МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота магістра

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА НАСЕЛЕННЯ ЯК ОСНОВА ДЕМОКРАТИЧНОГО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІЇ

Виконав: магістр 2-го курсу, групи 8.2813-1з
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
Біленький О.О.

Керівник: доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи,
к.держ.упр., доцент Касьяненко Д.В.

Рецензент: професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи,
д.філос.н., доцент Глазунов В.В.

Запоріжжя – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет_соціології та управління_____
Кафедра___філософії, публічного управління та соціальної роботи_____
Рівень вищої освіти магістр_____
Спеціальність __281 «Публічне управління та адміністрування»_____
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____2024 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ
Біленький Олександр Олександрович
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи __ Підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення як основа демократичного розвитку території_____
керівник роботи _____Касьяненко Денис Валерійович, к.держ.упр., доцент _____
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «11» березня 2024 року № 433-с

2. Строк подання студентом роботи _4 грудня 2024 року___

3. Вихідні дані до роботи __1. Бікулов Д. Т., Бутченко Т. І., Заїка О. В., Краснокутський, О. В., Осадча В. В., Приймак О. М., Приймак Ю. О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.; 2. Білецький М. Електронне врядування: шлях до цифрової трансформації держави. Європейська інтеграція та трансформація публічного врядування в Україні: матер. наук.-практ. конф. (19 квітня 2024 р., м. Львів). Львів: НУ «Львівська політехніка», 2024. С. 33–39. 3. Борисенко О. П., Чернокалова К. О. Комунікація як інструмент державного управління: сучасні тенденції. *Публічне управління та митне адміністрування*, № 2 (25), 2020. С. 58–60.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Охарактеризувати стан наукової розробки проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення; 2. Виконати уточнення змісту основних понять дослідження: «комунікація», «місцеве самоврядування», «населення», «ефективність», «територія»; 3. Визначити принципи та методи дослідження проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення; 4. Проаналізувати комунікацію в публічному управлінні: сутність та основні ознаки; 5. Представити основи ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення як базіс демократичного розвитку території; 6. Дослідити приклади організації комунікації місцевого самоврядування з населенням в країнах з розвиненою демократією; 7. Провести оцінку ефективності сучасного стану комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні; 8. Розглянути можливості реалізації закордонного досвіду комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні; 9. Представити напрями підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні як основу демократичного розвитку території.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) 10 рисунків.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Касьяненко Д.В. доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи.	20.03.2024	20.03.2024
Розділ 2	Касьяненко Д.В. доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи.	28.08.2024	28.08.2024
Розділ 3	Касьяненко Д.В. доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи.	10.10.2024	10.10.2024

7. Дата видачі завдання 10 березня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2024	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2024	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Червень 2024	*виконано*
4.	І розділ	Червень – серпень 2024	*виконано*
5.	ІІ розділ	Серпень – жовтень 2024	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Жовтень – листопад 2024	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2024	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2024	*виконано*

Студент _____ О.О. Біленький

Керівник роботи _____ Д.В. Касьяненко

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер _____ О.В. Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 83 сторінок, 70 позицій у списку літератури.

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА НАСЕЛЕННЯ ЯК ОСНОВА ДЕМОКРАТИЧНОГО РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІЇ

Мета дослідження: пошук напрямів підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні.

Об'єкт дослідження: теоретичні, методологічні та практичні аспекти дослідження можливостей підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення.

Предмет дослідження: публічно-управлінське забезпечення підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення.

Методи дослідження: індукції, дедукції, опитування, узагальнення.

Новизна дослідження: полягає у дослідження проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення.

Гіпотеза дослідження ґрунтується на припущенні, що поліпшення комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням має позитивний вплив на довіру до влади.

Висновки. 1. Дослідження ефективної комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням є ключовим для розвитку демократичного суспільства, підвищення ефективності управлінських процесів і забезпечення стабільності на місцевому рівні.

2. Завдяки сайтам громад, платформам електронного врядування та соцмережам, громадяни мають змогу отримувати важливу інформацію про діяльність органів місцевого самоврядування, подавати заяви, брати участь у петиціях та голосуваннях.

3.Максимальна відкритість, зокрема через регулярне оновлення даних на сайтах громад та створення інтерактивних інструментів, підвищить довіру населення до влади.

TRANSLATION FROM UKRAINIAN INTO ENGLISH
ПЕРЕКЛАД З УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ НА АНГЛІЙСЬКУ

SUMMARY

The qualifying paper consists of 83 pages, and 70 entries in the list of references.

IMPROVEMENT OF THE EFFICIENCY OF COMMUNICATION BETWEEN LOCAL GOVERNMENT BODIES AND CITIZENS AS A BASIS FOR THE TERRITORY'S DEMOCRATIC DEVELOPMENT

Research objective: search for ways of improving the efficiency of communication between local government bodies and citizens in Ukraine.

Subject of research: theoretical, methodological, and practical aspects of research of opportunities for improving the efficiency of communication between local government bodies and citizens.

Scope of research: public and management support of the provision of improving the efficiency of communication between local government bodies and citizens.

Research methods: induction, deduction, interview, and generalization.

The research is novel in that it investigates the problem of the efficiency of communication between local government bodies and citizens.

The research hypothesis is based on the suggestion that improving communication between local government bodies and citizens has a positive effect on people's trust in authorities.

Conclusions. 1. Investigating the efficient communication between local government bodies and citizens is crucial for the democratic society's development, improvement of the efficiency of management processes, and provision of stability at the local level.

2. Citizens can receive important information on the activity of local government bodies, file applications, and take part in petitions and voting through the use of the websites of communities, electronic governance platforms, and social media.

The greatest possible openness, in particular, through regular updating of data on the websites of communities and the creation of interactive tools will enhance people's trust in authorities.

ЗМІСТ

ВСТУП……..3
РОЗДІЛ 1 МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА НАСЕЛЕННЯ……...7
1.1 Стан наукової розробки проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення……...…7
1.2 Уточнення змісту основних понять дослідження: «комунікація», «місцеве самоврядування», «населення», «ефективність», «територія»…….10
1.3 Принципи та методи дослідження проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення……...17
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА НАСЕЛЕННЯ…….20
2.1 Комунікація в публічному управлінні: сутність та основні ознаки……...20
2.2 Ефективна комунікація органів місцевого самоврядування та населення як основа демократичного розвитку території……...30
2.3 Досвід організації комунікації місцевого самоврядування з населенням в країнах з розвиненою демократією……..39
РОЗДІЛ 3. СУЧАСНИЙ СТАН ТА НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ……46
3.1 Оцінка ефективності сучасного стану комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні……..46
3.2 Напрями адаптації закордонного досвіду комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні……..55
3.3 Напрями підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні як основа демократичного розвитку території……..61
ВИСНОВКИ……...66
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……...75

ВСТУП

Актуальність роботи. Ефективна комунікація між органами місцевого самоврядування та населенням сприяє забезпеченню прозорості управлінських процесів. Прозорі дії органів влади підвищують рівень довіри до них і знижують ризики корупції.

Залучення громадян до прийняття рішень є основним принципом демократичного управління. Ефективна комунікація дозволяє органам місцевого самоврядування враховувати думки та потреби населення, що сприяє ухваленню більш обґрунтованих та легітимних рішень.

Ефективна комунікація сприяє формуванню активної громадянської позиції, що важливо для розвитку громадянського суспільства. Громадяни, які активно беруть участь у житті громади, сприяють її соціально-економічному розвитку.

Через комунікаційні канали органи місцевого самоврядування можуть інформувати населення про важливі події, зміни в законодавстві, нові проєкти та інші актуальні питання. Це підвищує освіченість населення та сприяє формуванню відповідального громадянства.

Багато громадян відчувають недовіру до місцевих органів влади через непрозорість їхньої діяльності та недостатнє врахування громадської думки. У багатьох регіонах громадяни не мають достатніх можливостей для участі в управлінських процесах, що обмежує їх вплив на розвиток місцевих громад, а з розвитком інформаційних технологій громадяни очікують від органів місцевого самоврядування швидкої та якісної комунікації через різні канали, включаючи інтернет та соціальні мережі.

Сучасне суспільство вимагає від органів влади прозорості у прийнятті рішень та звітності перед громадянами, тому підвищення ефективності комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням є надзвичайно актуальною темою в умовах сучасного суспільства. Ефективна комунікація має вирішальне значення для забезпечення прозорості та

підзвітності влади, підвищення довіри громадян до органів місцевого самоврядування, ефективного управління ресурсами, попередження соціальних конфліктів та сприяння економічному розвитку регіонів. Дослідження та впровадження ефективних комунікаційних стратегій є ключовими для стійкого розвитку територій та зміцнення демократичних засад управління.

Проблематика у сфері комунікації органів місцевого самоврядування та населення є складною та багатогранною. Вона включає в себе недостатню прозорість діяльності органів влади, низький рівень залучення громадян до прийняття рішень, відсутність ефективних каналів комунікації, соціальну апатію та пасивність населення, а також економічні та інфраструктурні обмеження. Для вирішення цих проблем необхідні комплексні підходи, які включають впровадження сучасних технологій, розробку ефективних комунікаційних стратегій, підвищення прозорості та підзвітності органів місцевого самоврядування, а також активне залучення громадян до управлінських процесів.

Магістерська робота присвячена дослідженню можливостей підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення як основа демократичного розвитку території.

Об'єктом дослідження є теоретичні, методологічні та практичні аспекти дослідження можливостей підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення як основа демократичного розвитку території.

Предметом дослідження є публічно-управлінське забезпечення підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення як основа демократичного розвитку території...

Метою дослідження є пошук напрямів підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні як основа демократичного розвитку території.

Завдання дослідження:

– охарактеризувати стан наукової розробки проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення;

– виконати уточнення змісту основних понять дослідження: «комунікація», «місцеве самоврядування», «населення», «ефективність», «територія»;

– визначити принципи та методи дослідження проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення

– проаналізувати комунікацію в публічному управлінні: сутність та основні ознаки;

– представити основи ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення як базіс демократичного розвитку території;

– дослідити приклади організації комунікації місцевого самоврядування з населенням в країнах з розвиненою демократією;

– провести оцінку ефективності сучасного стану комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні;

– розглянути можливості реалізації закордонного досвіду комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні;

– представити напрями підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні як основу демократичного розвитку території.

Гіпотеза дослідження ґрунтується на припущенні, що поліпшення комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням має позитивний вплив на довіру до влади, активність громадян у прийнятті рішень, задоволеність якістю життя та соціально-економічний розвиток територій. Впровадження сучасних технологій і стратегій є ключовим фактором для досягнення цих результатів.

Методи дослідження. Для дослідження ефективності комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням можна застосувати комплексний підхід, використовуючи кілька методів:

1. Анкетування та опитування (для проведення опитувань серед

громадян для збору даних про їхнє ставлення до комунікації з місцевою владою, рівень довіри, задоволеність якістю послуг та участь у громадських процесах), аналіз документів (для вивчення офіційних документів, звітів, планів і стратегії органів місцевого самоврядування, що стосуються комунікаційної діяльності), метод індукції та дедукції, а також узагальнення. Комплексний підхід до дослідження ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення дозволяє отримати всебічне уявлення про проблеми і можливості в цій сфері. Застосування різних методів забезпечує як якісні, так і кількісні дані, що є важливим для розробки ефективних стратегій комунікації та управлінських рішень.

Практичне значення результатів дослідження полягає в їхньому впливі на покращення управлінських процесів, підвищення довіри і участі громадян, поліпшення якості надання послуг, забезпечення соціальної стабільності та економічного розвитку. Результати можуть бути використані для розробки ефективних комунікаційних стратегій, адаптації управлінських рішень, оптимізації ресурсів та покращення взаємодії між органами місцевого самоврядування і населенням.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА НАСЕЛЕННЯ

1.1 Стан наукової розробки проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення

Наукове дослідження проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення дозволяє розробити механізми, які забезпечують прозорість діяльності органів місцевого самоврядування, що підвищує довіру населення до влади.

Завдяки дослідженням можна виявити найефективніші методи комунікації, що сприяє кращому прийняттю рішень та врахуванню думок громадян. Дослідження допомагають зрозуміти, як залучати громадян до участі в місцевому самоврядуванні, що підвищує рівень громадянської активності.

Вивчення комунікаційних процесів дозволяє розробити стратегії, які поліпшують взаємодію між владою та населенням, забезпечуючи більш ефективний діалог. Дослідження дозволяють виявити, як зменшити витрати часу, коштів та інших ресурсів при здійсненні комунікації, підвищуючи її ефективність.

Завдяки дослідженням можна краще розуміти потреби та очікування громадян, що сприяє розробці та наданню послуг, які відповідають їхнім вимогам.

Наукова розробка проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення є надзвичайно важливою для забезпечення прозорості, залучення громадян до управлінських процесів, оптимізації ресурсів, підвищення якості надання послуг, соціальної стабільності, довіри до влади та вдосконалення нормативно-правової бази. Це сприяє створенню

ефективного та демократичного місцевого самоврядування, що відповідає потребам та очікуванням населення.

Стан наукової розробки проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення є актуальною та багатогранною темою досліджень у сучасній науці. Вона охоплює кілька напрямів, серед яких ключовими є:

1. Теоретичні основи та концептуальні підходи:

– вивчення моделей та теорій комунікації, що застосовуються у контексті місцевого самоврядування: Коник Д, Хагг Л. [28], Біруля В., Дадінова М., Казанжи З., Почтаренко Г., Решетняк М., Щавинська К., Почтаренко Г., Глущик С. [9].

– аналіз принципів ефективного комунікування, які сприяють взаєморозумінню та співпраці між владою та громадянами.

2. Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ):

– використання сучасних ІКТ для покращення взаємодії з населенням (вебсайти, соціальні мережі, електронні послуги): Свєженцева Ю. [46], Каневська В., Степанець Ю., Добко І., Старовойтова А., Тульку Я., Винярська Я., Червінчук І., Болховська. Н. [24].

3. Публічна участь та зворотний зв’язок:

– побудова діалогу між місцевою владою і громадою у воєнний та повоєнний час: Кушнірук С., Олефіренко Т., Гурковаська Т. [31], Батанов О. В., Бедрій Р. Б. [4], Андрусевич А., Козак З. [3], Бородін Є. І., Чикаренко І. А., Маматова Т. В., Багрім О. А. [13].

– вивчення методів залучення громадян до процесів прийняття рішень (громадські слухання, опитування, електронні платформи): Вайлі М., Вардосанідзе Н., Галстян М., Ґаньон-Туркотт С., Литовка К., Помпі К., Радченко Л [15], Андрусевич А., Козак З. [3].

– аналіз ефективності зворотного зв’язку від громадян та його впливу на прийняття рішень: Іванова Н. С., Приймак Н. С., Нєізвєстна О. В., Шаповалова І. В., Лижник Ю. Б. [21], Юхно І. В., Черниш В. І., Гавриленко А. С. [53].

4. Соціальні та психологічні аспекти:

– дослідження довіри населення до органів влади та факторів, що впливають на її формування: «Центр Разумкова» [36-37], Дарковіч А., Гацко В. [18].

– психологічні бар’єри у комунікації та шляхи їх подолання: Марчук В. О., Корнієнко В. О. [34], Іванова О. А. [22].

5. Державні документи та звіти:

– законодавчі акти, стратегічні документи, звіти органів місцевого самоврядування щодо комунікаційної діяльності.

6. Дані соціологічних досліджень:

– результати опитувань, досліджень громадської думки щодо оцінки ефективності комунікації органів влади.

7. Методичні рекомендації та практичні посібники:

Розробки міжнародних організацій, які надають рекомендації щодо покращення комунікації між владою та громадянами.

Отже, проблема ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення є добре дослідженою науковою темою, що включає різні аспекти та підходи до її вирішення.

Наукове дослідження ефективності комунікації органів місцевого самоврядування з населенням є ключовим для підвищення прозорості в діяльності органів влади. Впровадження механізмів відкритості та зворотного зв’язку допомагає не лише покращити процес прийняття рішень, а й підвищити довіру громадян до влади.

Здійснення досліджень дозволяє виявити найбільш ефективні інструменти та методи комунікації, що забезпечують зворотний зв’язок з громадянами. Це сприяє кращому врахуванню громадських думок і потреб при розробці політик та ухваленні рішень. Дослідження дозволяють виявити способи, як залучати громадян до процесів місцевого самоврядування, що, у свою чергу, сприяє підвищенню рівня громадянської активності та зміцненню демократії.

Розробка проблеми ефективної комунікації органів місцевого самоврядування з населенням має велике значення для забезпечення прозорості, покращення громадської участі, оптимізації ресурсів, підвищення якості послуг, стабільності та соціальної згуртованості. Вона сприяє зміцненню демократичних процесів, розвитку громадянського суспільства та підвищенню довіри до органів влади.

Ключові напрямки наукових досліджень:

– дослідження моделей та теорій комунікації в контексті місцевого самоврядування, принципів ефективного комунікування;

– методології залучення громадян до процесів прийняття рішень, а також аналіз ефективності зворотного зв’язку та його вплив на політичні процеси;

– дослідження довіри до органів влади, бар’єрів у комунікації та шляхів їх подолання;

– огляд державних документів, законодавчих актів і стратегічних планів щодо комунікаційної діяльності;

– аналіз результатів опитувань, громадської думки та практичні поради від міжнародних організацій.

Загалом, наукові дослідження проблеми ефективної комунікації між органами місцевого самоврядування та громадянами дають змогу оптимізувати комунікаційні процеси, підвищити прозорість влади, зміцнити довіру та залучити громадян до активного управління місцевими справами.

1.2 Уточнення змісту основних понять дослідження: «комунікація», «місцеве самоврядування», «населення», «ефективність», «територія»

Уточнення змісту основних понять дослідження є важливим етапом, оскільки це забезпечує чітке розуміння досліджуваних явищ та їх взаємозв’язків. Визначення основних понять дозволяє уникнути неоднозначностей і забезпечити цілісність та логічну послідовність дослідження.

Визначення поняття комунікації допомагає уникнути плутанини та забезпечує розуміння того, що саме вивчається. Уточнене поняття дозволяє зосередитися на конкретних аспектах комунікації (канали, форми, бар'єри), що підвищує якість аналізу. Чітке визначення комунікації допомагає обрати адекватні методи дослідження та оцінки її ефективності.

На думку дослідників Бистрицький Є., Зимовець Р. [6], Пролеєв С., комунікація поєднує нас глобально, підтримує і створює групові та національні спільноти, створює глобальний всесвіт.

Борисенко О. П., Чернокалова К. О. визначають комунікацію частиною громадянського контролю. Сучасне суспільство виключене з комунікації, а владі важливо розділити суспільство на фронти, і в цій моделі комунікаційний процес зберігається і фіксується як шлях від влади до суспільства.

Бурлакова І. В., Волш О. В., Сенчило Н. О. зазначали, що комунікація — це процес взаємодії між соціокультурними діяльностями (індивідами, групами тощо) з метою передачі або обміну інформацією за допомогою знакових систем (мов), прийомів і способів їх використання або способів спілкування.

Отже, комунікація – це процес обміну інформацією між двома або більше учасниками через різні канали (усні, письмові, електронні тощо) з метою досягнення взаєморозуміння. У контексті місцевого самоврядування комунікація включає інформування громадян, отримання зворотного зв'язку, консультації та участь громадян у процесі прийняття рішень.

Визначення місцевого самоврядування допомагає точно окреслити коло суб'єктів та об'єктів дослідження. Чітке поняття дозволяє зрозуміти, які функції та повноваження мають органи місцевого самоврядування, що важливо для аналізу їх комунікаційної діяльності. Уточнене визначення допомагає оцінити, як місцеве самоврядування виконує свої функції та взаємодіє з населенням.

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування», місцеве самоврядування в Україні – це гарантоване державою право і реальна здатність регіональної громади – жителів села або добровільного об'єднання в

сільську громаду жителів кількох сіл, селища, міста самостійно або через місцеве самоврядування вирішувати питання місцевого значення в межах чинного законодавства. Місцеве самоврядування здійснюється регіональними громадами в селах, селищах і містах безпосередньо та через сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи, а також районні, обласні ради сіл, селищ і міст.

Основний Закон України є однією із засад державного конституційного устрою місцевого самоврядування як самостійного здійснення народом влади. Сутністю місцевого самоврядування є право громадян вільно, у своїх інтересах і під відповідальність вирішувати питання місцевого значення.

Кавилін О. А. зазначає, що як невід'ємна частина демократичної держави, розвиток інститутів місцевого самоврядування та вдосконалення нормативно-правового забезпечення є одним із важливих напрямів вдосконалення сучасного українського суспільства. Місцеве самоврядування базується на політичних, соціальних та економічних умовах як громадянське суспільство, що є важливою передумовою утвердження демократії в державі.

У ст. 140 Конституції України визначено, що «Місцеве самоврядування – це право регіональної громади – жителів села або жителів кількох сіл, селища і міста, які добровільно об'єдналися у сільську громаду, – самостійно вирішувати питання місцевого значення»». Обмеження Конституції та законів України Місцеве самоврядування в містах визначається різними законами місцевої громади та через органи місцевого самоврядування.

За словами О. Бориславської, «місцеве самоврядування встановлюється певними суб'єктами – регіональними групами та утвореннями – і є справою місцевого значення – і здійснюється публічною владою».

Отже, місцеве самоврядування – це система організації і діяльності місцевих громад, яка забезпечує управління місцевими справами через органи місцевого самоврядування, що обираються населенням. Воно включає в себе органи виконавчої влади (міські, районні, сільські ради та їх виконавчі

комітети), які мають певні повноваження і відповідальність за місцевий розвиток, надання послуг та забезпечення добробуту громади.

Чітке визначення населення допомагає ідентифікувати цільову аудиторію комунікаційних заходів. Уточнення поняття населення дозволяє врахувати різні соціальні групи, їхні потреби та особливості взаємодії з владою. Визначення населення допомагає розробити ефективні стратегії залучення громадян до процесу прийняття рішень.

Населення – це група людей, що входять до кордонів держави і підпадають під її юрисдикцію. До населення належать громадяни цієї держави, іноземні громадяни, які тривалий час проживають у цій державі, особи без громадянства та особи з двома і більше громадянствами.

Поняття «особа» у значенні частини 2 статті 291.4 Податкового Кодексу України не є видовим, а вживається в загальному значенні.

Майкл С. Тейтельбаум визначає населення, з позиції біології людини, як певну кількість мешканців, які займають певну територію (наприклад, країну чи світ) і постійно змінюються шляхом збільшення (народження та імміграція) та втрати (смертність та еміграція). Як і в будь-якій біологічній популяції, розмір людської популяції обмежений запасами їжі, впливом хвороб та іншими факторами навколишнього середовища. На людство також впливають соціальні звичаї, що регулюють відтворення, і технологічний розвиток, особливо в медицині та охороні здоров’я, який зменшив смертність і збільшив тривалість життя.

Небагато аспектів людських суспільств є настільки ж фундаментальними, як розмір, склад і швидкість зміни їх населення. Такі фактори впливають на економічне процвітання, здоров’я, освіту, структуру сім’ї, злочинність, мову, культуру – фактично кожен аспект людського суспільства зачіпається демографічними тенденціями.

Отже, населення – це сукупність людей, які проживають на певній території (місто, район, село тощо) та є основними учасниками комунікаційних процесів з місцевими органами влади. Населення – це

сукупність людей, які проживають на певній території (місто, район, село тощо) та є основними учасниками комунікаційних процесів з місцевими органами влади. Населення включає різні соціальні групи, що можуть мати свої специфічні потреби, інтереси та способи взаємодії з владою.

Чітке визначення ефективності дозволяє встановити критерії оцінки комунікаційних процесів. Уточнення поняття допомагає знайти способи зменшення витрат та підвищення результативності комунікацій. Визначення ефективності допомагає оцінити, наскільки комунікація впливає на досягнення цілей місцевого самоврядування.

«Ефективність – це робити все правильно; ефективність – це робити правильні речі». Пітер Друкер.

Коли мова йде про досконаліть процесів, організації просто не можуть ігнорувати важливість термінів «ефективність». Це необхідно для підвищення продуктивності. Хоча ці два терміни часто використовуються як взаємозамінні, вони мають величезні відмінності, якщо розглядати їх у контексті досконалості процесу.

Ефективність процесу – це показник того, наскільки кінцевий результат відповідає цілям. Щоб бути ефективним, процес повинен забезпечувати бажаний результат, задовольняючи потреби.

Ефективність можна виміряти за допомогою наступних загальноприйнятих параметрів:

- здійсненність рішення;
- надійність рішення;
- своєчасність;
- ефективність процесу.

Ефективність процесу, з іншого боку, є вимірюваною концепцією, яка діє як життєво важливий фактор у визначенні ефективності.

Ефективність розглядається як термін першорядної важливості в процесі публічного управління та комунікації. У кожному окремому процесі з часом виникають певні проблеми або прогалини, що може негативно вплинути на

ефективність процесу. Однак для того, щоб позбутися їх і бути добре організованим, процес комунікації повинен бути достатньо ефективним [67].

Отже, ефективність – це здатність досягати бажаних результатів з мінімальними затратами ресурсів (часу, коштів, зусиль). В контексті комунікації органів місцевого самоврядування ефективність означає здатність влади успішно інформувати громадян, отримувати зворотний зв'язок, залучати їх до процесів прийняття рішень та забезпечувати прозорість і підзвітність своєї діяльності.

Визначення території допомагає окреслити межі досліджуваного простору, що є важливим для збору та аналізу даних. Уточнене поняття дозволяє врахувати специфічні особливості території, що можуть впливати на комунікацію (культурні, економічні, демографічні фактори). Чітке розуміння території допомагає розробляти та впроваджувати комунікаційні заходи, адаптовані до конкретних умов.

Територія в міжнародному праві – це територія світу, що включає сушу і водну поверхню, надра і повітряний простір, а також космічний простір і небесні тіла. З точки зору права поняття «територія» тісно повязане з поняттям «держава».

За правовим режимом території можна поділити на такі види.

Територіальна держава – це місце, де певна держава здійснює своє верховенство, суверенітет.

Міжнародна територія – це територія за межами територіальних держав, яка не є територією будь-якої особи, а є спільною для світового співтовариства та правовий режим якої визначається виключно міжнародним правом.

Території зі змішаним правовим режимом – це держава, де норми міжнародного права та національні закони прибережних зон застосовуються одночасно.

Сучасне міжнародне право декларує принципи непорушності кордонів і територіальної цілісності, що, у свою чергу, забороняє насильницьку зміну території держави.

Територія держави є недоторканною і не може бути предметом військової окупації чи інших примусових заходів [35].

Отже, територія – це географічний простір, на якому розташовані місцеві громади і здійснюється управління місцевим самоврядуванням. Територія може включати міста, райони, села та інші адміністративно-територіальні одиниці, що мають свої межі, ресурси та інфраструктуру.

Таким чином уточнення понять забезпечує використання однакових термінів та визначень, що сприяє кращому розумінню результатів дослідження.

Чітке визначення основних понять забезпечує логічну послідовність та структурованість дослідження.

Уточнення понять дозволяє робити обґрунтовані висновки та рекомендації на основі чітко визначених критеріїв та показників.

Загалом, уточнення змісту основних понять дослідження є необхідним для досягнення достовірних та релевантних результатів, що сприяють покращенню ефективності комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням.

1.3 Принципи та методи дослідження проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення

Визначення принципів та методів дослідження проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення є необхідним для досягнення кількох важливих цілей аналізу принципів комунікації, таких як прозорість, об’єктивність та участь, що допомагає зрозуміти, як ці принципи можуть бути реалізовані на практиці для покращення взаємодії між органами влади і населенням.

Оцінка методів дослідження дозволяє вибрати найбільш ефективні способи збору і аналізу даних, що забезпечує точність і надійність отриманих результатів. Розуміння принципів і методів допомагає розробити стратегії для покращення комунікації. В свою чергу, покращення комунікації підвищує ефективність управління і задоволеність громадян владою.

Аналіз принципів:

Принципи системності та орієнтації на результат допомагають зосередитися на досягненні конкретних цілей і поліпшенні управлінських процесів.

Використання різних методів, таких як анкетування, фокус-групи і моніторинг соціальних мереж, дозволяє всебічно оцінити ефективність управлінських рішень і визначити напрямки для поліпшення.

Оптимізація управлінських процесів на основі дослідження принципів і методів забезпечує більш ефективне використання ресурсів і підвищує загальну ефективність органів місцевого самоврядування.

Принципи участі та інклюзивності сприяють активному залученню громадян у процеси прийняття рішень, що важливо для підвищення довіри до органів влади.

Також такі методи як інтерв’ю та фокус-групи, дозволяють отримати глибоке розуміння потреб і очікувань громадян, що сприяє розробці ефективних стратегій для підвищення довіри [1].

Принципи аналізу і синтезу дозволяють виявити найефективніші стратегії комунікації та адаптувати їх до конкретних умов.

Розробка ефективних комунікаційних стратегій на основі аналізу принципів і методів дослідження допомагає підвищити якість взаємодії між органами місцевого самоврядування та населенням.

Принцип динамізму допомагає адаптувати дослідження до змін у соціальному середовищі та сучасних комунікаційних практиках.

Адаптація до змін у соціальному середовищі забезпечує актуальність комунікаційних стратегій і дозволяє органам місцевого самоврядування бути більш чутливими до потреб і очікувань громадян [52].

Чітке визначення принципів і методів дослідження проблеми ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення є критично важливим для розробки ефективних комунікаційних стратегій, покращення управлінських процесів, залучення громадян і підвищення довіри. Це дозволяє адаптувати комунікацію до змінюваних умов і потреб, що в свою чергу сприяє більш ефективному управлінню та розвитку територій.

Включення різних аспектів (соціальних, економічних, культурних, технічних) дозволяє створити всебічне бачення проблеми та розробити рішення, що враховують всі можливі впливи та контексти.

Використання науково обґрунтованих методів збору та аналізу даних забезпечує отримання об’єктивних та надійних результатів.

Результати, отримані на основі об’єктивних методів, можуть бути перевірені та відтворені іншими дослідниками, що підвищує їх наукову цінність.

Активне залучення громадян до процесу прийняття рішень підвищує їх довіру до влади та сприяє більш ефективному вирішенню місцевих проблем.

Порівняння різних випадків дозволяє виявити найкращі практики та адаптувати їх до місцевих умов.

Опитування та інтерв’ю дозволяють безпосередньо отримувати інформацію від громадян та працівників органів влади, що забезпечує розуміння їх потреб та проблем.

Аналіз конкретних випадків успішної або неуспішної комунікації надає практичні уроки та рекомендації [45].

Оцінка сильних та слабких сторін, можливостей та загроз допомагає створити стратегічний план дій.

Загалом, використання наукових принципів та методів дослідження є критично важливим для глибокого розуміння проблеми ефективності

комунікації та розробки обґрунтованих рішень, що сприяють покращенню взаємодії між органами місцевого самоврядування та населенням.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА НАСЕЛЕННЯ

2.1 Комунікація в публічному управлінні: сутність та основні ознаки

Дослідження комунікацій в публічному управлінні є критично важливим для розуміння та покращення взаємодії між органами місцевого самоврядування та населенням. Таке дослідження допомагає оцінити ефективність управлінських рішень, сприяє підвищенню прозорості та відкритості влади, а також створює умови для залучення громадян до процесів управління. Вивчення комунікацій в цьому контексті має вирішальне значення для забезпечення демократичного розвитку території.

Ефективна комунікація забезпечує прозорість та відкритість процесів прийняття рішень, що дозволяє громадянам краще розуміти діяльність органів влади, що, своєю чергою, підвищує рівень їхньої довіри. Через дослідження комунікацій можна визначити, які канали передачі інформації є найбільш результативними для досягнення цілей місцевого управління, що дозволяє коригувати підходи та вдосконалювати управлінські процеси.

Одним із ключових аспектів демократичного розвитку є активна участь громадян у процесах ухвалення рішень. Аналізуючи ефективність комунікаційних стратегій, можна виявити бар’єри, які заважають громадянам брати участь у громадських слуханнях, обговореннях або електронних консультаціях.

Коли публічні управлінці мають можливість ефективно доносити інформацію про свої дії, це допомагає підвищити рівень довіри населення до влади.

Комунікація є інструментом соціальної інтеграції, оскільки через неї громадяни отримують можливість впливати на процеси, що відбуваються в

їхній громаді. Вивчення комунікацій допомагає виявити, які форми взаємодії з населенням найкраще сприяють розвитку активного громадянського суспільства.

Аналіз комунікацій допомагає створити умови для рівноправного доступу до інформації різним групам населення, включаючи вразливі категорії.

Ефективна комунікація між владою і громадою є ключем до сталого розвитку територій. Залучення громади до прийняття рішень дозволяє органам місцевого самоврядування краще зрозуміти потреби та пріоритети населення [26].

Дослідження комунікацій допомагає виявити шляхи для більш продуктивного використання місцевих ресурсів і можливостей розвитку через участь населення в ухваленні рішень.

Дослідження комунікацій у публічному управлінні є основою для підвищення ефективності місцевого самоврядування і демократичного розвитку територій адже дозволяє: оцінити ефективність поточних комунікаційних стратегій, виявити слабкі місця та бар’єри у взаємодії між владою і населенням, залучити громадян до управлінських процесів, що сприяє створенню більш прозорої, підзвітної та відкритої системи управління, впровадити нові підходи до комунікації через цифрові платформи та інші інноваційні методи, а також сприяти посиленню громадянської активності та підвищенню якості публічного управління.

Актуальним пріоритетом є формування нової, сучасної культури обслуговування населення. Нині ефективність державного управління на національному, регіональному та місцевому рівнях значною мірою залежить від контролю ефективних форм і методів управління людськими ресурсами всіма посадовими особами, керівниками та виборними особами. Це обов’язково включає в себе вміння чітко і зрозуміло формулювати інформацію, знаходити необхідні канали і види передачі, розуміти не тільки себе, але й інших зацікавлених партнерів і брати участь в комунікаційному

процесі. З огляду на поставлені цілі, неможливе ефективне державне управління без побудови належної внутрішньої та зовнішньої системи комунікацій та обміну інформацією у сфері державного управління.

Загальний успіх кожного колективу, громади та держави, а також ефективність управління людськими ресурсами в них безпосередньо залежить від створення, функціонування та розвитку ефективної системи зв'язку між ними. Сьогодні одним із головних є ділове спілкування як частина сучасної управлінської культури та інструмент комунікаційної взаємодії, що є взаємовигідним для всіх її учасників. Ділове спілкування стає все більш важливим, оскільки це багатогранний процес встановлення та розвитку стосунків між людьми. Він включає не тільки обмін інформацією, а й усвідомлення та розуміння іншими учасниками процесу спілкування і, відповідно, розвиток єдиної комунікативної взаємодії [26].

Комунікація в публічному управлінні є важливим елементом ефективної роботи органів державної влади, адже саме завдяки комунікації здійснюється взаємодія між владою, суспільством та різними соціальними групами.

Комунікативна діяльність в публічному управлінні здійснюється шляхом здійснення інформаційних обмінів, орієнтованих на виконання завдань державного управління, і забезпечується комунікаційною підсистемою державного управління. Умовно кажучи, комунікаційна підсистема державного управління включає суб'єктів комунікації, інформаційну комунікацію та управлінську комунікацію, адміністративні справи між собою та процеси взаємодії з іншими публічними інституціями. Сюди також входить інфраструктура, яка забезпечує створення, передачу, пошук і прийом управлінської інформації, тобто інформації, яка розподіляється в цій системі і використовується для реалізації управлінських зв'язків і ефектів.

Комунікаційна підсистема державного управління перебуває в динамічній взаємодії з іншими підсистемами державного управління (організаційною, правовою, трудовою, економічною, іншими) і формується з

підсистем нижчого рівня, які складають її структуру. Інші підсистеми забезпечують реалізацію управлінських комунікацій, основними елементами, є саме повідомлення, його символічна (часткова) форма та значення (зміст); відправник і одержувач; канал зв'язку; процеси передачі та отримання повідомлення, включаючи кодування (створення) і декодування (отримання та розуміння) повідомлення.

В публічному управлінні комунікаційна підсистема та комунікаційна діяльність розглядаються як структурно-практичні сфери, в яких можна виділити чотири основні частини:

1) соціальні елементи – це індивіди та соціальні групи, залучені до комунікаційної діяльності. Джерела та приймачі контенту – саме цей елемент визначає важливі характеристики комунікаційної діяльності в цілому;

2) технологічна складова – способи і методи створення, розповсюдження, отримання та розуміння повідомлень;

3) технічні елементи – системи і методи створення, розповсюдження, прийому та декодування, зберігання повідомлень;

4) специфічні знаки та системи для змісту.

Відповідно до зазначених позицій комунікаційна підсистема публічного управління складається з таких підсистем:

1) підсистеми суб'єктів комунікації;

2) технологічної підсистеми;

3) технічної підсистеми;

4) семіотичної підсистеми (рис. 2.1).

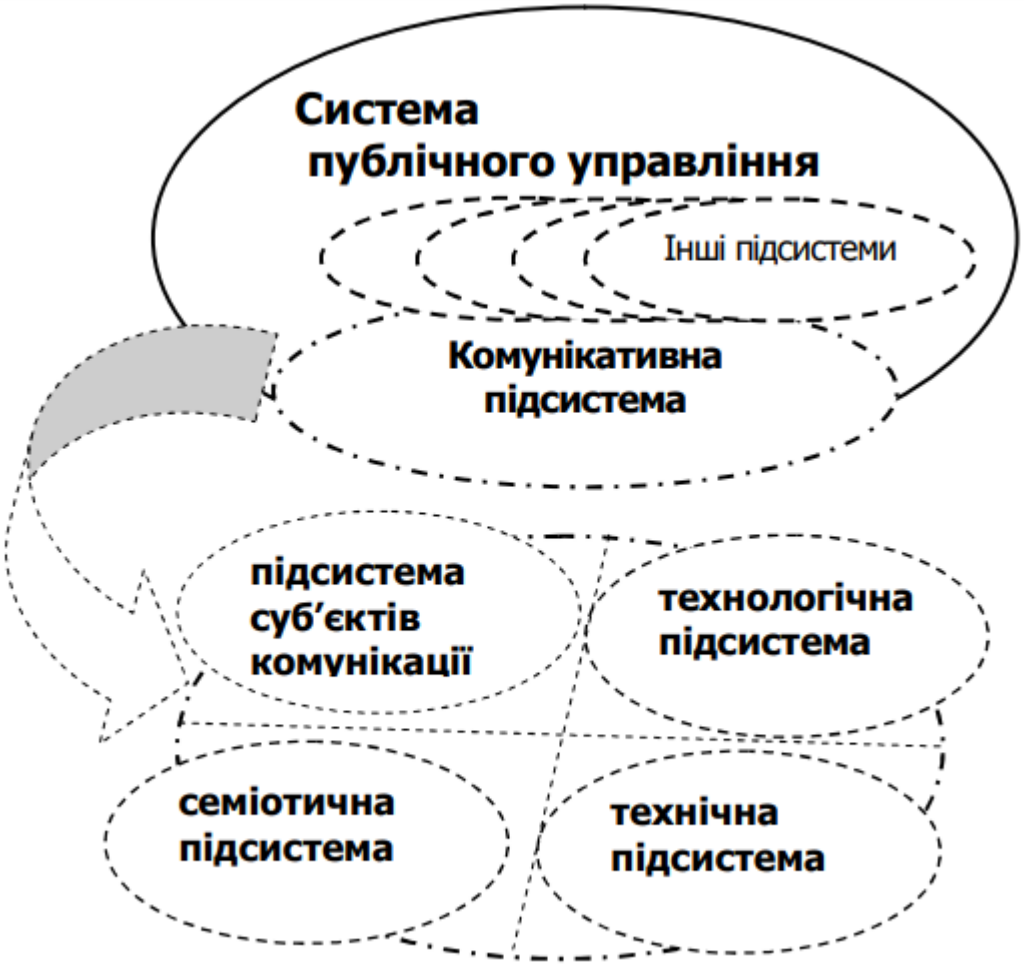


Рис. 2.1. Місце комунікативної підсистеми в системі публічного управління [20]

Кожка з підсистем складається з однакових елементів і виконує певні функції. Функції комунікаційної підсистеми публічного управління можна вважати спеціальними по відношенню до функцій публічного управління, основним предметом державного управління є способи комунікації, види впливу державного управління та інші суспільні проблеми та їх відносини.

Ключовими функціями цієї підсистеми є: забезпечення обміну інформацією, представництво та легітимність системи державного управління, забезпечення цілеспрямованого керівного впливу.

Складові інформаційного та комунікативного просторів публічного управління представлено на рис. 2.2.

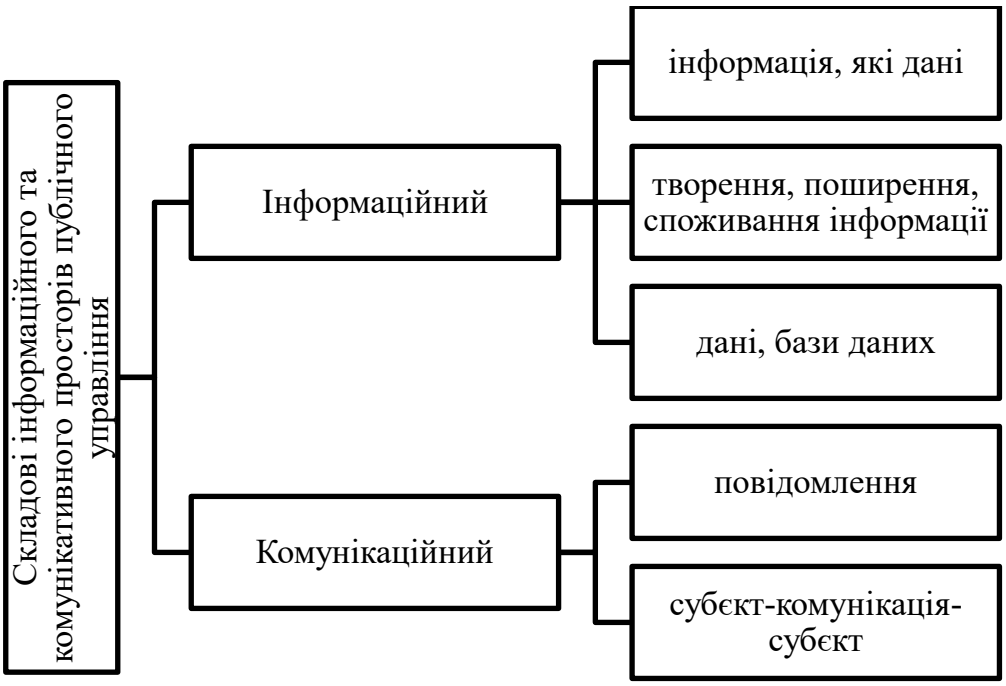


Рис. 2.2. Складові інформаційного та комунікативного просторів публічного управління [20]

При цьому до інформаційних ресурсів належать: окремі документи та колекції документів, бази та банки даних, результати інтелектуальної творчої діяльності. Інформаційна інфраструктура тут поєднує: інформаційні, інформаційно-телекомунікаційні структури та організаційні структури, що забезпечують створення, розповсюдження та споживання інформаційних технологій. До процесів, пов’язаних зі створенням повідомлень, належать: виробництво інформації, обробка інформації, відтворення інформації. Методи, пов’язані з розповсюдженням повідомлень, включають передачу та зберігання даних. До процесів, пов’язаних зі споживанням повідомлень, належать: пошук інформації, отримання (збір) інформації, споживання (використання), захист інформації, знешкодження інформації.

Часто паралельно з терміном «комунікаційний простір публічного управління» вживають поняття «інформаційний простір публічного управління». Однак вони мають не тільки спільні риси, а й деякі відмінності.

Публічне управління є точкою перетину інформаційно-комунікаційних просторів у системі безпосереднього державного управління з природними

суб'єктними зв'язками, управлінськими процесами та процедурами, інформацією, смислами та семіотичними формами.

Мережі інформаційно-комунікаційних просторів є мобільними, оскільки змінюються позначені факти (об'єкти, суб'єкти, процеси, відносини, процеси публічного управління тощо), канали комунікації постійно модернізуються, що дозволяє значно розширити масштаби їх поширення. Інформація змінюється, а склад суб'єктів, залучається до всіх процесів і відносин [20].

Управлінська діяльність здійснюється через спілкування та обмін інформацією між індивідами та соціальними групами. Водночас слід зазначити, що «інформація» та «комунікація» є спорідненими словами. Поняття «комунікація» в публічній взаємодії – це обмін ідеями, думками та інформацією за допомогою знаків, зафіксованих на матеріальних носіях.

У свою чергу, дослідниця Л. Литвинова вважає, що комунікація – це обмін інформацією, згідно з яким керівник доносить управлінські рішення до співробітників організації [32].

Будь-який орган публічної влади є соціальною організацією, яку, з погляду поняття соціальної взаємодії, слід визначити як вид взаємодії людей, орієнтований на виконання певної суспільно значущої функції [5].

Інститути публічного управління – це муніципалітети, інші місцеві та регіональні органи влади, а також центральні органи влади, що знаходяться в контакті з громадянами і є відправником і отримувачем адміністративної комунікаційної інформації.

При цьому, ролі відправника та одержувача чітко не визначені. Залежно від характеру комунікації відправником у процесі комунікації можуть бути як органи публічної влади, так і громадянське суспільство. Мета такої комунікації – інформувати, надихати, підказувати, переконувати, інформувати тощо [16].

Лінії зв'язку визначають форму зв'язку. Оскільки повідомлення має вплив на громадськість, головною умовою є вибір каналу комунікації, який буде доступним і зручним для всіх учасників комунікаційного процесу, тобто

повідомлення може і має бути зрозумілим цільовій аудиторії. Однак найчастіше інформаційні бар'єри та перешкоди заважають безпосередньо одержувачу, зменшуючи його увагу до змісту повідомлення.

Необхідно враховувати, що комунікація поділяється на дві групи: між організацією та середовищем (зовнішню) і між рівнями управління та відділами внутри організації (внутрішню).

До першої групи відносяться відносини, що являють собою взаємодію інформації із зовнішнім середовищем: засобами масової інформації, споживачами, контролем якості та ін.

До другої групи слід віднести відносини, що безпосередньо впливають на відносини між керівником і робочим колективом є важливою частиною досягнення ефективності управління [50].

Слід додати, що комунікація не може існувати ізольовано від влади та суспільства, а суспільство не може розвиватися без ефективної комунікації. Проте без взаємної довіри, зворотного зв'язку та актуальної інформації комунікація між владними інституціями та суспільством буде неефективною. У зв'язку з цим керівники громадських організацій та керівники органів влади різних рівнів повинні знаходити шляхи, підходи до покращення комунікації, налагоджувати неформальні, більш практичні канали передачі, нарощувати власний потенціал шляхом спілкування з підлеглими, іншими керівниками, постійного навчання та розвитку [33].

Комунікативна підсистема публічного управління охоплює суб'єктів взаємодії, інформаційні зв'язки й управлінські відносини, процеси взаємодії суб'єктів управління між собою та з іншими суспільними інститутами.

В публічному управлінні комунікаційна діяльність відбувається у відповідному комунікаційному просторі. Комунікаційний простір публічного управління – соціокультурне середовище, що включає процеси, спрямовані на реалізацію суб'єктами-учасниками завдань державного управління з використанням відповідних інформаційних ресурсів та інформаційних інфраструктур. А суб'єкти визначаються зв'язками об'єктів у системі

державного управління, і пов’язані зі створенням, розповсюдженням і споживанням повідомлень, змістом яких є функція системи державного управління.

Публічне управління є точкою перетину інформаційно-комунікаційних просторів у системі безпосереднього державного управління з суб’єктними зв’язками, управлінськими процесами та процедурами, інформацією, смислами, семіотичними формами. Таким чином, ефективне публічне управління не тільки забезпечує обмін інформацією між різними суб’єктами, але й включає важливу роль у кризових ситуаціях, де комунікація стає ще більш критичною.

Природа комунікаційного менеджменту в кризових ситуаціях (наприклад, військовий стан) полягає не тільки в створенні нових моделей, не тільки в створенні інформації та повідомлень, але й у блокуванні непотрібної та шкідливої для аудиторії інформації, поширення якої може бути небезпечним.

Комунікація в кризових ситуаціях повинна бути спрямована на відновлення управління в нових ситуаціях, коли об’єкт управління перестає покладатися на суб’єкта і піддається хаотичним діям в умовах інформації, що поширюється неофіційними засобами.

Для забезпечення успішної комунікації в кризових ситуаціях слід дотримуватись таких основних рекомендацій: швидке та гнучке реагування на кризову ситуацію з чіткими напрямками діяльності організації, чітка позиція щодо основних проблем, пов’язаних з кризою.

Громадськість має бачити, що вище керівництво залучене, рішуче, ефективне та має бачення шляхів вирішення кризи. Вирішенню проблеми сприяє активна підтримка третьої сторони, яка має публічні повноваження.

Комунікація в кризових ситуаціях має бути централізованою – має бути визначена одна відповідальна особа, яка має повноваження надавати інформацію до вирішення проблемної ситуації [Кізіма].

Отже, комунікація в публічному управлінні – це процес обміну інформацією між суб'єктами державного управління (державні органи, посадові особи) та іншими зацікавленими сторонами (громадяни, громадські організації, бізнес тощо) з метою прийняття управлінських рішень, реалізації політики та забезпечення зворотного зв'язку.

Основні ознаки комунікації в публічному управлінні:

– взаємодія в публічному управлінні базується на законодавчих актах, регламентах та інших нормативних документах, що чітко регулюють процес обміну інформацією між сторонами;

– комунікація в публічному управлінні завжди включає двосторонній процес – передавання інформації від органу влади до суспільства (зазвичай через офіційні документи, заяви, повідомлення) і зворотний зв'язок від громадян, що дозволяє корегувати управлінські рішення;

– однією з ключових характеристик публічного управління є прозорість інформаційних процесів. Громадяни повинні мати доступ до інформації про діяльність органів влади для оцінки їхньої роботи та участі в процесі ухвалення рішень;

– комунікаційні канали повинні бути відкритими для громадськості, щоб кожен міг звернутися з питаннями, пропозиціями або скаргами. Це можуть бути особисті звернення, електронні запити, публічні обговорення, прес-конференції тощо;

– процеси управління та прийняття рішень часто є публічними. Оголошення рішень, законів або стратегій відбувається через прес-конференції, ЗМІ, офіційні вебсайти, що забезпечує громадський контроль.

Комунікація між органами влади та громадськістю спрямована на активне залучення громадян до процесів обговорення й прийняття управлінських рішень через механізми громадських слухань, консультацій, онлайн-платформ. В епоху цифровізації комунікація в публічному управлінні все частіше переходить на електронні платформи, що дозволяє пришвидшити та спростити процес обміну інформацією.

Комунікація в публічному управлінні завжди спрямована на конкретні аудиторії – громадян, бізнес-структури, міжнародні організації тощо. Це забезпечує чітке та ефективне передання інформації для досягнення управлінських цілей.

Роль комунікації в публічному управлінні полягаэ в тому, що громадяни мають бути поінформовані про дії уряду, нові закони та політики, щоб розуміти їхній вплив на власне життя, а тому, комунікація є ключовим елементом для створення ефективної системи публічного управління, яка працює в інтересах суспільства.

2.2 Ефективна комунікація органів місцевого самоврядування та населення як основа демократичного розвитку території

Дослідження основ ефективної комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням має надзвичайну важливість для забезпечення демократичного розвитку територій. Дослідження ефективності комунікації дозволяє зрозуміти, як найкраще інформувати населення про управлінські рішення, бюджет, плани розвитку та інші питання, які впливають на життя громади.

Активна участь громадян у процесі прийняття рішень є однією з головних умов демократичного розвитку території. Залучення громадян до процесу прийняття рішень, як-от проведення громадських слухань, консультацій, референдумів, сприяє тому, що ухвалені рішення краще відповідають потребам та інтересам місцевого населення.

Оцінка ефективності комунікацій дозволяє органам місцевого самоврядування коригувати стратегії, впроваджувати нові механізми комунікації та краще реагувати на виклики, з якими стикається населення.

Цифрові технології та платформи для взаємодії між владою і населенням сьогодні є одним із основних інструментів ефективної комунікації. Дослідження ефективності цифрових каналів комунікації (соціальні мережі,

вебсайти, мобільні додатки) допомагає виявити бар’єри та можливості для більш ефективного використання таких інструментів.

Дослідження ефективності комунікацій дає можливість визначити, як краще відповідати на кризи та проблеми, що виникають у громаді, забезпечуючи швидке реагування і зниження конфліктності.

Дослідження основ ефективної комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням є критично важливим, оскільки сприяє підвищенню прозорості та підзвітності влади, допомагає залучити громадян до процесу прийняття рішень, покращує якість управлінських рішень завдяки зворотному зв’язку, розвиває громадянське суспільство та сприяє соціальній інтеграції, підтримує сталий розвиток територій та запобігає соціальним конфліктам і покращує управлінську ефективність.

Таким чином, дослідження основ ефективної комунікації є важливим інструментом для створення ефективного, відкритого і демократичного місцевого управління, що сприяє розвитку територій та підвищенню добробуту громадян.

Ефективна комунікація між органами місцевого самоврядування та населенням є критично важливою для демократичного розвитку території. Вона сприяє підвищенню прозорості, підзвітності, довіри та активної участі громадян у прийнятті рішень, що безпосередньо впливають на їхнє життя. Встановлення двостороннього діалогу між владою і громадянами є основою для створення гармонійного розвитку місцевої громади.

Основи ефективної комунікації органів місцевого самоврядування з населенням включають наступні складові частини [10]:

1. Прозорість і відкритість інформації – органи місцевого самоврядування повинні регулярно інформувати населення про свої дії, плани та прийняті рішення. Прозорість управління дозволяє громадянам контролювати діяльність влади та робить її підзвітною. Інформація має бути легко доступною через різні канали: офіційні вебсайти, соціальні мережі, місцеві ЗМІ, публічні оголошення та інші засоби масової комунікації.

Публічні комунікації покликані виконувати наступні завдання:

– консервативні, що сприяють стабільному існуванню суспільного організму, що має на меті збереження статусу державного ладу;

– координаційні, покликані забезпечити узгодження потужного впливу суб'єкта управління за параметрами об'єкта управління, і можливих змін;

– інтеграційні, пов'язані з реалізацією такої державної політики, яка враховує потреби всіх елементів соціальної системи, сприяє виробленню та прийняттю узгоджених управлінських рішень;

– агітаційні, спрямовані на підтвердження легітимності існуючої суспільної системи, отримання підтримки та схвалення громади щодо управлінських рішень;

– соціальні, пов'язані з інтеграцією соціально-політичних норм, цінностей і традицій у процес обміну інформацією, підвищення рівня політичної компетентності громадян [11].

Завдяки реформі децентралізації в Україні з 2014 року громади отримали більше повноважень для створення комфортних і безпечних умов проживання громадян, а також більше ресурсів для реалізації політики органів місцевого самоврядування. Ці зміни позитивно вплинули на кожну громаду, де місцеві жителі беруть участь у плануванні та розвитку громади, їх безпеку, охорону, рекреаційну діяльність тощо.

Проте, завдяки попередній роботі та досвіду запроваджених реформою, переважна більшість громад змогли швидко самоорганізуватися та працювати в нестандартних умовах, таких як постійні обстріли, авіанальоти, відсутність електроенергії, руйнування інфраструктури.

Стан певної невизначеності перших місяців активної фази агресії рф і Україні показав важливість побудови чіткої та прозорої комунікації з громадськістю, надання чіткої та правдивої інформації, встановлення стабільних та надійних каналів і мереж передачі інформації.

Пропаганда та неправдиві чутки, які зневажають українську владу, армію та процеси, що відбуваються в країні, залишаються потужною зброєю

проти України та її розвитку. Відкритість інформації, участь громадськості в процесах громади та прийнятті рішень, діалог та партнерство з громадою є запорукою успішного розвитку та одним із головних завдань перемоги та відбудови України.

Для чого необхідне інформування громадськості? Це системна робота з розповсюдження інформації всіма доступними способами донесення інформації (власні джерела інформації, ЗМІ, телефонні лінії, консультативна діяльність тощо).

Цілі інформаційно-роз'яснювальної діяльності громади – зробити громаду комфортною та безпечною для життя: підвищення рівного доступу до послуг різних груп населення, участь мешканців у житті громади, посилення підзвітності та прозорості місцевого самоврядування.

Щоб забезпечити таку участь усіх жителів громади, необхідно систематично інформувати про життя та важливі події в громаді. Тому інформаційну роботу можна розглядати як інвестиції в соціальний розвиток громади.

Під час дії воєнного стану принципи та підходи до подання інформації обмежені, особливо якщо це стосується питань національної безпеки. Роз'яснення цих змін та постійне інформування населення допоможе створити безпечні та комфортні умови для мешканців, заспокоїти найуразливіші верстви населення, а це сприятиме прийняттю важливих для кожного рішень [24].

Залучення населення до обговорення важливих рішень, що стосуються місцевого розвитку, є ключовим елементом демократії. Це може включати громадські слухання, консультації, створення громадських рад або онлайн-платформ для зворотного зв'язку. Такий підхід не тільки підвищує довіру до органів влади, але й забезпечує врахування думок різних верств населення при ухваленні рішень.

Методи залучення людей до прийняття рішень у сучасних суспільствах різноманітні. Їх перелік навіть не можна порахувати десятками. Однак у

даному випадку важлива не кількість, а якість. Серед українських громад найпопулярнішими є партиципаторне бюджетування, громадські слухання та громадські консультації. Більше того, громада може знайти власну методику або підлаштувати під себе існуючу. Однак важливо робити це систематично і поступово: необов'язково застосовувати все відразу.

Для громади, яка тільки починає, найбільш зрозумілим і недорогим інструментом можуть бути консультації з громадськістю. Але важливо враховувати, що коли громада намагається зібратися і поговорити, це часто відбувається у формі хаотичних претензій. Тому, щоб консультація була справді ефективною, необхідно залучати в громаду спеціалістів, які володіють навичками фасилітації.

Ефективність значною мірою залежить від ініціативи людей, а також від виконавчої та представницької гілок влади – чи готові вони можливість брати участь в цьому процесі.



Рис. 2.3. Форми залучення населення до обговорення важливих рішень [51]

Покроковий алгоритм запровадження механізмів участі:

Крок 1. Розробити та запровадити положення, що регулюють механізм участі. Але надзвичайно важливо проаналізувати контент і адаптувати його до існуючої ситуації в суспільстві. Цей інструмент не гарантує результату, але покликаний привернути увагу та спонукати раду задуматися над питанням.

Крок 2. Продумати та реалізувати інформаційну кампанію. При запровадженні стратегії участі важливо подумати про інформаційну кампанію. Вона повинна мати мету та чітку аудиторію – конкретний метод, на який вона націлена. Важливо задіяти всі можливі способи: соціальні мережі, рекламу, акції під час великих заходів тощо. Раз на рік рекомендується проводити цілеспрямовану інформаційну кампанію щодо певного методу – зустрічати людей та пояснювати можливості участі. Особливо, коли йдеться про публічні зустрічі.

Крок 3. Провести навчання людей. Якщо місцева влада хоче, щоб люди подали бюджетну пропозицію, вона повинна надати їм форму для заповнення. Навчання особливо важливо під час формування та звітів про виконання бюджету громади. Тут людям потрібно представляти не лише ідеї, а й реальні плани щодо їх реалізації [51].

Ефективна комунікація передбачає не лише інформування громадян, але й отримання зворотного зв’язку від них. Органи влади мають активно стимулювати громадян до висловлення своїх думок, ідей та пропозицій.

Створення механізмів для подання пропозицій, скарг та питань (гарячі лінії, онлайн-форми, особисті прийоми громадян) забезпечує постійний діалог між владою та громадою.

Від місцевого самоврядування залежить повсякденне життя людей у громаді, доступ до послуг, вплив на розбудову інфраструктури, підтримка постраждалих від агресії рф. Цінною опорою під час війни для багатьох стали саме органи місцевого самоврядування. Ефективна комунікація особливо допомогає членам громади краще розуміти, підтримувати та довіряти діяльності органів місцевого самоврядування.

Коли комунікація систематична і постійна, вона принесе результати. А особи, відповідальні за комунікацію з громадськістю та мешканцями, повинні знати правила комунікації та особливості її планування.

Комунікація є ефективним управлінським інструментом для підготовки та здійснення необхідних дій для досягнення поставлених у суспільстві цілей. Тому комунікаційна діяльність має здійснюватися систематично, продумано, регулярно та бути належним чином контрольованою.

Комунікація – це двосторонній процес, і для успішної комунікації потрібен підхід, орієнтований на аудиторію, який забезпечує зворотній зв'язок, а не односторонній обмін інформацією. Стратегічні комунікації – це управлінський підхід, у якому комунікація використовується як інструмент для досягнення цілей (поточних або майбутніх) для створення конструктивного діалогу та партнерства між урядом, громадськістю та бізнесом.

Ще одним важливим аспектом стратегічної комунікації є рух до вивчення громадської думки, спосіб залучення громадськості до процесу прийняття рішень на місцевому рівні, контролю суспільних настроїв, а також забезпечення взаємного діалогу між владою та мешканцями.

Для побудови ефективної стратегічної комунікації слід враховувати функції комунікаційної стратегії:

– узгодження спільного бачення – узгодження того, як саме комунікації сприяють досягненню цілей розвитку громади, визначення спільних цілей, інтересів, потреб і проблем;

– планування ресурсів і процесів для досягнення стратегічних цілей.

– створення зворотного зв'язку між органами місцевого самоврядування та цільовими групами, залучення мешканців до процесу прийняття рішень у громаді.

– посилення промоції громади та органів місцевого самоврядування як за межами громади, так і всередині неї.

Ефективна комунікація передбачає активну участь мешканців у прийнятті рішень та розвитку громади. Громади мають створювати шляхи залучення волонтерів, мешканців, громадські обговорення та інші форми участі [55].

Також слід зауважити, що цифровізація комунікацій дозволяє значно підвищити ефективність взаємодії між владою і населенням. Використання соціальних мереж, вебсайтів, мобільних додатків, онлайн-платформ для опитувань та електронних звернень спрощує доступ громадян до інформації та можливостей впливу на прийняття рішень. Такі технології роблять процес управління більш інтерактивним і наближеним до потреб сучасного суспільства [51].

В сучасному світі роль електронного урядування є дуже важливою у здійсненні цифровізації органів державної влади. Світові тенденції показують, що перехід до цифрового типу взаємодії необхідний для підвищення ефективності державного управління, забезпечення доступності та якості державних послуг для громадян і бізнесу, а також забезпечення прозорості владних структур. Враховуючи стрімкі темпи розвитку технологій та їх вплив на суспільство, дослідження методів формування та впровадження електронного урядування є особливо важливим для розуміння сучасних тенденцій публічного управління та розробки ефективних стратегій цифровізації органів державної влади.

Невід’ємним елементом електронного урядування виступає електронне адмінстрування. Електронне адміністрування – це використання інформаційно-комунікаційних технологій для забезпечення та полегшення роботи державних структур, особливо для забезпечення доступу громадян до державних послуг та інформації, електронного документообігу, автоматизації адміністративних процесів та зв’язку між державними органами.

Електронне адміністрування сприяє підвищенню ефективності та прозорості управління, полегшує комунікацію між владою та громадянами, а також між органами влади.

Проте в цьому процесі Україна має певні проблеми. Одним із головних викликів є недостатня інфраструктура та технологічна готовність. Багато громадян і підприємств досі не мають доступу до необхідних технологій, що обмежує можливості користування електронними сервісами. Крім того, проблемами є недостатня кількість навчальних програм для підвищення кваліфікації державних службовців у сфері електронного урядування та нестабільна законодавча база, яка регламентує цей процес. Водночас запровадження електронного урядування в Україні відкриває широкі перспективи для покращення якості надання публічних послуг, забезпечення прозорості владних структур, сприяння розвитку інноваційного бізнесу.

Результати досліджень сучасних науковців підтверджують важливу роль електронного адміністрування в цифровізації органів публічної влади. Електронне урядування є не лише технічною платформою для реалізації цифрових ініціатив, а й ключовим фактором, який сприяє зміні організаційної культури та процесів у державних установах. Цифрові технології, реалізовані через електронний уряд, дозволяють полегшити роботу державних структур, підвищити їх ефективність та розширити доступ громадян до якісних державних послуг.

Але для успішного впровадження електронного уряду слід приділяти достатню увагу по відношенню до інших сфер цифрової трансформації, таких як розвиток цифрової інфраструктури, розвиток цифрових навичок серед населення та створення сприятливої екосистеми для інноваційних проектів. Лише комплексний підхід до цифровізації органів державної влади, що включає електронне урядування, може забезпечити повноцінне впровадження цифрових технологій у публічному секторі [8].

Комунікація між місцевою владою і населенням має бути постійною і систематичною. Регулярні оновлення інформації, зустрічі з громадянами, звіти про виконану роботу підтримують довіру до влади і забезпечують стабільний діалог.

Органи місцевого самоврядування повинні бути підзвітними перед громадянами, надаючи публічні звіти про використання бюджетних коштів, реалізацію проектів та виконання обіцянок.

Важливою також є підтримка місцевих медіа для забезпечення доступу громадян до достовірної інформації та об'єктивного аналізу рішень влади.

Отже, значення ефективної комунікації для демократичного розвитку території полягає в наступному: коли населення отримує доступ до відкритої та достовірної інформації, це сприяє формуванню позитивного ставлення до місцевої влади та підвищує її легітимність. Ефективна комунікація сприяє розвитку громадянського суспільства, оскільки люди починають розуміти, що їхні думки та ініціативи можуть впливати на політичні рішення.

Залучення громадян та отримання від них зворотного зв'язку дозволяє органам влади приймати рішення, які краще відповідають реальним потребам населення. Діалог між владою і громадянами допомагає сформувати спільне бачення розвитку території, що є важливою основою для довготривалого соціально-економічного зростання.

Ефективна комунікація між місцевою владою та громадянами є фундаментом демократичного розвитку території, оскільки сприяє залученню громадян до управління, підвищує довіру до влади та забезпечує прийняття рішень, які враховують інтереси всієї громади.

2.3 Досвід організації комунікації місцевого самоврядування з населенням в країнах з розвиненою демократією

Дослідження досвіду організації комунікації місцевого самоврядування з населенням у країнах з розвиненою демократією є важливим для вдосконалення управлінських процесів та забезпечення демократичного розвитку територій в Україні. Вивчення таких практик дозволяє перенести національний досвід на новий рівень, адаптуючи ефективні моделі до конкретних умов.

Країни з розвиненою демократією мають багаторічний досвід впровадження ефективних моделей комунікації між владою і громадянами, що може стати корисним для інших держав. Вивчення цих моделей дозволяє виявити найкращі підходи до взаємодії влади з населенням, такі як відкриті обговорення, громадські ради, електронне урядування та участь громадян у прийнятті рішень. Досвід розвинених країн допомагає місцевій владі уникнути помилок і впроваджувати успішні стратегії, що сприяють зміцненню довіри до влади.

У розвинених демократичних країнах широко використовуються сучасні цифрові інструменти для комунікації між владою і громадянами, такі як мобільні додатки, електронні платформи, соціальні мережі та інші онлайн-засоби.

У країнах з розвиненою демократією комунікація між місцевою владою і населенням є важливою складовою для розвитку громадянського суспільства.

Дослідження міжнародного досвіду організації комунікації між місцевою владою і населенням дозволяє адаптувати успішні моделі до національних і місцевих умов. Кожна країна має свої соціальні, економічні та культурні особливості, тому важливо вибирати такі практики, які найкраще відповідають потребам місцевих громад.

Таким чином, дослідження міжнародного досвіду є важливим кроком до створення дієвих і прозорих систем комунікації, які сприяють зміцненню демократичних процесів та покращенню якості життя на місцевому рівні.

Організація комунікації між місцевим самоврядуванням та населенням у країнах із розвиненою демократією є важливою складовою демократичного управління. Такий досвід демонструє, що залучення громадян до прийняття рішень на місцевому рівні забезпечує прозорість, ефективність управління і підвищує довіру до влади.

Розглянемо підходи до комунікації в країнах з розвиненою демократією:

1. США

В США органи місцевого самоврядування часто проводять громадські слухання, на яких мешканці можуть висловити свою думку щодо місцевих питань, таких як бюджет, забудова, транспорт чи зміни в законодавстві. Такі слухання є відкритими для всіх громадян і в багатьох випадках проводяться регулярно[61-62].

Місцеві уряди широко використовують онлайн-платформи для залучення громадян до обговорення питань розвитку громади. Платформи, такі як Nextdoor, дозволяють громадянам безпосередньо спілкуватися з представниками влади, пропонувати ідеї та вирішувати проблеми разом з сусідами.

Наприклад, у місті Бостон діє ініціатива «City Hall to Go» – мобільний «офіс мерії», який подорожує різними районами міста, щоб забезпечити доступність послуг для тих, хто не може відвідати урядові установи.

Послуги, які надає City Hall To Go, згідно з інформацією міської влади Бостона:

– подача запиту на дозвіл на паркування для мешканців або місце для паркування для людей з обмеженими можливостями;

– оплата податків на майно;

– реєстрація для голосування;

– запис претензій та побажань до влади;

– запит на обслуговування.

Хоча початковий етап розвитку даної ініціативи обмежувався наданням муніципальних транзакцій, Департамент міської влади Бостона зацікавився також налагодженням зручних форм спілкування між мешканцями та обраними посадовими особами. З цією метою в червні 2014 року керівники департаментів почали проводити «розмови з керівниками» – робочі зустрічі з жителями районів міста. Мешканці отримали можливість направляти свої занепокоєння особам, які формують політику, і таким чином посадові особи міста Бостон стали отримувати відгуки безпосередньо від мешканців.

2. Канада

В багатьох містах Канади, таких як Ванкувер та Торонто, впроваджено підхід співучасті громадян у плануванні міського простору. Громадські ради, комісії та групи ініціативних громадян співпрацюють з місцевою владою, беручи участь у прийнятті рішень, особливо в питаннях міського планування, екології та житлової політики.

Канада активно використовує технології для комунікації з населенням. Електронні платформи, як-от «Speak Up Hamilton» або «Toronto's Engage», дозволяють громадянам ділитися своєю думкою щодо різних проектів та ініціатив [64].

У Ванкувері функціонує програма «CityStudio», де студенти працюють над реальними міськими проектами спільно з муніципальними службами та громадськістю, таким чином допомагаючи місту вирішувати проблеми та досягати екологічних та соціальних цілей [59].

3. Швеція

У Швеції діє система максимальної відкритості урядових процесів. Кожен громадянин має право доступу до державних документів (Закон про «доступність до публічних документів»), включно з документами місцевого самоврядування. Це сприяє високому рівню прозорості та довіри до влади.

Влада на місцевому рівні має широку автономію і можливість самостійно вирішувати важливі питання місцевого значення, що дозволяє громадянам активніше впливати на політику в своїх громадах через місцеві вибори, громадські слухання та інші механізми.

Шведська система місцевих бюджетів дозволяє громадянам брати участь у розподілі частини бюджету міста або району, що називається «партиципативним бюджетуванням». Громадяни самостійно пропонують проекти та ідеї для покращення своєї громади, які потім фінансуються з бюджету.

Загальноєвропейські принципи свободи інформації та прозорості мають зв'язок із загальними загальноєвропейськими принципами цифровізації державного управління та електронного урядування – Інтернет та електронні

комунікації сприяють поширенню (офіційних) документів та доступ до даних і тому можуть бути використані для створення прозорості через активну комунікаційну політику та стратегію відкритого уряду. Таким чином, цифровізація може бути інструментом сприяння прозорості, але створення прозорості є лише однією з «державних послуг», які можуть бути надані засобами електронного уряду [68].

4. Німеччина

У Німеччині активно використовуються інструменти прямої демократії, такі як референдуми на місцевому рівні. Мешканці міст можуть ініціювати проведення референдумів на різні теми, включно з забудовою, інфраструктурними проектами та екологією.

У багатьох містах Німеччини, наприклад, у Фрайбурзі та Гамбурзі, функціонують районні ради громадян. Ці ради створюються для вирішення питань, що стосуються конкретних районів або спільнот, і включають представників місцевих органів влади, підприємців та мешканців [66].

Місто Гамбург впровадило онлайн-платформу «Bürgerbeteiligung», де кожен житель міста може долучитися до обговорення міських проектів, пропонувати власні ідеї та голосувати за проекти, які вважає важливими [60].

5. Велика Британія

У Великій Британії широкого поширення набула практика проведення місцевих консультацій із громадянами щодо різних питань, таких як планування міста, забудова чи реформи в освіті. Такі консультації часто проводяться онлайн і через громадські зустрічі [69].

Органи місцевого самоврядування активно підтримують громадські ініціативи та соціальні підприємства, надаючи їм фінансову та організаційну допомогу. Це допомагає вирішувати соціальні проблеми на місцевому рівні з активною участю громадськості [65].

Місцева влада Лондона запровадила ініціативу «Talk London», яка є інтерактивною платформою для залучення громадян до прийняття рішень на

місцевому рівні. Мешканці можуть коментувати проекти, висловлювати думки і брати участь в опитуваннях [58].

Отже, досвід організації комунікації місцевого самоврядування з населенням у країнах з розвиненою демократією показує, що: прозорість і відкритість є основними принципами ефективної комунікації; використання цифрових платформ та соціальних мереж значно полегшує залучення громадян до управлінських процесів; партиципативне бюджетування та референдуми є ефективними інструментами залучення громадян до прийняття рішень; децентралізація та надання автономії місцевим громадам дозволяють активніше впливати на розвиток територій.

Представлені практики можуть слугувати прикладом для інших країн, які прагнуть розвинути ефективну комунікацію між місцевою владою і громадянами для досягнення сталого демократичного розвитку.

Ось можливі шляхи адаптації та реалізації зазначених практик в українських умовах:

Використання онлайн-платформ для комунікації з громадянами, як у США та Канаді (Nextdoor, Speak Up Hamilton, Toronto’s Engage) можна реалізувати в Україні за допомогою розширення використання електронних платформ для обговорення місцевих питань, ініціатив та проектів, створення мобільних додатків для доступу до інформації про діяльність місцевих органів влади, оприлюднення проектів рішень і збору зворотного зв’язку.

Співучасть громадян у плануванні міського простору та прийнятті рішень, як у Канаді та Швеції (партиципативне бюджетування, громадські ради) можна реалізувати в Україні за допомогою впровадження «партиципативного бюджетування», де мешканці можуть пропонувати та обирати проекти для фінансування з місцевого бюджету. Можливо також створити громадські ради та консультативні групи, що включатимуть місцевих активістів, підприємців, експертів і представників влади, щоб забезпечити колективне обговорення та прийняття рішень.

Максимальна відкритість урядових процесів, як у Швеції, де кожен громадянин має доступ до публічних документів можна реалізувати в Україні за допомогою запровадженян законодавчих ініціатив щодо забезпечення доступу громадян до публічної інформації на всіх рівнях місцевого самоврядування.

Використання цифрових інструментів для комунікації з громадянами, як у Великій Британії, з платформами для участі в обговореннях («Talk London») можна реалізувати в Україні за допомогою створення інтерактивних онлайн-платформ для обговорення міських ініціатив, проектів і проблем місцевих громад.

Для успішної реалізації цих підходів в Україні важливо розпочати з правових та інституційних змін, сприяти розвитку цифрових інструментів та систем для підтримки комунікації з громадянами. Крім того, важливим аспектом є виховання культури громадянської участі, прозорості та відповідальності, що сприятиме покращенню ефективності місцевого управління та розвитку демократії в Україні.

РОЗДІЛ 3
СУЧАСНИЙ СТАН ТА НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

3.1 Оцінка ефективності сучасного стану комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні

Оцінка ефективності сучасного стану комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні є важливим завданням для забезпечення прозорості, довіри та активної участі громадян у прийнятті рішень.

Реформа децентралізації, яка активно реалізується в Україні з 2014 року, створила нові умови для комунікації. Об’єднані територіальні громади стали важливим інструментом для забезпечення більш тісного діалогу з населенням.

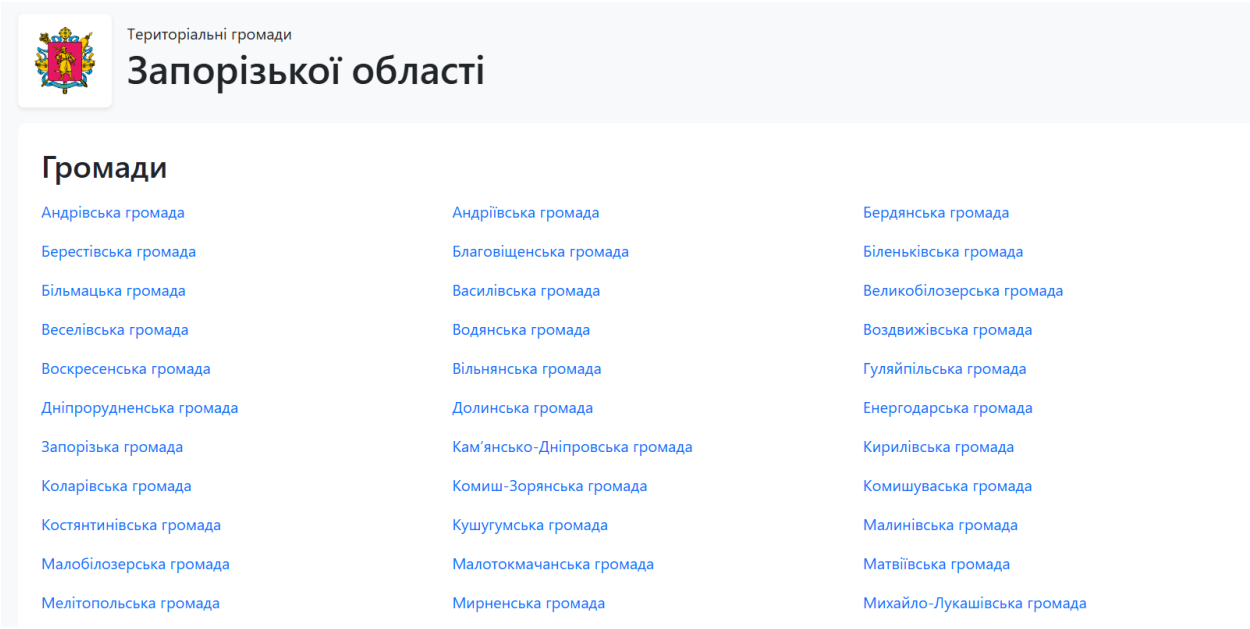


Рис. 3.1. Громади Запорізької області [17]

Зокрема, в Запорізькі області функціонує 69 територіальних громад, кожна з яких організовує комунікацію з жителямі підпорядкованих їм

територійз використанням різних каналів, одним з ключових з яких є офіційний інформаційний ресурс у мережі Інтернет (сайти\портал).

Наприклад, Малобілозерська територіальна громада Василівського району Запорізької області має власний сайт. На сайті доступна інформація про структуру громади, рішення сесій, діяльність виконавчого комітету, програми розвитку, державні закупівлі, звіти, а також новини і оголошення.

Також сайт пропонує ресурси для взаємодії громадян з владою, включаючи систему петицій, можливість перегляду генерального плану громади та інформацію для малого і середнього бізнесу. Центр надання адміністративних послуг громади також представлений на сайті, що полегшує доступ до різноманітних державних послуг.

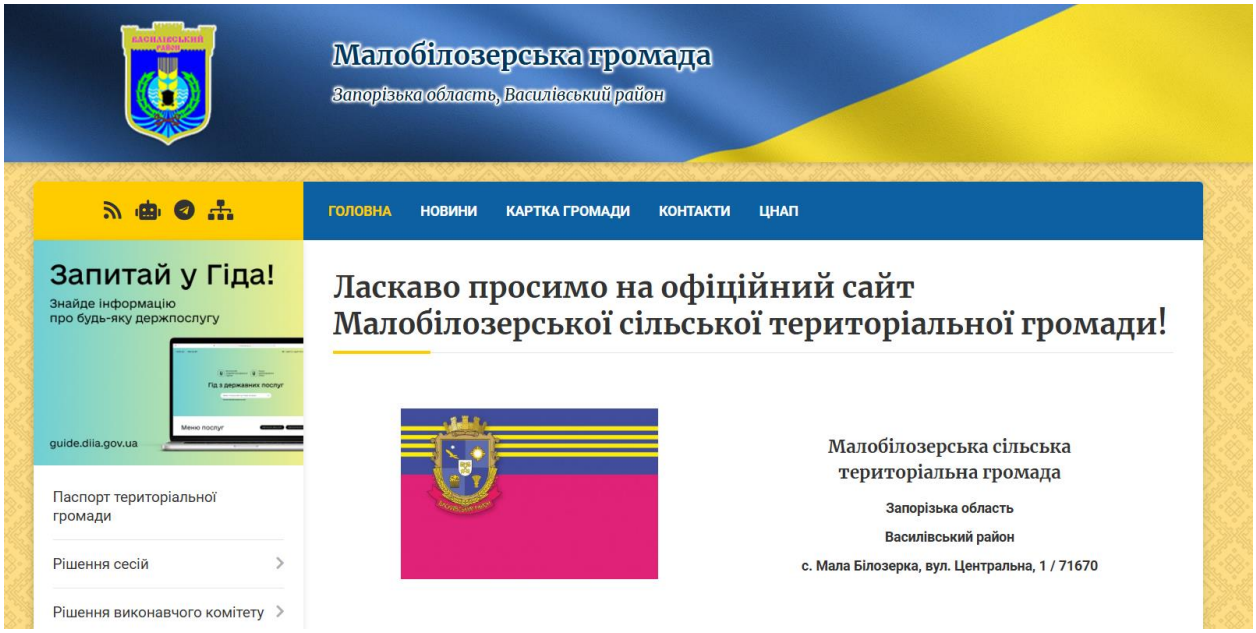


Рис. 3.2. Сайт Малобілозерської територіальної громади [44]

Комунікація через сайт Малобілозерської громади реалізована за допомогою низки інструментів, які дозволяють забезпечити зв’язок між органами місцевого самоврядування та громадянами.

Сайт містить детальну інформацію про діяльність громади, включаючи:

– оперативне висвітлення подій, рішень та важливих повідомлень;
– публікація документів для забезпечення прозорості роботи влади;

– анонси та звіти про обговорення питань, що стосуються громади.

Через сайт надається доступ до:

– інформації про адміністративні послуги та можливість подання заявок;

– інструменти для збору підписів громадян і ініціювання змін;

– розділи, що висвітлюють бюджети, закупівлі та витрати громади.

Сайт пропонує засоби для комунікації:

– можливість надсилання запитань або пропозицій (рис. 3.3);

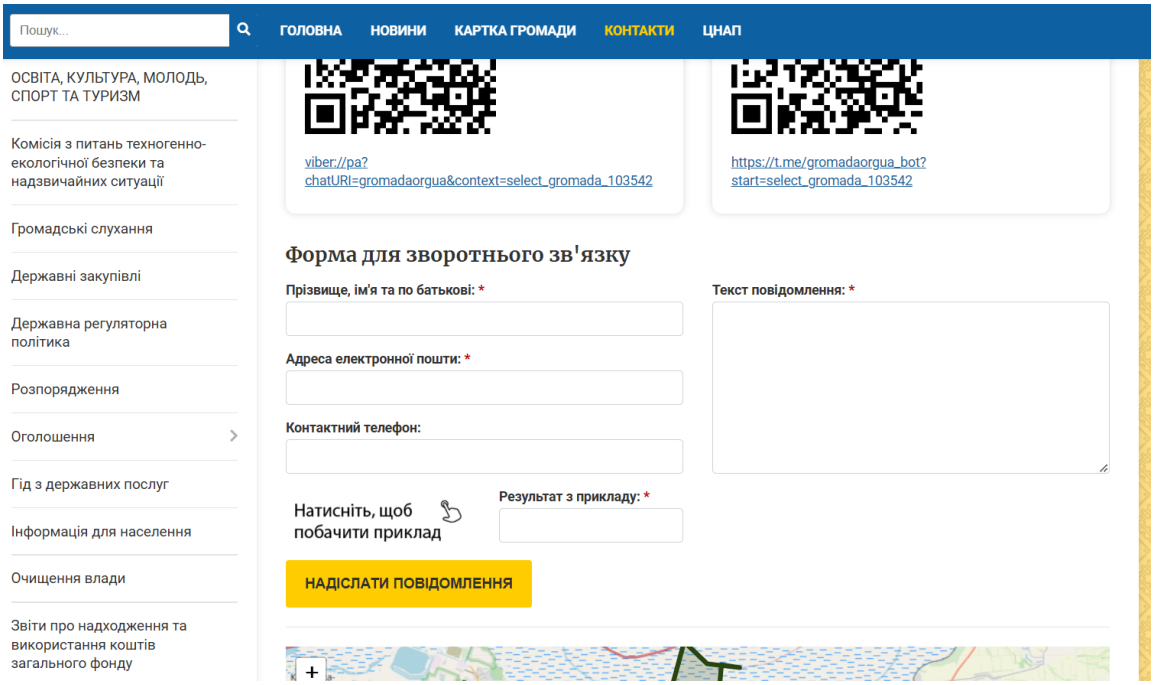


Рис. 3.3. Комунікаційні засоби Малобілозерської територіальної громади [41]

– необхідна інформація для особистого звернення громадянина до ради або виконавчого органу громади (рис. 3.4);

– доступ до публічної інформації (інформація про державні закупівлі, розпорядження та ін.

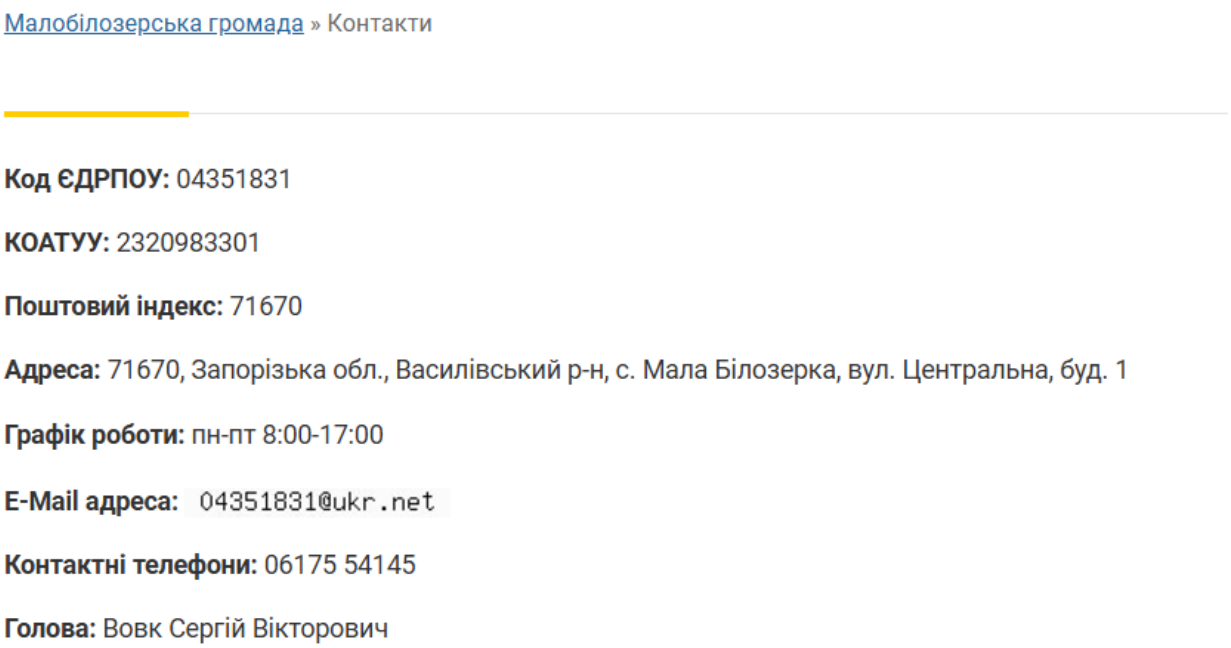


Рис. 3.4. Комунікаційні засоби Малобілозерської територіальної громади [30]

Попри функціональні можливості сайту Малобілозерської територіальної громади, є кілька викликів:

– доступність для літніх людей або тих, хто не володіє цифровими навичками;

– сайт забезпечує базову комунікацію між владою та громадянами, але для підвищення ефективності необхідно розвивати інтерактивні платформи та цифрову грамотність населення громади;

– зросла кількість платформ, що сприяють залученню громадян (громадські бюджети, публічні обговорення тощо).

Органи місцевого самоврядування дедалі частіше впроваджують цифрові інструменти для взаємодії:

– локальні платформи на кшталт застосунку «Дія», соціальні мережі, онлайн-консультації та петиції дозволяють оперативно передавати інформацію.

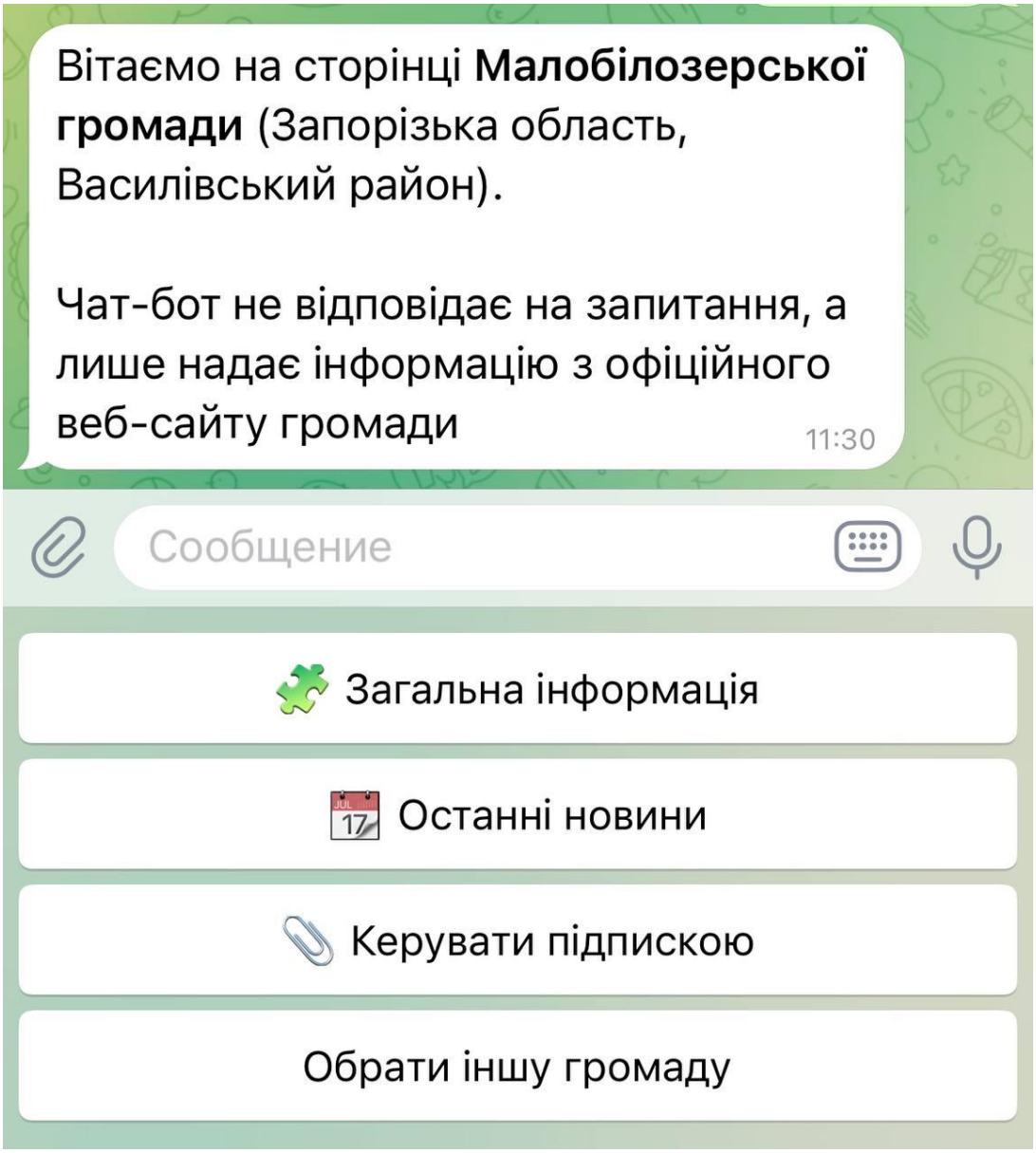


Рис. 3.5. Комунікаційний канал Малобілозерської територіальної громади в Telegram

Комунікаційний канал Малобілозерської територіальної громади в Telegram дозволяє дізнатись останні новини громади.

Telegram-канал Малобілозерської територіальної громади виконує важливу роль у комунікації між місцевою владою та жителями. Через нього громадяни можуть:

1. Отримувати останні новини та оголошення – про рішення сесій, заходи, екстрені повідомлення тощо.

2. Дізнаватися загальну інформацію про громаду – включно з доступними послугами, адміністративними процедурами та програмами.

3. Звертатися до влади – мешканці можуть писати звернення або питання через спеціальні функції або контактні форми.

Комунікаційний канал Малобілозерської територіальної громади в Telegram – це зручний інструмент для підвищення прозорості та зворотного зв'язку.

Для зручності також існує комунікаційний канал Малобілозерської територіальної громади в Viber (Рис. 3.6).

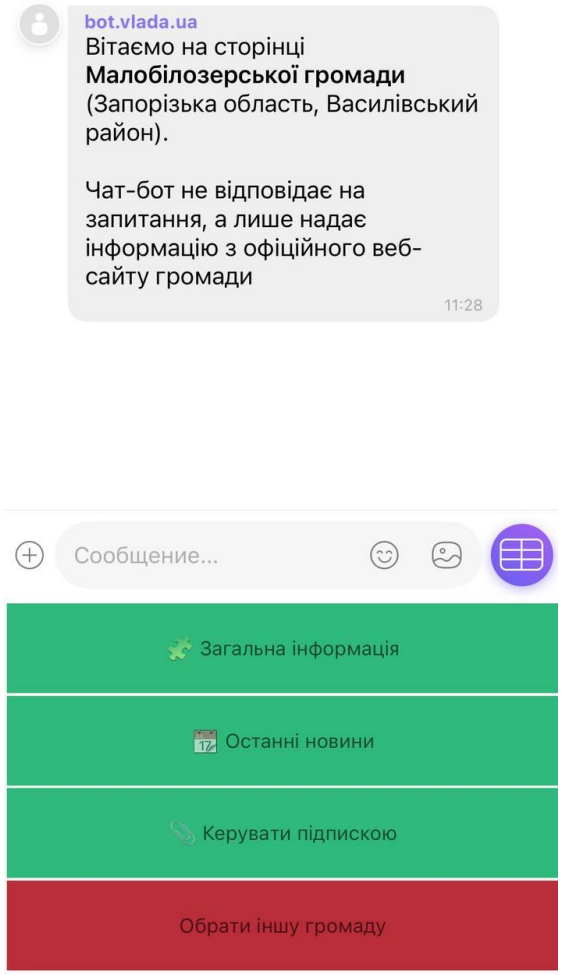


Рис. 3.6. Комунікаційний канал Малобілозерської територіальної громади в Viber

Комунікаційний канал Малобілозерської територіальної громади в Viber – це зручний інструмент для підвищення прозорості та зворотного зв’язку для тих, хто не користується Telegram.

Комунікаційний канал Малобілозерської територіальної громади в Viber є дієвим додатковим інструментом для комунікації з жителями громади.

З моменту початку реформи децентралізації в Україні комунікація між ОМС і громадянами стала критично важливим аспектом ефективного управління.

Сильні сторони сформованої комунікації:

1. Розвиток цифрових інструментів через впровадження платформ електронного врядування (наприклад, «Дія», сайти громад) дозволяє громадянам отримувати інформацію про діяльність органів влади, брати участь у голосуваннях, подавати петиції та отримувати адміністративні послуги онлайн.

2. У багатьох громадах реалізуються механізми залучення громадян, такі як обговорення бюджету участі, громадські слухання та форуми.

3. Зростає використання Telegram, Viber, Facebook для інформування громадян про поточні події, зокрема під час криз (COVID-19, війна).

Алеіснують й проблемні аспекти, які заважають підвищенню ефективності такої комунікації:

1. Частина населення, особливо у сільській місцевості, не має доступу до інтернету або недостатньо володіє цифровими навичками.

2. Багато громадян не знають про свої права впливати на рішення ОМС або вважають, що їх голос нічого не змінить.

3. У деяких громадах все ще зберігається закритість у публікації документів, що створює перешкоди для громадського контролю.

Оцінку ефективності сучасного стану комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні пропонується виконати шляхом аналізу публічних даних громад та порівнянням їх із законодавчими вимогами щодо прозорості.

Підхід до оприлюднення публічних даних розглянемо на прикладі Дніпрорудненської громади Запорізької області.

В громаді наявний сайт з розділами: рішеннями сесій, фінансовими звітами, планами розвитку, новинами, документами, звітами про закупівлі та ін., що у більшій мірі відповідає вимогам законів «Про доступ до публічної інформації», «Про місцеве самоврядування в Україні» та ін.

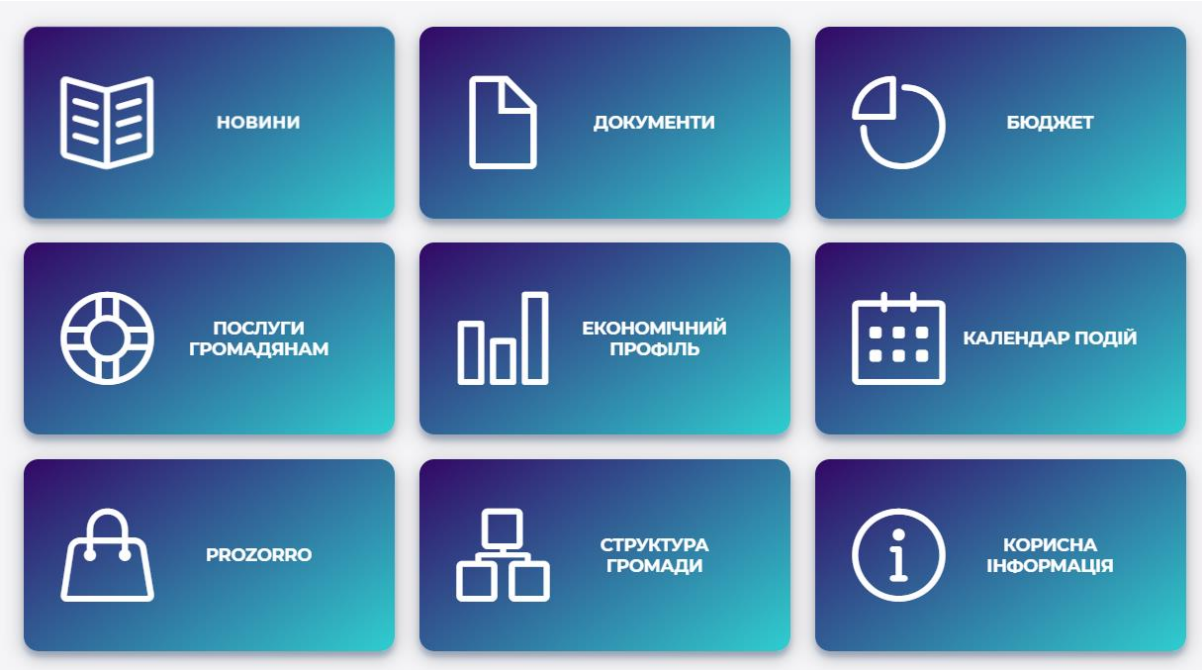


Рис. 3.7. Сайт Дніпрорудненської громади [47]

Зокрема, можна сформувати наступні висновки:

1. дані про бюджет оновлені та представлені в зручному вигляді, що дозволяє проаналізувати їх.



Рис. 3.8. Структура річного бюджету громади [47]

2. наявні протоколи громадських слухань.

3. опубліковані прийняті рішення та нормативні акти, а також проєкти рішень та актів.

В громаді активно використовуються елементи електроного врядування, через які мешканці отримують доступ до актуальних бюджетів, рішень і мають можливість подавати звернення онлайн.

Громада демонструє практику відкритості та ефективної взаємодії, що сприяє підвищенню довіри громадян.

Отже, оцінка сучасного стану комунікації між органів місцевого самоврядування і громадянами є важливою для забезпечення прозорості, активної участі та довіри у місцевому самоврядуванні. Висновки можна сформулювати на основі аналізу практик громад, таких як Малобілозерська і Дніпрорудненська громади Запорізької області.

Використання сайтів громад, таких як сайт Малобілозерської громади, забезпечує доступ до рішень сесій, фінансових звітів, новин і публічних документів. Наявність розділів із бюджетами, закупівлями та програмами розвитку сприяє прозорості та підзвітності.

Використання Telegram та Viber дозволяє швидко інформувати населення про важливі новини і забезпечувати зворотний зв'язок. Мешканці можуть залишати запитання та пропозиції, що підвищує залученість у прийняття рішень.

Більшість громад забезпечують публікацію рішень, фінансових звітів і протоколів громадських слухань, що відповідає базовим вимогам законів України («Про доступ до публічної інформації» та «Про місцеве самоврядування»).

Проблеми та виклики: частина населення, особливо в сільській місцевості, не має стабільного доступу до інтернету, літні люди часто не володіють цифровими навичками, що ускладнює їхню участь у онлайн-комунікації, багато громадян не знають про свої права впливати на рішення ОМС через петиції або громадські обговорення, деякі громади не використовують всі доступні інструменти, що обмежує можливості для взаємодії. У громадах, які не використовують сучасні платформи для інтерактивної взаємодії, комунікація залишається здебільшого односторонньою.

3.2 Напрями адаптації закордонного досвіду комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні

Вивчення закордонного досвіду організації комунікації між місцевою владою та населенням дозволяє адаптувати найкращі практики до українських реалій. З огляду на умови децентралізації та прагнення до розвитку демократії в Україні, наступні можливості виглядають перспективно:

1. Використання цифрових платформ та мобільних додатків

Приклад США та Великобританії: онлайн-платформи, як-от Nextdoor (США) або Talk London (Великобританія), дозволяють громадянам брати участь в обговореннях, голосувати за проекти та ставити запитання владі.

Можливість в Україні – інтеграція подібних платформ із додатком Дія, розробка локальних платформ для петицій, консультацій і опитувань.

2. Розвиток партиципативного бюджетування

Приклад Швеції – громадяни беруть участь у розподілі частини бюджету, подаючи ідеї та проекти для фінансування.

Можливість в Україні – поширення практики громадського бюджету в усіх територіальних громадах, навчання мешканців створювати місцеві ініціативи (проєкти) та ефективно користуватися бюджетними інструментами [19].

Інтенсивний розвиток партиципаторного бюджетування в Україні ставить перед практиками багато викликів щодо забезпечення сталості та тривалості цього підходу. Бюджет участі слід розглядати та планувати як ефективну практику.

Тому весь процес слід оцінювати з точки зору організаційної ефективності та досягнення поставлених цілей:

– проведення зустрічей щодо запровадження громадського бюджету та обговорень в обов’язковому порядку;

– впровадження громадського бюджетування в школах;

– удосконалення громадського бюджету шляхом запровадження нових практик участі;

– підтримка та розширення фінансових можливостей громад;

– розгляд конфліктів, що виникають під час виконання місцевого бюджету, як нових можливостей для розвитку та вдосконалення.

Методи, які використовуються на різних рівнях, можуть бути різними – від формальних до творчих. Наприклад, вибір каналу комунікації в рамках інформаційно-просвітницької кампанії: від газет до вуличних акцій. Цікавим для невеликих громад може бути досвід міста Домброва Гернік (Польща). В

ньому не практикують голосування, а відбір проектів відбувається за допомогою модерації та консенсусу. Громадський бюджет не має єдиного автора та універсальної формули для всіх. Є лише одна загальна порада – будь-яка група, яка дотична до планування громадського бюджету, має самостійно визначати власні цілі, завдання та засоби.

3. Прозорість та доступ до інформації

Приклад Швеції – система «максимальної відкритості», де громадяни мають право доступу до державних документів.

Можливість в Україні – забезпечення повної та своєчасної публікації інформації на сайтах громад, розробка інтерактивних інструментів для перегляду рішень, бюджетів, планів.

4. Мобільні послуги місцевої влади

Приклад США («City Hall to Go», Бостон) – мобільні офіси, які надають доступ до адміністративних послуг у віддалених районах.

Можливість в Україні – вдосконалення мобільних ЦНАПів для обслуговування сільських територій, особливо у прифронтових громадах або під час відновлення деокупованих територій України.

5. Інклюзивний підхід до комунікації

Приклад Канади – залучення різних груп населення (молодь, люди з інвалідністю) до співпраці з владою через громадські ради та спеціальні проекти.

Можливість в Україні – розвиток громадських рад при ОМС, запуск проектів для молоді та залучення представників соціально вразливих груп.

6. Освітні ініціативи

Приклад Канади («CityStudio») – залучення студентів до реальних муніципальних проектів.

Можливість в Україні – партнерство з університетами для створення студентських проектів із вирішення актуальних проблем громад.

В епоху соціальних змін, зростання економічної нерівності та кліматичної кризи рішенням може стати освіта, що орієнтована на соціальні

інновації. Це трансформаційний підхід до колективного вирішення проблем, який виходить за рамки дисципліни, залучаючи громадян і «творців змін» з усіх верств суспільства до вирішення найактуальніших проблем світу.

Йдеться про співпрацю людей з різними поглядами на вирішення проблем, які виходять за межі кордонів і тем. Це більше, ніж створення продуктів і послуг; мова йде про розробку нових бізнес-моделей і політики для прямого протистояння соціальним, економічним і екологічним викликам.

Соціальні інновації грунтуються на меті, партнерстві та підзвітності, щоб розробити рішення, які дозволяють традиційно відстороненим людям брати участь в змінах.

Соціально-інноваційна освіта все ще перебуває в зародковому стані. Але теорії, засновані на дизайні, творчості та освіті, формують її ранній розвиток. Метою є створення освітнього середовища, яке спонукатиме людей думати та вивчати соціальні інновації, а також практикувати їх. Це підготує їх до виходу у світ і створення соціальних інноваційних рішень.

Немає універсальної формули для соціальних інновацій, що означає, що педагоги можуть використовувати різні методи навчання – від спільного вирішення проблем до дизайну та системного мислення.

Дизайн-мислення, наприклад, об’єднує дисципліни дизайну з соціальними науками для вирішення складних соціальних та екологічних проблем. Системне мислення, з іншого боку, допомагає людям зрозуміти, як різні частини системи взаємодіють і впливають одна на одну.

Соціальна інноваційна освіта також має охоплювати різноманітні теми, включаючи інновації, творчість, соціальну справедливість, зміну клімату, державну політику та бізнес. Це означає, що студентам потрібен різноманітний набір навичок і перспектив, щоб зрозуміти ці теми, які також постійно змінюються. По суті, існує кілька напрямків як для розуміння соціальних інновацій, так і для ефективної передачі їх принципів іншим.

Щоб підготувати громадян до розгляду та створення рішень для проблем громади і країни, що постійно змінюються, системи освіти повинні включати три ключові елементи :

1) Заохочення емпатії

Вчителі повинні допомогти своїм учням навчитися плавно переходити між реальною та уявною соціальною ідентичністю. Ця гнучкість допомагає їм дивитися на соціальні ситуації з особистої точки зору, а також з ширшої глобальної або системної перспективи.

Педагоги можуть використовувати для цього різні методи, наприклад, пропанувати учням для вивчення тематичні дослідження, пропонувати їм написати рефлексивні есе про свій досвід навчання та заохочувати рольові ігри потенційних втручань – закріплення теорії на практиці соціальних проектів у місцевій громаді .

Практична взаємодія в місцевому контексті може бути потужним інструментом навчання. Поява технологій віртуальної реальності та доповненої реальності також відкриває нові горизонти для освіти соціальних інновацій. Інструменти доповненої реальності дозволяють учням бути більш залученими до конкретних проблем, фактично стаючи на місце людей, які стикаються з труднощами в різноманітних середовищах – від воєн до територій, які постраждали від зміни клімату.

2) Креативне мислення

Креативне мислення, креативність загалом, дизайнерське мислення, інновації та уява відіграють ключову роль у науковому мисленні дизайну, спонукаючи студентів досліджувати майбутні сценарії та можливості. Розглядаючи нові ситуації як частину своєї освіти з соціальних інновацій, студенти дізнаються про обмеження, з якими стикаються люди в цих ситуаціях.

Важливо те, що освіта з соціальних інновацій заохочує студентів досліджувати те, чого вони не знають, спілкуватися та співпрацювати з

іншими, а також шукати знання з різноманітних, нових і міждисциплінарних джерел [61].

Адаптація цих підходів до умов в Україні дозволить:

– підвищити довіру до місцевої влади.

– забезпечити ефективну взаємодію між владою та громадянами;

– посилити участь населення в демократичних процесах;

– реалізація зазначених заходів вимагає інституційної підтримки, інвестицій у цифрову інфраструктуру та проведення освітніх кампаній для населення.

Отже, вивчення закордонного досвіду комунікації між місцевою владою та населенням відкриває значні перспективи для адаптації успішних практик в Україні.

Використання онлайн-платформ та мобільних додатків дозволить громадянам активніше брати участь у прийнятті рішень, створювати петиції та проводити опитування.

Поширення практики громадського бюджету сприятиме залученню громадян до розподілу ресурсів, розвитку ініціатив і підвищенню відповідальності за їх реалізацію.

Використання онлайн-голосування, місцевих референдумів та інших інструментів сприятиме більшій прозорості процесів ухвалення рішень.

Максимальна відкритість, зокрема через регулярне оновлення даних на сайтах громад та створення інтерактивних інструментів, підвищить довіру населення до влади.

Вдосконалені мобільні ЦНАПи, особливо у сільській місцевості чи зонах військових конфліктів, забезпечать доступ до адміністративних послуг навіть у найвіддаленіших регіонах.

Залучення молоді, людей з інвалідністю та інших соціально вразливих груп до консультацій та співпраці через громадські ради сприятиме побудові більш інклюзивного суспільства.

Партнерство з університетами, залучення студентів до реалізації проектів та впровадження соціальних інновацій забезпечать сталість розвитку місцевих громад.

Рекомендації для України:

– забезпечення інституційної підтримки та фінансування для впровадження цих практик;

– інвестиції у цифрову інфраструктуру, щоб охопити всі громади;

– освітні кампанії для підвищення обізнаності громадян про нові можливості участі в демократичних процесах;

– постійний моніторинг впроваджених інструментів і коригування їх на основі отриманого зворотного зв’язку [39; 41; 57].

Такий підхід дозволить створити ефективну модель взаємодії влади та населення, сприяючи посиленню демократичних процесів і розвитку громадянського суспільства.

3.3 Напрями підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні як основа демократичного розвитку території

Підвищення ефективності комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням є ключовим завданням для зміцнення демократичного розвитку територій в Україні. Основні напрями підвищення ефективності комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні:

1. Цифровізація комунікацій:

– інтеграція сучасних цифрових платформ;

– використання мобільних додатків для обговорення, голосування, подання петицій та доступу до інформації;

– створення єдиних порталів доступу до рішень, бюджетів, планів та консультацій;

– впровадження платформ для громадських обговорень та опитувань.

2. Прозорість та відкритість:

– своєчасна публікація рішень, звітів, бюджетів та планів на вебсайтах громад;

– проведення регулярних звітів перед громадою в офлайн- та онлайн-форматах, за рахунок чого відбувається залучення громади. Залучення громади допомагає виконавчим комітетам місцевих рад підвищити ефективність, законність і прозорість прийняття рішень. Охоплюючи та заохочуючи участь, воно дає змогу посадовцям приймати більш обґрунтовані рішення, взаємодіючи з місцевими громадами та ретельно відображаючи їх потреби, думки та бачення щодо важливих для них питань [70];

– розробка додатків або систем, що дозволяють в реальному часі відстежувати статус реалізації соціальних та інших проектів.

3. Розвиток партиципативних практик

– залучення населення до розподілу частини бюджету громади через конкурси ідей, голосування за проекти;

– врахування інтересів різних соціальних груп (молодь, люди з інвалідністю, літні люди);

– консультації з громадою щодо стратегічного планування територій.

4. Освітні ініціативи для громадян:

– організація семінарів, тренінгів щодо використання інструментів участі (петиції, голосування, бюджети участі);

– впровадження навчальних програм у школах та університетах з питань місцевого самоврядування;

– інформування громади про реальні успішні приклади реалізації проектів.

5. Інклюзивність комунікації:

– розробка механізмів участі для соціально вразливих груп через громадські ради, спеціальні програми підтримки;

– адаптація матеріалів для людей з інвалідністю (сурдопереклад, шрифт Брайля, зрозуміла мова);

– використання як традиційних (газети, громадські зустрічі), так і новітніх (соцмережі, чати) форматів.

6. Побудова довіри через зворотний зв’язок

– громадські приймальні та гарячі лінії;

– організація регулярних контактів між владою та громадянами;

– впровадження анкетування, опитувань для моніторингу рівня задоволеності населення роботою влади;

– забезпечення швидкої та ефективної відповіді на звернення.

7. Підтримка громадських ініціатив:

– сприяння створенню та діяльності громадських організацій;

– виділення коштів для підтримки проектів громадських об’єднань;

– залучення бізнесу, університетів та інших стейкхолдерів до реалізації спільних проектів.

8. Розвиток мобільних послуг

– вдосконалення процесів отримання документів чи консультацій. Вдосконалення діяльності мобільних Центрів надання адміністративних послуг є важливим кроком для забезпечення доступності державних послуг для жителів віддалених та сільських територій, а також підвищення оперативності в умовах, що змінюються. Для сільських громад можуть бути передбачені окремі послуги, такі як надання документів для сільських жителів або сільськогосподарських підприємців. Використання спеціалізованих автобусів чи автомобілів з інтегрованими робочими станціями для надання послуг повинні бути обладнані сучасною технікою (комп’ютерами, терміналами для електронних платежів, сканерами для документів) та бути безпечними (броньованими). Важливим є також облаштування мобільних ЦНАП для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями (пандусів,

спеціальних дверей, підйомників тощо). Мобільні ЦНАП повинні забезпечити можливість подачі заяв та отримання документів через онлайн-системи для людей, які не можуть особисто відвідати мобільний центр.

Отже, підвищення ефективності комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням є важливим фактором для розвитку демократії та підвищення рівня громадської участі в Україні. Це дозволяє забезпечити прозорість, відкритість, і залученість громадян до процесу прийняття рішень. Для досягнення цих цілей необхідно вдосконалювати існуючі інструменти та впроваджувати нові технології та підходи:

1. Впровадження мобільних додатків та онлайн-платформ, які дозволяють громадянам зручно подавати петиції, брати участь в обговореннях, голосуваннях та слідкувати за реалізацією державних проектів.

2. Створення єдиних порталів для доступу до важливої інформації та рішень, що дозволяє забезпечити доступність та зручність користування для широкої аудиторії.

3. Публікація всіх рішень, звітів і бюджетів у відкритому доступі, а також регулярні звіти перед громадою, які дозволяють залучати жителів до процесу прийняття рішень, що в свою чергу підвищує довіру до органів місцевої влади.

4. Залучення громади до обговорень проектів та рішень через інтерактивні платформи та офлайн заходи дозволяє враховувати різноманітні думки і інтереси, створюючи більш інклюзивне та ефективне управління.

5. Залучення громадян до розподілу бюджету через конкурси ідей та голосування за проекти, що дає змогу громадянам безпосередньо впливати на розвиток своєї громади.

6. Консультації з різними соціальними групами для врахування їхніх потреб, а також стратегічне планування територій з урахуванням інтересів різних груп.

7. Організація тренінгів та семінарів щодо принципів роботи місцевого самоврядування, що дозволяє підвищити рівень обізнаності громадян про

механізми участі в управлінні та їхні права в контексті місцевих виборів та рішень.

8. Впровадження навчальних програм для молоді про місцеве самоврядування, що забезпечує майбутнє покоління знаннями та навичками для активної участі в громадському житті.

9. Розробка механізмів участі для соціально вразливих груп через спеціальні програми, громадські ради, а також адаптація матеріалів для людей з обмеженими можливостями, що забезпечує рівний доступ до комунікації.

10. Запровадження громадських приймалень, гарячих ліній і регулярних опитувань для моніторингу рівня задоволеності громадян роботою влади та швидкої відповіді на їхні звернення.

11. Вдосконалення діяльності мобільних ЦНАП для покращення доступу до державних послуг для віддалених громад. Використання мобільних технічних засобів для надання послуг, включаючи онлайн-системи для подачі заявок та отримання документів, а також спеціальні транспортні засоби, обладнані для надання адміністративних послуг.

У підсумку, ці напрями сприяють підвищенню ефективності комунікацій та участі громадян, що є основою для демократичного розвитку територій в Україні. Вони створюють умови для активної та ефективної взаємодії між органами місцевого самоврядування та населенням, що, в свою чергу, сприяє зміцненню демократичних процесів та підвищенню довіри до влади.

ВИСНОВКИ

1. Розробка проблеми ефективної комунікації органів місцевого самоврядування з населенням має велике значення для забезпечення прозорості, покращення громадської участі, оптимізації ресурсів, підвищення якості послуг, стабільності та соціальної згуртованості. Вона сприяє зміцненню демократичних процесів, розвитку громадянського суспільства та підвищенню довіри до органів влади.

Ключові напрямки наукових досліджень:

– дослідження моделей та теорій комунікації в контексті місцевого самоврядування, принципів ефективного комунікування;

– методології залучення громадян до процесів прийняття рішень, а також аналіз ефективності зворотного зв’язку та його вплив на політичні процеси;

– дослідження довіри до органів влади, бар’єрів у комунікації та шляхів їх подолання;

– огляд державних документів, законодавчих актів і стратегічних планів щодо комунікаційної діяльності;

– аналіз результатів опитувань, громадської думки та практичні поради від міжнародних організацій.

Загалом, наукові дослідження проблеми ефективної комунікації між органами місцевого самоврядування та громадянами дають змогу оптимізувати комунікаційні процеси, підвищити прозорість влади, зміцнити довіру та залучити громадян до активного управління місцевими справами.

2. Територія – це географічний простір, на якому розташовані місцеві громади, і в межах якого здійснюється управління місцевим самоврядуванням. Вона може включати міста, села, райони та інші адміністративно-територіальні одиниці, які мають свої чітко визначені межі, ресурси та інфраструктуру.

Таким чином, уточнення термінів і понять сприяє використанню єдиних визначень, що забезпечує краще розуміння результатів дослідження. Чітке

визначення основних понять надає дослідженню логічну послідовність і структуру. Таке уточнення дає змогу робити обґрунтовані висновки та формулювати рекомендації на основі чітко встановлених критеріїв і показників.

Точне визначення основних понять дослідження є важливим для досягнення достовірних і релевантних результатів, що сприятимуть покращенню ефективності комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням.

3. Використання наукових принципів та методів дослідження є критично важливим для глибокого розуміння проблеми ефективності комунікації та розробки обґрунтованих рішень, що сприяють покращенню взаємодії між органами місцевого самоврядування та населенням.

4. Комунікація в публічному управлінні є критичним фактором для розвитку демократичних процесів та забезпечення ефективного управління на всіх рівнях. Завдяки дослідженням комунікацій можна оптимізувати взаємодію між органами місцевого самоврядування та населенням, що позитивно впливає на довіру громадян до влади та полегшує процес прийняття управлінських рішень.

Ефективна комунікація між владою та громадянами забезпечує прозорість у прийнятті рішень, що, в свою чергу, збільшує рівень довіри населення. Громадяни мають більше можливостей для участі в процесах ухвалення рішень, завдяки чому формується демократична система управління.

Аналіз комунікаційних каналів дозволяє виявити, які з них найкраще сприяють залученню різних соціальних груп, зокрема вразливих, до процесу прийняття рішень. Це сприяє забезпеченню рівноправного доступу до інформації та інтеграції всіх членів суспільства у процеси управління.

Використання сучасних цифрових технологій дозволяє покращити комунікаційні стратегії та підвищити ефективність управлінських процесів. Зокрема, це дає можливість органам місцевого самоврядування адаптувати

свої підходи до вимог цифрового середовища, що дозволяє більш швидко і ефективно взаємодіяти з громадянами.

У публічному управлінні ділове спілкування є основою взаємодії між різними учасниками процесу управління. Воно сприяє чіткому формулюванню інформації та допомагає налагодити конструктивну взаємодію між владою та громадянами.

У підсумку, дослідження комунікацій в публічному управлінні сприяє розвитку прозорої, підзвітної та відкритої системи управління, що є основою для демократичного розвитку територій і підвищення якості публічного управління.

5. Зважаючи на важливість ефективної комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням для демократичного розвитку, можна зробити кілька ключових висновків.

Прозорість і відкритість інформації від органів влади є основою ефективної комунікації. Важливо, щоб громадяни регулярно отримували актуальні дані про управлінські рішення, бюджети та плани розвитку, що дає їм можливість контролювати діяльність влади і брати участь у процесах прийняття рішень.

Активна участь громадян у процесах прийняття рішень через громадські слухання, консультації та інші форми зворотного зв’язку забезпечує більш ефективне управління, яке відповідає реальним потребам населення. Це, в свою чергу, сприяє розвитку довіри до місцевої влади.

Цифровізація комунікацій значно підвищує ефективність взаємодії між владою та населенням. Використання соціальних мереж, мобільних додатків, онлайн-платформ для збору відгуків дозволяє швидко реагувати на потреби громадян та ефективно інформувати їх.

Децентралізація та автономія громад дозволяють органам місцевого самоврядування більш гнучко адаптуватися до змінних умов і швидше реагувати на виклики, особливо в умовах війни або інших надзвичайних ситуацій.

Залучення до процесу прийняття рішень не тільки сприяє розвитку демократичних процесів, але й забезпечує більшу відповідальність місцевої влади перед громадою, що сприяє зниженню соціальних конфліктів і підвищує ефективність управління.

Інформування населення має важливу роль у стабільності громади, зокрема в періоди криз, таких як війна. Правильне і своєчасне інформування допомагає заспокоїти населення та забезпечити ефективне управління в умовах невизначеності.

Зворотний зв'язок від громадян є важливим елементом комунікації. Органи влади повинні активно заохочувати громадян висловлювати свої думки та пропозиції, що дозволяє приймати більш обґрунтовані і ефективні рішення.

Стратегічна комунікація є важливим інструментом для досягнення спільних цілей громади. Вона включає не тільки інформування, але й формування спільного бачення, створення умов для ефективного діалогу між владою і населенням.

Загалом, дослідження ефективної комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням є ключовим для розвитку демократичного суспільства, підвищення ефективності управлінських процесів і забезпечення стабільності на місцевому рівні.

6. Розглянуті закордонні практики можуть слугувати прикладом для інших країн, які прагнуть розвинути ефективну комунікацію між місцевою владою і громадянами для досягнення сталого демократичного розвитку.

Ось можливі шляхи адаптації та реалізації зазначених практик в українських умовах:

Використання онлайн-платформ для комунікації з громадянами, як у США та Канаді (Nextdoor, Speak Up Hamilton, Toronto's Engage) можна реалізувати в Україні за допомогою розширення використання електронних платформ для обговорення місцевих питань, ініціатив та проектів, створення

мобільних додатків для доступу до інформації про діяльність місцевих органів влади, оприлюднення проектів рішень і збору зворотного зв’язку.

Співучасть громадян у плануванні міського простору та прийнятті рішень, як у Канаді та Швеції (партиципативне бюджетування, громадські ради) можна реалізувати в Україні за допомогою впровадження «партиципативного бюджетування», де мешканці можуть пропонувати та обирати проекти для фінансування з місцевого бюджету. Можливо також створити громадські ради та консультативні групи, що включатимуть місцевих активістів, підприємців, експертів і представників влади, щоб забезпечити колективне обговорення та прийняття рішень.

Максимальна відкритість урядових процесів, як у Швеції, де кожен громадянин має доступ до публічних документів можна реалізувати в Україні за допомогою запровадженян законодавчих ініціатив щодо забезпечення доступу громадян до публічної інформації на всіх рівнях місцевого самоврядування.

Використання цифрових інструментів для комунікації з громадянами, як у Великій Британії, з платформами для участі в обговореннях («Talk London») можна реалізувати в Україні за допомогою створення інтерактивних онлайн-платформ для обговорення міських ініціатив, проектів і проблем місцевих громад.

Для успішної реалізації цих підходів в Україні важливо розпочати з правових та інституційних змін, сприяти розвитку цифрових інструментів та систем для підтримки комунікації з громадянами. Крім того, важливим аспектом є виховання культури громадянської участі, прозорості та відповідальності, що сприятиме покращенню ефективності місцевого управління та розвитку демократії в Україні.

7. Висновки з оцінки ефективності сучасного стану комунікації органів місцевого самоврядування та населення в Україні свідчать про прогрес у забезпеченні прозорості, зворотного зв’язку та активної участі громадян. Реформа децентралізації створила умови для розвитку більш ефективної

комунікації між місцевою владою та населенням, де важливу роль відіграють цифрові інструменти, такі як сайти громад, Telegram, Viber, електронні платформи для голосування та петицій.

Позитивні аспекти:

Завдяки сайтам громад, платформам електронного врядування (наприклад, «Дія») та соцмережам, громадяни мають змогу отримувати важливу інформацію про діяльність органів місцевого самоврядування, подавати заяви, брати участь у петиціях та голосуваннях.

Більшість громад публікують важливі документи, зокрема рішення сесій, фінансові звіти, плани розвитку, що сприяє підвищенню рівня прозорості та підзвітності місцевої влади.

Введення механізмів залучення громадян, таких як громадські слухання, обговорення бюджетів участі, публічні консультації, дає можливість мешканцям брати участь у процесах прийняття рішень на місцевому рівні.

Проблеми:

Частина населення, особливо в сільській місцевості, має обмежений доступ до Інтернету або недостатньо володіє цифровими навичками, що створює бар’єри для активної участі у онлайн-комунікаціях.

Багато громадян не мають достатньої інформації про свої права та можливості впливати на рішення органів місцевого самоврядування через петиції чи громадські обговорення.

Закритість деяких громад: У деяких громадах все ще зберігається обмежений доступ до публічної інформації, що ускладнює контроль за діяльністю місцевих органів влади.

Варто інвестувати в освітні програми для підвищення цифрової грамотності серед населення, особливо серед літніх людей та жителів сільської місцевості. Рекомендується активніше впроваджувати інтерактивні платформи, які дозволяють громадянам не лише отримувати інформацію, а й активно взаємодіяти з органами місцевої влади.

Для покращення комунікації варто поєднувати онлайн та офлайн канали зв’язку, зокрема через організацію зустрічей та консультацій для тих, хто не має доступу до Інтернету.

Загалом, ефективність комунікації між органами місцевого самоврядування та громадянами в Україні зросла завдяки впровадженню цифрових інструментів, але є ще ряд викликів, що потребують вирішення для забезпечення рівного доступу до інформації та участі в управлінні на місцевому рівні.

8. вивчення закордонного досвіду комунікації між місцевою владою та населенням відкриває значні перспективи для адаптації успішних практик в Україні.

Використання онлайн-платформ та мобільних додатків дозволить громадянам активніше брати участь у прийнятті рішень, створювати петиції та проводити опитування.

Поширення практики громадського бюджету сприятиме залученню громадян до розподілу ресурсів, розвитку ініціатив і підвищенню відповідальності за їх реалізацію.

Використання онлайн-голосування, місцевих референдумів та інших інструментів сприятиме більшій прозорості процесів ухвалення рішень.

Максимальна відкритість, зокрема через регулярне оновлення даних на сайтах громад та створення інтерактивних інструментів, підвищить довіру населення до влади.

Вдосконалені мобільні ЦНАПи, особливо у сільській місцевості чи зонах військових конфліктів, забезпечать доступ до адміністративних послуг навіть у найвіддаленіших регіонах.

9. Підвищення ефективності комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням є важливим аспектом демократичного розвитку в Україні. Враховуючи актуальні тенденції, основні напрями, що сприяють покращенню цієї комунікації, можна виділити наступні ключові фактори.

Впровадження сучасних цифрових платформ дозволяє забезпечити ефективне взаємодія з громадянами. Зокрема, мобільні додатки, онлайн-платформи для подання петицій, обговорень і голосувань, а також єдині портали для доступу до рішень і бюджетів значно полегшують процеси взаємодії і забезпечують більшу відкритість.

Оперативна публікація рішень, звітів, бюджетів на вебсайтах органів місцевого самоврядування, а також регулярні звіти перед громадою сприяють підвищенню довіри та залученості громадян до процесу прийняття рішень. Цей процес дозволяє громадянам бачити, як розподіляються бюджетні кошти, і забезпечує ефективний контроль з боку населення.

Залучення населення до розподілу частини бюджету громади, участь у голосуваннях за проекти, а також консультації з громадянами щодо стратегічного планування територій сприяють розвитку інклюзивного управління. Урахування інтересів різних соціальних груп дозволяє створювати більш збалансовані і справедливі рішення.

Організація семінарів та тренінгів для громадян щодо використання інструментів участі у місцевому самоврядуванні, а також впровадження програм навчання для молоді сприяє підвищенню рівня обізнаності та активності населення. Це дозволяє громадянам краще розуміти процеси, що відбуваються на місцевому рівні, і брати активну участь у прийнятті рішень.

Адаптація матеріалів для соціально вразливих груп, таких як люди з інвалідністю, літні люди, та використання різноманітних форматів комунікації (традиційні і новітні) забезпечують рівний доступ до інформації та активну участь усіх членів громади.

Впровадження механізмів зворотного зв'язку через громадські приймальні, гарячі лінії, а також анкетування для моніторингу рівня задоволеності роботою місцевої влади дозволяє оперативно реагувати на проблеми та потреби населення, що підвищує довіру до органів влади.

Створення умов для розвитку громадських організацій, підтримка їхніх проектів через фінансування та співпрацю з іншими стейкхолдерами, такими

як бізнес і університети, сприяє реалізації ініціатив, що є важливими для розвитку громади.

Вдосконалення роботи мобільних Центрів надання адміністративних послуг, забезпечення доступу до послуг для віддалених та сільських територій, а також використання спеціалізованих транспортних засобів для надання послуг забезпечують оперативність та доступність державних послуг для широкої аудиторії.

У підсумку, комплексне впровадження цих ініціатив допоможе значно підвищити ефективність комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням, забезпечуючи прозорість, відкритість, інклюзивність та активну громадську участь. Це, у свою чергу, стане основою для зміцнення демократичних процесів і довіри до влади на місцевому рівні.

Отримані висновки показують те, що гіпотеза дослідження, яка ґрунтується на припущенні, що поліпшення комунікації між органами місцевого самоврядування та населенням має позитивний вплив на довіру до влади, активність громадян у прийнятті рішень, задоволеність якістю життя та соціально-економічний розвиток територій є підтвердженою.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Азарова А. О., Біліченко Н. О., Міронова Ю. В., Ткачук Л. М. Методологія і організація наукових досліджень : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2022. 117 с.

2. Андрусевич А., Козак З. Доступ громадськості до прийняття рішень щодо відновлення України в частині збереження довкілля і протидії зміні клімату. 2023. URL: https://ua.boell.org/sites/default/files/2023-03/zvit_uchast-gromadskosti-u-procesakh-vidbudovi-2023.pdf (дата звернення: 10.11.2024).

3. Андрусевич А., Козак З. Повоєнна зелена відбудова України: процеси, зацікавлені сторони, участь громадськості. 2024. URL: https://ua.boell.org/sites/default/files/2024-05/racse-report_2024-5-13-1_ukr.pdf (дата звернення: 10.11.2024).

4. Батанов О. В., Бедрій Р. Б. Децентралізація публічної влади в Україні: здобутки, проблеми та перспективи. *Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції* (12 травня 2023 р., м. Львів). Київ ; Львів ; Щецин : ЛНУ імені Івана Франка, 2023. 208 с.

5. Безрук В. М. Особливості розвитку комунікатив-ної компетентності державних службовців. *Ефективність державного управління* : зб. наук. пр. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2017. Вип. 1(50). С. 139–148.

6. Бистрицький Є., Зимовець Р., Пролеєв С. Комунікація і культура в глобальному світі. К.: Дух і Літера, 2020. 416 с.

7. Бікулов Д. Т., Бутченко Т. І., Заїка О. В., Краснокутський, О. В., Осадча В. В., Приймак О. М., Приймак Ю. О. Публічне управління : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» за заг. ред. Т. І. Бутченка. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. 167 с.

8. Білецький М. Електронне врядування: шлях до цифрової

трансформації держави. Європейська інтеграція та трансформація публічного врядування в Україні: матер. наук.-практ. конф. (19 квітня 2024 р., м. Львів). Львів: НУ «Львівська політехніка», 2024. С. 33–39.

9. Біруля В., Дадінова М., Казанжи З., Почтаренко Г., Решетняк М., Щавинська К., Почтаренко Г., Глущик С. Ефективні комунікації закладів охорони здоров'я. 2022. URL: https://moz.gov.ua/uploads/ckeditor/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97/Comms_textbook__final_web.pdf (дата звернення: 10.09.2024).

10. Борисенко О. П., Чернокалова К. О. Комунікація як інструмент державного управління: сучасні тенденції. *Публічне управління та митне адміністрування*, № 2 (25), 2020. С. 58–60.

11. Борисенко О. П., Чернокалова К. О. Комунікація як інструмент державного управління: сучасні тенденції. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2020. № 2. С. 58–62.

12. Бориславська О. Місцеве самоврядування як форма децентралізації та гарантія демократичного та політичного режиму. *Вісник Львівського університету.* Сер. Юридична. 2011. Випуск 52. С. 26–27.

13. Бородін Є. І., Чикаренко І. А., Маматова Т. В., Багрім О. А. Забезпечення стійкості, ревіталізації та розвитку територій і громад в Україні : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, м. Дніпро, 4 травня 2023 р. Дніпро : НТУ «Дніпровська політехніка», 2023. 257 с.

14. Бурлакова І. В., Волш О. В., Сенчило Н. О. Культура і комунікація: перманентність та симбіоз в історичній ретроспективі. URL: https://dspace.nau.edu.ua/bitstream/NAU/42479/1/2.pdf (дата звернення: 10.09.2024).

15. Вайлі М., Вардосанідзе Н., Галстян М., Ґаньон-Туркотт С., Литовка К., Помпі К., Радченко Л. Публічні консультації онлайн: крок за кроком. 2021. URL: https://rpr.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Publichni-konsul-tatsii-onlayn_-krok-za-krokom.pdf (дата звернення: 10.09.2024).

16. Гошовська В. А., Поліщук В. А. Складові професій-ного потенціалу державного службовця : навч.-метод. Матеріали. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів. Київ : НАДУ, 2015. 52 с.

17. Громади Запорізької області. URL: https://opendatabot.ua/open/otg/UA23000000000064947 (дата звернення: 11.09.2024).

18. Дарковіч А., Гацко В. Відкритість чи допомога армії? Що впливає на довіру до місцевої влади. 2024. URL: https://voxukraine.org/vidkrytist-chy-dopomoga-armiyi-shho-vplyvaye-na-doviru-do-mistsevoyi-vlady (дата звернення: 10.09.2024).

19. Донос Л. Упровадження та вдосконалення Громадського бюджету: практичні рекомендації. URL: https://pauci.org/upload/files/PB_Guide_2019_UA.pdf (дата звернення: 10.09.2024).

20. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.

21. Іванова Н. С., Приймак Н. С., Нєізвєстна О. В., Шаповалова І. В., Лижник Ю. Б. Сучасний менеджмент у схемах і таблицях. Частина 2: навч. посібник. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 190 с.

22. Іванова О. А. Комунікативні бар’єри у спілкуванні фахівця сфери обслуговування: шляхи подолання. *Інноваційна педагогіка*. 2023. С. 199–210.

23. Кавилін О. А. Становлення місцевого самоврядування в Україні. 2023. URL: http://www.pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2023/36.pdf (дата звернення: 10.09.2024).

24. Каневська В., Степанець Ю., Добко І., Старовойтова А., Тульку Я., Винярська Я., Червінчук І., Болховська. Н. Практики діалогу для порозуміння та участі. 2023. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/866/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA.%D0%94%D1%96%D0%B0%D

0%BB%D0%BE%D0%B3.pdf (дата звернення: 10.11.2024).

25. Кізіма С. С. Сутність комунікації в системі публічного управління. URL: https://naurok.com.ua/sutnist-komunikaci-v-sistemi-publichnogo-upravlinnya-224407.html (дата звернення: 10.11.2024).

26. Козловцева В. А. Комунікації в публічному управлінні. Конспект лекцій. URL: http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/9717/1/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf (дата звернення: 10.09.2024).

27. Комунікаційні засоби Малобілозерської територіальної громади. URL: https://malobilozerska-gromada.gov.ua/feedback/ (дата звернення: 10.09.2024).

28. Коник Д, Хагг Л. Кризові комунікації органів місцевого самоврядування. 2020. URL: http://pleddg.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Crisis-communications-guide.pdf (дата звернення: 10.09.2024).

29. Конституція України. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 1996. № 30. Ст. 141. URL: https://www.president.gov.ua/ua/documents/constitution/konstituciyaukrayini-rozdil-ii (дата звернення: 10.09.2024).

30. Контакти Малобілозерської територіальної громади. URL: https://malobilozerska-gromada.gov.ua/feedback/ (дата звернення: 10.09.2024).

31. Кушнірук С., Олефіренко Т., Гурковаська Т. Освітній процес в умовах війни та у повоєнний період: виклики, правила, перспективи : матеріали всеукраїнського науковопедагогічного підвищення кваліфікації, 4 березня – 14 квітня 2024 року. Львів – Торунь : Liha-Pres, 2024. 368 с.

32. Литвинова Л. В., Збираник Ю. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. *Державне управління: теорія та практика.* 2015. No 2. С. 4–11

33. Майстренко К. М. Комунікації у діяльності органів публічної

влади. Публічне урядування. № 1 (29), 2022. С. 93–98.

34. Марчук В. О., Корнієнко В. О. Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання. URL: https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/40444/15643.pdf?sequence=3&isAllowed=y (дата звернення: 10.10.2024).

35. Міжнародно-правові підстави та засоби зміни державної території. URL: http://krnu.org/mod/page/view.php?id=33957 (дата звернення: 10.09.2024).

36. Оцінка громадянами ситуації в країні та дій влади, довіра до соціальних інститутів (лютий–березень 2023р.). 2023. URL: https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-sytuatsii-v-kraini-ta-dii-vlady-dovira-do-sotsialnykh-instytutiv-liutyi-berezen-2023r (дата звернення: 10.09.2024).

37. Оцінка громадянами ситуації в країні та дій влади. Довіра до соціальних інститутів, політиків, посадовців та громадських діячів (січень 2024р.). 2024. URL: https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-sytuatsii-v-kraini-ta-dii-vlady-dovira-do-sotsialnykh-instytutiv-politykiv-posadovtsiv-ta-gromadskykh-diiachiv-sichen-2024r (дата звернення: 10.09.2024).

38. Податковий Кодекс України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17 (дата звернення: 10.09.2024).

39. Посібник «Ефективні комунікації для громад» підготовлено спеціально для територіальних громад. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/937/%D0%95%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%96_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%96%CC%88_%D0%B4%D0%BB%D1%8F_%D0%B3%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%B4_2024.pdf (дата звернення: 16.09.2024).

40. Посібник «Інформування населення в кризових умовах. Залучення жителів громад до процесів відбудови». 2023. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/901/PROSTO_Manual_Informing_r

esidents_in_a_crisis_book_web_16112023.pdf (дата звернення: 10.09.2024).

41. Приліпко С. М., Васильєва Н. В., Бойко О. П. Комунікативна стратегія територіальної громади як інструмент залучення громадян до місцевих процесів: компетентнісний і гендерний підходи. *Таврійський науковий вісник. Серія: Публічне управління та адміністрування*, (3), 2022. С. 86–92.

42. Про місцеве самоврядування : Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення: 10.09.2024).

43. Сайт Дніпрорудненської громади. URL: https://dnrada.gov.ua/ (дата звернення: 10.09.2024).

44. Сайт Малобілозерської територіальної громади. URL: https://malobilozerska-gromada.gov.ua/ (дата звернення: 10.09.2024).

45. Самсонов В. В., Сільвестров А. М., Тачиніна О. М. Методологія наукових досліджень та приклади її використання: Навч. посібник. К.:НУХТ, 2022. 385 с.

46. Свєженцева Ю. Дослідження впливу цифровізації на комунікаційні процеси та прозорість діяльності органів влади. 2024. URL: https://www.mdi.org.ua/images/2024/03.24/19.03/21-03-24-Presentation-OMS-YSvezhentseva.pdf (дата звернення: 10.10.2024).

47. Структура річного бюджету громади. URL: https://dnrada.gov.ua/open-budget

48. Тейтельбаум М. С. Населення. URL: https://www.britannica.com/contributor/Michael-S-Teitelbaum/2930 (дата звернення: 10.09.2024).

49. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. Київ, ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

50. Топольницька Т. Б. Комунікативний аспект у фор-муванні іміджу

органів публічної влади. Е*лектронне наукове видання «Економіка та суспільство».* 2019. Вип. 20. С. 593–594

51. Цифрова трансформація в українських містах: досвід Вінниці, Львова та Хмельницького. 2021. URL: https://www.prostir.ua/?news=tsyfrova-transformatsiya-v-ukrajinskyh-mistah-dosvid-vinnytsi-lvova-ta-hmelnytskoho (дата звернення: 10.09.2024).

52. Чмиленко Ф. О., Жук Л. П. Посібник до вивчення дисципліни «Методологія та організація наукових досліджень». Д.: РВВ ДНУ, 2014. 48 с.

53. Юхно І. В., Черниш В. І., Гавриленко А. С. Інституціональні принципи публічноуправлінської діяльності в умовах конституційної реформи. URL: http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/293/8191/17095-1?inline=1 (дата звернення: 20.09.2024).

54. Як і навіщо громадам залучати людей до прийняття рішень: практичні кейси. 2022. URL: https://www.prostir.ua/?news=yak-i-navischo-hromadam-zaluchaty-lyudej-do-pryjnyattya-rishen-praktychni-kejsy (дата звернення: 24.09.2024).

55. Як налагодити комунікацію між владою і громадою? Результати першого круглого столу в Красноградіі. URL: https://krasnograd.info/articles/355980/yak-nalagoditi-komunikaciyu-mizh-vladoyu-i-gromadoyu-rezultati-pershogo-kruglogo-stolu-v-krasnogradi- (дата звернення: 10.09.2024).

56. Які особи відносяться до населення в розумінні Податкового кодексу України? 2023. URL: https://zp.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/737751.html (дата звернення: 10.09.2024).

57. Ясиневич Я. Я. Комунікація громадських ініціатив. Для тих, хто творить зміни. Практичний посібник. Інститут масової інформації. Київ: ТОВ «Софія-А», 2016. 104 с.

58. About Talk London. URL: https://www.london.gov.uk/talk-london/ (дата звернення: 10.09.2024).

59. Around the world, CityStudios are making local communities more sustainable, inclusive, joyful and equitable. Join us today! URL: https://citystudioglobal.com/ (дата звернення: 10.09.2024).

60. Bürgerbeteiligung. URL: https://www.bmbf.de/bmbf/de/ueber-uns/wissenschaftskommunikation-und-buergerbeteiligung/buergerbeteiligung/buergerbeteiligung_node.html

61. How social innovation education can help solve the world's most pressing problems. URL: https://www.weforum.org/stories/2024/01/what-is-social-innovation-education-and-how-can-it-help-create-empowered-global-citizens/ (дата звернення: 16.10.2024).

62. In The Supreme Court Of The United States. URL: https://www.supremecourt.gov/DocketPDF/22/22-1074/293745/20231219142028486_22-1074%20bsac%20BOM%20FINAL%20for%20filing.pdf (дата звернення: 11.11.2024).

63. Local leaders and their communities are often the first to experience the impacts of new technological developments. URL: https://www.nlc.org/wp-content/uploads/2024/04/FNL-Local-Authority.pdf (дата звернення: 14.11.2024).

64. Mario Canseco Most Canadians Oblivious. 2023. URL: https://researchco.ca/2023/03/31/15-minute-city-canada/ (дата звернення: 10.10.2024).

65. New qualifications to deliver world class education for all. URL: https://www.gov.uk/government/news/new-qualifications-to-deliver-world-class-education-for-all (дата звернення: 10.11.2024).

66. Participation in the European Project: How to mobilise citizens at the local, regional, national, and European levels. URL: https://cor.europa.eu/en/engage/studies/Documents/Participation-European-Project-mobilise-citizens/how-to-mobilize-en.pdf (дата звернення: 11.11.2024).

67. Process Excellence – Efficiency VS Effectiveness. 2022. URL: https://www.primebpm.com/process-excellence-efficiency-vs-effectiveness (дата

звернення: 10.11.2024).

68. The Pan-European General Principles on Freedom of Information and Transparency. URL: https://www.reneual.eu/projects-and-publications/reneual-2-0?view=article&id=28&catid=2 (дата звернення: 10.11.2024).

69. United Kingdom – England Overview. URL: https://cuesc.org.ua/en/united-kingdom-england-overview/ (дата звернення: 10.11.2024).

70. Why is Community Engagement Important? URL: https://granicus.com/blog/why-is-community-engagement-important/ (дата звернення: 10.11.2024).