

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«КИЇВСЬКИЙ АВІАЦІЙНИЙ ІНСТИТУТ»
Навчально-науковий інститут неперервної освіти
Кафедра публічного управління та адміністрування

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
В.о.завідувача кафедри
Кожина Алла Василівна

“ _____ ” _____ 2024р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ “МАГІСТР”
спеціальності 281 “Публічне управління та адміністрування” освітньо-професійної
програми «Менеджмент в органах публічного управління»

**Тема: “ ЗВ’ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В СИСТЕМІ ДІЯЛЬНОСТІ
ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ”**

Виконавець: студент групи М-281-23-1-МУ Омельчук Володимир Петрович

Керівник: д.ю.н., професор Кочеров Михайло Вікторович

Нормоконтролер: _____ **Кочеров М.В.**

Київ 2024

ДЕРЖАВНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«КИЇВСЬКИЙ АВІАЦІЙНИЙ ІНСТИТУТ»

Навчально-науковий інститут неперервної освіти
Кафедра публічного управління та адміністрування
Спеціальність 281Публічне управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ:

В.о. завідувача кафедри

_____ Алла КОЖИНА

«_____» _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання кваліфікаційної роботи (проєкту)

Омельчука Володимира Петровича

1. Тема кваліфікаційної роботи (проєкту): **«ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В СИСТЕМІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ»** затверджена наказом ректора від 15.10.2024 року № 2241/ст.

2. Термін виконання роботи (проєкту): з 15.10.2024 р. по 25.11.2024 р.

3. Вихідні дані по роботі (проєкту):

- дослідити концепцію та основи взаємодії з громадськістю;
- розглянути еволюцію комунікаційних відносин із громадськістю в історичній перспективі
- проаналізувати особливості використання паблік рілейшнз у якості інструментарію стратегічного управління;
- розглянути та проаналізувати нормативно-правову базу у сфері зв'язків з громадськістю;
- здійснити аналіз роботи органу публічної влади у контексті зв'язків з громадськістю на прикладі Міністерства соціальної політики України;

- узагальнити приклади успішних практик зв'язків з громадськістю в Україні та світі.

4. Зміст пояснювальної записки: Зміст пояснювальної записки: Оцінка джерел інформації, літератури та інших релевантних матеріалів. Проведено аналіз наукових джерел, нормативно-правових актів та практичних кейсів, які стосуються зв'язків з громадськістю в діяльності органів публічної влади. Розглянуто міжнародний досвід та українські реалії.

5. Календарний план-графік:

№ з/п	Графік виконання роботи	Строк виконання	Фактичне виконання
1.	Розроблення детального плану роботи	17.10.2024	17.10.2024
2.	Підготовка Розділу 1	27.10.2024	27.10.2024
3.	Підготовка Розділу 2	10.11.2024	10.11.2024
4.	Підготовка Розділу 3	18.11.2024	18.11.2024
5.	Підготовка Вступу, Висновків та Анотації	24.11.2024	24.11.2024
6.	Надання завершеної роботи науковому керівнику для перевірки	25.11.2024	25.11.2024

6. Дата видачі завдання: «15» жовтня 2024р.

Керівник кваліфікаційної роботи (проєкту): _____ Кочеров М.В.
(підпис керівника) (П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання: _____ Омельчук В.П.
(підпис здобувача вищої освіти) (П.І.Б.)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Зв'язки з громадськістю в системі управління діяльністю органу публічної влади»: 2 рис., 2 табл., 87 с., 89 літературних джерела.

Об'єкт дослідження: зв'язки з громадськістю.

Мета роботи: полягає в теоретичному обґрунтуванні та розробці практичних рекомендації щодо покращення зв'язків з громадськістю в системі діяльності органу публічної влади.

Методи дослідження: системний аналіз; контент-аналіз; інтерв'ювання; порівняльний аналіз; кейс-метод.

Результати та висновки даної випускової роботи рекомендується використовувати для проведення подальших наукових досліджень та у практичній діяльності.

ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ, ПУБЛІЧНА ВЛАДА, ОРГАНИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ, УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ, ВЗАЄМОДІЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ, ІНСТИТУТ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В СТРУКТУРАХ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ І МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	10
1.1 Концепція та основи взаємодій з громадськістю.....	10
1.2. Еволюція комунікаційних відносин із громадськістю в історичній перспективі.....	14
1.3 Використання паблік рілейшнз у якості інструментарію стратегічного управління.....	17
Висновки до розділу I.....	20
РОЗДІЛ II. СУЧАСНИЙ СТАН ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ.....	25
2.1. Нормативно-правова база у сфері зв'язків з громадськістю.....	25
2.2. Роль законодавства у формуванні ефективних зв'язків з громадськістю	29
2.3. Права та обов'язки органів публічної влади у сфері комунікації з громадськістю.....	32
Висновки до розділу II.....	37
РОЗДІЛ III. ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.....	41
3.1. Аналіз діяльності органу публічної влади в контексті зв'язків з громадськістю на прикладі Міністерства соціальної політики України.....	41
3.2. Методи і технології зв'язків з громадськістю в аспекті діяльності Міністерства соціальної політики України.....	51
3.3. Приклади успішних практик зв'язків з громадськістю в Україні та світі.....	58
Висновки до розділу III.....	68
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	79

ВСТУП

Актуальність теми випускової роботи. Публічні зв'язки у системі управління діяльністю органу публічної влади є відповіддю на посилені вимоги до прозорості, відкритості та підзвітності. Ці аспекти є ключовими у формуванні та підтриманні довіри громадян до владних структур. У сучасному світі зв'язки з громадськістю виступають ефективним інструментом побудови комунікації між державою і суспільством, забезпечуючи сприяння стабільному соціально-економічному розвитку країни, підвищення обізнаності громадян та залучення їх до процесів прийняття управлінських рішень. В Україні особливого значення цей напрям набув у період реформування державного управління, оскільки саме зв'язки з громадськістю дозволяють органам влади бути ближчими до громадян і забезпечувати ефективний зворотній зв'язок.

Одним із ключових аспектів ефективного публічного управління є своєчасне, відкрите та точне інформування суспільства про діяльність органів державної влади, процеси і зміни, що відбуваються в державі. Це є важливим фактором у побудові стабільного діалогу та запобігання соціальним конфліктам. В умовах розвитку цифрових технологій та глобалізації комунікаційних процесів зв'язки з громадськістю набули нового значення, ставши стратегічним інструментом, який допомагає публічним інституціям підтримувати прозорість, враховувати інтереси громадян та створювати позитивний імідж державних органів.

З огляду на виклики сучасності, зокрема інформаційну відкритість суспільства, доступність нових цифрових інструментів для комунікації та збільшення вимог до результативності роботи владних структур, формування та підтримка зв'язків з громадськістю стає критично важливим завданням. Сучасна публічна адміністрація повинна активно використовувати інноваційні підходи для вдосконалення комунікаційних стратегій та взаємодії з громадськістю. Зокрема, в

Україні такі цифрові інструменти, як платформа «Дія», сприяють налагодженню тісного зворотного зв'язку між державою та суспільством, а також дають змогу громадянам бути активними учасниками процесів прийняття рішень.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та розробці практичних рекомендації щодо покращення зв'язків з громадськістю в системі діяльності органу публічної влади.

Мета обумовила поставлення наступних завдань:

- дослідити концепцію та основи взаємодії з громадськістю;
- розглянути еволюцію комунікаційних відносин із громадськістю в історичній перспективі;
- проаналізувати особливості використання паблік рілейшнз у якості інструментарію стратегічного управління;
- розглянути та проаналізувати нормативно-правову базу у сфері зв'язків з громадськістю;
- здійснити аналіз роботи органу публічної влади у контексті зв'язків з громадськістю на прикладі Міністерства соціальної політики України;
- узагальнити приклади успішних практик зв'язків з громадськістю в Україні та світі.

Об'єктом дослідження є зв'язки з громадськістю.

Предметом дослідження є зв'язки з громадськістю в системі діяльності органу публічної влади.

Методи дослідження:

1. Системний аналіз — метод, що дозволяє розглядати зв'язки з громадськістю як частину загальної системи управління органом публічної влади (1.1, 1.3).
2. Контент-аналіз — метод, який дає змогу вивчити зміст публікацій у ЗМІ, офіційних сайтах органів влади та соціальних мережах (1.2,2.1).

3. Інтерв'ювання — для збору даних через проведення інтерв'ю з експертами, представниками органів публічної влади, громадськими активістами та представниками медіа (2.2, 3.2).

4. Порівняльний аналіз — для порівняння практик зв'язків з громадськістю в органах публічної влади на різних рівнях (центрального, регіонального, місцевого) та в різних країнах (3.3).

5. Кейс-метод — метод, який передбачає вивчення конкретних прикладів або випадків взаємодії органів публічної влади з громадськістю в різних ситуаціях (наприклад, в умовах кризових ситуацій, у процесі реалізації реформ).

Наукова новизна роботи полягає у подальшому розвитку підходів покращення до зв'язків з громадськістю, які враховують специфіку публічного управління та сучасні тенденції цифровізації. Висвітлено роль електронних платформ, таких як «Дія», і соціальних мереж, що стали важливими засобами для комунікації між владою і суспільством. На основі міжнародного досвіду визначено найкращі практики, які можуть бути адаптовані для української системи державного управління.

Практичне значення одержаних результатів. Результати дослідження мають практичну цінність, та полягають у можливості їх застосування для вдосконалення комунікаційної діяльності органів публічної влади. Напрацьовані підходи та рекомендації сприятимуть підвищенню ефективності комунікацій через сучасні засоби інформації, соціальні мережі, прес-служби, громадські обговорення та консультації. Загалом, результати роботи є практично значущими як для підвищення ефективності управлінської діяльності органів публічної влади, так і для розвитку комунікаційної культури у взаємодії з громадськістю. Вони можуть бути основою для розробки інноваційних рішень у сфері зв'язків з громадськістю, що сприятиме вдосконаленню системи публічного управління в цілому.

Структура, зміст та обсяг випускної роботи. Кваліфікаційна робота складається з таких основних частин як вступ, три розділи, що складаються з

восьми підрозділів, висновки (загальні та до кожного розділу), список використаних джерел. Основний текст роботи викладений на 87 сторінках друкованого тексту. Крім того, список використаних у роботі джерел складається із 89 найменувань, що розміщуються на 9 сторінках.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В СТРУКТУРАХ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ І МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1 Концепція та основи взаємодій з громадськістю

У фундаменті цивілізації, завдяки дослідженням у галузі етнографії, було розкрито протокомунікативні техніки, які використовувались для акцентування авторитету лідера, визначення соціального рангу особи та залучення уваги до її діяльності. Під впливом античної урбанізації та соціально-економічних змін сформувалися перші державні утворення, що супроводжувалося розвитком соціальної комунікації. Ця еволюція від особистісного спілкування до масового інформування виділила ораторську майстерність як домінуючу. Філософ Аристотель вніс значний вклад у теорію ораторського мистецтва, а Сократ заявився як майстер діалогу. У давньому Римі з'явилися "альбумси" – стіни, які покривали вапном і використовували для розміщення оголошень про політичні заслуги і розваги, такі як бої гладіаторів [73, с.125-143]. На стінних розписах Помпеїв агітували за політичних діячів. Цезар з ініціативи інформування створив першу газету на латині, щоб продемонструвати переваги його лідерства. В епоху середньовіччя відбувся значний розвиток громадських зв'язків під впливом теологічної міркувань, що стимулювало розвиток сучасного PR. Поява друкарського верстата Іоганном Гуттенбергом у XV столітті стала каталізатором для розвитку друкованих медіа, а перше документоване друковане оголошення в Англії у 1473 році за ініціативи Вільяма Кекстона сприяло просуванню духовних видань.

Протягом Нової доби зазнали активного розвитку публічні відносини (PR), що було поштовхом від буржуазних революцій. Вісімнадцяте століття принесло з собою американські та європейські революційні декрети про права людини,

зокрема "Декларацію прав людини і громадянина" під час Великої Французької революції 1789 року та американський "Білль про права". Ці фундаментальні документи сприяли активізації комунікацій між ідеологами та їхніми послідовниками. Згідно деяким джерелам, термін "публічні відносини" уперше вжив Томас Джефферсон, третій президент США, у 1807 році, коли він замінив ним фразу "стан думки" у своєму зверненні до Конгресу [14].

З настанням ХХ століття, концепція PR набула більш конкретного та систематизованого змісту, особливо у комерційній сфері з появою спеціалізованих служб зв'язків з громадськістю. Фігури такі як А. Лі та Е. Бернайс зробили значний вклад у розвиток цієї галузі, пропагуючи ідеї про "людське обличчя" політичних та бізнес-лідерів і перетворення PR у наукову дисципліну відповідно.

За словами дослідників, великі війни сприяли швидкому прогресу PR, особливо у країнах як США, Великобританія, Німеччина, Франція та інші. Під час Другої світової війни, в США та Великобританії було створено спеціальні відділи для поінформування громадськості про військові дії, які, після війни, продовжили свою діяльність в інших сферах. Місцеві органи влади у Великобританії зацікавилися інтеграцією колишніх пропагандистів у новостворені PR відділи. Розвиток PR у комерційних, соціальних та політичних сферах, як і в органах державної та місцевої влади, сприяв демократизації країн, впровадженню принципів відкритості інформації та розвитку ринкової економіки. Ці зміни змусили "продавців" застосовувати не лише рекламні стратегії, але й тактики формування та підтримки "ділової репутації" [19,с. 132-138].

Посилення ролі передових технологій і поява нових медіа-ресурсів збільшують можливості для точкового впливу на масову свідомість, що веде до її трансформації. У контексті України ці зміни започатковані значно пізніше порівняно з такими країнами як США та Європейські держави. З кінця двадцятого століття спостерігається зростаючий інтерес до теорії та практики в області PR в Україні. Основна проблема в академічних колах полягає у відсутності

універсального визначення поняття "зв'язки з громадськістю", існуючих понад 400 варіацій у різних дослідженнях. В українських наукових працях використовується близько десяти різних термінів для опису цього явища, таких як "PR", "public relations", "ПР", "Піар", "паблік рилейшнз" та інші. Науковець С.В. Орлик рекомендує прийняти стандартизовану транскрипцію іноземних слів, вибираючи варіант "паблік рилейшнз" як оптимальний [14, с.351].

Дослідник О.І. Руденко висловлює критику щодо перекладу "зв'язки з громадськістю", аргументуючи, що цей вираз в українському контексті асоціюється з непрофесіоналізмом. Він також зазначає, що термін "зв'язку" не відображає всього смислового глибини англійського "relations", який передбачає динаміку і процесуальність відносин, а не лише їх статичну структуру [32, с. 9]. Руденко підтримує використання написання "PR" за англійським зразком, акцентуючи на тому, що у глобальному контексті цей термін застосовується саме у англомовній формі.

У академічних та освітніх текстах часто згадуються технології PR, фахівці в цій галузі та інші пов'язані аспекти. В літературі також зустрічається написання "PR" за допомогою англійських літер, українська транскрипція "паблік рилейшнз", а також фраза "зв'язки з громадськістю". Всі ці вирази відтворюють одне і те ж явище, хоча й мають різні форми. Часто в дослідженнях з'являються такі терміни, як "PR-технології", "PR-кампанія", "PR-програма", "PR-акція", що вказує на американське походження перших досліджень у цій області [19, с. 44]. На наш погляд, терміни "PR", "зв'язки з громадськістю" та "паблік рилейшнз" можуть використовуватися в наукових роботах на рівних правах. Проте, перевагу варто надати терміну "зв'язки з громадськістю" з таких причин [61]:

1. Цей вислів поширений в наукових публікаціях, включаючи дослідження вчених з провідних українських університетів, і є частиною офіційної академічної номенклатури;

2. Він використовується в назвах професійних асоціацій в Україні, наприклад, Українська асоціація зі зв'язків з громадськістю (UAPR);
3. Він вживається у назвах спеціалізованих структур органів державної та місцевої влади.

Також варто зазначити, що серед фахівців існує незгода не тільки щодо назви, а й щодо змісту поняття PR, що свідчить про його складність і багатоаспектність. Спроба систематизації визначень, започаткована одним з дослідників, дозволила виділити дві основні групи [14, с. 258]:

1. Визначення, де PR розглядається як елемент управління;
2. Визначення, які акцентують на комунікаційній системі зв'язків з громадськістю.

Зазначена класифікація характеризується умовністю та відсутністю взаємовиключності, оскільки кожна з груп визначень в тій чи іншій мірі об'єднує елементи управління через зв'язки з громадськістю та створення системи комунікаційних відносин за допомогою PR. Принциповість виділення цих груп є істотною, оскільки вона сприяє глибшому розумінню багатовимірної природи об'єкта дослідження.

У 2009 році в рамках Європейської конфедерації PR (CERP) була створена спеціалізована робоча група, яка рекомендувала виходити при визначенні понять із трьох ключових позицій, загальних для дослідження в галузі зв'язків з громадськістю, які одночасно могли б бути віднесені до обох сформованих груп визначень:

1. "PR являє собою свідому організацію комунікації". За цим підходом, комунікаційний процес організовується не випадково, а зорієнтовано на конкретну мету, включаючи вибір об'єкта, часу, форми та інтенсивності комунікаційного впливу.

2. "PR виступає як функція менеджменту". Це визначення підкреслює, що публік рілейшнз інтегровано у структуру управління, служачи цілеспрямованій діяльності в інтересах управляючого суб'єкта.

3. "Мета PR полягає у досягненні взаєморозуміння та встановленні продуктивних відносин між організацією та громадськістю через двосторонню комунікацію". Такий підхід акцентує на білатеральній взаємодії між суб'єктом і аудиторією, що є ключовою для публік рілейшнз.

Таким чином, динаміка зв'язків з громадськістю представляється як синтез різноманітних інструментів, що спрямовані на досягнення визначених цілей у контексті взаємодії з обраною аудиторією.

1.2. Еволюція комунікаційних відносин із громадськістю в історичній перспективі

Дослідження сучасної системи публік рілейшнз, її принципів та соціальних ролей вимагає аналізу історичного розвитку цієї дисципліни на території Північної Америки. Розуміння, як колективний досвід допоміг подолати соціальні і політичні обмеження, переданих від Старого Світу, є важливим для осмислення її еволюції. Історичні корені професії публік рілейшнз були закладені під час змагань за незалежність і формування демократичних республіканських форм управління, на відміну від монархічних європейських систем.

Центральним елементом американської революції стала спрямованість на звернення до громадської думки та її вплив через стратегічне використання комунікаційних механізмів, метою яких було привернути підтримку кожної особи. Початкові спроби колоністів і їхніх політичних лідерів були направлені на аргументування необхідності відмови від колоніального панування не лише серед емігрантів, але й серед правителів Старого світу.

У той час, коли публік рілейшнз ще не виокремився як індивідуальна професія, різні методи та техніки, які згодом лягли в основу цієї сфери, формувались органічно. Провідники американської боротьби за незалежність активно використовували кожну можливість для активізації своїх зусиль, здобуваючи громадську підтримку для своїх новаційних політичних ініціатив за допомогою пропагандистських засобів, включно з медіа, публічними виступами, та культурними заходами.

Варто відзначити, що хоча існували епізоди штучного підкреслення емоційних реакцій на певні події, Самуель Адамс разом зі своїми союзниками, керуючи американською боротьбою за незалежність, стали засновниками тих принципів, які досі застосовуються в області публік рілейшнз.

Завдяки креативним зусиллям і новаторським методам мобілізації громадської думки, було демонстровано ефективність багатьох технік і стратегій у сфері публік рілейшнз, які зараз є частиною стандартного інструментарію сучасних фахівців у цій галузі:

- Важливість створення організацій, які можуть очолити інформаційні кампанії та об'єднати людей, підтверджена такими прикладами як "Сини свободи" (засновані у Бостоні в 1766 році) та "Кореспондентські комітети" (які з'явилися у Бостоні в 1775 році);
- Значення символіки, що викликає емоційний вплив, як у випадку з "Деревом свободи";
- Використання гасел, які спрощують складні питання до легкозапам'ятовуваних формул, наприклад, "Свобода або смерть";
- Організація значимих подій, що залучають увагу громадськості та провокують дискусії, як-от "Бостонське чаювання", що сприяло структуруванню громадської думки;
- Передбачення реакції опонента та формування первинних оцінок подій, щоб вони сприймалися як об'єктивні, як у випадку з "Бостонською бійнею";

- Необхідність неперервного використання різноманітних каналів комунікації для просування нових ідей та переконань впродовж усієї кампанії [4, с. 218].

Ці підходи до взаємодії з громадськістю виявились значно ефективнішими у порівнянні з метрополійними заходами, які покладалися скоріше на колоніальні закони та військовий тиск, аніж на обдуману пропаганду. В умовах війни за незалежність США, емоційно насичені політичні суперечки часто приносили більше результатів, ніж військові зіткнення з застосуванням зброї.

Окремий внесок у розвиток інструментарію паблік рілейшнз у США зроблений під час розробки американської конституції. Дебати між федералістами та антифедералістами активно велися на сторінках газет через публікації статей та памфлетів з метою переконати громадськість у необхідності її ратифікації. Видатні політичні діячі, такі як Олександр Гамільтон, Джеймс Медісон і Джон Джей, під псевдонімом Пабліус випустили серію з 85 листів, які згодом були об'єднані в "Листи федераліста", що продовжують слугувати як основа для інтерпретації американської конституції [11].

Аналізуючи внесок засновників американської демократії у сферу публічних зв'язків, історик Аллан Невінс підкреслював, що здобуття загальнонаціональної підтримки конституції було фактично триумфом паблік рілейшнз. Гамільтон з його вродженим розумінням контексту і захопленням конституційною справою приділяв увагу підтримці освічених кіл, активно обмінюючись з ними своїми ідеями.

Дебати навколо конституції не припинилися після її прийняття, зокрема щодо захисту особистісних прав від втручання уряду. Перші десять поправок, відомі як "Білль про права", були ратифіковані у 1791 році і мали значний вплив на розвиток паблік рілейшнз як професії. Значущість "Білля про права" у забезпеченні громадянських свобод була визнана американськими істориками як ратифікація методів паблік рілейшнз [18]. Це дозволяє зробити висновок, що

справжня потреба в публік релейшнз виникає у суспільстві, де особистості гарантовано повне коло прав і свобод, де взаємодія з громадянами базується на стимулюванні, переконанні і особистому інтересі, а не на примусі чи підпорядкуванні. В такому суспільстві виникає потреба у вдосконаленні взаємин між державою і громадянами, організаціями і громадськістю, що сприяє розвитку публік релейшнз як професійного напрямку.

1.3. Використання публік релейшнз у якості інструментарію стратегічного управління

Зв'язки з громадськістю (public relations, PR) є критично важливим інструментом для ефективного функціонування державних органів та посилення ступеня довіри до них з боку громадян. Основними завданнями PR у державному управлінні є конституювання позитивного образу державних органів, забезпечення відкритості їхньої діяльності та зміцнення діалогу з громадськістю. Дослідники, зокрема, Рutowська Л.М. і Капітонова Н.Є., вважають, що PR у публічному управлінні повинен бути орієнтований не тільки на інформування, але й на встановлення діалогу та зворотного зв'язку з громадянами, щоб краще розуміти їхні потреби та інтереси [49, с. 24-25]. Розглянемо ключові структурні елементи концепції «громадськійсть» (рис.1.1)

В умовах сучасних викликів, таких як швидкий розвиток інформаційних технологій, зростання вимог до прозорості функціонування державних структур, а також збільшення рівня громадської участі, публічні зв'язки перетворюються на ключовий елемент результативного управління. Ф. Котлер зазначає, що PR у публічному секторі дозволяє формувати цінності й переконання громадян щодо державної політики та рішень, а також зміцнює легітимність державних інституцій у свідомості громадськості [49, с. 33].

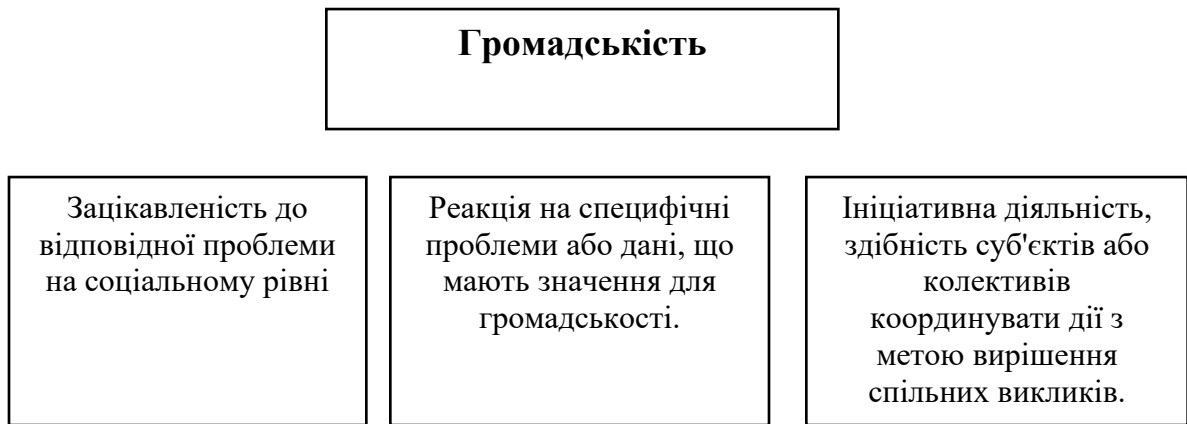


Рис. 1.1 Ключові структурні елементи концепції «громадськості» [16]

Зв'язки з громадськістю виконують кілька основних функцій у державному управлінні, які представлені у табл. 1.1.

Таблиця 1.1 Функції зв'язків з громадськістю у державному управлінні

Функція	Опис
Інформаційна функція	Забезпечення громадян необхідною інформацією про діяльність державних органів, поточні проєкти, реформи. Інформування допомагає оптимізувати рівень довіри до владних структур та зменшувати напругу в суспільстві.
Комунікативна функція	Формування діалогу між владою та громадськістю, що дозволяє здобути зворотній зв'язок та краще розуміти очікування громадян, а також коригувати плани та політики влади.
Іміджева функція	Розвиток та забезпечення належного сприятливого образу державних інституцій, що сприяє

	підвищенню довіри до них та зміцненню суспільної підтримки. Згідно з дослідженням Капітонової Н.Є., позитивний імідж зменшує опір населення до ініціатив установи та підвищує ефективність управління.
Контролююча функція	Контроль за сприйняттям громадськістю дій органів влади, що дозволяє оперативно реагувати на негативні настрої та коригувати комунікаційні стратегії.

Джерело [49, с. 27].

В сучасному контексті основними засобами публічних зв'язків слугують як традиційні засоби комунікації, так і цифрові платформи. Серед основних інструментів варто виділити:

Прес-релізи та офіційні заяви. Ці інструменти дозволяють органам влади оперативно реагувати на важливі події та повідомляти громадськість про свої рішення та дії.

Соціальні мережі. Сучасні цифрові платформи, такі як Facebook, Instagram, Twitter, є ефективними засобами для швидкого поширення інформації, організації прямих трансляцій та залучення громадян до обговорення важливих питань [71, с. 190-199] .

ЗМІ, тобто налагоджена взаємодія з телебаченням, радіо та друкованими ЗМІ є традиційним і надійним способом інформування широких мас населення про діяльність державних органів.

Громадські консультації та опитування. Вони дозволяють збирати дані про громадську думку, виявляти потреби громадян та їхні очікування від державної влади, що сприяє ухваленню більш обґрунтованих та результативних рішень [71, с. 190-199].

Отже, зв'язки з громадськістю (PR) у державному управлінні є важливим інструментом для підвищення ефективності взаємодії між державними установами та громадськістю. У сучасних умовах демократичного суспільства, де суспільний контроль, прозорість та доступ до інформації є пріоритетами, PR г процесам.

Основні функції PR, такі як інформаційна, комунікативна, іміджева, контролююча, освітня та адаптаційна, спрямовані на формування відкритої і довірливої атмосфери між владою та суспільством. Інформування громадськості, забезпечення зворотного зв'язку та просвітницька діяльність сприяють зменшенню непорозумінь, підвищенню громадської підтримки та підготовці громадян до прийняття державних рішень.

Крім того, PR допомагає органам державної влади адаптуватися до змінних умов та ефективно реагувати на соціальні кризи, що особливо важливо в умовах глобальних викликів. Державні установи за допомогою PR можуть швидко реагувати на зміни у суспільній думці, що допомагає запобігти конфліктам, підвищити довіру та уникнути потенційних криз у відносинах з громадянами.

Загалом, PR як інструмент державного управління значно підсилює ефективність адміністративних процесів та сприяє забезпеченню стабільності і легітимності державної влади. Розробка та впровадження ефективних PR-стратегій є необхідною умовою для досягнення довготривалих позитивних результатів у розвитку суспільства і держави.

Висновки до розділу I

Публічні зв'язки визначаються як інтегральний складник функціонування органів державного управління та місцевого самоврядування, відіграючи критичну роль у їхній діяльності та у формуванні ефективної комунікації між владою та громадянами. Проведене дослідження підтвердило, що публік рилейшнз (PR) у сфері публічного управління спрямовані не лише на поширення інформації, а й на

формування довгострокового діалогу, що дозволяє враховувати потреби та інтереси суспільства у процесі прийняття рішень.

Однією з головних цілей зв'язків з громадськістю є оптимізація ступеня довіри населення до владних структур, адже довіра виступає основою для соціальної стабільності та ефективного управління. У зв'язку з цим, державні органи управління та органи самоврядування на місцевому рівні мають дотримуватися принципів прозорості, відкритості, достовірності інформації, а також орієнтуватися на реальні потреби громадськості.

Особливості зв'язків з громадськістю в органах влади визначаються їх функціями, цільовими аудиторіями та масштабом завдань:

- Органи державного управління охоплюють національний та регіональний рівні, їхні завдання спрямовані на реалізацію загальнодержавних стратегій, що потребує формування загальної громадської підтримки.
- Місьцеве самоврядування фокусується на вирішенні конкретних проблем територіальних громад, що робить комунікацію більш персоналізованою і наближеною до громадян.

Аналіз сучасних тенденцій показав, що цифровізація істотно змінює підходи до зв'язків з громадськістю. Використання соціальних мереж, офіційних вебсайтів, систем електронного врядування та застосування мобільних програм розкриває нові горизонти можливостей для оперативного інформування, залучення громадян до управлінських процесів та забезпечення відкритості влади. Ці інструменти також дозволяють ефективніше прогнозувати суспільні настрої, аналізувати зворотний зв'язок і враховувати його у процесі розробки управлінських рішень.

Акцент необхідно зробити на комплексному підході до зв'язків з громадськістю, адже успішна комунікація потребує планування, стратегічного підходу та інтеграції різних каналів взаємодії. Важливим є також підвищення кваліфікації державних службовців та представників місцевого самоврядування у

сфері комунікацій, що дозволить ефективніше використовувати наявні ресурси для реалізації окреслених завдань.

Зв'язки з громадськістю є фундаментальним елементом у забезпеченні ефективного функціонування органів державного управління та місцевого самоврядування, адже вони виконують роль посередника між владою та суспільством. Відповідно до сучасних демократичних стандартів, зв'язки з громадськістю мають не лише інформативний, але й інтерактивний характер, спрямований на створення умов для участі громадян у процесах прийняття рішень.

Системний аналіз підтверджує, що PR-діяльність у сфері публічного управління сприяє не тільки формуванню позитивного іміджу органів влади, а й забезпеченню прозорості їх діяльності, що є основоположним принципом демократичного врядування. Це особливо актуально в умовах сучасних викликів, зокрема глобалізації, зростання інформаційного впливу та зміни суспільних очікувань.

Основні аспекти важливості зв'язків з громадськістю:

1. Формування довіри до влади:
Довіра громадян до органів влади є ключовим показником їх ефективності. Високий рівень довіри дозволяє знизити соціальну напругу, забезпечити стабільність та супровід управлінських резолюцій.

Для реалізації цього завдання владні структури мають докласти всіх зусиль.

a. Дотримуватись принципу відкритості в комунікаціях.
b. Забезпечувати правдивість та достовірність наданої інформації.
c. Регулярно залучати громадян до консультацій щодо стратегічних рішень.

б. Підтримка прозорості та підзвітності:
Прозорість управління – це не лише обов'язок, закріплений у законодавстві, але й ефективний спосіб протидії корупційним діям. Інструменти зв'язків з

громадськістю, такі як публікація звітів, проведення відкритих слухань чи громадських консультацій, сприяють формуванню у громадян впевненості в чесності та законності дій влади.

2. Цифровізація як новий етап розвитку:

Сучасні інформаційні технології, зокрема платформи електронного урядування, соціальні мережі та мобільні додатки, не лише спрощують доступ громадян до інформації, але й забезпечують двосторонню комунікацію. Такі інструменти дозволяють:

- a. Накопичувати та здійснювати аналіз зворотнього зв'язку.
- b. Ефективно реагувати на потреби громади.
- c. Використовувати прогнозу аналітику для адаптації стратегій управління.

3. Розширення компетенцій у сфері комунікацій: Успішна реалізація PR-стратегії залежить від професійності кадрів. Для цього органи державного управління мають інвестувати у навчання своїх працівників, зокрема в аспектах:

1. Кризових комунікацій.
2. Управління репутацією.
3. Роботи з дезінформацією та маніпуляціями.

4. Інтеграція різних каналів комунікації:

Для досягнення максимального ефекту органи влади повинні використовувати як традиційні (зустрічі, друковані матеріали), так і новітні засоби комунікації (онлайн-платформи, відеоконтент). Це дозволяє охопити різні вікові, соціальні та професійні групи.

На рівні місцевого самоврядування зв'язки з громадськістю є інструментом, що допомагає вирішувати питання конкретної громади. Це особливо важливо в умовах децентралізації, яка підвищує відповідальність місцевих органів влади за добробут територіальних громад. Персоналізована

комунікація дозволяє враховувати особливості місцевої культури, економіки та соціальної структури.

PR-діяльність органів влади сприяє формуванню соціального капіталу – системи довіри, взаємодопомоги та відповідальності між владою і суспільством. У довгостроковій перспективі це сприяє:

- Підвищенню соціальної згуртованості.
- Посиленню інституційної спроможності влади.
- Формуванню культури активного громадянства.

Отже, зв'язки з громадськістю є багатограним і стратегічно важливим інструментом сучасного управління. Їх ефективне використання дозволяє не лише підвищити прозорість та підзвітність органів влади, а й сприяє побудові партнерських відносин між державою та суспільством. У поєднанні з сучасними технологіями PR стає каталізатором сталого розвитку та гарантом демократичних цінностей.

РОЗДІЛ II. СУЧАСНИЙ СТАН ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

2.1. Нормативно-правова база у сфері зв'язків з громадськістю

Нормативно-правове регулювання у сфері зв'язків з громадськістю в Україні є важливим компонентом, що забезпечує прозорість, підзвітність і доступність державних органів для суспільства. Воно охоплює систему законів, підзаконних актів і етичних стандартів, що спрямовані на розвиток взаємодії між владою та громадянами, а також захист прав на інформацію та безпеку. Така система нормативних актів є особливо важливою в умовах діджиталізації та зростання вимог до відкритості влади. Основні нормативні акти, які регулюють діяльність у сфері зв'язків з громадськістю в Україні, можна розділити на кілька основних груп:

1. Конституційні засади інформаційної відкритості держави

Відправною точкою для формування нормативної бази у сфері зв'язків з громадськістю є Конституція України, зокрема стаття 34, яка гарантує законне право кожної особи на вільне висловлення власних думок і поглядів, а також на доступ до інформації, її збереження, застосування та розповсюдження [1]. Це закладає основу для права громадян на вільний доступ до інформації, що стосується державної діяльності, і є підґрунтям для розвитку нормативного регулювання зв'язків з громадськістю. Конституційні норми забезпечують, щоб кожен громадянин мав можливість отримувати достовірну інформацію про функціонування владних структур, що в результаті, оптимізує ступінь довіри населення до органів державної влади.

2. Закон України «Про інформацію» [63]

Цей закон є базовим актом, що регулює порядок доступу до інформації, визначає права громадян і зобов'язання державних органів у сфері інформаційного обміну. Він встановлює принципи прозорості, достовірності, відкритості та рівності у доступі до інформації. Згідно із законодавством, державні органи зобов'язані забезпечувати доступ до інформації, необхідну для реалізації прав громадян, забезпечуючи при цьому захист конфіденційних і персональних даних. Закон також регламентує захист інформації з обмеженим доступом і вводить механізми відповідальності за порушення інформаційного права, що є вирішальним для попередження маніпулятивних дій з боку владних структур та їх представників[63].

3. Закон України «Про доступ до публічної інформації» [57]

Один із найважливіших нормативних актів у сфері зв'язків з громадськістю, цей закон гарантує існування механізму доступу до інформації загального характеру, що уможливорює звернення громадян до державних установ з проханнями про надання інформації.

Закон встановлює вимоги щодо обробки інформаційних запитів, строки їх виконання, форму та спосіб надання інформації. Він також визначає категорії інформації, доступ до якої може бути обмежений у випадках, передбачених законодавством, зокрема щодо захисту національної безпеки, особистого життя чи комерційної таємниці. Такий підхід забезпечує баланс між правом громадян на інформацію та необхідністю захисту конфіденційних відомостей[3].

4. Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» [65]

Сьогоднішні реалії вимагають від держави не лише забезпечення прозорості діяльності, але й захисту даних, особливо в умовах зростання кіберзагроз. Закон встановлює правила та вимоги до захисту інформації в кіберпросторі, що є важливим для захисту інформаційних систем, через які здійснюються зв'язки з громадськістю. Згідно з цим законом, держава зобов'язана забезпечити захист

даних, що передаються через цифрові комунікаційні системи, а також запобігати несанкціонованому доступу до них. Це дозволяє мінімізувати ризики інформаційних витоків та кіберзагроз, які можуть підірвати довіру громадськості до державних органів[65].

5. Закон України «Про державну підтримку медіа, гарантії професійної діяльності та соціальний захист журналіста» [55]

Цей закон забезпечує правові гарантії для журналістів, які висвітлюють діяльність державних структур, і тим самим сприяє розвитку зв'язків з громадськістю. Він визначає умови та принципи державної підтримки ЗМІ, захист прав журналістів, їхню відповідальність та права на доступ до інформації. Норми закону стимулюють державу до співпраці зі ЗМІ, підвищуючи відкритість і прозорість її діяльності, а також забезпечують суспільству доступ до важливих і достовірних відомостей[55].

6. Наказ Національного агентства України з питань державної служби «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування» [59]

Поряд із законодавчими актами, важливу роль у сфері зв'язків з громадськістю відіграють етичні стандарти та міжнародні принципи, зокрема Цей наказ містить рекомендації для спеціалістів із зв'язків з громадськістю щодо професійної поведінки, таких як чесність, достовірність інформації, конфіденційність та захист інтересів клієнта. Виконання етичних норм у роботі зі зв'язками з громадськістю підвищує довіру громадськості до органів влади та сприяє формуванню позитивного іміджу держави на міжнародному рівні [59].

Вважаємо за необхідне систематизувати законодавче регулювання у сфері зв'язків з громадськістю (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1 Нормативно-правова база у сфері зв'язків з громадськістю

Категорія	Опис
Конституція України	Закріплює право на вільний доступ до інформації, що стосується державної діяльності.
Закон України «Про інформацію»	Регулює порядок доступу до інформації, принципи прозорості, достовірності, відкритості.
Закон України «Про доступ до публічної інформації»	Гарантує доступ до інформації загального характеру, встановлює вимоги до обробки інформаційних запитів.
Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України»	Встановлює правила захисту інформації в кіберпросторі, регламентує захист даних.
Закон України «Про державну підтримку медіа, гарантії професійної діяльності та соціальний захист журналіста»	Забезпечує правові гарантії для журналістів, визначає умови державної підтримки ЗМІ.
Наказ Національного агентства України з питань державної служби «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування»	Містить рекомендації щодо професійної поведінки державних службовців та посадових осіб.

Сьогодні ключовим трендом у сфері зв'язків з громадськістю є діджиталізація, яка включає в себе імплементацію інноваційних методів та технологій для спрощення доступу громадян до послуг і комунікацій з органами влади. Наприклад, державна платформа "Дія" дозволяє громадянам швидко отримувати державні послуги та доступ до інформації через мобільний додаток.

Цифрові інструменти значно спрощують комунікацію між владою та громадськістю, роблять її більш відкритою та доступною. У цьому контексті важливими є правові акти, що регламентують електронний документообіг, захист даних та взаємодію з громадянами у цифровому середовищі.

Таким чином, нормативно-правова база у сфері зв'язків з громадськістю в Україні включає широкий спектр правових актів і етичних норм, що створюють умови для прозорості, відкритості та підзвітності держави перед суспільством. Ці нормативи забезпечують не лише доступ громадян до інформації, а й захищають права журналістів, передбачають відповідальність державних службовців за надання публічних послуг, а також враховують виклики сучасної інформаційної безпеки. Завдяки розвитку нормативної бази, зокрема у сфері цифровізації, Україна рухається у напрямку підвищення ефективності та доступності зв'язків з громадськістю, що позитивно позначається на довірі до державних інституцій.

2.2. Роль законодавства у формуванні ефективних зв'язків з громадськістю

Законодавство є ключовим інструментом для формування ефективних зв'язків з громадськістю, надає державним органам юридичні рамки для взаємодії з громадськістю. Воно встановлює норми для комунікацій, забезпечує прозорість у роботі урядових установ, гарантує громадянам доступ до інформації та захищає їхні права на конфіденційність персональних даних. Належно розроблена законодавча основа в цій області сприяє формуванню довірчих відносин між владою та громадськістю, покращує підзвітність державних структур, знижує ризики корупції та маніпуляцій і сприяє демократичному розвитку держави.

Основні компоненти правового регулювання зв'язків з громадськістю:

1. Забезпечення права на доступ до інформації

Згідно зі статтею 34 Конституції України, кожен мешканець країни має невід'ємне право на свободу вираження поглядів, слова та доступ до інформації, необхідної для реалізації особистих прав та інтересів. Український закон "Про доступ до публічної інформації" детально роз'яснює ці положення, забезпечуючи громадянам механізм доступу до даних, що утримуються у владних структурах, органах місцевого самоврядування, на державних підприємствах та в інших інституціях. Закон визначає процедуру подачі запитів на отримання публічної інформації, строки для відповідей на такі запити, а також процеси апеляції у випадках порушення прав на інформацію. Наприклад, владні органи зобов'язані відповідати на інформаційні запити протягом п'яти робочих днів, що підтримує ефективність взаємодії з державними органами[35; 57].

Такий правовий механізм робить державні органи більш відкритими та підзвітними, дозволяючи громадянам здійснювати контроль за діяльністю влади. Також цей закон містить положення щодо обмежень у доступі до певних видів інформації, зокрема конфіденційної та службової, що забезпечує баланс між відкритістю інформації та захистом суспільних інтересів і державної безпеки.

Головним законодавчим документом, що забезпечує регулювання інформаційних відносин, права та обов'язки суб'єктів інформаційної діяльності. Він закріплює принципи прозорості, достовірності, об'єктивності та своєчасності надання інформації. є Закон України «Про інформацію». Це дає громадянам можливість отримувати правдиві та повні відомості про діяльність державних органів, формуючи у них довіру до державних структур.

Наприклад, стаття 10 цього закону встановлює відповідальність державних органів за поширення неправдивої або неповної інформації. Це є важливим для запобігання можливим маніпуляціям з боку влади, особливо в питаннях, що стосуються життєво важливих тем, таких як охорона здоров'я, екологія та соціальна політика. Захист інформаційних прав громадян, зокрема право на правдиву інформацію, допомагає уникнути дезінформації та маніпуляцій

громадською думкою, що є ключовим аспектом прозорості та чесної взаємодії між громадянами та державними органами[63].

Державні органи мають законодавчо закріплений обов'язок реагувати на звернення громадян у визначені строки та з дотриманням відповідних процедур. Закон України «Про звернення громадян» встановлює процедуру подання, розгляду та вирішення звернень громадян, що забезпечує громадянам можливість висловлювати свої потреби, отримувати офіційні відповіді та оскаржувати дії органів влади у разі їхньої бездіяльності або неправомірної поведінки [62].

Цей механізм забезпечує важливий канал для комунікації між громадянами та державою, сприяючи підвищенню відповідальності державних службовців. Наприклад, відповідно до вимог цього закону, органи влади зобов'язані надавати письмову відповідь на звернення громадянина у визначені терміни (до 30 днів з моменту отримання звернення), що дозволяє громадянам отримувати необхідні роз'яснення та вирішення питань, які їх турбують.

Етичні норми діяльності у сфері зв'язків з громадськістю регулюються певними правилами поведінки PR-фахівців, що встановлюють стандарти правдивості, об'єктивності та прозорості комунікацій. Ці правила забезпечують високі стандарти поведінки спеціалістів, які займаються комунікацією з громадськістю, включаючи державних службовців. Вони регламентують не тільки професійну діяльність, але й зобов'язують працівників дотримуватися чесності, об'єктивності та відповідальності у взаємодії з населенням, що дозволяє уникнути спотворення фактів та маніпуляцій.

Наприклад, PR-фахівці повинні дотримуватись принципів достовірності та справедливості під час роботи з інформацією, що поширюється серед громадськості. Такі етичні стандарти сприяють зміцненню довіри громадян до державних органів, формують позитивний імідж влади і встановлюють основи для довгострокових конструктивних відносин між державою та суспільством.

Вплив сучасних цифрових технологій на діалог між державними установами та громадянами зумовлює потребу в адекватному правовому регулюванні цієї галузі. Український закон "Про основні засади забезпечення кібербезпеки України" створює правовий фундамент для оборони інформації від кіберзагроз та безпечного обміну інформацією в цифровому середовищі. Умови кібербезпеки спрямовані на захист інформаційних систем державних органів від кіберзагроз, що є особливо важливим в умовах розвитку цифрових технологій та поширення інформації в Інтернеті.

Таким чином, законодавча база є невід'ємним елементом, що сприяє формуванню продуктивних взаємин між владою та громадянами, забезпечуючи відкритий доступ до інформації. Така прозорість є ключовою для демократичного прогресу країни. Прозорість, об'єктивність та своєчасність надання інформації закріплюються нормативними актами, які сприяють підвищенню довіри суспільства до органів влади, стимулюють громадську активність та забезпечують стабільність у взаєминах держави і суспільства. Законодавство в цій сфері формує правовий фундамент для довготривалих конструктивних відносин між державою та громадянами, сприяючи формуванню соціальної стабільності та політичної легітимності.

2.3. Права та обов'язки органів публічної влади у сфері комунікації з громадськістю

Підходи до забезпечення прозорості діяльності чиновників місцевого самоврядування базуються на принципах гласності, відповідальності, прозорості, доброчесності та служіння спільноті, що захищає їх інтереси. Закон України "Про місцеве самоврядування" акцентує увагу на важливості інформаційної відкритості, яка передбачає гласність, підзвітність та відповідальність перед територіальними громадами від органів місцевого самоврядування та їх представників. Відповідно до Закону України "Про доступ до публічної інформації", є обов'язковим

публікування актів і проектів актів, а також забезпечення доступу до інформації про фінансові витрати або управління майном державного чи комунального характеру. При цьому, всі нормативні акти набувають чинності з дня їх офіційного опублікування, якщо інше не передбачено [57; 64].

Стаття 42 Закону України “Про місцеве самоврядування” зобов'язує сільських, селищних і міських голів оприлюднювати затверджені радами програми, бюджети та звіти про їх виконання. Ці посадові особи звітують перед громадою не рідше ніж раз на рік на відкритій зустрічі з громадянами, а в разі вимоги половини депутатів ради мусять надати звіт перед громадянами [64].

Сесії місцевих рад зазвичай проводяться відкрито, дозволяючи громадянам бути присутніми, окрім випадків, що їх обмежує законодавство. Протоколи таких сесій публікуються і доступні на запит. Секретар ради відповідає за публікацію проектів та прийнятих рішень. Інформаційні служби відповідають за збір, аналіз, обробку та швидке надання даних для ЗМІ, включаючи інформаційні управління, аналітичні підрозділи, прес-служби, центри громадських зв'язків і прес-аташе. Ефективним методом розповсюдження інформації є використання інформаційних стендів у структурних підрозділах, на яких можна знайти контактні дані, графіки прийому, інформаційні повідомлення, статистику, проекти нормативних актів, та інші важливі матеріали. Розвиток цифровізації перетворив вебсайти органів публічної влади на основні портали для доступу до офіційної інформації, згідно з міжнародними зобов'язаннями України та демократичними стандартами, включаючи обов'язкову публікацію визначених типів інформації відповідно до нормативних актів [31].

Комунікація у сучасному світі виступає як ключовий механізм інформаційного обміну, що включає інформування, публікацію, обмін даними, уважне слухання, врахування отриманої інформації та створення ефективного каналу зворотного зв'язку для взаємодії з усіма зацікавленими аудиторіями [71, с.190-199]. Відкритість влади не становить самостійну ціль, але слугує

інструментом для забезпечення зворотного зв'язку та отримання підтримки від громадськості. У розвинених суспільствах владні структури самі зацікавлені у забезпеченні такого зворотного зв'язку, що маніфестується через довіру та підтримку громадянами прийнятого курсу. Існування суспільства без відкритого доступу до інформації про діяльність органів влади неможливе. Необхідно підтримувати двосторонній зв'язок між владою та громадянами [85].

Зворотний зв'язок у комунікації є свідченням успішної передачі повідомлення від отримувача до надсилача, що дозволяє уточнювати інформацію та швидко реагувати на її зміст. Це сприяє ряду позитивних змін у системі державного управління країни, спрямованих на соціальну гармонію та зміцнення довіри до влади. Для ефективного встановлення двостороннього зв'язку, комунікаційна взаємодія у публічному управлінні між владою та громадянами має базуватися на принципах прозорості, відкритості, чесності, оперативності, інформаційної адекватності, партнерства, достовірності та підзвітності. Реалізація громадянами права вносити пропозиції до органів влади, виявляти недоліки в їх роботі, оскаржувати дії посадових осіб та організацій є нормативно врегульованою [78]. Така реалізація положень сприяє активній участі громадян у керуванні державними справами, впливу на поліпшення діяльності державних і місцевих органів, захисту їхніх прав та інтересів. Взаємодія громадських об'єднань з органами державної влади та місцевого самоврядування є чітко врегульованою [36], з можливістю участі в законодавчому процесі, створення при органах консультативних, радчих та інших допоміжних органів для забезпечення участі у рішеннях щодо важливих державних та суспільних питань.

Для захисту прав та свобод, а також забезпечення економічних, соціальних, культурних і екологічних інтересів, громадяни та юридичні особи приватного права можуть добровільно об'єднуватися у форматі громадських організацій та спілок. Ці об'єднання відіграють важливу роль у впливі на державну регуляторну політику, яка включає громадську участь на всіх етапах регуляторного процесу

через громадські слухання чи інші форми відкритого діалогу, де фізичні та юридичні особи можуть вносити ініціативи, пропозиції та зауваження [31].

Згідно з законодавством, залучення громадян до управління державними справами, забезпечення доступу до інформації про діяльність виконавчих органів, а також підтримка принципів гласності, відкритості і прозорості є обов'язковими [71]. Публічне обговорення, електронні консультації і аналіз громадської думки є ключовими формами комунікації, які сприяють налагодженню ефективного діалогу між владою та громадськістю. Це включає розробку рішень на основі громадського впливу, врахування пропозицій громадськості при прийнятті державних рішень і оголошення інформації про консультації на офіційному веб-сайті в розділі "Консультації з громадськістю".

Відповідно до типового положення, громадські ради при виконавчих органах містять представників різноманітних громадських, релігійних, благодійних організацій, творчих та професійних спілок, а також асоціацій та медіа. Ці особи, обрані на дворічний термін, реєструються у встановленому порядку і активно діють на території України, сприяючи діалогу та впливаючи на діяльність державних органів [28].

Інститути громадянського суспільства відіграють значущу роль у процесах демократичного управління, виступаючи не лише як ініціатори та активні учасники громадських слухань, але й як організатори громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади. Цей процес, регульований нормативно-правовими актами, встановлює загальні принципи для сприяння проведенню громадської експертизи, що охоплює оцінку ефективності рішень, виконання управлінських функцій та підготовку пропозицій для розв'язання суспільно значущих проблем з метою їх врахування владою.

Окрім того, програми та проєкти міжнародної технічної допомоги, як наприклад "U-LEAD з Європою", реалізована у 2016-2020 роках за підтримки Європейського Союзу та його п'яти країн-членів, відіграють важливу роль у

підвищенні обізнаності громадян про децентралізацію та їхнє залучення до місцевого самоврядування. В рамках цієї програми була проведена національна кампанія "Я громада", спрямована на прискорення об'єднання громад та підвищення позитивного ставлення до децентралізації. Завдяки кампанії було охоплено 20 областей, проведено публічні заходи з комунікаційної взаємодії, які залучили тисячі людей, та розповсюджено інформацію через соціальні мережі до 500 тисяч громадян.

У рамках програми було налагоджено співпрацю з приблизно 30 громадськими організаціями по всій Україні, що зосередили зусилля на залученні громадян до активної участі в суспільному житті. З ініціативи програми U-LEAD проведено близько 1200 заходів, які охоплювали обговорення інвестиційних стратегій, створення велосипедних шляхів, формування політик для молоді та людей з інвалідністю, а також розгляд реформ у сферах охорони здоров'я та освіти [42].

Швейцарсько-український проект "Підтримка децентралізації в Україні" (DESPRO) є частиною міжнародної технічної допомоги, спрямованої на підтримку реформ місцевого самоврядування з 2007 року. Фінансування проекту здійснюється Швейцарською Конфедерацією через Швейцарську агенцію розвитку та співробітництва, а виконання проекту відбувається за підтримки Швейцарського Центру ресурсів та консультацій з питань розвитку. Основними завданнями DESPRO є надання допомоги у структуризації та проведенні навчальних тренінгів для представників об'єднаних територіальних громад з розробки місцевих стратегій розвитку, включаючи комунікаційні стратегії діяльності органів місцевого самоврядування.

Для розробки стратегій кожна ОТГ ініціює створення Комітету зі стратегічного планування та затверджує його склад, до якого входять представники місцевої влади та громадськості, включно з місцевими лідерами, освітянами, відмінниками шкіл та бізнес-сектором. Експертні групи співпрацюють

з комітетами як тренери і наставники, забезпечуючи вказівки щодо процесів підготовки розвиткових стратегій, їх алгоритмів дії та стадій розробки, а також вносять корективи за потреби, з метою підготовки стратегічних документів громади [59].

Висновки до розділу II

Сучасний стан взаємодії органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю є фундаментальним чинником для забезпечення ефективного публічного управління, соціальної стабільності та сталого розвитку суспільства. В умовах глобалізації, стрімкої цифровізації та значних соціально-політичних трансформацій така взаємодія виступає ключовим елементом демократичних процесів.

Основною метою цієї взаємодії є забезпечення відкритого, прозорого та ефективного діалогу між владою та громадянами. Такий діалог спрямований на врахування інтересів суспільства у процесі формування, реалізації та оцінки державної політики.

У сучасних реаліях взаємодія органів влади з громадськістю вже не обмежується формальними звітами чи участю громадян у виборах. Це багатовекторний процес, який охоплює створення механізмів співпраці, активізацію громадянського суспільства, розвиток цифрових платформ для залучення громадян до управлінських процесів та підвищення прозорості діяльності органів влади.

Ключові аспекти сучасної взаємодії

1. Цифровізація як новий етап у комунікації з громадськістю
Використання цифрових технологій стало основою для розвитку нових форм взаємодії між владою та громадянами. Платформи електронного урядування, такі як "Дія" в Україні, надають можливість громадянам оперативно отримувати

державні послуги, брати участь у прийнятті управлінських рішень та висловлювати свою думку через електронні петиції чи опитування.

Завдяки соціальним мережам, вебсайтам органів влади та мобільним додаткам державні структури стали доступнішими для громадян. Наприклад, органи місцевого самоврядування в багатьох містах України активно використовують Facebook і Telegram для інформування населення та отримання зворотного зв'язку.

2. Активізація громадянського суспільства
Громадські організації, волонтерські рухи та ініціативні групи стають важливими партнерами держави у вирішенні суспільно значущих питань. Наприклад, у період пандемії COVID-19 багато громадських ініціатив сприяли організації допомоги лікарням і вразливим верствам населення.

Після початку повномасштабної війни в Україні взаємодія між державними органами та громадянським суспільством стала надзвичайно важливою. Волонтерські організації стали ключовими партнерами у забезпеченні гуманітарної допомоги, евакуації населення та підтримці Збройних Сил України.

3. Використання інструментів участі громадян
Для залучення громадян до процесів прийняття рішень активно використовуються такі інструменти, як:

- Електронні петиції – можливість громадян ініціювати розгляд питань, що мають суспільне значення. Наприклад, електронна петиція, яка набирає 25 тисяч підписів, зобов'язує президента України розглянути її.
- Громадські слухання – інструмент, що дозволяє громадянам висловити свої пропозиції та зауваження щодо місцевих ініціатив або проектів.
- Бюджети участі – практика, за якої громади самостійно визначають пріоритетні проекти для фінансування з місцевого бюджету.

4. Інтеграція міжнародного досвіду
Україна активно запозичує кращі практики комунікації з громадськістю з інших

країн. Наприклад, у країнах Європейського Союзу широко використовуються інструменти електронного врядування, громадських рад та відкритих громадських платформ. Завдяки інтеграції європейського досвіду Україна вдосконалює свої механізми комунікації, що сприяє підвищенню довіри до державних інституцій.

5. Розвиток комунікаційної культури серед державних службовців стає все більш важливим у контексті сучасних управлінських викликів. З огляду на стрімкі зміни в інформаційному просторі та зростання вимог громадськості до прозорості та відкритості державного управління, насущною є потреба в підвищенні професійного рівня державних службовців у сфері комунікацій. Навчання навичкам публічних виступів, роботи з конфліктними ситуаціями, використання сучасних засобів комунікації стає необхідним компонентом підготовки на професійному рівні.

Основні проблемні аспекти щодо діалогу владних структур з населенням:

1. Недостатній ступінь довіри до владних структур. За даними соціологічних досліджень, лише 20-30% громадян в Україні довіряють державним установам. Основними причинами є корупція, недостатня прозорість роботи державних органів влади та непропорційний доступ до ресурсів.

2. Нерівномірний розвиток цифрової інфраструктури. У сільських та віддалених регіонах доступ до інтернету залишається обмеженим, що ускладнює залучення всіх громадян до електронних платформ участі.

3. Обмежені ресурси на місцевому рівні. Органи місцевого самоврядування часто стикаються з браком фінансування та кадрових ресурсів, що ускладнює реалізацію інноваційних проєктів у контексті взаємодії.

4. Відсутність систематичного навчання для держслужбовців. Чимало державних службовців стикаються з викликом недостатньої кваліфікації та навичок для адекватного застосування сучасних комунікаційних технологій у своїй професійній діяльності. Недосконалість законодавства. Чинна нормативно-правова база не завжди відповідає сучасним потребам. Наприклад, інструменти

електронної демократії ще недостатньо врегульовані, що обмежує їхнє використання.

Перспективи вдосконалення взаємодії

1. Реформування законодавства. Необхідно прийняти нові закони, які б регулювали механізми цифрової участі громадян, вдосконалювали механізми громадського нагляду та створювали передумови для активного розвитку громадянської активності.

2. Інвестиції в інфраструктуру. Розширення доступу до високошвидкісного інтернету в усіх регіонах України дозволить залучити більше громадян до електронних сервісів та участі у державному управлінні.

3. Розвиток партнерства між державою, бізнесом та громадянським суспільством

Залучення бізнесу до реалізації спільних соціальних проєктів сприятиме зміцненню довіри між усіма учасниками процесу.

4. Підвищення рівня освіти громадян
Інформування населення про права та можливості участі у державному управлінні дозволить збільшити кількість активних громадян.

5. Підвищення рівня кваліфікації держслужбовців
Регулярне навчання та перепідготовка державних службовців сприятимуть формуванню нової генерації управлінців, які володіють сучасними навичками комунікації.

Отже, сучасна взаємодія між органами влади та громадськістю є основою демократичного управління, що відповідає потребам суспільства. Успіх таких взаємин залежить від прозорості дій влади, активності громадянського суспільства, ефективного використання цифрових технологій та вдосконалення законодавчої бази. Лише у тісній співпраці всіх зацікавлених сторін можливо досягти високої якості життя громадян, сталого розвитку суспільства та зміцнення демократичних інституцій.

РОЗДІЛ III. ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В РОБОТІ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

3.1. Аналіз діяльності органу публічної влади в контексті зв'язків з громадськістю на прикладі Міністерства соціальної політики України

Міністерство соціальної політики України зосередило свої зусилля на застосуванні стратегій громадських комунікацій для реалізації та ефективного управління соціальними програмами, структуруванні законодавчої бази та забезпеченні взаємодії з громадянами. Ця інституція відіграє критичну роль у створенні легального фундаменту, спрямованого на підтримку відкритості, транспарентності та ефективності публічних зв'язків. Приоритет віддається оновленню і вдосконаленню правових рамок, які визначають участь громадськості у розробці та виконанні соціальних політик.

Ключовим нормативним актом, який дозволяє Міністерству втілювати ці завдання, є Закон України "Про звернення громадян". Цей документ урегулював процедури подачі та обробки звернень, створюючи юридичну основу для врахування потреб громадян у процесах прийняття рішень. Важливими аспектами цього закону є:

- Встановлення прозорих механізмів для розгляду скарг та пропозицій, що надає можливість громадянам впливати на калібр соціальних послуг.

- Вимога своєчасної відповіді на громадські запити, що підсилює довіру до інституції [62].

Не менш значущим є Закон України "Про доступ до публічної інформації", який встановлює право громадян на доступ до актуальної інформації про діяльність Міністерства. Цей закон забезпечує:

- Можливість громадськості ознайомлюватися з інформацією про соціальні ініціативи, бюджетні розподіли та реалізацію програм для підтримки незахищених верств населення.

- Запровадження відкритості в управлінні, що допомагає зменшити корупційні ризики та підвищити прозорість управлінських процесів [57].

Крім того, Міністерство працює над створенням нормативних актів, спрямованих на залучення громадян до участі у розробці соціальних політик, наприклад:

- Розроблення проектів постанов Кабінету Міністрів України, які впроваджують механізми соціального діалогу на різних рівнях управління.

- Нормативне регулювання діяльності громадських рад, що виступають як значущі консультативно-дорадчі органи, представляючи інтереси різних соціальних груп.

Завдяки інтеграції європейських стандартів управління у нормативно-правову базу, Міністерство поступово вдосконалює механізми залучення громадян до участі в управлінні соціальною сферою. Особливої уваги заслуговують зміни, спрямовані на адаптацію українського законодавства до вимог Угоди про асоціацію з ЄС, зокрема в аспектах гендерної рівності, прав осіб з інвалідністю та забезпечення доступу до соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб [26].

Таким чином, нормативно-правове забезпечення є головною для успішного існування зв'язків із населенням, у зв'язку з цим, що воно визначає формати, принципи та гарантії комунікації між Міністерством і суспільством. Водночас постійне оновлення законодавства та гармонізація з європейськими стандартами сприяють покращенню якості цих зв'язків [6].

Для ефективного забезпечення зв'язків з громадськістю Міністерство соціальної політики України використовує різноманітні комунікаційні інструменти, які охоплюють як традиційні, так і сучасні цифрові платформи. Це

дозволяє не лише оперативно інформувати громадськість, але й створювати механізми зворотного зв'язку для врахування суспільної думки в ухваленні управлінських рішень.

Офіційний вебсайт Міністерства соціальної політики України (<https://www.msp.gov.ua/>) є одним з головних інформаційних ресурсів, де громадяни можуть знайти [6]:

- Новини та актуальні оголошення про діяльність Міністерства, соціальні програми, законодавчі ініціативи.
- Інформацію про соціальні виплати, умови отримання субсидій, процедуру звернення за державними допомогоюми.
- Електронні сервіси, зокрема форми для подання запитів на отримання публічної інформації або звернень громадян.

Особливу увагу приділено забезпеченню доступності ресурсу для людей з інвалідністю, що відповідає принципам інклюзії та цифрової рівності.

Міністерство активно використовує соціальні платформи (Facebook, Twitter, Telegram, YouTube) для:

- Широкого поширення інформації серед різних цільових аудиторій.
- Публікації відеоматеріалів, інфографік та пояснювальних матеріалів щодо реалізації державних програм.
- Проведення онлайн-обговорень, трансляцій брифінгів та конференцій, які дозволяють громадськості брати участь у формуванні соціальної політики [29, с. 35].

Наприклад, у Facebook Міністерство оперативно інформує про зміни в законодавстві, запроваджені програми підтримки ветеранів, переселенців, малозабезпечених сімей, а також надає можливість громадянам залишати коментарі та отримувати відповіді на актуальні запитання.

Для забезпечення прозорості та залучення громадян Міністерство проводить громадські консультації, що можуть бути структуровані у різноманітних форматах. [6]:

- Офлайн-зустрічей із представниками громадських організацій, благодійних фондів, експертами соціальної сфери.
- Онлайн-консультацій через платформи Zoom, Teams або спеціалізовані ресурси, що дозволяє охопити широку аудиторію.

Результати таких консультацій враховуються під час розробки нормативно-правових актів або програм соціальної підтримки.

Міністерство забезпечує функціонування гарячих ліній, зокрема для консультацій із питань:

- Отримання соціальних виплат, субсидій, допомоги переселенцям.
 - Захисту прав осіб з інвалідністю та дітей-сиріт.
- Ці канали дозволяють громадянам отримати оперативну допомогу у вирішенні проблемних питань.

Наприклад, урядова гаряча лінія 15-45, адміністрована за участі Міністерства, є основним засобом діалогу із громадянами, особливо у кризових ситуаціях.

Міністерство активно співпрацює з національними та регіональними ЗМІ для поширення інформації про нові програми, законодавчі ініціативи та результати діяльності. Використовуються такі форми співпраці[6]:

- Прес-конференції та брифінги для висвітлення ключових питань соціальної політики.
- Надання прес-релізів та інформаційних матеріалів для журналістів.
- Організація інтерв'ю з керівниками Міністерства для детального роз'яснення соціальних ініціатив.

З метою підвищення зручності взаємодії з громадянами Міністерство впроваджує сучасні технології:

- Інтерактивні сервіси для перевірки статусу заявок на отримання субсидій або допомоги.
- Мобільний додаток «Дія», де доступні послуги, що регулюються Міністерством (наприклад, подання заявок на отримання державної допомоги).

Поєднання традиційних та сучасних інструментів комунікації дозволяє Міністерству соціальної політики ефективно інформувати громадськість, враховувати її запити та підвищувати прозорість своєї діяльності. Міністерство застосовує соціальні мережі, цифрові інтерфейси та прямі взаємодії з громадянами, створюючи прозорий та інклюзивний механізм для розгляду соціальних питань.

Міністерство соціальної політики України має важливе значення у створенні та здійсненні соціальної політики на державному рівні, зокрема в контексті соціального захисту населення, боротьби з бідністю, інтеграції людей з інвалідністю, забезпечення прав соціально вразливих груп населення. Зв'язки з громадськістю є невід'ємною частиною цієї роботи, оскільки вони сприяють підвищенню прозорості, довіри громадян до державних інституцій і забезпечують зворотний зв'язок, який є критично важливим для ефективної політики[6].

Міністерство активно залучає громадськість до процесу розробки і коригування соціальних програм, проводячи консультації, опитування, а також інші форми зворотного зв'язку, щоб зрозуміти потреби та проблеми населення. Через організацію громадських консультацій Міністерство може врахувати думки та побажання громадян, експертів, правозахисників у розробці:

- програм підтримки для малозабезпечених громадян,
- ініціатив для працевлаштування соціально вразливих груп населення,

- стратегій щодо інтеграції ветеранів та переселенців в соціально-економічне середовище країни [32].

Наприклад, однією з таких ініціатив є програма підтримки родин із дітьми, де враховуються думки організацій, що працюють у сфері захисту прав дітей. Це дозволяє формувати більш точні й ефективні стратегії, які відповідають реальним потребам населення[6].

Міністерство активно впроваджує механізми громадського моніторингу та оцінки ефективності соціальних програм. Включення населення до даного процесу допомагає не тільки визначити недоліки в реалізації програм, але й удосконалити їх. Наприклад:

- створення громадських рад при Міністерстві для оцінки реалізації програм.
- використання зворотного зв'язку через онлайн-форму для подання пропозицій та скарг.

Це дозволяє громадянам бути активними учасниками процесу та забезпечує більш ефективне реагування на їхні потреби. Завдяки активній діяльності Міністерства у сфері зв'язків з громадськістю відбувається значне підвищення прозорості його роботи. Міністерство соціальної політики прагне забезпечити громадян повною та достовірною інформацією щодо державних соціальних програм, їх умов і результатів. Прозорість сприяє:

- посиленню довіри громадян до державних органів,
- зменшенню рівня корупції,
- забезпеченню більш ефективного використання державних ресурсів [47].

Щоб досягти цього, Міністерство публікує детальну інформацію про бюджетні витрати, фінансування соціальних програм, а також використовує різні

канали комунікації, такі як офіційні вебсайти, соціальні мережі, прес-релізи та інші форми зв'язків із громадськістю.

Міністерство активно взаємодіє з громадськими організаціями, що працюють у соціальній сфері, щоб створювати більш інклюзивні та ефективні програми. Така взаємодія сприяє збільшенню охоплення цільових груп і підвищити ефективність програм соціального захисту.

Наприклад, партнерство Міністерства з неурядовими організаціями, що працюють із людьми з інвалідністю, дозволяє створювати програми підтримки, які надають додаткову допомогу таким особам у сфері зайнятості, освіти та реабілітації. Співпраця з міжнародними організаціями (наприклад, ООН, UNICEF) допомагає Україні впроваджувати міжнародні стандарти соціальної політики і покращувати механізми допомоги у кризових ситуаціях, таких як війна або пандемії [6].

Завдяки розвитку цифрових технологій Міністерство соціальної політики може швидше і зручніше надавати соціальні послуги, що значно покращує доступність допомоги для громадян. У цьому контексті зв'язки з громадськістю стають важливим інструментом для:

- популяризації нових цифрових сервісів, таких як мобільний додаток «Дія», через який можна подати заяву на соціальні виплати, отримати консультацію або перевірити статус поданих заявок.
- інформування громадян про можливості електронного урядування, що спрощує взаємодію з владними структурами та оптимізує ступінь включення населення до процесу ухвалення рішень [51].

Міністерство використовує медіа для інформування громадян про соціальні програми та зміни в законодавстві. Зокрема:

- прес-релізи і брифінги з журналістами.

- спеціалізовані телерадіопередачі, а також інформаційні кампанії, спрямовані на популяризацію соціальних прав та програм серед різних груп населення [68].

Інформування через медіа дозволяє забезпечити широку охопленість та зрозумілість інформації для всіх громадян, що сприяє підвищенню ефективності реалізації соціальної політики.

Міністерство соціальної політики через активні зв'язки з громадськістю не лише забезпечує ефективну реалізацію соціальної політики, але й сприяє розвитку громадянського суспільства, забезпечуючи прозорість, залучення громадян до процесу ухвалення рішень, а також покращує доступність державних послуг. Спільно з іншими державними органами, неурядовими організаціями та медіа Міністерство працює над підвищенням рівня життя в Україні та реалізацією сучасних соціальних ініціатив [6].

Комунікації з громадськістю відіграють ключову роль у роботі Міністерства соціальної політики України, оскільки ці зв'язки сприяють забезпеченню ефективного обміну інформацією між державними інституціями та громадянами. За допомогою інноваційних засобів і методів зв'язків з громадськістю Міністерство може швидко реагувати на соціальні виклики, інформувати громадян про нові програми та зміни в законодавстві, а також отримувати зворотній зв'язок від населення. В цьому контексті важливою є не тільки інформаційна діяльність, але й створення каналів для взаємодії та участі громадян у процесах прийняття рішень.

Сучасні цифрові технології відіграють важливу роль у зв'язках з громадськістю. Міністерство активно використовує онлайн-ресурси для інформування населення та забезпечення доступу до соціальних послуг. Наприклад офіційний вебсайт Міністерства соціальної політики України це основний ресурс, на якому публікуються важливі новини, зміни в законодавстві, інструкції та документи для громадян. Окрім цього, на сайті доступна інформація

про програми соціальної допомоги, що надає можливість населенню самостійно ознайомитися з умовами та подати заявки.

Платформа «Дія» – мобільний додаток та вебпортал, що дозволяє громадянам подавати заяви на отримання соціальних виплат, перевіряти їхній статус, а також отримувати різноманітні адміністративні послуги в електронному вигляді. Це значно полегшує процес взаємодії з державними органами, зменшуючи бюрократичні бар'єри. Ці інструменти дозволяють забезпечити швидку комунікацію з великою кількістю людей, надаючи зручні канали для подачі заявок, отримання консультацій і оновлень щодо соціальних програм.

Зв'язки з громадськістю Міністерства соціальної політики також включають активну співпрацю з громадськими організаціями та неурядовими структурами, що займаються соціальними питаннями. Ці організації можуть допомогти в поширенні інформації про нові ініціативи, а також в організації тренінгів, семінарів та інших заходів, що підвищують обізнаність громадян щодо їхніх прав та можливостей отримати соціальну підтримку.

Зв'язки з громадськістю Міністерства соціальної політики також включають активну співпрацю з органами місцевого самоврядування. Місцеві органи влади, як правило, мають більш тісний контакт з громадянами і здатні оперативно реагувати на їхні запити. Міністерство співпрацює з ними для:

- Розповсюдження інформації про нові соціальні програми на рівні місцевих громад.
- Впровадження спільних ініціатив на місцевому рівні, таких як програми допомоги малозабезпеченим родинам, інвалідам та пенсіонерам.

Завдяки такій співпраці програми соціального захисту можуть бути реалізовані швидше і з урахуванням специфіки місцевих потреб [6].

Таким чином, Міністерство соціальної політики використовує широкий спектр інструментів зв'язків з громадськістю для ефективної комунікації з громадянами та іншими зацікавленими сторонами. Сучасні цифрові технології,

медіа-зв'язки, співпраця з громадськими організаціями та залучення громадян до процесу моніторингу соціальної політики дозволяють створити ефективні механізми інформування та взаємодії з населенням. Це дозволяє Міністерству більш точно реагувати на потреби громадян, покращувати соціальні програми та забезпечувати прозорість і ефективність у наданні соціальних послуг.

Зв'язки з громадськістю Міністерства соціальної політики України відіграють надзвичайно важливу роль в умовах сучасних викликів, зокрема в умовах війни, соціальних та економічних труднощів, що постають перед країною. Взаємодія з громадянами, організаціями, медіа та іншими зацікавленими сторонами є важливою частиною не тільки у забезпеченні соціальних прав, але й у подоланні кризових ситуацій та збереженні довіри громадян до державних органів.

Ініціація повномасштабного військового конфлікту, ініційованого Російською Федерацією, спричинила значні трансформації у системі соціальної допомоги населенню.

Міністерство соціальної політики швидко адаптувало свої стратегії зв'язків з громадськістю до нових умов, зокрема через:

1) Інформування про зміни в законодавстві та соціальних виплатах. Під час війни спостерігаються часті зміни в механізмах надання соціальних виплат, що було важливою інформацією для населення, перш за все, ВПО, ветеранів війни та сімей загиблих. Міністерство використовувало як традиційні канали комунікації, так і новітні цифрові платформи, щоб оперативно донести зміни до широкої аудиторії.

2) Криза довіри та відновлення зв'язку з громадянами. В умовах кризи, особливо в зоні бойових дій, населення часто виявляло зневіру щодо ефективності державної підтримки. Для відновлення довіри Міністерство активно працювало над забезпеченням прозорості своїх дій, публікуючи звіти та відповідаючи на запитання громадян через офіційні канали та соціальні мережі [75].

Оцінка ефективності зв'язків з громадськістю Міністерства соціальної політики під час війни є головним компонентом сприяння захисту громадян на соціальному рівні в період кризи. Міністерство використовує різноманітні інструменти для комунікації з громадянами, адаптуючи свої стратегії до нових умов, враховуючи вимоги часу та соціальні потреби. Взаємодія з громадянами через цифрові платформи, медіа та громадські організації, а також постійний моніторинг та оцінка результатів дозволяють Міністерству ефективно реагувати на виклики війни та забезпечувати соціальну підтримку в найскладніші часи.

3.2. Методи і технології зв'язків з громадськістю в аспекті діяльності Міністерства соціальної політики України

У контексті сучасних соціальних та економічних перетворень в Україні, ефективне керування у сфері соціальної політики вимагає імплементації інноваційних методик та технологій для забезпечення взаємодії між державними органами та громадянським суспільством. Міністерство соціальної політики України, як основний регулятор, встановлює ключові напрями національної соціальної політики, включно з питаннями соціального захисту, трудових відносин, пенсійного забезпечення, та інших значущих секторів. Зважаючи на критичне значення соціальної політики для стабільності та розвитку держави, розробка ефективних комунікаційних стратегій з громадськістю стає невід'ємною складовою успішної імплементації державних ініціатив та програм.

Одним із головних елементів стратегії зв'язків з громадськістю Міністерства соціальної політики є надання громадянам своєчасної та точної інформації про соціальні послуги, законодавчі зміни, а також актуальні програми соціального захисту. Офіційні канали Міністерства виконують роль основного інструменту для забезпечення прозорості та відкритості в державних відносинах. До основних таких каналів належать[6]:

1) Офіційний вебсайт Міністерства соціальної політики України. Вебсайт є основним джерелом інформації для громадян. Він забезпечує постійну доступність важливих документів, таких як законодавчі ініціативи, роз'яснення щодо виконання соціальних програм, постанови уряду, а також регулярні новини Міністерства. Зокрема, на сайті розміщуються електронні версії законодавчих актів, що дозволяє забезпечити доступність і прозорість важливої інформації для громадян.

Міністерство активно використовує електронні послуги для підвищення доступності державних послуг. Вебсайт має інтерактивні інструменти, які дозволяють громадянам подати заявки на отримання соціальних виплат, звертатися за консультаціями та перевіряти статус своїх заявок. Це не тільки зменшує навантаження на державні органи, а й значно знижує час на обробку запитів.

Міністерство також активно використовує онлайн-форму для подачі петицій та звернень громадян. Через електронні платформи громадяни можуть подавати свої пропозиції щодо змін у соціальній політиці, що дозволяє Міністерству враховувати думки та потреби населення при розробці нових законодавчих ініціатив. Такий підхід сприяє посиленню взаємодії між державними органами та громадянами, підвищуючи рівень залучення населення до процесу прийняття рішень.

Для покращення доступу до державних послуг Міністерство соціальної політики розробляє мобільні додатки. Завдяки таким додаткам громадяни можуть отримувати доступ до актуальної інформації щодо соціальних виплат, перевіряти їх статус, подавати заяви або звернення без необхідності відвідування офісів. Мобільні додатки також можуть містити функції для моніторингу змін у законодавстві, що стосуються соціальних прав.

Використання таких цифрових платформ є необхідним кроком до цифровізації державного управління, оскільки воно не лише знижує

адміністративні бар'єри, але й підвищує ефективність державних інституцій, зменшуючи корупційні ризики і підвищуючи рівень довіри до органів влади [6].

Регулярні прес-релізи, опубліковані на офіційному вебсайті, інформують громадян про актуальні зміни в законодавстві, нові ініціативи Міністерства, запуск нових соціальних програм. Прес-релізи не тільки сприяють оперативному інформуванню громадськості, але й мають важливе значення для збереження прозорості у процесі прийняття рішень. Вони дозволяють забезпечити чітке розуміння планів Міністерства, а також створюють відкриту платформу для обговорення громадських ініціатив і пропозицій.

На офіційному сайті Міністерства також існує розділ часто задаваних питань, де надаються відповіді на найбільш актуальні запити громадян. Цей розділ має велике значення, оскільки дозволяє швидко отримати точні відповіді на питання щодо процедур надання соціальних послуг, отримання допомоги, реєстрації пенсійних прав тощо. Відповіді на ці питання створюються на основі часто зустрічаючихся запитів від громадян, що дозволяє значно зменшити навантаження на державні органи і знизити кількість помилок або непорозумінь під час взаємодії з населенням.

Відкриті форуми та онлайн-консультації через державні платформи, на яких громадяни можуть звертатися до Міністерства за конкретними консультаціями з питань соціального захисту, допомоги та виплат. Ці платформи дають можливість роз'яснити будь-які непорозуміння щодо соціальних послуг, допомогти у вирішенні адміністративних складнощів, а також забезпечити надання персоналізованої консультації за конкретними запитами громадян [6].

Таким чином, офіційні канали Міністерства соціальної політики України є важливим інструментом для реалізації принципу відкритості та прозорості в управлінні. Вони дозволяють забезпечити ефективну комунікацію з громадянами, знижують рівень недовіри до державних органів і сприяють успішному впровадженню соціальних програм, що безпосередньо впливають на життя

населення. Важливим є те, що ці канали не тільки надають інформацію, але й стимулюють активну участь громадян у формуванні соціальної політики, що робить її більш орієнтованою на реальні потреби населення.

Одним із важливих методів зв'язків з громадськістю, що використовуються Міністерством соціальної політики України, є створення та підтримка інтерактивних платформ для забезпечення активної участі громадян у процесах формування та обговорення соціальних ініціатив і програм. Ці платформи є важливим інструментом для посилення демократичних засад державного управління, адже вони забезпечують громадянам можливість активно впливати на політику та державні рішення. До таких платформ відносяться:

Електронні петиції та громадське обговорення. В Україні активно функціонує система електронних петицій, де громадяни можуть ініціювати обговорення конкретних соціальних проблем або змін у політиці Міністерства. Цей інструмент забезпечує відкритість та доступність процесів, даючи можливість громадянам впливати на державну політику. Петиції мають велике значення для залучення широкої аудиторії до обговорення важливих питань, таких як реформування соціальних виплат, пенсійного забезпечення, створення нових програм соціальної допомоги тощо. Однак, для того щоб система працювала ефективно, необхідна належна технічна підтримка та постійне вдосконалення її функціоналу [6].

Платформи для громадських консультацій та обговорень. Міністерство соціальної політики активно використовує спеціалізовані онлайн-платформи для проведення громадських консультацій щодо нових законопроектів та ініціатив. Такі платформи дають змогу громадянам і представникам громадських організацій не лише висловлювати свої пропозиції, але й безпосередньо брати участь в обговоренні проектів нормативно-правових актів. Платформи надають можливість кожному зацікавленому громадянину ознайомитися з проектами законів, дати оцінку та пропонувати зміни, що забезпечує прозорість процесу формування

державної політики. Це важливий механізм у контексті демократичних змін в управлінні, який дозволяє враховувати різноманітні інтереси та потреби різних соціальних груп.

Міністерство активно використовує соціальні мережі як засіб для забезпечення зворотного зв'язку з громадськістю. Такі платформи, як Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, забезпечують прямий канал комунікації між державними органами та громадянами. Через ці мережі Міністерство не тільки поширює інформацію про новини, зміни в соціальній політиці або надає консультації, але й збирає відгуки, пропозиції та побажання громадян. Мобільні додатки для смартфонів, спеціально розроблені Міністерством, надають можливість для безпосереднього зв'язку з громадянами, полегшуючи подачу заявок, запитів та звернень через мобільні пристрої. Ці додатки дозволяють також зібрати статистичні дані про взаємодію громадян з органами влади, що є важливою частиною для подальшого розвитку політики і програм Міністерства [6].

Для забезпечення ефективної комунікації з громадськістю Міністерство регулярно організовує вебінари, онлайн-конференції та зустрічі з представниками відомства, де громадяни можуть отримати детальні відповіді на свої запитання, зокрема щодо соціальних виплат, прав і можливостей, що надаються державою. Це важливий елемент взаємодії, який дозволяє роз'яснити складні питання, обговорити нововведення та вирішити нагальні проблеми безпосередньо під час онлайн-зустрічі.

Міністерство соціальної політики України активно використовує різноманітні медіа-ресурси та PR-кампанії для підвищення рівня обізнаності громадян про існуючі соціальні програми та ініціативи, а також для формування позитивного іміджу державної політики в галузі соціального захисту. Це важливий компонент стратегії комунікацій з громадськістю, оскільки ефективна інформаційна кампанія дозволяє не лише поширювати знання про державні

послуги, а й мотивувати громадян активно користуватися ними, а також сприяти налагодженню довірчих відносин між органами влади та населенням. Використання традиційних медіа, таких як телебачення і радіо, залишається важливим каналом комунікації для досягнення широкої аудиторії. Міністерство соціальної політики часто ініціює випуски спеціалізованих програм, ток-шоу, інтерв'ю з експертами та працівниками міністерства, в яких обговорюються актуальні питання соціального захисту населення. Такі програми допомагають громадянам не лише дізнаватися про нові соціальні ініціативи, а й роз'яснювати, як вони можуть скористатися державними послугами та які документи необхідно подати для отримання допомоги[6].

Міністерство також активно використовує друковані та цифрові медіа для поширення інформації. Інформаційні статті, оголошення, інфографіка, розміщені в газетах, журналах, на новинних порталах, створюють можливість донести важливі повідомлення до ширшої аудиторії, в тому числі до тих категорій громадян, які не користуються активно цифровими ресурсами. Враховуючи зростаючу роль інтернет-платформ, Міністерство використовує також такі канали, як блоги, новини на офіційних вебсайтах органів влади, спеціалізовані онлайн-ресурси для розповсюдження інформації про новини соціальних програм, зміни в законодавстві та відповіді на часті питання.

Окрему увагу Міністерство приділяє створенню соціальної реклами та відео-контенту, спрямованого на просування важливих соціальних ініціатив, таких як програми пенсійного забезпечення, підтримка ветеранів війни, допомога малозабезпеченим родинам, доступ до медичних послуг тощо. Відеоролики та рекламу, що містять інструкції, поради та актуальну інформацію, Міністерство розміщує на телебаченні, в кінотеатрах, на YouTube-каналі та в соціальних мережах. Цей формат дозволяє подати складну інформацію у доступному та привабливому вигляді, що значно покращує рівень її сприйняття та запам'ятовуваності серед широкої аудиторії [6].

Важливою частиною стратегії Міністерства є моніторинг і аналіз результативності проведених PR-кампаній. Це дозволяє оцінити рівень поінформованості громадян, їхній рівень залученості до обговорення соціальних ініціатив та отримання державної допомоги. На основі отриманих даних коригуються майбутні кампанії для більш ефективного досягнення цілей. Використання медіа-ресурсів і PR-кампаній є важливим інструментом для підвищення рівня обізнаності громадян про соціальні ініціативи та підтримки позитивного іміджу Міністерства соціальної політики. Застосування цих методів дозволяє Міністерству успішно комунікувати з різними групами на соціальному рівні, сприяючи доступності соціальних послуг та допомоги для всіх верств населення.

Одним із ключових аспектів ефективної роботи Міністерства соціальної політики є постійне коригування соціальної політики на основі отриманого зворотного зв'язку. Взаємодія з громадськістю та залучення її до процесу розробки та втілення соціальних заходів є важливою передумовою для забезпечення високоякісного надання соціальних послуг, які адекватно відповідають вимогам різноманітних демографічних груп [1, с. 19]. Важливо, що цей процес не є одноразовим, а потребує постійного моніторингу, аналізу та адаптації політики в залежності від змін у суспільстві та економічному середовищі.

Отже, методи та технології зв'язків з громадськістю в аспекті діяльності Міністерства соціальної політики України є основою для налагодження успішної взаємодії між державними органами та громадянами. Зворотний зв'язок, прозорість, включення населення до процесу становлення політики є необхідними елементами для розвитку соціальної політики, орієнтованої на потреби суспільства. Міністерство активно використовує різноманітні методи, такі як громадські слухання, консультування, електронні платформи та соціальні мережі,

щоб забезпечити відкритість своїх рішень та дії, а також адекватно реагувати на актуальні проблеми.

Збір зворотного зв'язку та його інтеграція в процес розробки і коригування соціальних програм дозволяє адаптувати політику до змінюваних умов та збереження соціальної справедливості. Водночас, використання інноваційних технологій і платформ для комунікації створює умови для ефективного залучення різних груп населення, у тому числі найуразливіших, до обговорення важливих питань соціального забезпечення та підтримки [3].

Оптимізація ступеня довіри населення до владних структур залежить від можливостей Міністерства соціальної політики налагоджувати діалог, що базується на чесності, прозорості та відкритості. Врахування зворотного зв'язку та адаптація політики відповідно до отриманих рекомендацій є важливими складовими стратегічного розвитку системи соціальних послуг в Україні. У підсумку, ефективні методи і технології зв'язків з громадськістю дозволяють Міністерству не лише формувати стратегії, але й постійно вдосконалювати соціальну політику, сприяючи розвитку суспільства в цілому.

3.3. Приклади успішних практик зв'язків з громадськістю в Україні та світі

Ефективна взаємодія державних органів з громадськістю, заснована на відкритості, прозорості та підзвітності, має вирішальне значення для підвищення рівня довіри до влади та забезпечення участі населення у державних процесах. Сучасні практики зв'язків з громадськістю в різних країнах, зокрема в Україні, демонструють вдалі підходи, які сприяють досягненню цих цілей.

«Prozorro» — інструмент електронних закупівель і прозорості в Україні

Платформа «Prozorro» стала знаковим прикладом ефективної реалізації принципів прозорості та підзвітності у сфері державних закупівель в Україні.

Ініціація системи "Prozorro" у 2016 році була спрямована на усунення корупційних загроз у процедурах державних закупівель та на забезпечення необмеженого доступу суспільства до інформації про всі етапи тендерних процедур. Опираючись на принцип «усі бачать усе», система "Prozorro" надає можливість громадянам, громадським організаціям та бізнес-структурам моніторити процеси закупівель в реальному часі, що сприяє високій прозорості державних відносин.

Система «Prozorro» була розроблена як електронний майданчик, який об'єднує всі дані про державні закупівлі та надає можливість проводити тендери в електронному форматі. Платформа містить такі основні компоненти:

- Відкритий реєстр даних про всі тендери, включаючи інформацію про учасників, суми пропозицій і результати.
- Інструменти аналітики для моніторингу даних у зручному форматі, які доступні для журналістів, аналітиків та громадськості.
- Платформа обговорень — система дозволяє потенційним постачальникам подавати запити на роз'яснення щодо тендерної документації, що сприяє відкритій і конструктивній комунікації між усіма сторонами [48].

Завдяки впровадженню «Prozorro», рівень довіри до державних закупівель значно підвищився. Платформа допомогла Україні зекономити понад 100 мільярдів гривень на тендерних закупівлях з моменту її запуску. Більше того, «Prozorro» суттєво зменшила кількість порушень у сфері державних закупівель, адже кожен етап процесу став прозорим і доступним для перевірки[52].

Завдяки постійному вдосконаленню платформи, державні органи та бізнес мають змогу використовувати зручніші інструменти для подачі заявок, а громадські організації отримують доступ до сучасних засобів моніторингу, що полегшує їхню антикорупційну діяльність.

Для популяризації та роз'яснення функцій платформи було проведено активну PR-кампанію, що представлено на рис. 3.1.

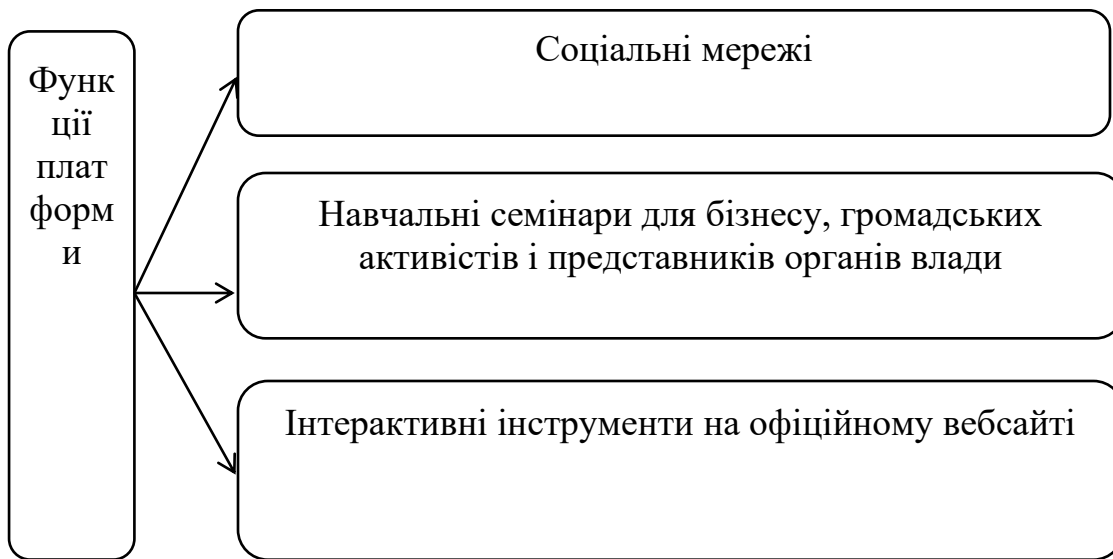


Рис. 3.1 Функцій платформи було проведено активну PR-кампанію
Опишемо їх детально.

1. Соціальні мережі — публікація успішних кейсів, інструкцій та відеороликів про роботу «Prozorro», що підвищило обізнаність серед громадян.
2. Навчальні семінари для бізнесу, громадських активістів і представників органів влади, на яких експерти розповідали про особливості використання платформи.
3. Інтерактивні інструменти на офіційному вебсайті, зокрема калькулятори економії та підказки для оптимального використання системи.

Завдяки своїм досягненням «Prozorro» стала прикладом для інших країн, які прагнуть підвищити прозорість державних закупівель. У 2016 році платформа отримала нагороду Open Government Partnership (OGP) та міжнародне визнання, зокрема від Світового банку, що підкреслює її успішність у протидії корупції. Платформа використовується як модель у ряді інших країн, що впроваджують подібні системи для прозорих закупівель, таких як Грузія та Молдова[52].

Попри значні досягнення, платформа «Prozorro» стикається з певними викликами, серед яких складність інтеграції з іншими державними базами даних,

необхідність адаптації до нових законодавчих вимог та подальше вдосконалення механізмів контролю. Майбутні плани передбачають інтеграцію штучного інтелекту для аналізу даних, що дозволить автоматично виявляти потенційні корупційні ризики та порушення у тендерах.

Польща є ще одним успішним прикладом ефективної реалізації інноваційних підходів до зв'язків з громадськістю завдяки створенню платформи «GovTech Polska». Ініціатива була започаткована польським урядом з метою залучення нових технологій та талановитих фахівців для вирішення соціальних, економічних і екологічних викликів. «GovTech Polska» орієнтована на залучення громадян до процесу прийняття рішень і вирішення суспільно важливих проблем, створюючи унікальне середовище для співпраці між державним і приватним секторами [38].

«GovTech Polska» функціонує як централізована онлайн-платформа, яка з'єднує державні установи з молодими інноваторами, IT-стартапами та підприємцями. Через платформу державні установи оголошують конкурси та виклики, за допомогою яких компанії та команди можуть подати свої рішення для подолання конкретних завдань. Процес виглядає так:

1. Відбір викликів — державні органи визначають проблеми, які потребують інноваційних рішень.
2. Подання пропозицій — команди підприємців або стартапи представляють свої ідеї.
3. Тестування та реалізація — обрані рішення проходять тестування, а найефективніші проєкти впроваджуються у державних установах.

Деякі приклади успішної реалізації проєктів в рамках «GovTech Polska» включають:

- Розробка цифрової системи для боротьби з корупцією — використання штучного інтелекту для аналізу публічних закупівель і виявлення підозрілих операцій.

- Створення інструментів для моніторингу забруднення повітря — розробка додатків, які збирають дані про рівень забруднення повітря в режимі реального часу, забезпечуючи громадян і державні органи інформацією для оперативного реагування.

- Автоматизація надання адміністративних послуг — платформа допомогла оптимізувати процес подачі заявок на різні дозволи, зменшуючи бюрократію та підвищуючи зручність для громадян.

«GovTech Polska» не лише сприяє вирішенню нагальних державних завдань, але й підвищує рівень залучення громадськості до управлінського процесу. Відкритість платформи дозволяє залучити різноманітних спеціалістів та створює умови для формування позитивного іміджу державних інституцій, які виглядають інноваційними та відкритими до співпраці з громадськістю [38].

Проект «GovTech Polska» за кілька років функціонування суттєво підвищив рівень довіри громадян до державних органів та сприяв розвитку інноваційного сектору в країні. Більше того, платформа слугує прикладом для інших держав, що прагнуть модернізувати процеси надання державних послуг та залучити приватний сектор і громадськість до вирішення соціально значущих питань. Участь громадян у розробці рішень не лише сприяє підвищенню якості послуг, але й робить процес управління більш прозорим і підзвітним.

Серед переваг «GovTech Polska» можна відзначити такі:

- Залучення приватного сектору та громадськості — дає можливість для діалогу і співпраці, що сприяє виробленню ефективних рішень.

- Швидка реалізація проектів — завдяки конкурсній основі платформа дозволяє швидко впроваджувати нові рішення [38].

Разом із тим, платформа стикається з певними викликами, серед яких:

- Необхідність постійної підтримки та модернізації — для забезпечення актуальності та доступності технологій.

- Ризик відсутності достатньої кількості фахівців — враховуючи високий рівень конкуренції на ринку, утримати спеціалістів у сфері державних послуг може бути складно.

Таким чином, платформа «GovTech Polska» є яскравим прикладом інтеграції інновацій та громадської активності у сфері публічного управління, що може бути використано як модель для розробки подібних ініціатив у інших країнах, зокрема в Україні.

Пандемія COVID-19 стала глобальним викликом, який змусив уряди багатьох країн адаптувати свої стратегії комунікації з громадськістю для захисту населення та зменшення поширення вірусу. Велика Британія швидко адаптувала свою політику зв'язків з громадськістю, запустивши одну з найбільш успішних і впізнаваних кампаній «Stay Home, Protect the NHS, Save Lives» («Перебувайте в оселях, охороняйте NHS, зберігайте життя»). Ця кампанія стала прикладом ефективною та оперативною комунікаційною стратегією в умовах кризи [89].

Кампанія «Stay Home, Protect the NHS, Save Lives» мала кілька ключових цілей:

1. Підвищення обізнаності громадськості про необхідність дотримання обмежень і соціальної дистанції для запобігання поширенню COVID-19.
2. Захист Національної служби охорони здоров'я (NHS) — кампанія спрямовувалася на зменшення навантаження на систему охорони здоров'я, яка опинилася на межі перевантаження через значну кількість пацієнтів з COVID-19.
3. Стимулювання громадян до відповідальної поведінки — заохочення людей залишатися вдома та обмежувати соціальні контакти задля власної безпеки та безпеки оточуючих [89].

Кампанія охоплювала різні канали комунікації та елементи, які забезпечували високу ефективність і доступність інформації:

- Соціальні медіа та цифрова реклама — платформи, такі як Facebook, Twitter, Instagram та YouTube, використовувалися для поширення коротких і

чітких повідомлень, які легко запам'ятовувалися та могли охопити широку аудиторію.

- Телебачення та радіо — регулярно транслювалися звернення урядових представників, включаючи прем'єр-міністра та медичних експертів, які надавали рекомендації та пояснення стосовно необхідності карантинних заходів.

- Реклама на вулицях та в громадських місцях — плакати з логотипом кампанії розміщувалися на автобусних зупинках, у транспорті та на інших громадських об'єктах для широкого доступу громадян.

Вплив кампанії був значним, і вона допомогла досягти декількох важливих результатів:

- Швидке поширення інформації — завдяки використанню кількох каналів комунікації та чітких гасел інформація про кампанію швидко дійшла до різних верств населення.

- Підвищення обізнаності громадян — кампанія допомогла сформувати у громадян усвідомлення важливості дотримання карантинних обмежень, особливо на ранніх етапах пандемії, коли було критично обмежити контакти для зменшення швидкості розповсюдження вірусу.

- Зниження навантаження на NHS — кампанія досягла своєї мети, зменшивши кількість пацієнтів з COVID-19 у лікарнях на певних етапах пандемії, що дало змогу медичній системі краще розподіляти ресурси [64].

Важливою особливістю кампанії стало її постійне оновлення та адаптація повідомлень залежно від розвитку ситуації з COVID-19. Британський уряд також проводив аналіз ефективності повідомлень та відповідей громадськості на кампанію, завдяки чому зміг коригувати комунікаційні підходи. Коли виникла потреба у посиленні обмежень, кампанія отримала нові повідомлення, наприклад, «Hands, Face, Space» («Руки, обличчя, дистанція»), щоб нагадувати громадянам про основні заходи профілактики [69].

Кампанія «Stay Home, Protect the NHS, Save Lives» стала важливим елементом ефективної комунікаційної стратегії у сфері публічного управління під час кризи. Завдяки використанню чітких і впізнаваних меседжів уряду вдалося не лише покращити зв'язок з громадськістю, а й встановити довіру та авторитет. Кампанія також стала взірцем для інших країн, які згодом використовували подібні стратегії у своїх комунікаційних підходах до пандемії.

Хоча кампанія була в цілому успішною, вона зіткнулася з деякими викликами. Основний із них — це втримання уваги та довіри громадськості протягом тривалої кризи, коли люди втомлюються від постійних нагадувань про обмеження. Однак, завдяки систематичній підтримці та адаптації повідомлень, кампанії вдалося підтримати громадський інтерес і допомогти забезпечити суспільну безпеку [89].

Кампанія «Stay Home, Protect the NHS, Save Lives» є прикладом успішного кризового менеджменту та ефективних зв'язків з громадськістю у сфері публічного управління, яка має велике значення для захисту здоров'я населення та підвищення рівня довіри до державних установ.

Цифрова платформа «Дія» стала однією з найбільш інноваційних ініціатив у сфері державного управління в Україні, значно трансформувавши методології надання адміністративних послуг громадянам. Вона була створена Міністерством цифрової трансформації України з метою розвитку цифрової інфраструктури країни та забезпечення доступу населення до державних послуг онлайн. Основна мета «Дії» — сприяти покращенню взаємодії між державою та громадянами, зробити адміністративні процеси більш прозорими та зручними, а також запобігати корупційним проявам через мінімізацію контакту громадян із представниками влади. Ця платформа активно розвивається і розширюється, що дозволяє громадянам України отримувати адміністративні послуги, не виходячи з дому, що особливо важливо в умовах сучасних викликів, зокрема пандемії та війни [74].

«Дія» розроблялася для вирішення низки ключових завдань у сфері державного управління:

1. Цифровізація адміністративних послуг — перехід від традиційної паперової до електронної форми надання послуг. Це не лише скорочує час на оформлення документів, але й зменшує навантаження на державні установи.

2. Підвищення прозорості та довіри до державних органів — «Дія» дозволяє громадянам отримувати повну інформацію про статус своїх заявок і звернень, що підвищує рівень довіри до процесів управління.

3. Залучення громадян до управління державою — платформа забезпечує громадянам можливість участі в різноманітних громадських ініціативах, надаючи доступ до електронних голосувань та опитувань, які допомагають державі враховувати думки суспільства.

4. Інклюзія та доступність послуг — особлива увага приділяється забезпеченню доступу до державних послуг для громадян, які не мають можливості відвідувати державні установи через фізичні обмеження або інші особисті обставини [74].

До головних функцій та переваг платформи «Дія»

1. Цифрові документи: «Дія» надає користувачам опція доступу до цифрових копій вітчизняного паспорта, міжнародного паспорта та дозволу на керування автомобілем, студентського квитка, посвідчення особи, що дозволяє швидко і зручно пред'являти документи в різних ситуаціях. Електронні версії документів мають таку ж юридичну вагу, як і їхні паперові еквіваленти.

2. Адміністративні послуги онлайн: Платформа надає можливість реєстрації бізнесу, отримання ліцензій, оформлення субсидій, соціальної допомоги, реєстрації місця проживання та багатьох інших послуг онлайн. Це сприяє значній економії часу як для громадян, так і для державних службовців.

3. Електронне голосування та соціальні опитування: Завдяки інструментам, які надає «Дія», українці можуть брати участь у національних та

місцевих опитуваннях і голосуваннях, що дозволяє населенню здійснювати вплив на важливі рішення соціума. Наприклад, платформа дозволяла брати участь в опитуваннях щодо важливих соціальних ініціатив.

4. Інформаційні ресурси та державні дані: «Платформа «Дія» забезпечує доступ до широкого спектру державних реєстрів та інформаційних баз даних, що сприяє підвищенню прозорості та забезпечує громадянам більше інформації про функціонування органів влади [74].

Роль платформи «Дія» в контексті зв'язків з громадськістю є визначальною, оскільки вона не лише підвищує якість надання послуг, а й забезпечує прозорість, відкритість та зручність, що допомагає формувати позитивне ставлення до державних органів. Залучення громадян до процесів управління та надання можливостей для участі у суспільно-значущих опитуваннях є новим кроком у розвитку громадської участі та розширення демократичних засад.

Завдяки «Дії» також здійснюється активна інформаційна кампанія, яка допомагає громадянам дізнатися більше про свої права, можливості й обов'язки, що підвищує їх обізнаність і залученість у громадське життя. Платформа активно використовується для інформування населення про нові законодавчі зміни, інновації в державному секторі та можливості отримання допомоги чи участі в державних ініціативах [74].

Платформа «Дія» показала високі показники залученості громадян і стала незамінною для багатьох українців:

- Значне охоплення населення: на сьогодні платформа має мільйони користувачів, які щоденно користуються її послугами. Це свідчить про великий попит на цифрові рішення в Україні.
- Економія часу та спрощення процесів: завдяки цифровізації процесів громадяни отримують адміністративні послуги швидко та без необхідності відвідувати державні установи. Це дозволяє уникати черг і економити час.

- Зниження рівня корупції: автоматизація послуг знижує ризик корупції, адже мінімізується людський фактор, що раніше міг призводити до непрозорих схем та упередженого підходу [74].

Незважаючи на успішні результати, перед платформою стоять і певні виклики:

- Захист персональних даних: враховуючи обсяги персональної інформації, що зберігається на платформі, необхідно забезпечити найвищий рівень кібербезпеки та конфіденційності, що викликає певні труднощі через ризики кіберзлочинності.

- Цифрова нерівність: в Україні ще існують регіони, де доступ до Інтернету або цифрових пристроїв обмежений, що ускладнює можливості для деяких громадян користуватися послугами «Дії».

- Надання додаткових ресурсів для користувачів з особливими потребами: для того щоб зробити платформу повністю інклюзивною, необхідно надати додаткові можливості та функціонал, спрямований на підтримку осіб з інвалідністю.

Платформа «Дія» є новаторською ініціативою, яка продемонструвала величезний потенціал цифрових технологій у трансформації державних послуг, покращенні зв'язків з громадськістю та зміцненні довіри до держави. Україна стала однією з провідних країн у впровадженні цифрових послуг для громадян, що робить її прикладом успішної модернізації державного управління та оптимізації результативності діалогу з населенням [74].

Висновки до розділу III

Практичний аспект зв'язків з громадськістю в діяльності органів публічної влади є одним з інструментів функціонування ефективної взаємодії між урядом та громадянським суспільством в значній мірі залежить від використання різних інструментів зв'язків з громадськістю. Втілення цих зв'язків у практику включає

застосування різноманітних форм, методів та інструментів, що спрямовані на розвиток діалогу з громадянами, врахування їхніх потреб і очікувань, а також на їх активну участь у процесах управління.

У сучасних умовах відкритість, прозорість і підзвітність органів влади виступають важливими складовими їхньої легітимності та суспільної довіри.

Практичне впровадження зв'язків з громадськістю охоплює низку аспектів. По-перше, це організація систематичного інформування громадян про діяльність органів влади. Для цього активно використовуються офіційні вебсайти, соціальні мережі, пресрелізи, публічні звіти та інші засоби масової інформації. Такий підхід дозволяє досягти максимального охоплення аудиторії, забезпечити прозорість управлінських процесів і посилити довіру громадян до прийнятих рішень.

По-друге, важливим є зворотний зв'язок, який реалізується через громадські слухання, опитування, електронні петиції та звернення громадян. Це дозволяє органам влади отримувати актуальну інформацію про потреби та проблеми суспільства, а також враховувати думку громадян при розробці політик і прийнятті рішень.

По-третє, значну роль відіграє участь громадськості у реалізації соціально значущих проєктів. Завдяки механізмам громадського бюджету, консультаційних рад і партнерств між владою та громадськими організаціями забезпечується активна участь населення у вирішенні актуальних питань громади.

Попри досягнення, практична реалізація зв'язків з громадськістю стикається з низкою викликів. Серед них слід виділити низький рівень комунікаційної культури окремих органів влади, недостатнє фінансування проєктів, спрямованих на комунікацію, а також обмежений доступ до сучасних цифрових технологій у деяких регіонах. Окремою проблемою є формальний підхід до взаємодії з громадянами, що призводить до зниження ефективності комунікаційних заходів.

Перспективи вдосконалення практичних аспектів зв'язків з громадськістю полягають у запровадженні інноваційних підходів, зокрема цифрових технологій,

які спрощують доступ до інформації та забезпечують ефективний зворотний зв'язок. Також необхідно підвищувати професійний рівень державних службовців, зокрема їхню здатність ефективно комунікувати з громадськістю.

Основні напрями практичної реалізації зв'язків із громадськістю

1. Систематичне інформування громадян

Забезпечення прозорого доступу до інформаційних ресурсів про роботу владних структур є базовим елементом зв'язків із громадськістю. Влада активно використовує офіційні вебсайти, сторінки в соціальних мережах, публікацію пресрелізів, організацію пресконференцій і випуск публічних звітів. Ці заходи спрямовані на те, щоб громадяни мали повний і своєчасний доступ до інформації про управлінські рішення, їхні обґрунтування та результати. Однак, важливим залишається не лише надання інформації, а й її адаптація до потреб різних цільових аудиторій. Наприклад, інфографіки, відеоматеріали та інтерактивні ресурси сприяють кращому розумінню складної інформації, особливо серед молоді.

2. Організація зворотного зв'язку

Зворотний зв'язок є ключовою для формування двосторонньої комунікації між владою та суспільством. Його практична реалізація охоплює:

- Громадські слухання, які дозволяють обговорити з громадянами проекти рішень і врахувати їхню думку.
- Опитування та анкетування, що надають органам влади об'єктивну інформацію про нагальні потреби громадян.
- Електронні петиції, які стали популярним інструментом участі громадян у формуванні порядку денного.
- Звернення громадян, які розглядаються відповідно до законодавства і дозволяють вирішувати конкретні проблеми на індивідуальному рівні.

3. Залучення громадськості до спільної діяльності

Активна участь громадян у реалізації соціально значущих проєктів є важливим напрямом розвитку зв'язків із громадськістю. Зокрема:

- Громадський бюджет: громадяни самі пропонують проєкти, які фінансуються з місцевого бюджету, та голосують за їх реалізацію.
- Консультаційні ради та громадські об'єднання: слугують платформою для взаємодії громадян, бізнесу та влади у вирішенні важливих питань громади.
- Соціальне партнерство: співпраця з громадськими організаціями, благодійними фондами та міжнародними інституціями для реалізації спільних проєктів.

Незважаючи на досягнення, реалізація зв'язків із громадськістю стикається з низкою викликів:

1. Низький рівень комунікаційної культури окремих органів влади. Часто зустрічається формальний підхід до комунікації, коли заходи проводяться лише для "галочки", без реального залучення громадян.
2. Обмежені фінансові ресурси. Недостатнє фінансування проєктів, спрямованих на комунікацію, особливо у невеликих громадах, є серйозною перешкодою для впровадження сучасних підходів.
3. Регіональна нерівність у доступі до цифрових технологій. У деяких регіонах громадяни мають обмежений доступ до Інтернету та сучасних засобів комунікації, що ускладнює їхню участь у зв'язках із владою.

Удосконалення зв'язків із громадськістю в діяльності органів публічної влади можливе через:

- Впровадження інноваційних цифрових технологій. Використання чат-ботів, мобільних застосунків, онлайн-платформ і штучного інтелекту для обробки звернень громадян та аналізу громадської думки.
- Підвищення кваліфікації державних службовців. Регулярне навчання у сфері комунікацій, роботи з медіа та цифровими технологіями.

- Розвиток інституцій громадянського суспільства включає підтримку громадських ініціатив та проектів, які сприяють створенню довірчих відносин між громадянами та владними структурами. Загалом, використання зв'язків з громадськістю у діяльності публічних органів влади слугує значущим засобом зміцнення довіри громадян, забезпечення прозорості та підзвітності, а також підвищення ефективності державного управління. Імплементация сучасних комунікаційних механізмів та активна участь громадськості у процесах управління сприяють формуванню демократичного суспільства, орієнтованого на задоволення інтересів громадян та забезпечення їх сталого розвитку.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного аналізу та реалізації мети дослідження сформовані наступні висновки:

1. Досліджено концепцію та основи взаємодії з громадськістю, яка розглядає паблік рілейшнз як систематизовану практику комунікації, спрямовану на формування та підтримку взаємовигідних відносин між організацією і її аудиторією. Центральне місце в концепції займає ідея, що ефективне спілкування викликає зростання довіри та сприяє створенню позитивного іміджу, що в свою чергу впливає на досягнення комерційних та соціальних цілей організації.

Підхід до паблік рілейшнз охоплює стратегічне планування комунікаційних кампаній, які включають ретельний вибір комунікаційних каналів та методів досягнення цілей, а також вимірювання ефективності зв'язків з громадськістю. Сучасна практика PR також акцентує на необхідності забезпечення двостороннього спілкування, де організація не тільки передає інформацію аудиторії, але й відкрита до її зворотного зв'язку, що сприяє адаптації та вдосконаленню її стратегій і тактик відносин з громадськістю.

Таким чином, концепція паблік рілейшнз акцентує на стратегічному і принциповому підході до управління інформацією і відносинами, що вимагає професіоналізму, етики та постійної взаємодії з цільовою аудиторією для досягнення тривалої взаємної користі та розуміння.

2. Розглянуто еволюцію комунікаційних відносин із громадськістю в історичній перспективі, від протокомунікаційних технік до сучасної системи паблік рілейшнз. Ця еволюція є відображенням впливу культурних та соціально-політичних змін на формування комунікаційних практик. Особливу роль відіграли античні філософії та перехід до масового інформування, що з'явилося під впливом розвитку друкарства. Нова доба принесла з собою розвиток паблік рілейшнз як

наслідок буржуазних революцій і проголошення основних прав людини, які зазначаються у фундаментальних деклараціях і конституціях.

XX століття ознаменувалось більш чітким формулюванням та систематизацією концепцій паблік рілейшнз, інтеграцією цих підходів у комерційну сферу, а також політичну діяльність. Історичні конфлікти та війни показали значення ефективної комунікації та підтримки громадської думки. В результаті цих процесів паблік рілейшнз перетворився на важливий інструмент управління суспільними процесами, інструмент формування громадської думки і політичних рішень.

Заключно, еволюція комунікаційних відносин із громадськістю є ключовим аспектом сучасних комунікаційних стратегій та управлінської практики, забезпечуючи ефективне взаєморозуміння між організаціями та їхніми аудиторіями у глобальному контексті. Вивчення історичних коренів та розвиток теоретичних підходів сприяє глибшому розумінню динаміки та перспектив розвитку паблік рілейшнз.

3. Проаналізовано особливості використання паблік рілейшнз у якості інструментарію стратегічного управління, які виявилися важливими для формування сталого зв'язку між організаціями та громадськістю. Встановлено, що ефективне використання паблік рілейшнз може значно підвищити рівень довіри громадськості до дій інституцій, а також сприяти створенню позитивного іміджу. Основними складовими стратегічного використання PR є відкритість комунікації, активне включення аудиторії у процеси прийняття рішень та реалізації політик, а також постійне оновлення методів і технік взаємодії з цільовими групами. Зокрема, акцент зроблено на необхідності використання сучасних медіа-ресурсів та цифрових технологій для забезпечення максимальної прозорості та доступності інформації. Це дозволяє не тільки покращити інформування громадськості, але й забезпечити її активну участь у громадському житті, що є фундаментом для демократичного розвитку будь-якої країни.

4. Розглянуто та проаналізовано нормативно-правову базу у сфері зв'язків з громадськістю, що виявила комплексний підхід до регулювання цієї сфери. Встановлено, що нормативно-правове регулювання сприяє створенню умов для прозорого та ефективного спілкування між державними установами та громадянами, посилюючи засади демократії та прав людини.

Виділено основні закони та підзаконні акти, що формують правове поле зв'язків з громадськістю, включаючи такі ключові документи, як Конституція України, Закони "Про інформацію", "Про доступ до публічної інформації", а також "Про основні засади забезпечення кібербезпеки". Ці документи забезпечують гарантії відкритості інформації, захисту персональних даних, а також встановлюють обов'язок державних органів інформувати громадськість про свою діяльність.

Також виявлено, що важливу роль відіграють нормативні акти, які регламентують взаємодію держави з медіа та забезпечення свободи слова та преси. Це допомагає підтримувати незалежність медіа, що є критично важливим для демократичного суспільства.

У сучасних умовах велику увагу приділяється законодавчому забезпеченню кібербезпеки, оскільки зростаюча діджиталізація зв'язків з громадськістю зумовлює необхідність захисту інформації в онлайн-просторі. Введення нормативів щодо кібербезпеки спрямовано на захист даних громадян та забезпечення безпечного доступу до публічної інформації.

Зрештою, науковий аналіз нормативно-правової бази в сфері зв'язків з громадськістю підтверджує, що Україна має законодавчо закріплені механізми для ведення ефективних зв'язків з громадськістю, що сприяє зміцненню довіри між державою та громадянами, а також підвищує транспарентність державного управління.

5. Здійснено аналіз роботи органу публічної влади у контексті зв'язків з громадськістю на прикладі Міністерства соціальної політики України.

Встановлено, що в умовах постійних соціальних змін та реформ, Міністерство використовує стратегії громадських комунікацій для підвищення ефективності реалізації соціальних програм та забезпечення відкритого діалогу з громадянами. Значний акцент робиться на впровадженні нормативно-правових ініціатив, спрямованих на підвищення прозорості діяльності і підзвітності державних органів перед населенням. Міністерство активно працює над забезпеченням доступу до публічної інформації, впровадженням цифрових технологій для поліпшення комунікаційних процесів та використанням зворотного зв'язку для адаптації політик відповідно до потреб громадян. Розглядаються і впроваджуються заходи з метою інтеграції громадян в процеси прийняття рішень, особливо у сфері соціального забезпечення.

Аналіз показав, що Міністерство використовує ряд інноваційних методів для залучення громадськості, зокрема через організацію публічних слухань, соціальних опитувань та активне використання соціальних мереж для оперативного поширення інформації та взаємодії з громадянами. Це сприяє збільшенню прозорості діяльності Міністерства та підвищенню довіри громадськості.

На основі проведеного аналізу можна зробити висновок, що Міністерство соціальної політики України ефективно використовує інструменти зв'язків з громадськістю для вдосконалення своєї діяльності, забезпечення відкритості, транспарентності та ефективності управління, що сприяє реалізації соціальних ініціатив та підтримці незахищених верств населення.

6. Узагальнено приклади успішних практик зв'язків з громадськістю в Україні та світі. Узагальнено приклади успішних практик зв'язків з громадськістю в Україні та світі, які демонструють ефективне впровадження комунікаційних стратегій та використання інноваційних платформ для забезпечення прозорості, відкритості, та залучення громадськості до діяльності державних органів. В Україні, прикладом ефективного зв'язку з громадськістю служить платформа

"Prozorro", яка реалізує принципи відкритості у державних закупівлях, дозволяючи громадянам та бізнесу моніторити угоди державних органів. Ця система не тільки підвищила прозорість у сфері закупівель, але й сприяла зменшенню корупційних ризиків та підвищенню довіри до урядових інституцій.

На міжнародному рівні, платформа "GovTech Polska" в Польщі ініціює взаємодію між урядом та технологічними новаторами для вирішення важливих суспільних викликів. Ця ініціатива включає залучення громадськості через організацію конкурсів і викликів, що дозволяє ефективно впроваджувати інноваційні рішення у публічне управління.

Такі ініціативи підкреслюють важливість громадських зв'язків та партнерства з громадянським суспільством в процесах державного управління, сприяючи не лише підвищенню ефективності відповідних служб, але й зміцненню демократичних процесів через пряму участь населення у вирішенні суспільно значущих питань.

Ефективна комунікація з громадськістю допомагає підвищити рівень довіри до владних структур, знизити можливість паніки та забезпечити громадянську підтримку необхідних дій та рішень.

Перш за все, важливим є забезпечення постійного, чесного та відкритого інформування громадськості про стан військових дій, гуманітарних та соціальних програм. Інформація, що надається державними органами, повинна бути актуальною та перевіреною, щоб уникнути поширення дезінформації.

Необхідно використовувати всі доступні засоби масової інформації, включаючи традиційні медіа та сучасні цифрові платформи, для забезпечення максимального охоплення та доступності інформації. Також слід враховувати важливість зворотнього зв'язку з громадськістю, який можна організувати через соціальні мережі, гарячі лінії, анкетування тощо.

Розробка та реалізація ефективної кризової комунікаційної стратегії є важливою, оскільки дозволяє підготувати органи влади до швидкого реагування

на розвиток подій та можливі кризові ситуації. Така стратегія має включати чіткі вказівки щодо поведінки представників влади, пріоритетні дії в різних ситуаціях та механізми інформування населення.

Важливо організувати систему психологічної підтримки для громадян, особливо для осіб, які безпосередньо зазнали впливу війни. Це може включати в себе розробку та поширення рекомендацій з впорядкування психологічного стану, проведення тренінгів, залучення психологів до роботи з громадами.

Нарешті, в умовах війни особливо важливим є залучення громадськості до процесів прийняття рішень, що сприяє формуванню сприйняття включеності та впливу кожного громадянина на процеси у державі. Це може бути реалізовано через створення громадських рад, залучення волонтерських організацій до вирішення конкретних задач та організацію публічних консультацій.

Таким чином, належна організація зв'язків з громадськістю в системі діяльності органу публічної влади в умовах війни не тільки сприяє підтримці стабільності та порядку, але й забезпечує важливу підтримку морального духу населення та ефективність вирішення кризових викликів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Н. О. Нормативно-правове регулювання взаємовідносин органів публічного управління і громадськості. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Сер. «Державне управління»*. 2018. № 3. Т. 29 (68). С. 17–22.
2. Алексеєва К. А., Грищенко І. М. Удосконалення процесу інформаційної відкритості органів публічної влади шляхом практичної реалізації концепції електронного урядування. *Науковий вісник: державне управління: журнал*. 2020. № 3 (5)/ С. 9–21.
3. Андрійчук М. Т. Взаємодія мас-медіа та органів державної влади: навчальний посібник. КПІ ім. Ігоря Сікорського. К : 2018. 115 с.
4. Андріяш В. І., Торхова Н. О. Комунікаційна стратегія як інструмент формування зв'язків з громадськістю у сфері публічного управління: особливості застосування в органах правосуддя. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2018. № 2. С. 217–238.
5. Антонова Л. В., Штиршов О. М. Комунікативні технології в процесі взаємодії органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства. *Державне управління: удосконалення та розвиток: електр. наук. фах. вид.* 2020. № 6. DOI:10.32702/2307-2156-2020.6.1. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/6_2020/3.pdf. (дата звернення: 07.11.2024).
6. Архипова Є. О., Дмитренко Н. О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 1. С. 92-66.
7. Бережний О. П. Соціальні комунікації як інструмент публічного управління: теорія та практика. *Державне управління та місцеве самоврядування* . 2023. № 2. С. 14–22.

8. Бойко, Л. В. Зв'язки з громадськістю як інструмент управлінської діяльності органів публічної влади. *Журнал з публічного управління* . 2023. № 5. С.134–145.

9. Бондаренко І. Журналістська етика: навчально-методичний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Журналістика» освітньо-професійних програм «Журналістика», «Реклама і зв'язки з громадськістю», «Редакторсько-видавнича діяльність і медіамоделювання». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2021. С. 109–127.

10. Бондаренко О. В. Сучасні концепції публічного управління: глобальний та національний контексти . Київ: Центр правової реформи, 2021. 215с.

11. Вакун О.В., Семчук І. В., Грабчук О. В. PR служба в державного управління: основні напрями розвитку. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 7. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2119>. DOI: 10.32702/230721562021.7.31 (дата звернення: 07.11.2024)

12. Вебстер М. Висвітлення конфлікту в Україні: практичний посібник для журналістів. Фонд Томсона, 2019. 20 с.

13. Велика Британія: Національна кампанія «Stay Home, Protect the NHS, Save Lives» Режим доступу : <https://www.gov.uk/government/news/new-tv-advert-urges-public-to-stay-at-home-to-protect-the-nhs-and-save-lives> (дата звернення 05.11.2024).

14. Взаємодія влади та громадськості у процесі європейської інтеграції. *Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу*. URL: <http://www.center.gov.ua/> (дата звернення 05.11.2024).

15. Власенко О. А. Публічне управління та адміністрування в умовах реформування. *Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України* . 2023. № 3. С. 56–63.

16. Внески програми “U-LEAD з Європою” у створення багаторівневої системи управління, яка є прозорою, підзвітною та реагує на потреби громадян України (станом на серпень 2020 р.). *Децентралізація*. URL: <https://donors.decentralization.gov.ua/project/u-lead> (дата звернення 10.11.2024).

17. Войнаренко С. М. Комунікативна політика підприємств в сучасних умовах. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2011. № 37. Т. 2. С.51–54.

18. Воронова І. В. Основи публічного управління та адміністрування: навчальний посібник . Київ: Юрінком Інтер, 2023. 238 с.

19. Глущенко О. І. Міжнародний досвід публічного управління: порівняльний аналіз та уроки для України. Черкаси: Черкаський національний університет, 2023. 312 с.

20. Гончаренко М. В. Державне управління в умовах глобальних викликів: глобалізація, цифровізація, кризові явища . *Актуальні проблеми державного управління* . 2021. № 4. С. 10–17.

21. Грабовська, Л. І. Публічні комунікації в контексті розвитку демократичних процесів в Україні . Київ: Видавничий дім «Наука», 2023. 220 с.

22. Грищенко В. Г. Публічне адміністрування в умовах децентралізації: концептуальні підходи . Харків: Видавництво ХНУ, 2021. 240 с.

23. Гусєв, А. М. Інструменти публічних комунікацій в управлінні: аналіз зв'язків з громадськістю у діяльності органів влади . Одеса: Одеська національна академія, 2023. 300 с.

24. Данилюк, В. М. Зв'язки з громадськістю в органах державної влади: механізми та ефективність . Київ: Юридична думка, 2022. 250 с.

25. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії: монографія / В. М. Козаков та ін. Київ: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2017. 288 с.

26. Зацерківна М. О. Вивчення зв'язків з громадськістю як виду діяльності та функції управління: методологічний аспект. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2018. Вип. 52. С. 160–168.192 с.

27. Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (економічні науки) 2(37), 2018. С. 262

28. Зінченко С. М. Модернізація системи публічного управління в Україні в умовах цифрової трансформації. *Журнал міжнародних відносин та публічного адміністрування*. 2023. Т. 8, № 1. С. 12–19.

29. Зяйлик М.Ф. Роль та значення функцій зв'язків із громадкістю у системі публічного управління. *Актуальні проблеми публічного управління та адміністрування*. 2020. С. 34–39.

30. Іванова С. В. Зв'язки з громадськістю в контексті комунікаційної політики органів публічної влади. *Науковий вісник публічного управління* . 2020. №3. С. 98–105.

31. Калінін І. В. Інноваційні технології в публічному управлінні: виклики цифровізації. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України* . 2022. № 3. С. 79–85.

32. Карпенко О. О. , Миронова О. В. Проблеми комунікації влади і суспільства: виклик для держави. *Електронне фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток»*. 2021. № 1. DOI: 10.32702/2307- 2156-2021.1.2. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1944> (дата звернення: 07.11.2024).

33. Коврига О. С. Взаємодія органів державної влади з громадськістю в системі державного управління України. *Вчені записки ТНУ імені 247 В.І. Вернадського. Сер. «Державне управління»*. 2020. Том 31 (70). № 2. С. 109-114.

34. Кондратенко О. М. Цифрові технології в управлінні публічними інститутами: виклики та перспективи . *Державне управління: теорія та практика*. 2024. № 1. С. 12–19.

35. Конституція

України:

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

(дата звернення 05.11.2024).

36. Кравчук М. М. Публічне управління та лідерство в умовах трансформаційних змін . Одеса: ОНУ імені І. І. Мечникова, 2022. 314 с.

37. Ковальчук Р. О. Публічні комунікації та зв'язки з громадськістю в органах місцевого самоврядування: проблеми та перспективи . Львів: ЛНУ, 2021. 190 с.

38. Корж І.Ф. Веб-сайти органів державної влади та органів місцевого саморядування: механізми доступу до публічної інформації. *Інформація і право*. 2018. №2(25). С. 9–16.

39. Литвин А. Становлення наукового напрямку розвитку PR в Україні. URL : http://ijimv.knukim.edu.ua/zbirnyk/1_2/16-lytvyn.pdf. (дата звернення 05.11.2024)

40. Литвиненко В. О. Інтеграція електронного урядування в національні системи публічного управління: український контекст . Харків: Видавництво ХНУ, 2021. 289 с.

41. Літвінова Л. В. Прозорість та відкритість у публічному управлінні: новітні тенденції та інновації . *Актуальні питання публічного управління* . 2020. № 3. С. 102–109.

42. Лобас, І. А. Ефективність комунікацій у діяльності органів публічної влади: теоретичні основи і практичні аспекти. *Науково-практичний журнал з публічного управління*. 2023. № 6. С. 109–122.

43. Мазур О., Соколовська О. Особливості впровадження новітніх управлінських концепцій: регіональна модель модернізації адміністративних процесів в органах публічного управління в умовах цифрової трансформації суспільства. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т. 8, № 5. С. 107–116.

44. Матвієнко Г. А. Цифрова трансформація державних фінансів в Україні. *Вісник Одеського національного університету*. Серія: економіка. 2021. № 1(86). С. 135–139.

45. Мельник, І. І. Механізми взаємодії органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації . Харків: Інтернаука, 2021. 210 с.

46. Мельник Р. В. Управління публічними ресурсами в умовах глобалізації: правові та організаційні аспекти . Львів: ЛНУ ім. Івана Франка, 2021. 256 с.

47. Олійнич С. Різновиди сучасних PR-технологій. URL: <http://www.ukr.vipreshebnik.ru/market/4448-riznovidi-suchasnikh-pr-tekhnologij.html>. (дата звернення 05.12.2024).

48. Орлик С.В., Стежко З.В. Зв'язки з громадськістю як сфера професійної діяльності в Україні. *Соціум. Документ. Комунікація*. Серія: Історичні науки. Переяслав Хмельницький, 2021. Вип. 11. С. 348–367.

49. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України URL : <https://www.msp.gov.ua/> (дата звернення 05.12.2024).

50. 26. Петренко І. О. Роль державних інститутів у реформуванні публічного управління в Україні . *Управління розвитком* . 2022. № 2. С. 21–28.

51. Полішкевич Л. Теоретичні засади взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. 2016. Вип. 4 (49). Ч. 1. С. 287.

52. Поченчук Г., Кузьмук І. Трансформація системи державного управління в цифрову епоху. *Вісник Одеського національного університету*. 2022. № 1. С. 85. DOI: <https://doi.org/10.34025/2310-8185-2022-1.85.03.5>.

53. Принципи роботи системи Прозорро URL: <https://znaimo.gov.ua/Pryntsypy-roboty-systemy-Prozorro> (дата звернення 05.12.2024)

54. Про громадські об'єднання: Закон України від 22.03.2012 № 4572-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text> (дата звернення 15.11.2024)

55. Про державну підтримку медіа, гарантії професійної діяльності та соціальний захист журналіста: Закон України від 23.09.1997 № 540/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/540/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 15.11.2024)

56. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text> (дата звернення 15.11.2024)

57. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 №2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення 15.11.2024)

58. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики: постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 № 996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text> (дата звернення 20.10.2020). (дата звернення 15.11.2024).

59. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : Наказ Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 № 158. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text> (дата звернення 15.11.2024).

60. Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 05.11.2008 р. № 976 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF#Text> (дата звернення 15.11.2024).

61. Про затвердження Типового порядку проведення публічного звіту керівника органу виконавчої влади: наказ Національного агентства України з питань державної служби від 20.12. 2016 № 277 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0028-17#Text> (дата звернення 15.11.2024).

62. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 15.11.2024).

63. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 15.11.2024).

64. Про місцеве самоврядування: Закон України від 21.05.1997 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 15.11.2024).

65. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України : Закон України від 05.10.2017 № 2163-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text> (дата звернення 15.11.2024).

66. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 02.05.2023 № 3077-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text> (дата звернення 20.10.2020).

67. Публічне управління : термін. словн. / уклад. : В. С. Куйбіда та ін. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.

68. Руденко О.І. Зв'язки з громадськістю в умовах сучасного політичного процесу: автореф. дис... на здобуття н.ст. к.п.н. за спеціальністю 23.00.02 – політичні інститути та процеси. Державний заклад "Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського", Одеса, 2014. 18 с.

69. Рябець І. Тенденції становлення та розвитку професійної підготовки майбутніх фахівців із зв'язків з громадськістю в Україні. *Polish journal of science*. 2020. № 31. С. 42–46.

70. Сапунова Т. В. Сучасні моделі управління в державному секторі: теоретичний та практичний аналіз . Київ: Наукова думка, 2021. 191 с.

71. Семенюк І. А. Державна служба та її модернізація в контексті євроінтеграції України. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021. № 4. С.33–40.

72. Сиваківський Я. Журналістські стандарти в умовах війни: позиція громадянина чи об'єктивний професіоналізм. *Вісник Львівського університету. Серія Журналістика*. 2019. Вип.45. С. 84–89.

73. Сорока Т. І. Модернізація публічного управління: досвід Європейського Союзу для України . *Вісник Європейського права*. 2023. № 6. С.45–53.

74. Стратегічне планування розвитку об'єднаних територіальних громад. *Швейцарсько-український проект підтримки децентралізації DESPRO*. URL: <https://despro.org.ua/social-projects/mistsevi-strategiyi-rozvytku-sela/> (дата звернення 10.11.2024)

75. Тараненко І. О. Електронне урядування та цифрова трансформація публічної адміністрації . Харків: Право, 2022. 174 с.

76. Тимошенко Л. С. Публічне управління: концептуальні засади, проблеми та шляхи вирішення . Львів: Львівський національний університет ім. І.Франка, 2022. 180 с.

77. Тимофєєв С.П., Кириленко О.В. Зв'язки органів публічного управління з громадськістю як важливий елемент розбудови громадянського суспільства. *Наукові праці. Серія: Державне управління*. 2017. Т. 305. № 293. С.61–66.

78. Тимошенко В. І. Цифрові технології в публічному управлінні: теоретичні засади та практика впровадження. Київ: Наукова думка, 2022. 178 с.

79. Торхова Н. О. Основні шляхи управління зв'язками з громадськістю та ЗМІ в органах публічного управління (на прикладі органів правосуддя). *Могилянські читання-2019. Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти: тези доповідей XXII Всеукр. наук.-метод. конф.* (м. Миколаїв, 11-16 лист. 2019 р.). Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. П. Могили, 2019. С. 43-45.

80. Федоренко В. М. Механізми публічного адміністрування в умовах цифровізації . *Вісник наукових досліджень* . 2022. Т. 17, № 1. С. 50–57.

81. Чабан В. В. Публічне управління в Україні: проблеми та шляхи удосконалення в умовах глобалізації. *Наукові праці Інституту державного управління*. 2020. № 2. С. 91–98.

82. Чернишова, О. П. Зв'язки з громадськістю в системі державного управління: теорія та практика. *Вісник публічного управління*. 2021. № 4. С. 56–67.

83. Шевченко В. М. Інновації в державному управлінні: порівняльний аналіз досвіду країни ЄС та України. Київ: КНЕУ, 2023. 162 с.

84. Шевченко А. О. Стратегічне управління в публічному секторі: тенденції та інновації. *Право та управління*. 2020. № 4. С. 30–38.

85. Шевчук О. М. Розвиток публічного управління в Україні: виклики сучасності та перспективи. *Державне управління: теорія та практика*. 2021. № 5. С. 45–52.

86. Шкляєва Г. О. Інтерактивні маркетингові комунікації у менеджменті підприємства. *Економічний нобелівський вісник*. 2014. № 1 (7). С.509–515.

87. Шпаченко, А. І. Зв'язки з громадськістю в органах публічної влади: Теорія і практика. Київ: Книга "Права", 2022. 280 с.

88. Emina, K. Public Administration and Ethics in Digital Era. PINISI Discretion Review. *Pinisi Discretion Review*, 2020. vol. 3, issue 2, pp. 243–260.

89. GovTech Polska. Офіційний вебсайт. 2023 URL: <https://govtech.gov.pl> (дата звернення 15.11.2024)