і заходів: надання адміністративних послуг; боротьби з корупцією; регулювання містобудівної діяльності; оренди державного та комунального майна; державних закупівель [101, с. 48]. Окремий напрямок обов'язкового використання ІКТ в

діяльності органів МС – це здійснення комунікацій з громадянами. Вказаний напрямок передбачено нормами відповідних Законів України, які вимагають забезпечення комунікації в двох галузях діяльності: забезпечення доступу до публічної інформації; надання адміністративних послуг [101, с. 48-49].

Отже, використання ІКТ у діяльності вітчизняних органів МС перетворюється з факультативного явища на обов'язкове. Норми вітчизняного законодавства визначають обов'язковість використання ІКТ за двома основними напрямками: оприлюднення інформації щодо діяльності органу МС та здійснення відповідних комунікацій органу влади з громадськістю. Однак сьогодні практично відсутні підстави стверджувати, що вказані законодавчі вимоги виконуються в повному обсязі. За таких умов виконання встановлених вимог законодавства щодо використання ІКТ для забезпечення подальшого вдосконалення діяльності органів МС необхідним є здійснення наступних заходів:

1. Активне фінансування запровадження новітніх технологій в діяльність владних органів, передбачаючи у бюджетах всіх рівнів необхідність виконання норм вітчизняного законодавства щодо створення та функціонування офіційних веб-сайтів органів МС, їхнього адекватного наповнення, використання новітніх засобів зв'язку;

2. Здійснення ретельного контролю за дотриманням законодавчих норм у сфері використання ІКТ в діяльності органів МС. При цьому, необхідним є контроль не лише за виконанням передбачених законом процедур, але й наявністю в бюджетах відповідних витрат на впровадження ІКТ;

3. Систематичне здійснення «виховання» керівних кадрів органів МС щодо формування ефективних настанов на активне використання ІКТ під час практичної діяльності посадовців, стимулювання у чиновників осмисленої потреби щодо використання досягнень науково-технічного прогресу для служби народу та громади.

Здійснення вказаних заходів дозволить створити достатні передумови для активного використання інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів МС та забезпечуватиме систематичне вдосконалення діяльності системи владних органів щодо сучасних потреб та очікувань громадян.

### **3.2 Перспективи розвитку комунікацій в місцевому самоврядуванні України**

Особливості реалізації програм соціально-економічного розвитку, досягнень стратегічних пріоритетів держави, зокрема щодо формування ефективної регіональної політики, формування передумов ефективного розвитку МС нерозривно взаємопов'язані з особливостями функціонуванням ефективного комунікативного простору, де позиції комунікатора і комуніканта взаємно узгодженні та враховані. Для більшості моделей, що здійснюють опис різних комунікативних процесів, типовим критерієм для подальшого аналітичного розгляду може слугувати наявність комунікативної тріади: комунікатор (автор повідомлення) – повідомлення – реципієнт (отримувач повідомлення). Розглядаючи вказану тріаду маємо можливість розрізняти чотири способи концептуалізації комунікації, що стають своєрідним підґрунтям для розроблення різноманітних засадничих моделей комунікативного процесу: трансмісії, ритуалу, привернення уваги й рецепції.

На сьогодні перспективи розвитку МС в якості складної соціальної системи взаємопов'язані з «впровадженням і розвитком саме такої форми комунікації, яка підпадає під опис транзакційної моделі» [101, с. 84]. Як наслідок, важливим стає можливість та необхідність реального наділення соціальними функціями всіх без виключення учасників комунікативного процесу в органах МС, розуміння ними власних соціальних ролей та власної

можливості змінити вказані ролі. Крім того, використання трансакційної моделі дозволить планувати й впроваджувати довготривалі комунікативні стратегії, що можуть більш ефективно використовувати наявні ресурси, формувати завдання, мету або над мету для громади та досягати такої мети.

Питання щодо здійснення класифікації й розгляду всього комплексу нормативно-правового регулювання комунікативного процесу вимагає здійснення більш ґрунтовного розгляду з боку сучасних дослідників. Зокрема, формування відповідних класифікаційних карток (для кожного району, для кожної громади), в яких відображалось все існуюче регулювання (від міжнародних угод до рішень сільської ради), могло б значно підсилити правове підґрунтя для учасників комунікативного процесу в органах МС, а сам комунікативний процес відповідно був би більш ефективним. Варто вказати, що крім правової складової, важлива роль у процесах функціонування системи МС належить саме інформаційній складовій. Основна проблема, котру необхідно за таких умов вирішити – це надання цілеспрямованого характеру інформаційному забезпеченню (супроводу) управлінської діяльності. Такими перспективними напрямками розвитку й удосконалення інформаційного супроводу комунікативного процесу в органах МС можуть слугувати організаційні, інтелектуальні та інші ресурси недержавних організацій.

Варто вказати, що для здійснення ефективного дослідження найбільш значущих груп проблем МС, з якими доводиться стикатися громадам постійно й від вирішення яких залежить їх сталий розвиток, вони були згруповані у три групи основних завдань [21].

По-перше, група завдань щодо забезпечення політичних прав, а саме: забезпечити демократичні, прозорі та вільні вибори представницьких органів МС, реалізувати принцип політичної відповідальності посадових осіб МС – за гарних результатів діяльності сільський голова залишається на наступний термін, за поганих – достроково чи після завершення своєї каденції змінюється на посаді; забезпечити «проведення місцевих і всеукраїнських



референдумів, загальнодержавних та місцевих інформаційних кампаній; вказана група проблем є взаємопов'язаною з відповідним забезпеченням політичних прав членів громади» [101, с. 76].

По-друге, група завдань, взаємопов'язаних із необхідністю належного забезпечення соціально-економічних прав членів громади, сталим економічним розвитком територій з використанням стратегічного планування, впровадженням місцевих соціально-культурних програм, залученням інвестицій, створенням привабливого іміджу територій, розвитком рекреаційно-туристичного потенціалу, співпрацею з бізнесом тощо.

По-третє, група завдань щодо забезпечення громадянських прав членів громади, пов'язаних з самовідтворенням політично-соціальної системи МС за допомогою залучення громадськості до активної участі в місцевому самоврядуванні, тобто наявності відповідного стимулу для розвитку лідерів громади; підзвітністю представників виборних органів; участю громадян в процесах підготовки й прийняття рішень. Вказана група завдань наділена «принциповим характером для досягнення ефекту щодо вирішення двох попередніх проблемних комплексів» [90, с. 37-38].

Сучасний стрімкий розвиток комунікативних практик, що використовуються в суспільно-політичному процесі, потребує не лише наукового вивчення, обґрунтування нових методик комунікативної роботи в сучасних умовах для вирішення актуальних соціально-політичних завдань, але й здійснення ґрунтовного історичного аналізу щодо виникнення вказаних практик, досвіду їх ефективного застосування, так й суспільно-політичних передумов, в яких відбувалося формування ще протокомунікативних технологій. Важливим для знаходження в минулому відповідей на вказані проблемні виклики сучасності є певні історичні аспекти: історична доведеність здатності нашого народу до самоорганізації; історична зумовленість прихильності нашого народу до демократичного устрою, який передбачає широку участь громадськості, обмеження ролі держави;

історичний досвід самоврядування в якості своєрідного економічного устрою суспільства; здатність нашого народу продукувати власний епос і міфологію.

Наявність відповідного комунікативного потенціалу (організаційної, структурної та креативної здатності взаємодіючих елементів комунікативного процесу – надавача й отримувача повідомлення, самого повідомлення, каналу комунікації – до здійснення ефективної комунікації) є необхідною передумовою з'ясування «сутності й особливостей структури комунікації в соціальній системі» [84, с. 8-9]. Найбільш сприятливими умовами для здійснення найбільшої ефективних комунікацій є саме такі, за яких комунікативний потенціал реалізовуватиметься в найбільшій мірі, і навпаки – комунікативний потенціал використовуватиметься з найменшою ефективністю чи не використовуватиметься взагалі, за умов наявності неефективних комунікацій. Найпростішою адекватною моделлю, яка може описати ефективну комунікацію (комунікатор завдячуючи вдало підібраному каналу комунікації й простоті повідомлення може досягти бажаної уваги отримувача такого повідомлення й домогтися відповідної реакції), описуються відповідні умови, за яких комунікативний потенціал може бути реалізований найбільшою мірою, з найбільшим коефіцієнтом корисної дії. Однак, могут бути й навпаки, комунікативний потенціал використовуватиметься з найменшою ефективністю за умов, коли комунікатор внаслідок власного небажання чи незнання обиратиме неефективні канали комунікації, формуватиме і передаватиме неприйнятні за змістом або формою для комуніканта (отримувача інформації) повідомлення, а відтак, не зможе досягти ні уваги, ні відповідної (запланованої або передбачуваної) реакції від комуніканта.

Отже, комунікативний потенціал МС як складної соціальної системи маємо сприймати не лише як оцінку можливостей комунікатором досягати бажаного рівня ідеальної комунікації (таку можливість важко піддати формалізованому опису), скільки «наявністю ресурсних можливостей (технічні, людські, правові, адміністративні, організаційні, морально-етичні,

соціокультурні тощо) системи та її структурних одиниць формувати комунікативний простір» [10, с. 53-54]. За таких умов комунікативний потенціал варто чітко пов'язувати з наявністю певної комунікативної ситуації й відповідними комунікативними завданнями, котрі потрібно вирішити у такій ситуації.

Формами безпосередньої участі громадян в процесах МС є, по суті, правові моделі залучення громадян до процесів управління на рівні громади, а відтак, проблеми їх вдосконалення (нормативного, змістовного тощо) повинна відповідати комунікативному завданню МС щодо активізації громадянської участі в процесах розробки та прийняття рішень.

Додатковим правовим регулюванням, певною деталізацією та уніфікацією нормативної бази, що стосується форм безпосередньої участі населення у місцевому самоврядуванні, можуть бути сформовані відповідні умови, що суттєво спрощуватимуть механізми прямого доступу членів громади до участі у вказаних формах, а відтак, збільшуватимуть комунікативний потенціал МС в сфері його здатності змінювати комунікативний простір. Однак, важливою проблемою залишатиметься «активізація безпосередньо членів громади для здійснення контролю за діяльністю рад, актуальною також залишатиметься просвітницька робота щодо належного інформування громадян про їх права у здійсненні МС, спонукання (в тому числі й економічного) громадян до використання на практиці відповідних механізмів врядування, участі в стратегічному плануванні розвитку громади, процесах розробки місцевої політики тощо» [69].

Основними чинниками, що можуть пояснити наявний низький рівень довіри громадян, зокрема до ОМС, на нашу думку, є наявний незадовільний рівень здійснення комунікацій між посадовими особами МС та громадянами, так й незадовільний рівень комунікацій між всіма суб'єктами МС, включно з кожним окремо взятим представником громади, недержавних організацій, бізнесу, владу тощо. Наявність надшвидкого розвитку вітчизняних

суспільно-політичних процесів фактично прирікає традиційні комунікативні технології до швидкого морального старіння й навіть вимирання. Як наслідок, учасники комунікативного процесу змушені підшукувати нові комунікативні технології, а оскільки часу на їх апробацію й коштів на їх досконале втілення зазвичай або не має або не вистачає, то негативний результат під час практичного їх впровадження, по суті, є гарантованим. Однак вкажемо, що наявний асортимент використовуваних технологій є настільки широким, що деяких успіхів все-таки вдається досягти. Проте відсутність чіткого посткомунікативного аналізу й наявність часової обмеженості застосування комунікативних технологій (інколи часові рамки збігаються з термінами виборчої кампанії, з днем голосування, з прийняттям бюджету, громадськими обговореннями певного рішення органу МС тощо) знову спонукають відтворювати старі помилки й під час наступних «інформаційно-комунікативних кампаній, причому за суттєво інших соціально-економічних умовах й без надання достатньої уваги для планування і впровадження необхідних ефективних комунікативних стратегій» [14, с. 32].

Особливості сучасного стану стан соціальної системи з низьким комунікативним потенціалом у взаємовідносинах органів МС й громади, громадськості та влади взагалі можуть спричинити не лише мало ефективну соціально-економічну політику, але й призвести до значних суспільно-політичних потрясінь. Наявність та дотримання активного впровадження у комунікативному просторі МС різноманітних, у тому числі не внормованих нормами чинного законодавства форм безпосередньої участі громадян у місцевому самоврядуванні, є здатними надати належну відповідь вищеперерахованим викликам. Крім того динамічне зростання можливостей Інтернет-мережі в сфері масової комунікації вже знаходять своє відображення в короткотерміновій перспективі й знайдуть ще більш широкого застосування з боку учасників комунікативного процесу. Варто вказати на наявність передумов практичного застосування таких

комунікацій, які «існують сьогодні у місцевому самоврядуванні під час вирішення прикладних комунікативних завдань» [38, с. 16].

При цьому основними комунікативними завданнями сфери МС варто вважати певні комплекси заходів, спрямованих на: «1) досягнення якісно нового рівня надання послуг населенню як основи ефективного економічного розвитку громади; 2) активізацію й залучення членів громади до процесів прийняття рішень; 3) систематичне проведення демократичних процедур – місцевих і загальнонаціональних виборів, зборів, слухань тощо; 4) проведення місцевих і загальнонаціональних інформаційних кампаній» [44, с. 25].

Варто вказати, що технологічна детермінанта застосування ефективних комунікацій представлена стрімким зростанням кількості користувачів Інтернет-мережі. В той же час розвиток комунікацій в органах МС гальмуються як об'єктивними, так й суб'єктивними чинниками. Умовно об'єктивні чинники представлені: недостатнім географічним покриттям Інтернет-мережею; порівняно невеликою кількістю користувачів Інтернету та сформованих на локальному рівні Е-спільнот; відсутністю як необхідних фахівців у галузі Е-комунікацій в органах МС, так й методологічною основою й інструментарієм для оцінки ефективності комплексу заходів, проведених за допомогою Е-комунікації. На ряду з об'єктивними обмеженнями розвитку комунікації на сьогодні в нашій країні є наявною й ціла «низка суб'єктивних факторів, що взаємно визначають сучасний політичний процес та рівень політичної культури» [46, с. 17].

Зауважимо, що використання не унормованих законодавчими нормами форм безпосередньої участі громадян – це лише один із перспективних напрямів для впровадження ефективних комунікативних стратегій в органах МС на основі подальшого розвитку комунікативного потенціалу. В основі класифікацій комунікативних стратегій в органах МС внаслідок практичності поставлених завдань доречно й логічно покласти сформовану кінцеву мету, яка сприймається в якості прогнозованого «бажаного», уявлень щодо

результату, який повинен бути досягнутий. Натомість основні комунікативні ситуації в органах МС, для вирішення яких є необхідною розробка комунікативних стратегій, представлені «місцевими виборчими (інформаційними) кампаніями; залученням інвестицій, розвитком бізнесу; активізацією громадян до участі в процесах прийняття рішень» [47, с. 16]. Також варто вказати, що комунікативна стратегія в ієрархічному плані складається із цілого набору комунікативних тактик, що, в свою чергу, складаються із набору почергових комунікативних заходів. Формування та реалізація комунікативної стратегії є неможливим без стратегічного задуму, який визначатиме застосування набору сформованих або необхідних комунікативних тактик, комунікативних засобів і технологій.

Визначення тактик, що використовуються під час впровадження комунікативних стратегій – «тактики презентації (комунікативний хід представлено самопрезентацією, дотичною презентацією, акцентом на деталях, акцентом на сімейному й соціальному статусі); тактики позиціонування (комунікативний хід за допомогою використання метафоричності образу, підкреслення опозиційності, впровадженням рольового міфу, захопленого відгуку, заяви, презентації власної мотивації щодо участі в тому або іншому заході (процесі), обіцянки, заснування коаліцій, звернень, закликів, позиціонування відносно друзів та партнерів, демонстрацій доступності); тактики розширення позитивного образу (передбачається реалізація таких комунікативних ходів, як інтерактивності, динамічності жанрів під час подачі матеріалу, ненав'язливого інформування); тактики реабілітації (комунікативний хід – спростування, виправдання, переакцентування, несподіваний погляд на знайомі колись події)» [49, с. 38].

Особливості розвитку комунікативного потенціалу в органах МС полягають у здійсненні вибору чи створенні адекватних передумов комунікативного процесу, форм, засобів і каналів комунікації. Необхідним є виділення групи завдань місцевого самоврядування, розв'язання яких

потребує застосування саме таких комунікативних стратегій. Нагальним є розроблення певної синтетичної моделі комунікативного процесу в органах місцевого самоврядування. Варто також активно досліджувати комунікативні стратегії зважаючи на спрямованість щодо вирішення цілої групи завдань місцевого самоврядування. Також доречно на законодавчому рівні зобов'язати органи місцевого самоврядування здійснювати деталізацію механізмів реалізації прав громадян на участь в процесах місцевого самоврядування. Сучасні тренди суспільного розвитку висувують досить серйозні проблеми та виклики перед учасниками комунікативного процесу на місцевому рівні.

Для успішної реалізації під час управлінської діяльності ефективних інформаційних та комунікаційних інновацій необхідною умовою є наявність та формування відповідної державної політики, що буде спрямована на забезпечення формування належних умов виробництва, збереження, поширення й комплексного використання всіх видів відповідних інформаційних ресурсів в державі, вільного доступу до таких ресурсів громадян, організацій будь-якої форми власності, на підвищення ефективності діяльності державних органів влади, управління та місцевого самоврядування [69]. Формування та реалізація вказаної державної політики повинно відбуватися з врахуванням: інтересів фізичних та юридичних осіб, потреб громади, органів місцевого самоврядування та державної влади; можливостей міжнародного співробітництва у сфері інформаційних технологій; реальних можливостей вітчизняної інформаційної індустрії за умов ринкової економіки; забезпечення сумісності, взаємодії та інтеграції інформаційних ресурсів на основі використання сучасних інформаційних технологій, міжнародних стандартів, уніфікованих систем класифікації та кодування інформації, незалежно від їх галузевої ознаки та форм власності; «забезпечення комплексного захисту інформаційних ресурсів з використанням сучасних засобів і методів захисту інформації від

несанкціонованого доступу, пошкодження, спотворення, руйнування та блокування» [51, с. 4-5].

Процес упровадження інформаційно-комунікаційних інновацій у публічне управління потребує наукових підходів щодо вироблення концептуальних положень, побудови базових теоретичних моделей і програмних механізмів з урахуванням міжнародного досвіду, зокрема Рекомендацій Ради Європи з питань е-урядування, а також прогнозування результатів і наслідків у процесі їх упровадження та експлуатації, що сприятиме ефективному використанню інформаційно-комунікаційних технологій у взаємовідносинах між органами публічної адміністрації, громадянами та бізнес-структурами, між самими органами влади, а також сприятиме демократизації публічної адміністрації та вдосконаленню надання адміністративних послуг.

Таким чином, органам місцевого самоврядування необхідно виявляти ініціативу у впровадженні елементів е-урядування. Насамперед впроваджувати системи е-документообігу для автоматизації діловодства, підготовки та узгодження проектів рішень, створювати центри надання адміністративних послуг тощо. Основною проблемою більшості органів місцевого самоврядування залишається відомча роз'єднаність адміністративних послуг, що перешкоджає вільному обміну інформацією між ними. Одна й та сама інформація в різних системах дублюється і спотворюється, стає недоступною для керування місцевим господарством. Крім того, для переходу на більш сучасні операційні системи необхідне оновлення парку комп'ютерів.



## ВИСНОВКИ

Інститут місцевого самоврядування відноситься до інститутів громадянського суспільства й є в силу своєї громадської державної природи одним з найбільш ефективних механізмів встановлення згоди щодо інтересів населення та держави щодо вирішення питань комплексного соціально-економічного розвитку. Місцеве самоврядування – специфічний рівень влади, з однієї сторони воно бере участь у здійсненні волі держави, з іншої – забезпечує найбільш повне врахування інтересів жителів громади. Діяльність влади, спрямована на вирішення найважливіших питань, пов'язаних з розвитком муніципальних утворень, неможлива без здійснення конструктивного діалогу з місцевим суспільством. Процес включення громадян у місцеве самоврядування є одним з найбільш важливих завдань для всіх суб'єктів взаємодії на конкретній території. Проблема вибудовування конструктивного діалогу між муніципальною владою та населенням характерною для всіх без виключення громад нашої країни, оскільки все ще мають місце високий рівень недовіри громадян до органів влади, незацікавленість громадян громадськими питаннями, не інформованістю та низькою правовою культурою населення.

В результаті проведеного дослідження нами зроблено наступні висновки:

1. На сьогодні наявність великої кількості різних підходів щодо розуміння інформаційно-комунікаційної політики, відповідних механізмів взаємодії владних органів і громадськості, технологічних моделей організації взаємозв'язків органів місцевого самоврядування й громадськості вдосконалюються в результаті проведення необхідних реформ в нашій державі й подальшого розширення демократичних засад сучасного суспільства. Комунікативно-інформаційна політика відіграє надважливу роль в органах місцевого самоврядування, оскільки за своєю природою такі органи

вимагають максимальної прозорості, активної участі територіальних громад в процесах прийняття управлінських рішень, управління в цілому. Належне та вчасне інформування населення щодо роботи органів місцевого самоврядування не лише сприятиме формуванню бажаного позитивного іміджу представників місцевої влади, але й надаватиме громадянам можливості знати щодо проблем над якими працюють представники місцевої влади й варіантів їхнього вирішення, оцінювання переваг й недоліків роботи органів і висловлювання власних думок. Формування каналів зворотного зв'язку надаватимуть можливості органам місцевого самоврядування бути належним чином проінформованими щодо думок й оцінок громадськості їх власної роботи, впливу на прийняття тих або інших рішень на місцевому рівні.

2. У демократичних державах, якою є і Україна, закони є результатом досягнення певного компромісу та балансу інтересів держави та суспільства, вони містять стратегічні цілі та інтереси, які відображають нагальні потреби суспільства. Як наслідок, практична реалізація закону є ефективним способом правового вирішення існуючих суперечностей та можливих конфліктів інтересів, як на державному, регіональному, так і на місцевому рівні. У нашому випадку механізми та засоби забезпечення практичної реалізації законів щодо інформаційної та комунікаційної політики є об'єктивною умовою для підтримання та забезпечення стабільності та консенсусу в українському суспільстві. Але для забезпечення дієвості нормативно-законодавчих актів варто виробити дієві механізми забезпечення їхньої практичної реалізації. На жаль ці питання українському законодавству варто необхідно ще вирішити. Норми вітчизняного законодавства в цілому відповідають міжнародним, європейським стандартам щодо інформаційно-комунікативної політики в державі, однак деякі положення, зокрема щодо участі громадян в процесах управління місцевими справами ще потребують доопрацювання.

3. Вироблення єдиних комунікативних стандартів набуває особливої ваги в умовах розбудови демократії, від них великою мірою залежить рівень становлення громадянського та інформаційного суспільства. Тому одним з головних завдань державного управління є інституалізація комунікації в суспільстві, впровадження комунікативних технологій в діяльність органів влади, розроблення та реалізація комунікативної політики. Проведений аналіз наукових досліджень та процесів практичного впровадження комунікацій створюють умови для формування наступних рекомендацій щодо покращення ефективності комунікаційної діяльності, а саме:

- необхідність створення єдиного державно-громадського центру для координації дій під час розроблення державної комунікаційної політики;

- формування центрів комунікацій влади для налагодження тісної співпраці з представниками громадськості;

- потребує розроблення програма підвищення рівня знань працівників органів державно влади та місцевого самоврядування щодо існуючих та можливих нових механізмів взаємодії з громадськістю та вміння їх ефективного застосування;

- варто створити інститути, які будуть здатні забезпечувати відкритість, прозорість діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування;

- сприяти систематичному залученню громадян до процесів прийняття рішень на місцевому рівні;

- заохочувати та підтримувати впровадження електронного оцінювання ефективності наданих послуг владою.

4. Сьогодні використання ІКТ у діяльності органів місцевого самоврядування України перетворюється з факультативного явища на обов'язкове. Законодавством України визначається обов'язковість використання ІКТ за двома основними напрямками: оприлюднення інформації щодо діяльності органу місцевого самоврядування та здійснення комунікацій

органу влади з громадськістю. Однак на сьогодні підстави стверджувати, що зазначені законодавчі вимоги виконуються в повному обсязі.

За таких умов виконання законодавчих вимог щодо використання ІКТ, які будуть направлені на забезпечення подальшого вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування необхідно здійснити наступні заходи:

- підвищити активність фінансування впровадження новітніх технологій у діяльність органів влади;
- дотримуватися систематичного ретельного контролю за дотриманням законодавства у сфері використання ІКТ в діяльності органів місцевого самоврядування;
- розробити основні напрями виховання керівних кадрів органів місцевого самоврядування в сфері інформаційних технологій.

Поступове здійснення та дотримання вказаних заходів дозволить, в подальшому, створити необхідні передумови для ефективного використання інформаційних та комунікативних технологій в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, й сприятиме забезпеченню подальшого вдосконалення діяльності системи органів влади до сучасних потреб та очікувань громадян. Наголошено, що перспективним напрямом запровадження інформаційно-комунікативної стратегій в органах місцевого самоврядування є застосування не унормованих на законодавчому рівні форм безпосередньої демократії. Основні перспективи щодо розвитку інформаційно-комунікаційних процесів в органах місцевого самоврядування можуть бути представлені:

- розробленням ефективних інформаційно-комунікаційних стратегій на місцевому рівні;
- підвищенням ефективності місцевих інформаційно-комунікативних кампаній, їхньої систематичності та цілеспрямованості;
- стимулюванням залучення інвестицій і бізнесу до інформаційно-комунікаційних процесів;

– підвищенням активності громадян щодо участі в прийнятті управлінських рішень місцевого рівня за допомогою інформаційно-комунікативних заходів.

Крім того створення й впровадження інформаційно-комунікативної практики є не можливо без здійснення систематичних дій та наявності стратегічного плану, яким визначатиметься застосування необхідних наборів комунікативних тактик, засобів і технологій. Рівень успішності та збільшення інформаційно-комунікативного потенціалу органів місцевого самоврядування потребує подальшого дослідження, оскільки саме від його ефективності залежатимуть можливості:

– локального зниження рівня соціальної напруги внаслідок покращень управлінської діяльності на місцях;

– сформувати високу культуру й технологічності застосування інформаційно-комунікативних інструментів і засобів;

– підвищити рівень надання соціальних послуг;

– покращити інвестиційну привабливість регіону та місцевості.

Вказані заходи є можливими лише за наявності рівноправної двосторонньої комунікації.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бажал Ю. Роль інформації у формуванні ринкової економіки / Ю. Бажал, В. Бакуменко, І. Бондарчук, Н. Грицяк, О. Клієвич // НАДУ / І. Розпутенко (заг. ред.). – К. : К.І.С., 2004. – 348 с.
2. Беззубко Л.В. Взаємодія органів місцевого самоврядування і громадськості : монографія / Беззубко Л.В., Стойка А.В., Кольцова Д.В. – Донецьк: Норд-компьютер, 2006. – 204 с.
3. Білорусов С.Г. Використання інформаційно-комунікаційних технологій при підготовці фахівців органів державної влади в межах співпраці з європейськими партнерами / С.Г. Білорусов // Публічне управління: теорія та практика: збірник наукових праць Асоціації докторів наук з державного управління. – Х. : ДокНаукДержУпр, 2011. – 324 с.
4. Білан Н. І. Соціальні комунікації в інформаційному суспільстві: теорія, еволюція, моделі та прикладні аспекти : дис. ... докт. соц. наук : спец. 27.00.01 / Н. І. Білан. – К., 2016. – 427 с.
5. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблікрейшнз : монографія / В. М. Бебик. – К. : МАУП, 2005. – 440 с.
6. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування : навч.посібник / Н. В. Ботвина. – Київ : АртЕк, 2012. – 206 с.
7. Борденюк В. Децентралізація державної влади і місцеве самоврядування: поняття, суть та форми (види) / В. Борденюк // Право України. – 2015. – №1. – С. 21-25.
8. Борденюк В. Муніципальна реформа: що, як і задля чого? / В. Борденюк // Віче. – 2008. – №7. – С. 69-72.

9. Бориславська О. Місцеве самоврядування як форма децентралізації та гарантія демократичного та політичного режиму / О. Бориславська // Вісник Львівського університету. – 2011. – Випуск 52. – С. 26-27.
10. Відкрите урядування: колективна робота, прозорість і дієва участь / За ред. Д. Латропа і Л. Руми / Переклад з англ. А. Іщенко. – К. : Наука, 2011. – 536 с.
11. Вказівки продюсерам Бі-Бі-Сі / Пер. з англ. – К. : «К.І.С.», 1998. – 288 с.
12. Войтович Р. В. Механізми реалізації зв'язків з громадськістю в державному управлінні : навч. посіб. / Р. В. Войтович. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 72 с.
13. Воронкова В.Г. Теорія та історія державного управління : навч.-метод. посіб. / В.Г. Воронкова. – Запоріжжя : ЗДІА, 2009. – 232 с.
14. Галлін Д. Сучасні медіасистеми: три моделі відносин ЗМІ та політики / Д.Галлін, П.Манчіні; пер. з англ. О Насика. – К. : Наука, 2008. – 320 с.
15. Гордієнко В. І. Моделі комунікативного процесу в сучасній психології та їхній потенціал у поясненні діалогічності спілкування / В. Гордієнко // Наукові записки НаУКМА. – 2009. – Т. 97: Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – С. 55-60.
16. Громадські ради в цифрах: загальнонац. звіт із моніторингу формування громад. рад при центр. та місц. органах виконав. влади / М. В. Лациба, О. С. Хмара, А. О. Красносільська [та ін.]; Укр. незалеж. центр політ. дослідж. – К. : Агентство «Україна», 2011. – 124 с.
17. Державне будівництво і місцеве самоврядування в Україні // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://radnuk.info/pidrychnuku/>
18. Децентралізація влади на основі кращих іноземних практик та українських законодавчих ініціатив: матеріали інформаційного семінару [«Подолання стереотипів стосовно децентралізації на основі кращих

іноземних практик та українських законодавчих ініціатив»] / Український Інститут Міжнародної політики, 2015. – 21 с.

19. Дроздовська О.С. Теоретичні засади фінансової децентралізації / О. Дроздовська // Фінанси України. – 2012. – №8. – С. 19-25.

20. Довідник «Основні засади діяльності прес-служб органів державної влади та місцевого самоврядування: світовий та український досвід». – Донецьк : ДонДУУ, 2011. – 96 с.

21. Довіра населення України до держструктур [Електроний ресурс] // Режим доступу: <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=57>

22. Доступ до публічної інформації: найчастіші запитання та відповіді / За заг. ред. В. Андрусіва, Д. Котляра ; Укр. незалеж. центр політ. дослідж., – К. : [Агентство «Україна»], 2012. – 64 с.

23. Драгомирецька Н. Соціальне проектування як особлива форма побудови взаємодії суб'єктів державного управління з громадськістю / Н. Драгомирецька, Артеменко А. // Збірн. наук. пр. НАДУ. – К. : НАДУ, 2008. – Вип. 2. – С. 177-186.

24. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.ред. кол.: Ю.В.Ковбасюк (голова) [та ін.]; Національна академія державного управління при Президентові України. – К.: НАДУ, 2011. – Т. 8: Публічне врядування / наук.ред. кол.: В.С.Загорський (голова), С.О.Телешун (співголова) [та ін.]; Львівський регіональний інститут державного управління Національна академія державного управління при Президентові України. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. – С. 273-278.

25. Європейська хартія місцевого самоврядування та розвиток місцевої і регіональної демократії в Україні. Науково-практичний посібник / Упоряд. О. В. Бейко, А. К. Гук, В. М. Князев / За ред. М. О. Пухтинського, В. В. Толкованова. – К. : Крамар, 2003. – 396 с.

26. Забезпечення доступу до інформації про державні органи та діяльність посадових осіб: Нормативно-правові акти / Упор. : Я. Малик, О. Киричук, А. Чемерис. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2003. – 91 с.



27. Завальна Ж.В. Договірні форми регулювання відносин у публічній сфері: теоретико-правовий аспект : монографія / Ж. В. Завальна. – Суми : Мрія, 2009. – 132 с.

28. Загальна декларація прав людини / Ред. С. Головатий. – К. : Українська Правнична Фундація, 1995. – 12 с.

29. Закон України «Про звернення громадян». – К. : Парламентське видавництво, 2000. – 17 с.

30. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні». – К. : Парламентське видавництво, 2004. – 71 с.

31. Закон «Про місцеве самоврядування в Україні». Науково-практичний коментар. – К. : Інститут законодавства Верховної Ради України, 1999. – 56 с.

32. Закон України «Про органи самоорганізації населення». – К. : Парламентське видавництво, 2003. – 45 с.

33. Закон України «Про статус депутатів місцевих рад». – К. : Парламентське видавництво, 2001. – 23 с.

34. Захарова Г.І. Інформаційні технології в сфері освіти: навчальний посібник / Г. Захарова. – К. : Академія, 2003. – 112 с.

35. Звернення міського голови О. Трачика до мешканців міста: [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Галицької міської ради. – Режим доступу : <http://www.galych-rada.gov.ua>.

36. Значенко О.П. Формування інформаційної культури майбутніх учителів гуманітарних дисциплін : автореф. дис.. на здобуття наук. ступеня канд.. пед.. наук: спец. 13.00.04 / О.П. Значенко. – К, 2005. – 24 с.

37. Іванов В. Основні теорії масової комунікації і журналістики: навч. посіб. / В. Іванов; За науковою редакцією В.В. Різуна. – К. : Центр Вільної Преси, 2010. – 258 с.

38. Інформаційно-комунікаційне забезпечення діяльності посадових осіб органів державної влади та місцевого самоврядування : навч.-метод.

матеріали / уклад. : О. Д. Брайченко, І. В. Васькова, С. В. Загороднюк, Т. А. Саченко. – К. : НАДУ, 2010. – 72 с.

39. Казакова Т.В. Інформаційно-комунікативні відносини найдавніших гомінід як виток соціальних комунікацій людства. Фрагмент авторського курсу «Теорія та історія соціальних комунікацій» / Т. Казакова // Ученые записки Таврического національного университета им. В.И. Вернадского. Серия «Филология. Социальная коммуникация». – Том 21 (60). – 2008. – № 1. – С. 199-203.

40. Камінська Н.В. Місцеве і регіональне самоврядування: словник основних термінів / Н. Камінська. – К. : КУТЕП, 2010. – 86 с.

41. Камінська Н.В. Еволюція місцевого та регіонального самоврядування в умовах розвитку європейської демократії / Н.В. Камінська, Г.В. Бойко // Архіви України. – 2014. – №4-5(292-203). – С. 73-83.

42. Квіт С. Масові комунікації : підручник / С.Квіт. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2008. – 206 с.

43. Кресіна І. Перспективи децентралізації влади у контексті регіональної політики України. Чи йдемо в Європу? / І. Кресіна, О. Стойко // Публічне право. – 2015. – №2. – С. 12-17.

44. Князєв В. Держава і громадянське суспільство: еволюція стосунків та їх осмислення / Князєв В., Канак Ф. // Формування громадянського суспільства в Україні: стан, проблеми, перспективи / За заг. ред. В. І. Лугового, В. М. Князева. – К., 2001. – 252 с.

45. Ковжога Г.С. Евристичний потенціал наукового поняття «концепт» у контексті журналістикознавчих досліджень (на прикладі концепту «смерть») / Г. Ковжога // Наукові записки інституту журналістики: науковий збірник / за ред. В.В.Різуна ; КНУ ім. Тараса Шевченка. – К., 2008, Т.30 (січ.-берез.). – 184 с.

46. Комунікації в державних інституціях : метод. рек. / уклад. С. О. Борисевич. – К. : НАДУ, 2009. – 32 с.

47. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / за заг. ред. канд. наук з держ. упр. Н. К. Дніпренко. – К. : ТОВ «Вістка», 2008. – 164 с.

48. Конституція України [Електронний ресурс] : від 28.06.1996 № 254к/96ВР (поточ. ред. – тлумачення від 12.04.2012). – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%Ba/96%D0%B2%D1%80>.

49. Королько В.Г. Зв'язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика / В.Королько, О. Некрасова: Підр. для студ. вищ. навч. закл. / 3-тє вид., доповн. і переробл. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2009. – 831с.

50. Корчагіна О. Мовні механізми маніпуляції свідомістю читачів (на матеріалах газет Ворошиловградської області (Луганської області) 1938-1953 рр.) / О. Корчагіна // Теле- та радіожурналістика. – 2010. – Збірник наукових праць. За ред. проф. В.В. Лизанчука. Вип. 9. Ч. 1. – Львів, 2010. – С. 37-42.

51. Кохан А.І. Державна комунікативна політика – механізм ефективної діяльності інституту публічної влади в Україні / А.І. Кохан // Вісник НАДУ «Держвне управління: теорія та практика». – 2011. – №1. – С. 2-8.

52. Крутій О. М. Діалогова взаємодія органів державної влади та громадськості : монографія / О. М. Крутій. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2008. – 236 с.

53. Куценко Ю. Участь громадян у місцевому самоврядуванні / Ю. Куценко // Університетські наукові записки. – 2002. – № 71. – С. 115-120.

54. Леонова А. Ефективність державного управління в контексті євроінтеграції України: навч.-метод. посіб. / А.О. Леонова, В.П. Давидова, О.О. Новачук. – К. : Кондор, 2007. – 390 с.

55. Лазор О.Я. Місцеве самоврядування: вітчизняний та зарубіжний досвід: Навч. посібник / О.Я. Лазор, О.Д. Лазор; Українська Акад. держ. упр. при Президентові України. Львів. регіон. ін-т держ. упр. – Л.: Ліга-Прес, 2002. – 464 с.

56. Логунова М.М. Комунікації судової влади: науково-практичний посібник / М. Логунова, М.Лашкіна, П.Гвоздик, А.Алексєєв – К. : АДЕФ – Україна, 2011. – 276 с.

57. Лебединська Г.О. Нові тенденції в розвитку місцевого самоврядування / Г.О. Лебединська // Держава і право. – 2000. – Вип. 7. – С. 485-490.

58. Лебединська Г. Здійснення регіональної політики в соціально-економічній сфері: світовий досвід і Україна / Г. Лебединська // Політологічний вісник. – 2001. – Вип. 9. – С. 281-288.

59. Мак-Комбс Максвел. Встановлення пріоритетів: масмедії та громадська думка / М. Максвел ; Пер. з англ. – К. : «К.І.С.», 2007. – 256 с.

60. Мартен Д. Метаморфози світу: Соціологія глобалізації / Домінік Мартен, Жан-Люк Мецжер, Філіп П'єр; Пер. з фр. Є.Марічева. – К. : Вид. дім «КМ Академія», 2005. – 302 с.

61. Морін О. Л. Старі та нові професії у сучасному світі / О. Л. Морін // Шкільний світ. – 2016. – №18 (746), вересень. – С. 25-30.

62. Молоканова В. Запровадження моделі проектної зрілості в органах державної влади / В. Молоканова, В. Шевцов // Державне управління та місцеве самоврядування: зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1 (4). – С. 43-50.

63. Моніторинг роботи органів місцевого самоврядування проведеного в 2010 році [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.opora.ua.org/novyny/1167-vysnovky-gromadskogo-monitoryngu>

64. Оболенський О.Ю. Наукові дослідження в галузі державного управління: навч. посіб. / О.Ю.Оболенський, М.К.Орлатий, Ю.П.Сурмін та ін. – К. : НАДУ, 2008. – 224 с.

65. ПарсонсВейн. Публічна політика: Вступ до теорії і практики аналізу політики / В. Парсонс ; Пер. з англ. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2006. – 549 с.

66. Пахомова Т.І. Інноваційний розвиток державної служби в контексті підвищення якості надання публічних послуг / Т. Пахомова // Акт. проблеми держ. упр.: зб. наук. пр. – О. : ОРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 3. – С.247-262.

67. Пилипенко Р.Є. Інституційний комунікативний простір Німеччини (фахова мова економіки) : Дис. ... д-ра філол. наук. спец. 10.02.04 – германські мови / Пилипенко Р. Є.; КНУТШ. – Київ, 2007. – 426 с.

68. Пісоцький В. Комунікативна активність територіальної громади в процесі реалізації місцевого самоврядування в Україні / В. Пісоцький // Вісник «Державне управління та місцеве самоврядування». – Дніпропетровськ., 2013. – Вип. 4. – С. 240-251.

69. Пожуєв В. І. Формування інформаційного суспільства в умовах глобалізації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://nbuv.gov.ua>

70. Політанський В. Загальна характеристика становлення й розвитку інформаційного суспільства / В. Політанський // Національний юридичний журнал: теорія і практика. – 2017. – Лютий. – С. 18-22.

71. Почепцов Г. Від Facebook'у і гламуру до Wikileaks: медіакомунікації / Г.Почепцов. – К. : Спадщина, 2012. – 244 с.

72. Почепцов Г.Г. Теорія комунікації / Г. Почепцов. – К. : «Ваклер». – 2003. – 656 с.

73. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ. // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1992. – № 48. – Ст.650. – (Із змін.).

74. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон від 21.05.1997 № 280/97-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [//www.zakon2.rada.gov.ua](http://www.zakon2.rada.gov.ua)

75. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон України від 23.09.1997 № 539/97-ВР // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1997. – № 50. – Ст. 302.

76. Про державну таємницю : Закон України від 21.01.1994 № 3855-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua>

77. Про місцеві державні адміністрації 6 Закон України від 09.04.1999 № 586-XIV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua>

78. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні 2007-2015 роки : Закон України від 09.01.2007 № 537-V [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16>

79. Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні : Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 № 3175-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3175-15>

80. Регламент Верховної Ради України // ВВРУ. – № 35. – 1994. – С. 979-1093.

81. Рибалка С.В. Мова міміки, поглядів, жестів / С. Рибалка. – Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2006. – 224 с.

82. Рубцов В. П. Засоби громадської участі. Науково-практичний збірник модельних місцевих нормативних актів / В. Рубцов. – К. : Екософія, 2003. – 100 с.

83. Руднева В. Ю. Віртуальна дипломатія: трансформація процесу формування іміджу держави з використанням соціальних мереж / В. Ю. Руднева // Науковий вісник Академії муніципального управління. – К., 2013. – Вип. 4. – С. 328-336.

84. Семенченко А. І. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вирішення / А. Семенченко // Електронне урядування: міжнародний науковий фаховий журнал. – 2010. – № 1. – С. 6-17.

85. Скуба В.П. Використання теорії архетипів для створення успішного рекламного повідомлення / В. Скуба // Наукові записки. Серія «культура та соціальні комунікації»/ за заг. Ред. Л.В.Квасюк. – Острог : Вид-во НУ «Острозька академія», 2009. – Вип.1. – 340 с.

86. Соснін О. Проблеми правового регулювання інформаційної політики в Україні / О. Соснін // Віче. – 2018. – № 20. – С. 22-26.

87. Сидорчук М. Децентралізація влади: чого очікувати вищій освіті? / М. Сидорчук // Освіта. – 2014. – №24/25. – С.6-7
88. Структурно-функціональне забезпечення діяльності територіальних органів влади / Н.М. Мельтюхова, В.В.Корженко, Г.С. Одінцева та ін.; За заг. ред. Н.М. Мельтюхової. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2007. – 244 с.
89. Тихомирова Є.Б. Комунікаційна політика ЄС // Європейська інтеграція: навч. посібник / С.В. Федонюк та ін. – Луцьк : Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2011. – С. 512-532.
90. Третяк О. А. Вплив новітніх комунікаційних інтернет-мереж на розвиток публічної сфери політики / О. А. Третяк // Економічний часопис XXI. – Д., 2011. – С. 37-39.
91. Українці довіряють церкві, українським ЗМІ, та не довіряють жодному політикові [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tns-ua.com/ua/global/95/>
92. Фірсова О. Д. Інформаційні технології як фактор соціальної трансформації суспільства [Електронний ресурс] / О. Д. Фірсова // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2013. – № 9. – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Ttpdu\\_2014\\_1\\_16.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Ttpdu_2014_1_16.pdf)
93. Хорт І. Методологічні проблеми дослідження функцій місцевого самоврядування / І. Хорт // Віче. – 2015. – № 12. – С. 27.
94. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. / Ф. І. Хміль – Київ : Академвидав, 2004. – 278 с.
95. Холод О.М. Діапазон поняття «соціально-комунікаційні технології» / О. М. Холод // Держава та регіони. – 2010. – № 2. – С. 10-18.
96. Шевчук Д.М. Ситуація «семіотичної експансії» як контекст сучасних мас-медіа / Д. Шевчук // Наукові записки. Серія «культура та соціальні комунікації»/ за заг. Ред. Л.В.Квасюк. – Острого : Вид-во НУ «Острозька академія», 2009. – Вип. 1. – 340 с.
97. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – Київ : Лібре, 2003. – 415 с.

98. Шпак Н.О. Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій в Україні / Н.О. Шпак, О.І. Венгер // Вісник Національного університету «Львів. Політехніка». – 2012. – № 727. – С. 47-55.

99. Штромайер Герд. Політика і мас-медіа / Г. Штромайер ; Пер. з нім. А.Орган. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2008. – 303 с.

100. Штурхецький С. В. Комунікативний потенціал місцевого самоврядування в Україні: монографія / С. В. Штурхецький. – Рівне : Овід, 2011. – 148 с.

101. Штурхецький С.В. Дослідження фоносемантичних властивостей текстів виступів політиків / С. Штурхецький, Я. Збитковський // Наукові записки: [зб. наук. праць] / За заг. ред. Л.В.Квасюк; ред. кол.: І. Д. Пасічник, П.М. Кралюк, В.М. Жуковський та ін. – Острог : Вид-во Національного ун-ту «Острозька академія», 2010. – Вип. 2. – 266 с. – (Серія «Культура та соціальні комунікації»).

102. Штурхецький С.В. Комунікативні стратегії в місцевому самоврядуванні України: автореф. дис. канд. наук з держ. упр. : 25.00.04 / Штурхецький Сергій Володимирович. – К., 2011. – 20 с.

103. Aninter-institutional declaration on democracy, transparency and subsidiarity [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://aei.pitt.edu/1801/01/democracy\\_declaration\\_1993.pdf](http://aei.pitt.edu/1801/01/democracy_declaration_1993.pdf).

104. Bridging the Gap. Stake holders forum [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.esc.eu.int/stakeholders\\_forum/index\\_en.asp](http://www.esc.eu.int/stakeholders_forum/index_en.asp).

105. Impact Rankings 2020: genderequality [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.timeshighereducation.com/rankings/impact>

106. Moussis N. Access to European Union [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://europedia.moussis.eu/books/Book\\_2/4/10/01/03/?all=1](http://europedia.moussis.eu/books/Book_2/4/10/01/03/?all=1).

107. White Paper on a European Communication Policy [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://europa.eu/documents/comm/white\\_papers.pdf](http://europa.eu/documents/comm/white_papers.pdf).



## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### **Спільний проект «Електронне місто Миколаїв» Миколаївської міської ради, Фонду розвитку міста Миколаєва за підтримки Міжнародного фонду «Відродження»**

Впровадження інформаційних технологій в роботу органів місцевого самоврядування дає можливість підвищити ефективність їх діяльності та прозорість у стосунках з місцевою громадою, максимально наблизити інформацію про діяльність ОМС, у тому числі про адміністративні послуги, що ними надаються, до безпосередніх споживачів цих послуг.

Миколаївська міська громадська організація «Фонд розвитку міста Миколаєва» провела низку моніторингових досліджень. Зокрема ФРММ вивчив ступінь прозорості щорічного міського конкурсу на визначення постачальників житлово-комунальних послуг, рівня відкритості та прозорості адмінпослуг міської влади у ЖКХ, дозвільній та соціальній сферах міста Миколаєва, а також взяв участь у рейтингуванні сайтів міськрад міст України та провів дослідження ефективності інформаційної політики міської ради в цілому.

Дослідження ФРММ продемонстрували, що проблемою для громади міста є відсутність комплексного механізму розвитку соціальних комунікацій при формуванні та реалізації політики сталого розвитку міської громади. Виявлено такі недоліки:

– відсутність законодавчого на локальному рівні механізму оперативного доступу громадян до достатньої та достовірної інформації про діяльність органів місцевого самоврядування;

– відсутність оперативного інформування щодо процедури надання адміністративних послуг ОМС (дозволи, соціальний захист, ЖКГ, освіта, охорона здоров'я тощо);

– відсутність механізму та інструменту оперативного представництва прав та інтересів громади міста при формуванні та реалізації політики влади на місцевому рівні.

Результатом опрацювання отриманих даних стала розробка та початок реалізації проекту «Електронне місто Миколаїв» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження».

В рамках цього проекту для вирішення проблеми до кінця червня 2010 р. планується створити комплексну програму дій міської влади «Е-місто Миколаїв» як механізм розвитку соціальних комунікацій, та інструмент впливу громадськості при формуванні та реалізації міської політики сталого розвитку громади міста Миколаєва з використанням технології Web-2.0 на сайті міськради [www.gorsovet.mk.ua](http://www.gorsovet.mk.ua).

Проектом передбачені наступні основні заходи:

I етап. Аналіз політики міськради міста Миколаєва на предмет:

- оперативного доступу громадян до достатньої та достовірної інформації про діяльність ОМС, а також оперативного впливу громадськості при формуванні та реалізації політики ОМС;
- оперативності надання адміністративних послуг ОМС.

Для співпраці над виконанням цієї частини автори проекту планують залучити членів робочої групи, що створена розпорядженням міського голови міста Миколаєва за участю експертів з електронної демократії та електронного врядування. Буде проведено дослідження (фокус-група + контент-аналіз ЗМІ + аналіз нормативно-правового забезпечення), розроблені та затверджені рекомендації та проект комплексної програми «Електронне місто Миколаїв».

II етап. Заплановано кампанію адвокасі та проведення інформаційної кампанії з впровадження вищезгаданих рішень. Для цього планується:

- рецензування проекту програми експертами Громадської ради при ДКІ;
- модернізація сайту міськради [www.gorsovet.mk.ua](http://www.gorsovet.mk.ua) – введення комунікативної платформи «електронна демократія»;
- громадське обговорення проекту рішення, у т.ч. з використання комунікативної платформи «електронна демократія»;
- переговори з головами фракцій миколаївської міськради;
- винесення проекту рішення на розгляд міськвиконкому та міськради;
- заходи з моніторингу та оцінки проекту за участю ЗМІ, громадськості, зовнішніх експертів та влади.

Передбачаються наступні очікувані результати реалізації проекту:

- виконання цілісного аналізу політики міськради міста Миколаєва, створення та розповсюдження в громаді аналітичного документу «Рівень розвитку соціальних комунікацій при формуванні та реалізації міської політики розвитку міста Миколаєва»;
- прийняття Миколаївською міською радою та міськвиконкомом «Комплексної програми «електронне місто Миколаїв» з відповідним співфінансуванням з місцевого бюджету та інших джерел (міжнародних донорів, держбюджету, за рахунок різноманітних інвестиційних коштів);
- практичне відпрацювання механізму соціальних комунікацій громади при електронному громадському обговоренні проекту комплексної програми на сайті міськради [www.gorsovet.mk.ua](http://www.gorsovet.mk.ua).

Перспективою проекту є створення типового інтерактивного механізму розвитку соціальних комунікацій на основі методології е-демократії та е-врядування для місцевого самоврядування.

Впровадження технологій електронного врядування та електронної демократії призведе до корінного переосмислення ролі і функцій органів місцевого самоврядування. Громадяни опиняться «за кермом», а послуги і інформація для населення будуть надаватися тоді, там і таким чином, як воно цього захоче. Завдяки взаємодії з органами влади і доступу до публічної

інформації, офіційних документів і рішень органів влади, громадяни будуть краще поінформовані і з більшим бажанням братимуть участь у процесі вирішення державних справ. Отже, це забезпечить широку участь громадськості у процесі прийняття рішень.

Загалом реалізація проекту надасть можливість розвитку інструментів електронної демократії на рівні громади міста Миколаєва, що відображає можливість кожного брати участь у формуванні та реалізації місцевої політики, прийнятті рішень органами місцевого самоврядування, використовуючи при цьому інформаційні технології для двостороннього інтерактивного зв'язку між органами місцевого самоврядування та громадянами.