**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛІСТИКИ**
Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**

на тему **«Інформаційно-комунікаційна діяльність органів державної влади Запорізької області в 2022–2024 роках»**

Виконав студент 4 курсу
групи 6.0291-ІС
спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
ОП «Інформаційно-комунікаційна справа»
*Бєлий К.О.*
Керівник – доцент, к. філол. н.
*Пирогова К.М.*
Рецензент – доцент, к. філол. н.
*Романюк Н.В.*

Запоріжжя – 2025

**ЗМІСТ**

Завдання..... 4
Реферат ..... 6
Вступ..... 8
Розділ 1. Застосування теорії інформації у корпоративній взаємодії інформаційної служби органу державної влади і організації її комунікації з громадянами……..11
1.1 Поняття про інформацію та комунікацію як про складові інформаційного середовища та їх роль у державному управлінні……...11
1.2 Комунікація з ОДВ у нецифровому та цифровому середовищах……...16
Розділ 2. Особливості інформаційно-комунікаційної роботи Запорізької обласної військової адміністрації (ЗОВА) у публічній площині..... 29
2.1 Інформаційно-комунікаційна робота на вебсайті Запорізької обласної військової адміністрації..... 30
2.2 Інформаційно-комунікаційна робота Запорізької обласної військової адміністрації на соціальних платформах ..... 53
Висновки..... 64
Список використаних джерел..... 68
Додаток А ..... 74
Додаток Б..... 75
Додаток В.1..... 76
Додаток В.2..... 77
Додаток Г.1 ..... 78
Додаток Г.2 ..... 79
Додаток Г.3 ..... 80
Додаток Д ..... 81
Додаток Е..... 82

Додаток Ж ..... 83
Додаток И ..... 84
Додаток К ..... 85
Summary ..... 86
Лист академічної доброчесності ..... 88

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**
**Факультет журналістики**
**Кафедра теорії комунікацій та інформаційної діяльності**
*Рівень вищої освіти бакалаврський*
*Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа*
*ОПП Інформаційно-комунікаційна справа*

**ЗАТВЕРДЖУЮ**
**Завідувач кафедри**
**Березенко В.В.**
_____
«__»_____2024 року

**З А В Д А Н Н Я**
**НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Бєлому Кирилу Олександровичу

1. Тема роботи (проєкту) «Інформаційно-комунікаційна діяльність органів державної влади Запорізької області в 2022–2024 роках»

керівник роботи (проєкту) Пирогова Кристина Михайлівна, к. філол. н., доцент,

затверджені наказом ЗНУ від «07» листопада 2024 року № 1781-с.

2. Строк подання студентом роботи 9 червня 2025 року.

3. Вихідні дані до роботи праці, присвячені організації зв'язків з громадськістю, авторства вітчизняних і зарубіжних дослідників В. Березенко, В. Гапоненко, Дж. Груніга, В. Рихліка, В. Мойсеєва, Є. Тихомирової, Т. Ханта, а також особливостей інформаційно-комунікаційної роботи в органах державної влади – А. Дуди, Л. Горбатої, Т. Іванець, О. Карпенка, К. Пирогової, Н. Санакоєвої, М. Танчинець та інших.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1) систематизувати теоретичні дослідження щодо інформаційно-комунікаційної діяльності ОДВ; 2) удосконалити класифікації інформаційної діяльності та задоволення інформаційних потреб громадян; 3) з'ясувати відмінність понять «інформаційна діяльність» та «інформаційно-комунікаційна діяльність»; 4) розкрити особливості застосування формальної офіційної та неформальної комунікації органів державної влади, визначити рівень допустимості неформального зворотного зв'язку зі сторони ОДВ; 5) відслідкувати використання особистої та знеособленої відповіді на запити громадян з урахуванням комунікації у соціальних мережах; 6) сформулювати сутність способів комунікації ОДВ з громадянами у нецифровому та цифровому середовищах; 7) розглянути особливості практичного відтворення інформаційно-комунікаційної роботи Запорізької обласної військової адміністрації (ЗОВА) у публічній площині з використанням Інтернет.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) – 26 рисунків.

6. Консультанти розділів роботи (проєкту):

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|---|---|---|---|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| Перший розділ | Пирогова К.М., доцент | 23.12.2024 | 23.12.2024 |
| Другий розділ | Пирогова К.М., доцент | 28.02.2025 | 28.02.2025 |
| Вступ, висновки | Пирогова К.М., доцент | 02.05.2025 | 02.05.2025 |

7. Дата видачі завдання 02.10.24 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

| № з/п | Назва етапів роботи | Строк виконання | Примітка |
|---|---|---|---|
| 1. | Пошук наукових джерел з теми дослідження, їх вивчення та аналіз; укладання бібліографії | Жовтень 2024 р. | Виконано |
| 2. | Збір матеріалів для аналізу | Листопад-грудень 2024 р. | Виконано |
| 3. | Підготовка Розділу 1 | Січень 2025 р. | Виконано |
| 4. | Написання Розділу 2 | Березень 2025 р. | Виконано |
| 5. | Формулювання вступу, висновків, оформлення роботи | Травень 2025 р. | Виконано |
| 6. | Одержання відгуку та рецензії, проходження нормоконтролю | Червень 2025 р. | Виконано |
| 7. | Захист роботи | Червень 2025 р. | Виконано |

**Студент** _____ _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

**Керівник роботи** _____ **К.М. Пирогова**
(підпис) (ініціали та прізвище)

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер _____ **К.М. Пирогова**

# РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра «Інформаційно-комунікаційна діяльність органів державної влади Запорізької області в 2022–2024 роках» – основний текст – 67 сторінок. Для виконання дипломної роботи використано 52 джерела.

**Об'єктом** дослідження є канали комунікацій інформаційної служби ОДВ Запорізької області.

**Предметом** дослідження є організація інформаційної та інформаційно-комунікаційної діяльності ОДВ Запорізької області.

**Мета дослідження:** поглибити розуміння інформаційної діяльності шляхом удосконалення існуючих і створення нових класифікацій, з'ясувати особливості комунікацій ОДВ Запорізької області під час епідемії COVID-19 та широкомасштабного вторгнення РФ.

**Методи дослідження**: для з'ясування коректності поділу понять та відслідковування розвитку комунікацій було використано такі методи: аналіз, синтез, описовий метод, порівняння, контент-аналіз, індукція, метод класифікації та узагальнення.

Для реалізації поставленої мети необхідно виконати такі **завдання:**

1) систематизувати теоретичні дослідження щодо інформаційно-комунікаційної діяльності ОДВ;

2) удосконалити класифікації інформаційної діяльності та задоволення інформаційних потреб громадян;

3) з'ясувати відмінність понять «інформаційна діяльність» та «інформаційно-комунікаційна діяльність»;

4) розкрити особливості застосування формальної офіційної та неформальної комунікації органів державної влади, визначити рівень допустимості неформального зворотного зв'язку зі сторони ОДВ;

5) відслідкувати використання особистої та знеособленої відповіді на запити громадян з урахуванням комунікації у соціальних мережах;

6) сформулювати сутність способів комунікації ОДВ з громадянами у нецифровому та цифровому середовищах;

7) розглянути особливості практичного відтворення інформаційно-комунікаційної роботи Запорізької обласної військової адміністрації (ЗОВА) у публічній площині з використанням Інтернет.

**Методологічну і теоретичну основу дослідження** складають праці, присвячені організації зв'язків з громадськістю, авторства вітчизняних і зарубіжних дослідників В. Березенко, В. Гапоненко, Дж. Груніга, В. Рихліка, В. Мойсеєва, Є. Тихомирової, Т. Ханта, а також особливостей інформаційно-комунікаційної роботи в органах державної влади – А. Дуди, Л. Горбатої, Т. Іванець, О. Карпенка, К. Пирогової, Н. Санакоєвої, М. Танчинець та інших.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає в деталізації складових інформаційної та інформаційно-комунікаційної діяльності і може стати основою для подальших досліджень за окремими напрямами класифікації, визначеними у цій роботі. Також ця робота допоможе прослідкувати особливості комунікативної взаємодії ЗОВА у перехідний період – від останніх місяців карантину, спричиненого COVID-19, і початку широкомасштабного вторгнення, до кінця 2024 року, та еволюцію їх комунікативних зв'язків.

**Сфера застосування:** матеріали дослідження можуть бути використані у професійній діяльності працівників інформаційних служб ОДВ, а також співробітників медіа та громадських організацій, залучених в комунікації з ОДВ. Роботу пропонується використати у вивченні дисциплін «Інформаційна діяльність в органах влади», «Публічні комунікації в інформаційному просторі», «Зв'язки з громадськістю в інформаційній діяльності» у закладах вищої освіти.

**ОРГАН ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ІНФОРМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ІНФОРМАЦІЙНА СЛУЖБА, МЕДІА, ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ, ВЗАЄМОДІЯ.**

# ВСТУП

У надзвичайний період (епідемія коронавірусної інфекції COVID-19 і, особливо, під час активної фази російсько-української війни), сфера інформаційного обслуговування громадян України органами державної влади зазнає значних трансформацій. У цей час користувачі потребують можливості дистанційно контактувати з ОДВ, враховуючи ризики, через які на території України були встановлені карантин і воєнний стан. Крім того, у цей період громадяни потребують максимально оперативної і точної інформації відносно убезпечення від загроз власному здоров'ю та життю. Оскільки під час надзвичайних подій відбувається активізація інформаційного простору, який, у тому числі, заповнюється повідомленнями, істинність яких сумнівна, неабиякої важливості набуває боротьба з дезінформацією, реагування інформаційних служб на коментарі відвідувачів сторінок ОДВ у соціальних мережах.

З урахуванням сучасного розвитку інформаційних технологій наша країна зараз отримує унікальний досвід у вітчизняній історії комунікацій, який сформувався під час епідемії COVID-19 і формується під впливом бойових дій, що і зумовлює **актуальність нашої роботи.**

**Мета роботи:** поглибити розуміння інформаційної діяльності шляхом удосконалення існуючих і створення нових класифікацій, з'ясувати особливості комунікацій ОДВ Запорізької області під час епідемії COVID-19 та широкомасштабного вторгнення РФ.

**Завдання дослідження:**

1) систематизувати теоретичні дослідження щодо інформаційно-комунікаційної діяльності ОДВ;

2) удосконалити класифікації інформаційної діяльності та задоволення інформаційних потреб громадян;

3) з'ясувати відмінність понять «інформаційна діяльність» та «інформаційно-комунікаційна діяльність»;

4) розкрити особливості застосування формальної офіційної та неформальної комунікації органів державної влади, визначити рівень допустимості неформального зворотного зв'язку зі сторони ОДВ;

5) відслідкувати використання особистої та знеособленої відповіді на запити громадян з урахуванням комунікації у соціальних мережах;

6) сформулювати сутність способів комунікації ОДВ з громадянами у нецифровому та цифровому середовищах;

7) розглянути особливості практичного відтворення інформаційно-комунікаційної роботи Запорізької обласної військової адміністрації (ЗОВА) у публічній площині з використанням Інтернет.

**Об'єкт дослідження:** канали комунікацій інформаційної служби ОДВ Запорізької області.

**Предмет дослідження:** організація інформаційної та інформаційно-комунікаційної діяльності ОДВ Запорізької області.

**Методи дослідження** – для з'ясування коректності поділу понять та відслідковування розвитку комунікацій було використано такі методи: аналіз, синтез, описовий метод, порівняння, контент-аналіз, індукція, метод класифікації та узагальнення.

**Методологічну і теоретичну основу дослідження** складають праці, присвячені організації зв'язків з громадськістю, авторства вітчизняних і зарубіжних дослідників В. Березенко, В. Гапоненко, Дж. Груніга, В. Рихліка, В. Мойсеєва, Є. Тихомирової, Т. Ханта, а також особливостей інформаційно-комунікаційної роботи в органах державної влади – А. Дуди, Л. Горбатої, Т. Іванець, О. Карпенка, К. Пирогової, Н. Санакоєвої, М. Танчинець та інших.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає в деталізації складових інформаційної та інформаційно-комунікаційної діяльності і може стати основою для подальших досліджень за окремими напрямами класифікації, визначеними у цій роботі. Також ця робота допоможе прослідкувати особливості комунікативної взаємодії ЗОВА у перехідний період – від останніх

місяців карантину, спричиненого COVID-19, і початку широкомасштабного вторгнення, до кінця 2024 року, та еволюцію їх комунікативних зв’язків.

**Практичне значення одержаних результатів.** Матеріали проведеного дослідження можуть бути використані у професійній діяльності працівників інформаційних служб ОДВ, а також співробітників медіа та громадських організацій, залучених в комунікації з ОДВ. Крім того, робота може бути використана під час вивчення дисциплін «Інформаційна діяльність в органах влади», «Публічні комунікації в інформаційному просторі», «Зв’язки з громадськістю в інформаційній діяльності» у закладах вищої освіти.

**Апробація результатів роботи** була здійснена на ІІІ Міжнародній конференції «Соціальні комунікації в умовах глобалізаційних процесів: стан, тенденції, перспективи» (м. Тернопіль, 14 травня 2025 року). За результатами наукового дослідження надруковані тези: _____

**Структура:** кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та 12 додатків. Обсяг основної роботи – 67 сторінок. Список використаної літератури включає 52 найменування (викладені на 6 сторінках).

# РОЗДІЛ 1

# ЗАСТОСУВАННЯ ТЕОРІЇ ІНФОРМАЦІЇ У КОРПОРАТИВНІЙ ВЗАЄМОДІЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ ОРГАНУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І ОРГАНІЗАЦІЇ ЇЇ КОМУНІКАЦІЇ З ГРОМАДЯНАМИ

## 1.1 Поняття про інформацію та комунікацію як про складові інформаційного середовища та їх роль у державному управлінні

Інформаційна та комунікативна складова дуже пов’язані між собою. Володіння інформацією лежить в основі життя, проте на підсвідомому, інстинктивному рівні, це ще не може забезпечити людині повноцінне існування. Для того, щоб задовольнити свої потреби, індивід постійно відчуває потребу у комунікації задля адаптації до змін у навколишньому середовищі, не лише фізичному, а й інформаційному, яке притаманне сучасному історичному етапу, коли інформація стала найважливішим чинником розвитку суспільства. Жоден напрям діяльності людини зараз не може обійтися без використання інформації [44]: її масово застосовують у пізнавальній, освітній діяльності, державному управлінні, на виробництві, у документообігу, сповіщенні населення про події за допомогою технічних засобів комунікації, що дають змогу поширити повідомлення одночасно максимальній кількості осіб. При цьому сутність інформації як сфери знань не змінюється, оскільки вона невичерпна і не підлягає матеріалізації – ми можемо говорити лише про предмети, які вона позначає, і про носії, на яких вона фіксується [51].

Інформація сама по собі не має позитивного або негативного забарвлення. Її оцінка виявляється у нашій свідомості лише за наслідковим зв’язком, сукупності і співвідношенні певних її елементів у природі та соціумі. З-поміж корисного прояву своїх властивостей – забезпечення гармонійного існування індивіда, зокрема його інтелектуального та морального розвитку, інформація може нести в собі деструктивний характер, що виявляється у конфліктах і

війнах, перенесених у інформаційну площину [25]. Не спричиняючи руйнування фізично, вона за допомогою маніпулятивних технологій змушує людей діяти на користь комунікатора – маніпулятора.

Високий попит на інформацію, зокрема аналітичну, обумовлюється необхідністю у прийнятті рішень, тому вона є невід'ємною складовою управління, у тому числі – державного [2, 40]. Чим багатограннішу інформацію містять у собі бази даних конкретної держави, і чим компетентніше цю інформацію використовують, тим більш ця держава є сильною на внутрішньому (у тому числі регіональному) та зовнішньому рівнях. Інформація як нематеріальне благо і пов'язані з її виробництвом новітні технології формують інформаційне суспільство [48].

Постійне зростання обсягів інформації разом із розвитком комп'ютерних технологій неминуче створюють потребу в удосконаленні процесу інформаційної діяльності за її видами у розумінні Закону України «Про інформацію» [33]. Завдяки стрімкій еволюції сервісів Web 2.0 підвищується оперативність прийняття рішень і мобільність користувачів, виникають нові можливості щодо створення, збирання, одержання, зберігання й поширення інформації, і це створює передумови для постійного удосконалення роботи щодо її охорони та захисту, зокрема у правовій площині, особливо – тієї інформації, яка містить персональні дані особи [38; 45].

**Інформаційна робота в управлінні суспільством**

Розглядаючи місце інформаційної роботи у діяльності ОДВ згідно з класифікацією К. Бєлякова, ми визначаємо її як державну інформаційну діяльність, проте не погоджуємося з ним стосовно вибору основи логічного поділу: дослідник пропонує класифікувати таку роботу за соціальною спрямованістю і виділяє, крім державної, також комерційну (недержавну) інформаційну діяльність, приватну інформаційну діяльність та неправомірну інформаційну діяльність [4]. Поділ, на якому зауважує К. Бєляков, викликає суперечність, адже неправомірною може бути будь-яка інформація за іншими трьома видами, запропонованими ним, відповідно до актуальних правових

вимог – що, зрештою, сам дослідник фактично зазначає у своїй науковій статті при дефініції поняття «неправомірна інформаційна діяльність». Спираючись на результати його роботи, ми пропонуємо класифікувати інформаційну діяльність за двома основами поділу – її суб'єктом (державна, комерційна (недержавна) та приватна), а також за її відповідністю чинному національному та міжнародному законодавству (правомірна та неправомірна). Зауважимо, що навіть державна інформаційна діяльність може бути неправомірною – у контексті її соціальної шкідливості, нанесення матеріальної чи моральної шкоди фізичним та юридичним особам або порушення їх прав, як, зокрема, зазначає К. Бєляков. Ми трактуємо цю думку з позиції міжнародного гуманітарного права, враховуючи, що інформаційна війна Російської Федерації проти України ведеться з використанням широкого спектру засобів, зокрема хакерських атак на комп'ютерні бази даних, зламу сторінок користувачів соціальних мереж, використання інформації з відкритих джерел, насамперед для дискредитації українських військових, вимушених переселенців та біженців [13; 43]. Також представники ворожої держави застосовують фейки (у тому числі на початку широкомасштабного вторгнення зафіксовано використання дипфейків, створюваних за допомогою програмного забезпечення), і маніпуляції, які спричиняють панічні настрої серед мирного населення, створюють ризики зриву заходів щодо забезпечення обороноздатності нашої держави [5].

**Законодавча збалансованість задоволення інформаційних потреб ОДВ та громадян**

З однієї сторони, необхідність проведення інформаційно-комунікаційної діяльності ОДВ Запорізької області прямо випливає зі ст. 4 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», згідно з якою одним з принципів місцевого самоврядування є гласність [34]. Крім того, широко використовуючи можливість зв'язків з громадськістю, на чому зокрема наголошує В. Березенко [3], ОДВ досліджують громадську думку, що дає їм у результаті аналізу можливість будувати ефективний діалог з місцевим населенням. Це не є лише питанням іміджу ОДВ, як справедливо зазначають автори [12], а й є

необхідним для забезпечення функцій державного управління, враховуючи завдання, яке стоїть перед PR – досягти налагодженню взаємозв'язків між соціальними інститутами, зокрема її політичним інститутом – ОДВ, на основі довіри [20]. Такий діалог:

– підтримує обізнаність керівного складу ОДВ відносно питань громад і рівня ініціативності громадян у їх вирішенні, що дає змогу визначати пріоритети у формуванні інформаційного «порядку денного», а також – у фінансуванні і реалізації проєктів, які мають на меті задовольнити потреби населення;

– створює можливості для відслідковування ефективності роботи з проєктами, які реалізуються ОДВ у громаді, і допомагає за потреби відкоригувати програми;

– дає змогу спрогнозувати ставлення громадян до проєктів рішень ОДВ, винесених на публічне обговорення, що в свою чергу відкриває можливість побудови ефективної політики взаємодії задля узгодження інтересів усіх сторін соціального діалогу;

– дає змогу простежувати тенденції відносно розвитку подій, які відбуваються на підконтрольній ОДВ території і приймати рішення щодо їх підтримки або припинення, залежно від мети, яку вони переслідують, і її законності зокрема. Ризики, на які варто звертати увагу фахівцям комунікаційних підрозділів, перераховані у роботі [14].

З іншої сторони, ст. 34 Конституції України гарантує кожному громадянину право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію – усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір. Водночас здійснення таких прав може бути обмежене законом за умов, визначених у абзаці 3 цієї статті [17].

Закон України [34] зобов'язує органи місцевого самоврядування оприлюднювати та надавати за запитом громадян акти, прийняті ними та посадовими особами цього органу влади, згідно з вимогами Закону «Про доступ до публічної інформації» [29].

**Аналітична та творча складова роботи інформаційної служби**

Зважаючи на те, що діяльність різних підрозділів інформаційно-комунікаційного спрямування враховує комунікацію з громадськістю на виконання вимог Законів України [29; 32; 33] та інформування населення про події у зоні відповідальності ОДВ, стороною яких вона є, забезпечення публічної комунікації керівників, цю діяльність можна класифікувати окремо як інформаційно-аналітичну і як райтерську [39].

Інформаційно-аналітична робота [15] містить у собі технічні аспекти і більше регламентована формальними правилами та процедурами, у тому числі законодавчими. Вона включає в себе підготовку інформації на запити громадян, відповідей на їх звернення, у тому числі отримані через прямі лінії з керівниками ОДВ і через «гарячі» телефонні лінії, дослідження громадської думки, обробку інформації за результатами публічних консультацій, роботу зі статистичними даними, складання інформаційно-аналітичних довідок для звітування перед керівництвом і громадськістю.

Райтерська діяльність є повністю творчою і спрямована на створення інформаційних та інформаційно-аналітичних продуктів у публіцистичному стилі. Вона включає в себе написання публікацій для медіа національного, регіонального або місцевого рівня, насамперед іміджевих, які покликані позиціонувати владу у суспільстві в контексті вирішення нею суспільно значущих питань. Важливим також залишається забезпечення зворотного зв’язку щодо подій, які відбуваються у державі загалом і у зоні відповідальності конкретного ОДВ зокрема. Це забезпечується завдяки написанню текстів публічних промов для керівників найвищого рівня управління, які планується виголосити на заходах, до участі у яких вони запрошені, та текстах, які використовуються для інформування громадськості через медіа від особи таких керівників. Різновидом спічрайтерської роботи також є підготовка відповідей на запитання громадськості, що може реалізовуватися у вигляді інтерв’ю [39].

Отже, інформаційно-комунікаційна діяльність є невід'ємною складовою здійснення влади [16; 26]. Враховуючи, що суб'єктом комунікації є ОДВ, який проводить її на основі нормативно-правових актів – Конституції України та Законів України, а також дотримуючись принципів міжнародного права, – це правомірна державна інформаційна діяльність. В Україні інформаційно-комунікаційна діяльність регулюється національним законодавством для обох сторін цього процесу, але спонукальний характер щодо вираження ініціативи має лише для органів влади. Варто звернути увагу на те, що інформування є обов'язком ОДВ, натомість участь у комунікаційному процесі (в контексті поширення масової інформації та участі населення у громадських слуханнях, написанні звернень та запитів до ОДВ тощо) є правом громадян. Діяльність інформаційних підрозділів ОДВ можна розділити на інформаційно-аналітичну та райтерську, яким притаманні різні напрями роботи – технічний та творчий.

### 1.2 Комунікація з ОДВ у нецифровому та цифровому середовищах

В умовах інтеграції України в європейський інформаційний простір важливим є налагодження зв'язків з громадськістю задля забезпечення ефективної взаємодії влади та громадянського суспільства. Така комунікація може здійснюватися нецифровим і цифровим способами. Нецифрова комунікація здійснюється як дистанційно, так і безпосередньо. Серед дистанційних засобів, зокрема, виділяємо такі:

– письмова комунікація: листування за посередництвом оператора поштового зв'язку («Укрпошта», «Нова пошта» тощо);

– усна комунікація: запит інформації за допомогою використання провідного або мобільного телефону, інтернет-технології Skype.

Передача інформації через особистий візит до органу державної влади має комбінований характер, тобто здійснюється за умови наявності письмової та усної комунікації, при цьому перевагу має саме письмовий спосіб передачі інформації, оскільки звернення громадянина задля його опрацювання

відповідальними особами органу державної влади має бути зафіксовано на матеріальному носії і мати адресата – запитувача цієї інформації.

Окремим видом підтримки двостороннього зв'язку зі сторони ОДВ є комунікація в соціальних мережах. Особливостями цієї, як ми визначили раніше, неформальної комунікації, є:

– онлайн участь у обговоренні питань, пов'язаних з діяльністю ОДВ;

– вибірковість коментування реплік користувачів;

– відсутність необхідності процедур реєстрації комунікативного акту (як під час роботи зі зверненнями та запитами на інформацію громадян), а також – процедур обробки інформації.

Відповідь, надана відповідальною особою у соціальній мережі, може бути очевидною або носити консультативний характер, нести у собі посил підтримки, оціночне судження, внаслідок чого виникає прискорений зворотний зв'язок. Отже, можна зробити висновок, що така письмова комунікація одночасно вбирає у себе особливості письмової та усної комунікації з ОДВ.

Погоджуючись з М. Танчинець [41] щодо класифікації задоволення інформаційних потреб громадян на активне – шляхом направлення запитів на інформацію, та пасивне – ознайомлення з інформацією, оприлюдненою на стендах, офіційних сайтах органів публічної влади, вважаємо за необхідне:

– уточнити, що активне задоволення інформаційних потреб запитувача інформації через мережу Інтернет може бути як приватним (шляхом листування за адресою електронної пошти або використання форми зворотного зв'язку), так і набувати ознак публічності (якщо, наприклад, запитувач аргументовано коментує допис, створений органом державної влади, а розпорядник інформації надає на нього відповідь);

– додати, що пасивне задоволення інформаційних потреб може здійснюватися також на офіційній сторінці у соціальних мережах органу державної влади. Завдяки розміщенню інформації (це разом із тим відбиває принципи відкритості та прозорості органу державної влади) і паралельною доступністю коментування, створюється можливість миттєвого перетворення

пасивного задоволення інформаційних потреб громадян на активне та водночас закладати основи для громадського обговорення певних проєктів за умови оперативної модерації сторінки.

За умов розвитку цифрової техніки та інтернет-технологій кластер дистанційної комунікації значно розширюється. На сайтах органів державної влади, крім розміщення інформації про можливість здійснення комунікації нецифровими методами, використовуються адреси скриньок електронної пошти, а також форми зворотного зв'язку, що є прогресивним методом комунікації і забезпечує оперативний обмін інформацією. Проте для його застосування запитувач інформації має бути обізнаний з основами інформаційно-комунікаційних технологій, тобто мати елементарні знання стосовно принципів роботи електронної пошти і правил користування нею.

З розвитком цифрового суспільства, навчання широких верств населення інтернет-грамотності, у тому числі завдяки державним програмам, зокрема освітнім серіалам «Дія. Освіта», можливість комунікативної взаємодії з ОДВ відкривається для все більшого кола громадян. Варто зазначити, що такі курси існують і для фахівців органів державної влади [37; 46; 47 та інші], проте вони носять вузькоспеціалізований характер, враховуючи специфіку і напрями роботи публічних службовців.

**Розмежування інформаційно-комунікаційної та інформаційної діяльності, взаємозв'язок цих понять у площині публічної та приватної комунікації ОДВ з громадянами**

Для глибшого розуміння інформаційно-комунікаційної діяльності вважаємо за необхідне пояснити, у чому проявляються відмінності між її одностороннім та двостороннім проявами, а також окремо (у контексті її одностороннього прояву) – відмінності понять «Інформаційно-комунікаційна діяльність» та «Інформаційна діяльність». Отже:

1. Одностороння інформаційно-комунікаційна діяльність:

– завжди є низхідною, тобто ОДВ виступає головним ініціатором і контролером виконання своїх рішень;

– постійно перебуває у публічній площині;

– носить гібридний характер щодо спрямованості інформаційних потоків.

Щодо останнього твердження у цьому списку, окремий факт прояву інформаційно-комунікаційної діяльності через оприлюднення розпорядчого документу ОДВ може як спонукати до відгуку на повідомлення (відповідь на запит від ОДВ або передача інформації третій стороні, визначеній у розпорядчому документі), так і, в деяких випадках, інформувати в односторонньому порядку. З огляду на те, що, на відміну від спілкування, в основі комунікації завжди лежить вчинення дій, спрямованих на досягнення управлінської мети шляхом впливу [21], за основу можна взяти адресність повідомлення. Наприклад, керівники ОДВ, видаючи розпорядження, вступають у комунікацію, проте закликають до дії лише певну людину або групу осіб (у тому числі всіх мешканців та відвідувачів території, підпорядкованій певному ОДВ), визначених у тексті документу. Тут застосовується прес-агентська модель комунікації [49]. Натомість інші громадяни мають сприймати це повідомлення здебільшого з інформаційною метою – тобто як першоджерело з відомостями про певні події та коло зацікавлених в них осіб. У цьому випадку має місце вже модель публічної інформації [49].

Інформаційна діяльність у сфері державної комунікації завжди носить односторонній низхідний характер і в свою чергу передбачає суто інформування, виклад фактів – без необхідності забезпечення обов’язкового зворотного зв’язку через комунікацію. Нижче поданий перелік видів публікацій, що стосуються інформаційної діяльності ОДВ у «чистому» вигляді, тобто тих, які безпосередньо не спонукають до дії, у тому числі, до вступу у комунікацію:

– новини про події на території відповідальності місцевих ОДВ;

– статистична звітність;

– структура ОДВ;

– контактні дані посадових осіб ОДВ;

– інша інформація згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації» [29].

З цього можна зробити висновок, що:

– повідомлення про події підтримують обізнаність населення щодо роботи ОДВ у певній громаді. У разі можливості здійснення зворотного зв’язку такі повідомлення будуть носити не лише інформативний, а й комунікативний характер – завдяки сприянню цьому посадових осіб ОДВ;

– інформація, яка подається з довідковою метою, має універсальний зміст, тому не спонукає до комунікації, а лише сприяє їй.

Тож в основі віднесення інформаційно-комунікаційної діяльності до її одностороннього виду, її відбудові від суто інформаційної діяльності лежать спонукання і сприяння до вчинення певних дій, зокрема здійснення комунікативного акту.

Наостанок слід зазначити, що суто інформаційна діяльність, не містячи у собі комунікативної складової, може мати і висхідний характер. Ініціатором тут знов-таки виступають органи моніторингу ОДВ, які можуть у своїй роботі застосовувати метод контент-аналізу: збирати інформацію з медіа і звітів підпорядкованих суб’єктів ОДВ, статистичні дані, тим самим негласно досліджуючи громадську думку, що в свою чергу дає змогу забезпечити управлінський апарат ОДВ відомостями для прийняття рішень [7]. Необхідно зазначити, що моніторинг передбачає фільтрування інформації: фахівці збирають лише ті повідомлення, які є значущими для ОДВ щодо виконання ним управлінських функцій. Багато уваги приділяється контролю утримання цих функцій у правовій площині з урахуванням динамічності законодавства, прийняттям нових рішень Кабінетом Міністрів України стосовно особливостей організації державного управління. Тому моніторинг також обов’язково включає в себе спостереження за появою нових нормативно-правових та розпорядчих актів вищих органів влади, які стосуються ОДВ України в цілому або конкретного ОДВ [14].

2. Двостороння інформаційно-комунікаційна діяльність на відміну від односторонньої:

– може бути як низхідною, так і висхідною, тобто ініціативу спроможні проявити як публічні службовці ОДВ, так і громадяни;

– відносно конкретних фізичних або юридичних осіб та ОДВ може бути як приватною, так і публічною;

– завжди має на меті взаємодію між двома сторонами комунікації з конкретного питання.

Як зауважують автори [6], комунікація з громадськістю має відбуватися у спрощеній, товариській формі, що дасть змогу досягти найефективнішої взаємодії завдяки проявленню симпатії та взаємоповаги. При цьому варто дотримуватися правил ділового етикету і субординації. Місцева влада насамперед має прагнути встановити довірчі взаємини між нею та іншими членами суспільства.

Двостороння інформаційно-комунікаційна діяльність у приватній площині реалізується через кабінет громадянина на сайтах місцевих ОДВ, особисті звернення офлайн – у тому числі, але не виключно, шляхами подання:

– звернень, зокрема особливої форми звернень громадян – електронної петиції [32], надання на них відповідей посадовими особами ОДВ;

– запитів на інформацію з дотриманням умов Закону України «Про доступ до публічної інформації» [29].

У контексті двосторонньої інформаційно-комунікаційної діяльності слід зауважити на важливому елементі дослідження громадської думки – консультаціях з громадськістю. Вони носять публічний характер, проводяться з питань суспільно-економічного розвитку держави, реалізації та захисту прав і свобод громадян, задоволення їх політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів відповідно до основних завдань, визначених Програмою діяльності Кабінету Міністрів України, Державною програмою економічного і соціального розвитку України, планом законопроектних робіт та іншими документами, а також результатів проведення попередніх консультацій

з громадськістю. Залежно від мети консультацій (задоволення власних потреб ОДВ або його бажання співпрацювати з громадськістю у вирішенні конкретних питань) вони можуть бути представлені у вигляді асиметричної або симетричної моделі комунікації відповідно [49].

Вимоги до змісту орієнтовного плану проведення консультацій з громадськістю, форми їх проведення, способи та порядок вивчення громадської думки, порядок формування звітності щодо результатів цього процесу визначені у Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики [30].

Вивчення громадської думки за шляхами досягнення мети, яке пропонує Порядок у п. 22 [30], можна розділити на гласне і негласне.

До гласного способу відносимо:

– опитування;

– анкетування;

– роботу з фокус-групами;

– створення «гарячих» телефонних ліній.

У свою чергу, негласний спосіб збору інформації включає в себе:

– контент-аналіз інформаційних матеріалів;

– проведення моніторингу коментарів, відгуків, інтерв'ю, інших матеріалів у друкованих медіа та онлайн-медіа;

– опрацювання та узагальнення висловлених у зверненнях громадян пропозицій та зауважень з питання, що потребує вивчення громадської думки.

Застосовуючи до цієї класифікації концепцію двоаспектності інформаційно-аналітичної роботи, з якою погоджуються В. Захарова та В. Філіпова [11], а саме її виконання окремо на інформаційному (пошук, збирання, зберігання, поширення інформації) та аналітичному рівні (узагальнення, класифікація інформації, її аналіз і перетворення, розробка висновків, пропозицій, рекомендацій і прогнозів), можна стверджувати, що гласний спосіб включає у себе як аналітичну, так і комунікаційну складову, причому комунікаційна діяльність у цьому випадку виходить на перший етап і

створює передумови для власне аналітичної діяльності. У свою чергу, діяльність за результатом негласного збору інформації є прикладом інформаційно-аналітичної роботи у «чистому» вигляді.

**Консалтингова робота спеціалістів підрозділу інформаційного забезпечення ОДВ у зовнішніх і внутрішніх комунікаціях**

Зазначимо, що робота фахівців з комунікації за результатами публічних громадських обговорень і електронних консультацій з громадськістю тісно пов'язана з виконанням ними функцій не лише інформаційного забезпечення ОДВ, а й консультантів його очільників щодо побудови інформаційної політики, ефективної для усіх сторін діалогу [3]. Від того, наскільки вирішення питань у результаті дослідження громадської думки будуть інтегровані у політику комунікацій підрозділів відповідних напрямів, залежить рішення керівництва щодо підтримки вибраного фахівцем проєкту стратегії комунікацій. Вміння консультанта з PR аналізувати, оформлювати звітність, спираючись на отримані дані, і організовувати реалізацію власного проєкту не лише підкреслює його високий фаховий рівень у внутрішніх комунікаціях ОДВ, а й негласно підвищує авторитет цього органу влади в цілому та його керівників у суспільстві, сприяє налагодженню довірливих комунікативних відносин з місцевою громадою, зокрема «лідерами думок» і стейкхолдерами, підтримує ініціативність громадян щодо співпраці з ОДВ. У свою чергу, звіт про результати публічного громадського обговорення та електронних консультацій з громадськістю обов'язково має бути оприлюднений на офіційному сайті ОДВ, урядовому веб-сайті «Громадянське суспільство і влада» (у разі проведення електронних консультацій з громадськістю на зазначеному веб-сайті) та в інший прийнятний спосіб не пізніше ніж через два тижні після прийняття рішень за результатами обговорення [30].

Крім публічних (зовнішніх), фахівці з PR проводять і внутрішні консультації – наприклад, допомагають керівнику підготуватися до публічного виступу або до інтерв'ю з медіа, про що зокрема зазначає Є. Тихомирова [42]. Вона надає конкретні поради публічним особам, як давати інтерв'ю, з

урахуванням інформаційної, психологічної, риторичної та (у випадку участі в телеефірі) зовнішньої складової.

**Формальна офіційна та неформальна комунікація. Особиста та знеособлена відповіді представників ОДВ на запити громадян у соціальних мережах**

Два шляхи реалізації двосторонньої інформаційно-комунікаційної діяльності у приватній площині (через звернення і запит на інформацію), означені нами у попередньому підрозділі цієї роботи, є відбиттям документально закріпленої, формальної офіційної комунікації. Адже звернення та запит на інформацію є документами: вони спонукають адресата до надання відповіді. Зокрема запит на публічну інформацію – це прохання до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні [29]. А звернення – це викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги [32]. Водночас особи, відповідальні за ведення офіційних сторінок у соціальних мережах та каналів у месенджерах, також комунікують з користувачами, проте виконують цю дію неформально, адже допис та коментар у вигляді відповіді на репліку користувача не є закріпленим у документі, що має відповідні реквізити і юридичну силу. Разом із тим, відповіді посадових осіб ОДВ у рамках обговорення публікації також є такими, що відбивають позицію ОДВ у цілому, насамперед – його голови, тому мають ознаку офіційності. Така відповідь може бути особистою або знеособленою.

Зауважимо, що у разі надання особистої відповіді релевантність комунікативного акту підтверджується лише у випадку підтвердження облікового запису представника влади модераторами соціальної мережі – про це має свідчити відповідний значок біля прізвища користувача та відкрита інформація про місце його роботи (в іншому випадку не можна однозначно стверджувати, що відповідь надана саме можновладцем, а не сторонньою людиною, яка безпідставно використовує ім’я та портрет публічної особи у фейковому акаунті, навіть за умов здійснення модерації на сторінці). Очевидно,

що така відповідь має бути узгодженою, виваженою, наданою профільним фахівцем і ґрунтуватися на Конституції України та законах України, нормативно-розпорядчих документах вищих органів державної влади України.

Натомість знеособлена відповідь має суттєвий недолік – анонімність експерта, якщо обмін повідомленнями відбувається не від його імені на інших сторінках, а від відділу, департаменту або й ОДВ у цілому (у цьому разі для комунікації можуть використовуватися відповідні облікові записи). Розмитість відповідальності за інформацію, що міститься у відповіді, не сприяє встановленню довіри і суперечить принципу прозорості.

**Рівень допустимості неформального зворотного зв'язку від ОДВ у публічній комунікації з громадянами за допомогою набору невербальних засобів**

Поряд з вербальною комунікацією, користувачі мають можливість використовувати графічні засоби відгуку – «емодзі» для висловлення своєї прихильності, обурення, зневаги, співчуття тощо під будь-якими повідомленнями або коментарями у соціальних мережах, що обумовлено їх природним правом на вираження емоцій. Такі тенденції невербального спілкування є ознакою неформального зворотного зв'язку і спостерігаються як у приватній, так і публічній комунікації. Разом із тим, подібні інструменти використовують у публічній комунікації і представники ОДВ, проте дуже обмежено. Це обумовлено тим, що на відміну від звичайних громадян працівники органів влади мають дотримуватися Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування [31]. Враховуючи вимоги цього документу, працівники ОДВ стримано за емоційністю реагують на ті дописи, до думки автора яких вони є максимально прихильними, обмежуючись лише позначками «палець вгору» або «співчуття», залежно від контексту й емоційного тону, який несе у собі повідомлення. Отже, позиція ОДВ загалом та конкретних публічних осіб зі сфери управління щодо підтримки ініціатив або окремих думок, висловлена за допомогою невербальних засобів – «емодзі», може розглядатися як невербальне

маркування неформального (недокументованого) зворотного зв'язку з авторами повідомлень – насамперед з метою підтримки їх позиції і мотивації, у тому числі, до подальшої комунікації.

**Особливості інформаційно-комунікаційної діяльності місцевих ОДВ під час безпосередньої загрози життю та здоров'ю населення**

З огляду на те, що майже кожна людина має мобільний електронний комунікаційний пристрій – це може бути, наприклад, мобільний телефон, смартфон, ноутбук тощо – ОДВ мають невідкладно реагувати на події, які відбуваються у зоні їх відповідальності. Під час широкомасштабного вторгнення ворога така взаємодія набуває надзвичайної актуальності, адже населення потребує оперативної інформації, особливо стосовно подій що відбуваються у режимі реального часу, зокрема тих з них, які несуть небезпеку для життя. Щодо Запорізької області та взагалі прифронтових населених пунктів, насамперед це стосується «червоного» рівня загрози, коли людина після оголошення сигналу «ПОВІТРЯНА ТРИВОГА» (імовірність нанесення удару ворогом – «жовтий рівень») чує звуки вибухів, ревіння двигуна безпілотника «Shahed» тощо. Інформація про атаку не може бути деталізована особами, відповідальними за контент-наповнення каналу через юридичні [18] та адміністративні вимоги [35], виникнення яких було спровоковано у перші дні широкомасштабного вторгнення ворога масовим оприлюдненням чутливого контенту щодо роботи протиповітряної оборони ЗСУ або влучання ворожих ракет майже відразу після інциденту, що робило таких операторів – аматорів коригувальниками ворожого вогню. Зокрема проблему демонстрації польоту ракет та результатів ворожих обстрілів піднімають О. Артамонова та Т. Рогова, наголошуючи, що співробітники пресслужб мають регулярно підвищувати рівень знань з медіаграмотності відносно дотримання норм чинного законодавства, які регулюють дії медіа при висвітленні чутливої інформації під час воєнного стану [1].

Під час сповіщення населення через месенджери про загрозу нанесення повітряного удару потрібно враховувати, що люди, які перебувають у зоні

відповідальності місцевого ОДВ, мають володіти базовою інформацією для прийняття усвідомленого рішення щодо власного убезпечення, тому інформація про ворожу атаку підлягає фільтруванню. Це створюється за допомогою балансу точності та зрозумілості інформації: чим точнішою є інформація, тим вона менш стає зрозумілою для непрофесіонала і навпаки [24]. Короткий зміст повідомлення, без зайвої для воєнного часу деталізації, є оптимальним для того щоб людина, яка перебуває у потенційно небезпечній зоні, вжила заходів щодо свого порятунку, проте така інформація не містить додаткових відомостей, що б тлумачилися як ті, що працюють на користь ворогу у контексті оперативного з'ясування точності нанесення ним повітряних ударів. Слід зауважити, що ця комунікація є односторонньою [49] і передбачає лише інформаційний зв'язок зі спільнотою [8]; мета таких повідомлень – наголосити на небезпеці, спонукати населення вжити негайних заходів щодо мінімізації ризиків для власного здоров'я і життя. Реалізується ця можливість завдяки каналам у месенджерах та повідомленням на офіційному сайті ОДВ.

Отже, інформаційно-комунікаційну діяльність можна класифікувати за кількома критеріями. Існуючи у нецифровому та цифровому середовищах, вона може реалізовуватися безпосередньо або дистанційно за допомогою засобів зв'язку, проявлятися різноманітно: бути односторонньою та двосторонньою (по аналогії з моделями зв'язків з громадськістю, запропонованими у роботі [49]), мати спонукальний та інформативний характер, бути низхідною і висхідною, здійснюватися у публічній і приватній площині, набувати офіційного та, під час комунікації на соціальних платформах – неформального характеру.

Вивчення громадської думки проводиться гласними та негласними способами. Особливістю застосування гласного способу є наявність у ньому комунікативної складової, негласний здійснюється шляхом суто аналітичної роботи.

Важливу роль у стратегічних комунікаціях відіграють публічні громадські обговорення та електронні консультації і пов'язана з ними консалтингова

робота, спрямована на підтримку продуктивних відносин між державною владою, бізнесом та громадянами.

Влада має побудувати свої комунікації з громадою так, щоб завоювати і утримати довіру її членів, спираючись на вимоги законодавства і ділового етикету.

# РОЗДІЛ 2
# ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ (ЗОВА) У ПУБЛІЧНІЙ ПЛОЩИНІ

У розділі 2 ми детально розглянемо офіційний сайт цього органу державної влади та інші канали комунікації з громадянами (соціальні мережі, месенджер) і з'ясуємо, з якою метою використовує ЗОВА ці сервіси, а також вкажемо на загальні тенденції і деякі недоліки у їх застосуванні. Причина вибору такого предмета дослідження полягає у тому, що комунікаційна діяльність, визначена нами як офіційна, тобто в основі якої полягає використання документів у розумінні, що визначено в Законах України «Про доступ до публічної інформації» [29] та «Про звернення громадян» [32], є уніфікованою. Натомість для неформальної комунікації більш характерною є творча компонента, зокрема райтерська діяльність, прискорений зворотний зв'язок, а також неоднаковий набір можливостей, які використовуються для забезпечення зворотного зв'язку з аудиторією.

Слід звернути увагу на те, що у аналізованому нами періоді має місце вагома історична дата – 24 лютого 2022 року, коли почалося широкомасштабне вторгнення на територію України військ Російської Федерації. Враховуючи, що підрозділи ворожої нам держави активізували інформаційну війну, початок якої припадає ще на 2008 рік, коли спеціальні інформаційні операції РФ проти України зростали [19], інформаційні підрозділи органів влади Запорізької області мали оперативно протидіяти спробам ворога посіяти паніку серед місцевого населення, застосувати можливості паралельного, поряд з сигналами Повітряних Сил Збройних Сил України, сповіщення населення про загрозу повітряних атак, інформувати вимушених переселенців про можливість надання їм притулку у Запоріжжі тощо. Спонукання до активізації діяльності у цьому напрямі було актуальним у зв'язку з тим, що на Запорізьку область однією з перших поширилася зона окупації, вийшовши за межі окремих

регіонів Донецької та Луганської областей та Автономної республіки Крим. Під час бойових дій інформаційна робота щодо сповіщення населення про поточні події поглиблювалася, додавалися інші напрями її роботи, зокрема у зв'язку з надзвичайними подіями на енергетичних об'єктах: окупацією Запорізької АЕС та підривом російськими військами Каховської ГЕС.

З метою виконання вимог статті 4 Закону України «Про доступ до публічної інформації» [29], ЗОВА використовує такі канали зв'язків з громадськістю у своїй роботі:

– офіційний сайт (Запорізька обласна державна адміністрація : вебсайт. URL: https://www.zoda.gov.ua/);

– сторінка у соціальній мережі «Facebook» (Запорізька обласна державна адміністрація. URL: https://www.facebook.com/zoda.gov.ua/);

– канал на відеохостингу «YouTube» (Запорізька обласна державна адміністрація. URL: https://www.youtube.com/channel/UCY9gycMW-W6JggH7ksIPbjA);

– канал у месенджері «Telegram» (Запорізька обласна військова адміністрація. URL: https://t.me/zoda_gov_ua).

Розглянемо докладно роботу кожного з каналів комунікації.

## 2.1. Інформаційно-комунікаційна робота на вебсайті Запорізької обласної військової адміністрації

Інформування про поточні події в області відбувається на головній сторінці (Додаток А) з винесенням головних новин у окремий блок, розташований зверху. До 24 лютого 2022 року ЗОДА інформує про виконання у Запорізькій області ініціатив Президента України, зокрема національних програм «єПідтримка», «Велике будівництво», а також про ініціативи дружини Президента – «ЗнаЇмо» (про здорове харчування в школах), «Без бар'єрів» (про інклюзивний простір) «Культурна дипломатія». Також публікуються привітання голови ЗОДА населення Запорізької області зі святами.

У числі поточних подій головними були теми вакцинації, захисту від коронавірусу SARS-CoV-2, статистичні дані щодо поширення епідемії COVID-19 (У Запорізькій області ситуація з поширенням COVID-19 залишається контрольованою. ЗОДА. 2022. 21 лютого. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/59461/u-zaporizkiy-oblasti-situatsiya--z-poshirennyam-COVID-19-zalishajetsya-kontrolovanoju.html.), у тому числі з використанням запозиченої інфографіки (рис. 2.1.1).

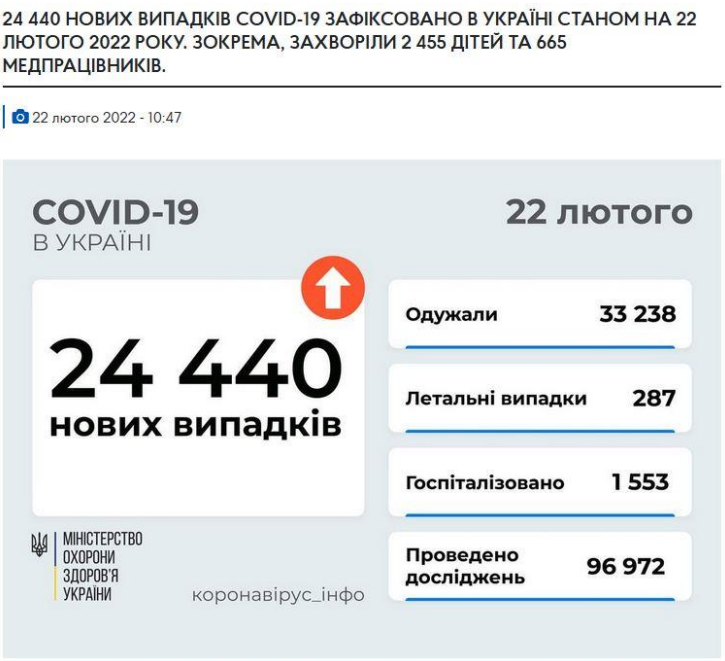



Рис. 2.1.1. Приклад використання інфографіки Міністерства охорони здоров’я (МОЗ) України на сайті ЗОВА

*(Подано за джерелом: 24 440 нових випадків COVID-19 зафіксовано в Україні станом на 22 лютого 2022 року. Зокрема, захворіли 2 455 дітей та 665 медпрацівників. ЗОДА. 2022. 22 лютого. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/59465/24-440-novih-vipadkiv-COVID-19-zafiksovano-v-ukrajini-stanom-na-22-ljutogo-2022-roku.-zokrema,-zahvorili-2-455-ditey-ta-665-medpratsivnikiv..html).*

Водночас оперативну інформацію про поширення коронавірусної інфекції в межах Запорізької області інформаційна служба ЗОВА подавала текстовим блоком, без виділення інформації (навіть напівжирним накресленням), яка давала б змогу акцентувати увагу читачів на таких позиціях: динаміка захворюваності населення; охоплення мешканців Запорізької області

вакцинацією (Оперативна інформація про поширення коронавірусної інфекції COVID-19 в Запорізькій області. ЗОДА. 2022. 22 лютого. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/59466/operativna-informatsiya-pro-poshirennya-koronavirusnoji-infektsiji-sOVID-19-v-zaporizkiy-oblasti.html). Зазначимо, що такий підхід ускладнює сприйняття і запам'ятовування інформації.

Наведені приклади є ілюстративними відносно інформаційної роботи ЗОДА щодо ключової теми – боротьби з поширенням коронавірусної інфекції, зокрема відображає аналітичну роботу зі статистичними даними, результат якої оприлюднюється. Творча складова у цих матеріалах майже відсутня, інформаційна служба оперує лише фактами, наданими МОЗ України та даними, отриманими від ДУ «Запорізькій обласний центр контролю та профілактики хвороб Міністерства охорони здоров'я України» [9], хоча це не вказано у тексті матеріалу як джерело інформації.

У перший день широкомасштабного вторгнення РФ ЗОВА розміщує у підрозділі «Новини» список офіційних державних каналів для отримання інформації (Офіційні державні канали для отримання інформації. ЗОДА. 2022. 24 лютого URL: https://www.zoda.gov.ua/news/59496/ofitsiyni-derzhavni-kanali-dlya-otrimannya-informatsiji.html). Впродовж усього періоду з 24 лютого 2022 року і по сьогодні ЗОВА публікує щоденні звернення Президента України Володимира Зеленського до народу України, запозичені з джерела [23], інформацію про стан радіаційного фону до (Запорізька АЕС працює у штатному режимі. ЗОДА. 2022. 24 лютого. URL : https://www.zoda.gov.ua/news/59503/zaporizka-aes-pratsjuje-u-shtatnomu-rezhimi.html) з джерела [10] і після захоплення російськими військами Запорізької АЕС – з джерела [9] (там само запозичує інформацію щодо якості питної води у регіоні), інформує про наслідки російських обстрілів цивільної інфраструктури з використанням фотографій влучань ракет та ударних дронів *Shahed* (враховуючи рекомендації Центру протидії дезінформації при РНБО України та Міністерства оборони України відповідно до Наказу [35] та статті 18 Закону України «Про державну таємницю» [28]). Регулярно публікується інформація прикладного характеру –

наприклад, стосовно убезпечення громадян від повітряних атак, енергозаощадження, порядку надання соціальних послуг, психологічні поради щодо полегшення психоемоційного стану під час бойових дій тощо. У період роботи гуманітарних коридорів інформаційна служба через офіційний сайт ЗОВА повідомляла водіям про можливість перетину лінії розмежування для передачі гуманітарної допомоги населенню на тимчасово окупованій території Запорізької області та його евакуації (без конкретизації місця збору, щоб запобігти жертвам серед мирного населення, проте це не запобігло обстрілу гуманітарної колони 30 вересня 2022 року). З 26.02.2022 р. двічі на день – станом на 06:00 та на 18:00 годину подається щоденна оперативна інформація щодо обстановки на Запорізькому напрямку фронту під заголовком «Ситуація щодо російського вторгнення», хоча її публікація затримується на кілька годин від означеного терміну, що, на нашу думку, пов’язано з уточненням і узгодженням даних, призначених для оприлюднення. У 2023 році інформацію публікують один раз на день, термін її подання скорочується до 40 хвилин. Оприлюднюється інформація щодо дій противника, кількість зафіксованих обстрілів і найменувань населених пунктів, які постраждали від них, повідомлень про руйнування будинків та об’єктів інфраструктури, даних щодо евакуації мирного населення з тимчасово окупованої території і з зони бойових дій. При цьому слід зауважити, що повідомлення, які подавалися на той час, не зазнавали жодної літературної обробки і створювалися шаблонно (гасло наприкінці також не змінювали), оновлювалися лише цифри у звітності і назви населених пунктів. На наше переконання, таке висвітлення подій, навіть за умов відсутності зрушень на фронті, може відштовхнути користувачів сторінки від уважного прочитання всієї цієї новини, якщо навіть в середині або наприкінці повідомлення буде міститися нова та / або значуща інформація. Пропонуємо для порівняння фотокопії новин «Ситуація щодо російського вторгнення» станом на 03–06.06.2023 р. (рис. 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5).

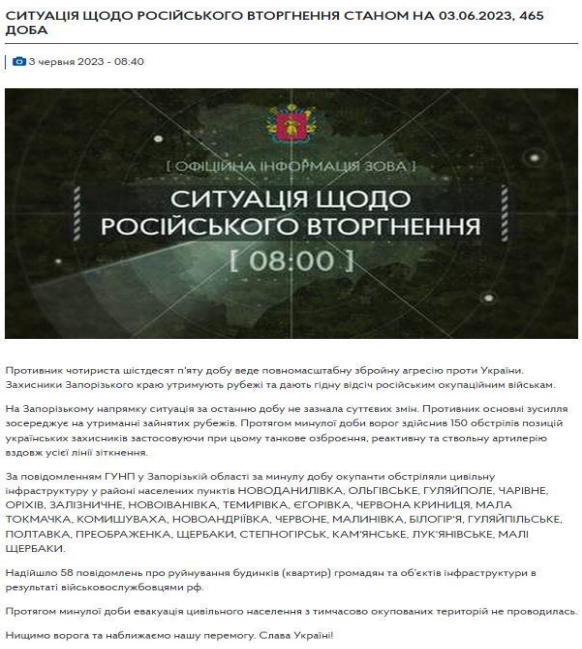



Рис. 2.1.2. Оперативна інформація станом на 03.06.2023 р.

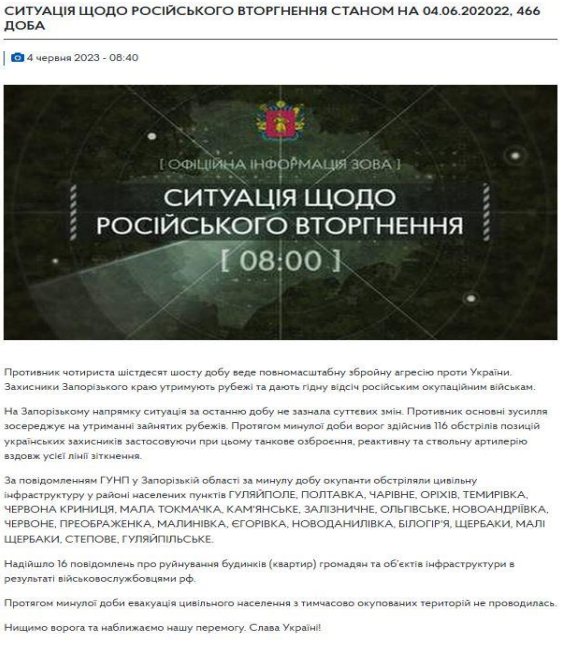



Рис. 2.1.3. Оперативна інформація станом на 04.06.2023 р.

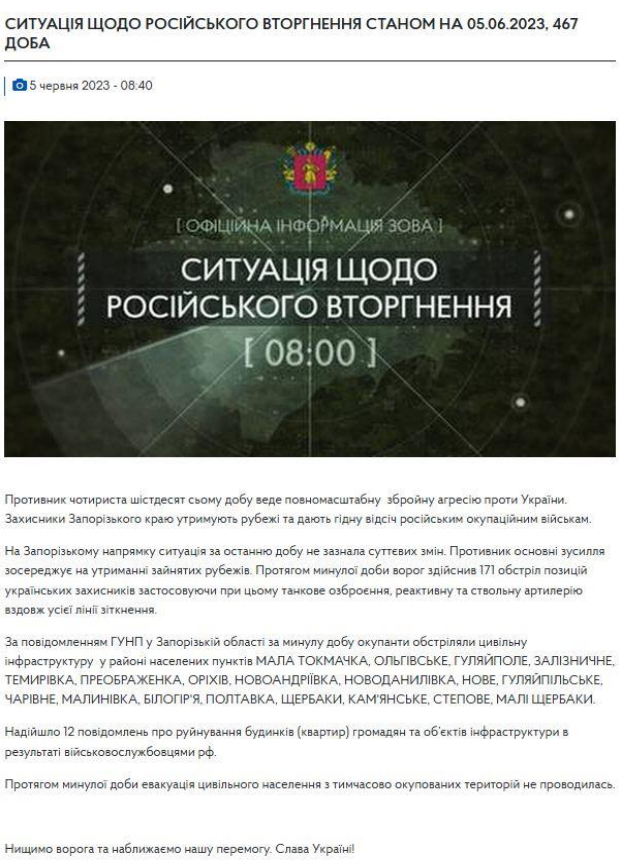



Рис. 2.1.4. Оперативна інформація станом на 05.06.2023 р.

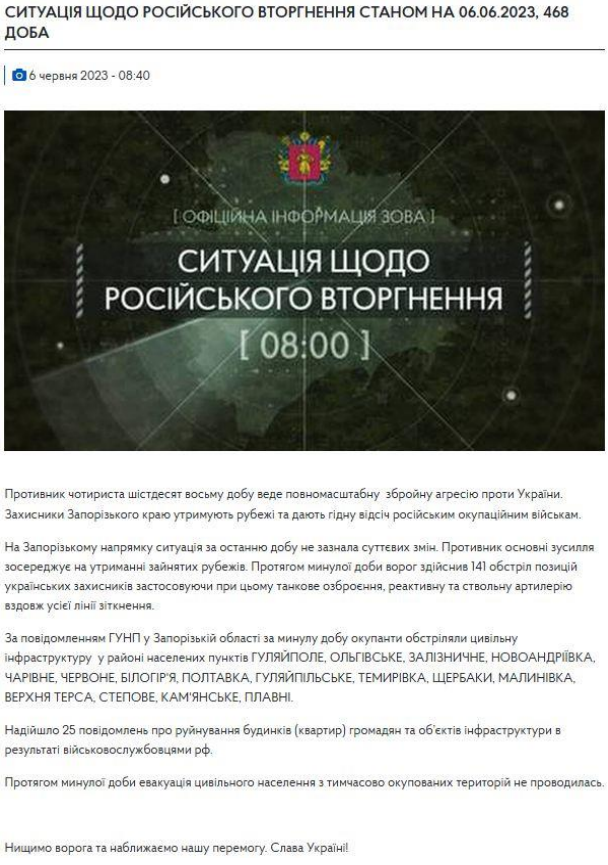



Рис. 2.1.5. Оперативна інформація станом на 06.06.2023 р.

Водночас заслухавши виступ голови Запорізької ОВА Юрія Малашка в прямому етері «Радіо Свобода» і прочитавши його фрагменти (Юрій Малашко про оперативну ситуацію в регіоні. ЗОДА. 2023. 5 червня. URL : https://www.zoda.gov.ua/news/65648/juriy-malashko-pro-operativnu-situatsiju-v-regioni.html), можна пересвідчитися, що цей орган державної влади володіє більшим обсягом інформації, яку дозволено оприлюднити, проте для цього повинна мати місце спеціальна подія (наприклад, запрошення в ефір загальнонаціональним медіа). З виступу голови ЗОВА, зокрема, можна було дізнатися про особливості організації лінії укріплень росіян, їх спонукання до виїзду громадян України з тимчасово окупованої території, виїзд родин колаборантів, примусу населення до отримання паспорта громадянина РФ, евакуаційні заходи щодо людей, які проживають близько до лінії зіткнення на підконтрольній Уряду України території.

Після воєнного злочину, вчиненого військовослужбовцями РФ – підриву греблі Каховської ГЕС 6 червня 2023 року, що спричинило тимчасове підтоплення і масштабну екологічну катастрофу на ділянці русла Дніпра від Запоріжжя до Чорного моря, Запорізька ОВА регулярно, з 10 червня 2023 року публікує інформацію про наслідки руйнування греблі щодо екологічної ситуації у Запорізькій області. Обговоренню цієї інформації були присвячені спеціальні події в ЗОВА, зокрема брифінг директора Департаменту цивільного захисту населення ЗОВА Андрія Булавінова та заступника начальника з реагування на надзвичайні ситуації ГУ ДСНС в Запорізькій області Миколи Заїки (Підрив Каховської ГЕС: наслідки для Запорізької області. ЗОДА. 2023. 6 червня. URL : https://www.zoda.gov.ua/news/65654/pidriv-kahovskoji-ges-naslidki-dlya-zaporizkoji-oblasti.html), позачергове засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій (Організувати евакуацію і розмістити людей на безпечних територіях — підсумки засідання ТЕБ та НС. ЗОДА. 2023. 6 червня. URL : https://www.zoda.gov.ua/news/65657/organizuvati-evakuatsiju-i-rozmistiti-ljudey-na-bezpechnih-teritoriyah--pidsumki-zasidannya-teb-ta-ns.html), засідання комісії з заходів щодо ліквідації наслідків

задухи водних біоресурсів та їх утилізації (Внаслідок підриву Каховської ГЕС в Запорізькій області очікується задуха водних біоресурсів. ЗОДА. 2023. 6 червня. URL : https:// www.zoda.gov.ua/news/65675/vnaslidok-pidrivu-kahovskoji-ges-v-zaporizkiy-oblasti-ochikujetsya-zaduha-vodnih-bioresursiv.html).
Як бачимо з наведених посилань, усі ці заходи були висвітлені інформаційною службою ЗОВА. Також слід звернути увагу на підготовку керівника ЗОВА до зустрічі з медіа щодо наслідків цього теракту для Запорізької області. Під час заходу до Дня журналіста, який не був пов'язаний з обговоренням безпекової ситуації – відкриття меморіальної дошки на честь запорізької журналістки Майї Мурзіної, голова ЗОВА під час імпровізованого брифінгу відповів на питання журналістів про перебіг кризової ситуації і її вплив на населення Запорізької області (Юрій Малашко щодо наслідків підриву росією греблі Каховської ГЕС. ЗОДА. 2023. 6 червня. URL : https://www.zoda.gov.ua/news/65658/juriy-malashko-shodo-naslidkiv-pidrivu-rosijeju-grebli-kahovskoji-ges.html; новина про захід з вшанування пам'яті подається окремо). Це свідчить про стратегічний підхід інформаційної служби до організації кризових комунікацій і своєчасного консультування керівника ЗОВА щодо дотримання правил надання у медіа інформації про поточні події та їх прогнози. Водночас зазначимо, що комунікація з медіа на тему здійснення ворогом теракту була неминучою, адже журналісти, будучи обізнаними у тому, що перший керівник Запорізької області візьме участь у події до Дня журналіста, скористаються нагодою запитати його, крім власне теми зустрічі, і про це.

Щодо виступів в етерах загальнонаціональних медіа, крім участі в ефірі «Радіо Свобода», впродовж 2023 року Юрій Малашко відповів на питання журналістів провідних телеканалів України, серед яких «Суспільне», «ICTV», «Ми – Україна» та інших медіа. Також з ним провів інтерв'ю французький телеканал LCI, іспаномовна газета «El Pais», національне радіо Іспанії RTVE та інші зарубіжні медіа. Підготовка голови ЗОВА до таких заходів покладається на інформаційну службу цього ОДВ, яка забезпечує керівника необхідною інформацією. Чіткість та коректність висловлювань, загальна обізнаність щодо

обстановки у Запорізькій області підтримують імідж Юрія Малашка як компетентного державного управлінця, що надважливо для забезпечення стабільної ситуації на частині території Запорізької області, яку контролює Україна, а також дають змогу інформувати громадян держав – партнерів відносно перебігу подій на фронті в межах Запорізької області (особливо щодо стану справ на Запорізькій АЕС, події на якій мають міжнародний резонанс).

З урахуванням вищезазначених фактів можна зробити висновок, що роботу з консультування керівника у контексті його участі в публічному виступі, зокрема кризових комунікацій, інформаційна служба ЗОВА виконує на належному рівні.

Варто зауважити, що інформаційна служба ЗОВА організовує брифінги не лише голови ЗОВА і його заступників, а ще й керівників структурних підрозділів і запрошених осіб. Зокрема на початку 2022 року голова ЗОДА Олександр Старух та директор Департаменту охорони здоров'я Олексій Кулинич, директорка КНП «Міська лікарня № 6» Запорізької міської ради Ірина Віцина проводили брифінги, на яких висвітлювали питання статистики захворюваності на COVID-19, стану і важливості вакцинації, прогнозів щодо поширення коронавірусу, особливостей Програми медичних гарантій на 2022 рік тощо. Загалом нараховується 14 брифінгів такої тематики, всі вони проведені до початку широкомасштабного вторгнення. Починаючи з 17 лютого 2022 року, спочатку побіжно, ЗОДА починає висвітлювати на брифінгах питання безпекової ситуації стосовно підготовки області до оборони російській загрозі (Область працює у звичному режимі. ЗОДА. 2022. 17 лютого. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/59411/oblast-pratsjuje-u-zvichnomu-rezhimi.html). З загостренням військової обстановки цій темі приділяють окремий брифінг (У Запорізькій ОДА відбувся брифінг голови щодо безпекової ситуації в області. ЗОДА. 2022. 23 лютого. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/59489/u-zaporizkiy-oda-vidbuvsya-brifing-golovi-shodo-bezpekovoji-situatsiji-v-oblasti.html). У перший день широкомасштабного вторгнення проводиться ще один такий захід для медіа (Брифінг голови Запорізької ОДА щодо введення воєнного стану:

Наше завдання – забезпечити функціонування народно-господарського комплексу. ЗОДА. 2022. 24 лютого. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/59497/brifing-golovi-zaporizkoji-oda-shodo-vvedennya-vojennogo-stanu-nashe-zavdannya--zabezpechiti-funktsionuvannya-narodno-gospodarskogo-kompleksu.html). Це свідчить про інформаційну відкритість ЗОДА і її розуміння необхідності повідомляти населення про поточні події, щоб запобігти паніці. Загалом на військову тематику у 2022 році, крім зазначених вище, провели ще три брифінги: перший – щодо мотивації підприємств працювати на економіку, укріплюючи обороноздатність держави; другий – відносно проблеми викрадення людей; на третьому інформували про дії у разі аварії на ЗАЕС. У 2023 році відбувся певний сплеск рівня брифінгів (враховуючи труднощі їх організації під час воєнного стану). На цих спеціальних заходах для медіа торкалися таких питань: особливості реалізація програми «еВідновлення» у Запорізькій області; евакуація мирних жителів; перебіг освітнього процесу і стан спортивної сфери в умовах воєнного стану; організація безпечного простору у період літнього відпочинку; наслідки для Запорізької області через російський теракт на Каховській ГЕС (проводився двічі); стан укриттів в Запорізькій області та їх місце розташування, ситуація на окупованих територіях і на Запорізькій АЕС зокрема; оформлення ваучера на освіту та інші. За результатами аналізу списку відтворення на каналі YouTube ЗОДА, загалом інформаційна служба військової адміністрації провела 39 брифінгів. Такі заходи відбувалися за участю як керівного складу облдержадміністрації на рівні керівників апарату та структурних підрозділів, так і з залученням експертів з ГУ ДСНС у Запорізькій області, ГУ Національної поліції у Запорізькій області, ДУ «Запорізький обласний центр контролю і профілактики хвороб МОЗ України», ГУ Держпродспоживслужби у Запорізькій області. Натомість у 2024 році відбулися 15 брифінгів керівників ЗОВА, які стосувалися: 1) діяльності робочої групи «Прозорість та підзвітність», ремонту укриттів в школах та ситуації на тимчасово окупованих територіях; 2) боротьби з корупцією; 3) енергетичної ситуації у Запорізькій області, 4) роботи укриттів та

протидії ворожим повітряним атакам. Водночас у цьому році сім брифінгів стосовно питань роботи енергетичного сектору провела речниця ПАТ «Запоріжжяобленерго» Зореслава Цупренко.

Також інформаційна служба повідомляє у підрозділі «Новини» сайту ЗОВА про оголошення підозр колаборантам, які зрадили присязі держслужбовця та перейшли на бік країни – агресорки. З цією метою інформаційники використовують матеріали Служби безпеки України (СБУ повідомила про підозру черговій зрадниці, яка допомагає країні-агресору підтримувати окупаційний режим у Кам'янка-Дніпровському районі. ЗОДА. 2023. 9 червня. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/65693/sbu-povidomila-pro-pidozru-chergoviy-zradnitsi,-yaka-dopomagaje--krajini-agresoru-pidtrimuvati-okupatsiyniy-rezhim-u-kamyanka-dniprovskomu-rayoni.html та інші новини), або самовільно обійняли посади в органах державного управління на тимчасово окупованій росіянами території Запорізької області, виконуючи вказівки ворога (СБУ повідомила про підозру псевдокерівникам «Малобілозерської сільської адміністрації». ЗОДА. 2023. 8 червня. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/65682/sbu-povidomila-pro-pidozru-psevdokerivnikam-malobilozerskoji-silskoji-administratsiji.html та інші новини), висвітлює питання передачі гуманітарної допомоги за участю керівництва ЗОВА (Оборонці Запорізького краю отримали дві автівки від обласної державної адміністрації. ЗОДА. 2023. 24 жовтня. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/67328/oborontsi-zaporizkogo-kraju-otrimali-dvi-avtivki-vid-oblasnoji-derzhavnoji-administratsiji.html; Юрій Малашко: «Забезпечення військових необхідними ресурсами - спільне завдання всіх українців!». ЗОДА. 2023. 27 жовтня. URL: https://www.zoda.gov.ua/news/67361/juriy-malashko-zabezpechennya-viyskovih-neobhidnimi-resursami---spilne-zavdannya-vsih-ukrajintsiv.html).

Анонси спеціальних подій для медіа (запрошення до участі у брифінгах, висвітленні робочих поїздок керівництва, нарад, панельних дискусій тощо) публікуються на сторінці «Анонси» сайту ЗОВА. Характерно, що кількість публікацій впродовж аналізованого нами періоду суттєво відрізняється: у

2022 році – 28 оголошень (з них – лише одне після початку широкомасштабного вторгнення РФ – про участь у онлайн заході), 2023 рік – сім оголошень, у 2024 році – наявне лише одне оголошення з повідомленням про необхідність оновити дані про працівників редакцій, які мають підтримувати комунікації з облдержадміністрацією. Зменшення кількості повідомлень ми пов'язуємо з необхідністю убезпечення керівників ОВА та журналістів від повітряних атак. Через це ми також спостерігаємо зміну інформаційного каналу, за яким, наприклад, здійснюється акредитація представників медіа: якщо до початку повномасштабної війни вона відбувалася за номером провідного телефону, то після 24 лютого 2022 року – лише з використанням форми Google. Це свідчить про те, що заявки медіа обробляються дистанційно. Натомість інформацію про результати проведених заходів, зокрема брифінгів, регулярно публікують на сторінці «Новини» ЗОВА. Відповідно, можна зробити висновок, що запрошення медіа на офлайн заходи відбуваються в індивідуальному порядку з повідомленням журналістів про час та місце їх проведення, враховуючи, як ми вже наголошували на цьому, безпекову складову організації таких заходів у контексті загрози ворожих повітряних ударів.

На сторінці «Оголошення» (заголовки чотирьох останніх оголошень дублюються у нижньому правому блоці сторінок сайту) інформаційна служба ЗОВА повідомляє про проведення конкурсних заходів – для фізичних та юридичних осіб, запрошує громадян до діалогу з владою шляхом проведення прямих ліній з керівництвом Запорізької області, публікує іншу інформацію, яка стосується комунікаційної взаємодії ЗОВА з зацікавленими сторонами. Відносно організації прямих ліній варто зауважити, що дату, час та номер телефону для зв'язку з керівниками ЗОВА оприлюднюють на її сайті у тому самому форматі, як і до початку повномасштабної війни, натомість кількість таких прямих ліній у 2023 році помітно зросла: у 2022 році було проведено лише сім прямих ліній (всі – до початку широкомасштабного вторгнення), у 2023 році їх вже було 55, у 2024 році ЗОВА провела 44 прямі лінії (характерно,

що у 2024 році в заголовку, що також виводиться на екран як посилання на публікацію, почали додавати ПІБ контактної особи; до цього таку інформацію розміщували в основному тексті повідомлення). Різке зростання кількості прямих ліній зумовлено відновленням їх роботи після вимушеної передислокації підрозділів ЗОВА через загрозу повітряних атак. Це стало можливим завдяки міжнародній технічній допомозі, яка дала змогу працівникам апарату управління ЗОВА виходити на зв'язок за номером «гарячої» телефонної лінії (0-800-503-508) будь-де, включно з бомбосховищами (за умови доступу до покриття Wi-Fi).

Зазначимо, що у 2024 році ЗОВА почала пропонувати громадянам взяти участь у аукціонах з продажу нерухомого майна на території Запорізької області. З метою підготовки таких оголошень інформаційна служба ЗОВА використовує відомості щодо лотів, надані Управлінням забезпечення реалізації повноважень у Запорізькій області Регіонального відділення Фонду державного майна України по Дніпропетровській, Запорізькій та Кіровоградській областях, з відповідними посиланнями на онлайн – майданчик проведення аукціону [50]. Всього нараховується 25 таких повідомлень.

У розділі «ОДА» сайту ЗОВА громадяни можуть ознайомитися зі структурою Запорізької облдержадміністрації, контактною інформацією підрозділів, зразками документів, які створюють ці підрозділи, і якими вони керуються у роботі. У цьому розділі щодо кожного підрозділу ЗОВА подається лише номер телефону та адреса електронної пошти для подання звернень громадян та запитів на публічну інформацію, без зазначення контактної особи та структури кожного підрозділу (цю інформацію приховали з початком воєнного стану з незрозумілих нам причин). Водночас у розділі «Доступ до публічної інформації» наводиться перелік видів інформації, яка підлягає оприлюдненню, з гіперпосиланнями. Відносно номерів контактних телефонів зазначено, що довідник робочих телефонів керівництва та посадових осіб структурних підрозділів облдержадміністрації тимчасово неактуальний на час дії воєнного стану у зв'язку з передислокацією підрозділів адміністрації (хоча,

як зазначалося вище, ці номери є на сторінках структурних підрозділів ЗОВА). Гіперпосилання на телефонний довідник відсутнє.

У розділі «Для громадськості» наша увага була зосереджена на підрозділах «Доступ до публічної інформації», «Звернення громадян» та «Консультації з громадськістю», оскільки вони безпосередньо стосуються інформаційної роботи. Адміністраторам сайту ЗОВА доцільніше, на нашу думку, розмістити посилання на них поряд і винести на початок меню, оскільки вони складають законодавчу основу комунікації влади з громадськістю.

**Підрозділ «Доступ до публічної інформації»**

Включає в себе:

1. Інформацію, яка підлягає оприлюдненню обласною державною адміністрацією та її апаратом. Деякі види інформації мають позначку «тимчасово неактуальний на час дії воєнного стану», зокрема це стосується: 1) графіків особистих прийомів громадян та особистих виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації; 2) довідника робочих телефонів (номерів службових телефонів та кабінетів) керівництва та посадових осіб структурних підрозділів облдержадміністрації, про який ми вже згадували у цій роботі; 3) інформації про місця надання форм запитів та про спеціально відведені місця для роботи запитувачів з документами чи їх копіями). Обґрунтування обмеження доступу – передислокація підрозділів адміністрації на час дії воєнного стану. Також зазначається, що може бути тимчасово обмеженим на час дії воєнного стану доступ до певної інформації з реєстру документів обласної державної адміністрації.

2. Посилання на Закон України [29], розміщений на сайті Верховної Ради України.

3. Порядок подання та контактну інформацію для оформлення запиту до обласної державної адміністрації.

4. Посилання на:

– форми для подання інформаційного запиту у письмовому виді;

– Порядок опрацювання та розгляду запитів щодо надання публічної інформації в апараті Запорізької облдержадміністрації;

– інформацію про Порядок відшкодування та розмір фактичних витрат на копіювання або друк документів, що надаються за запитом на інформацію в Запорізькій обласній державній адміністрації;

– Порядок оскарження рішень облдержадміністрації, дій чи бездіяльності її посадових осіб;

– звіти про задоволення запитів на публічну інформацію, які надійшли до апарату облдержадміністрації та до структурних підрозділів облдержадміністрації у відповідному періоді.

Наприкінці розділу розміщений роз'яснювальний відеоролик (Доступ до публічної інформації. YouTube / Кабінет Міністрів України. URL: https://www.youtube.com/watch?v=mJF095F1p9Q) стосовно порядку подання запиту на публічну інформацію, його відмінностей від звернення громадян, порядку опрацювання цього запиту в ОДВ та передачі відповіді запитувачу.

**Підрозділ «Звернення громадян»**

Відповідальним за зміст цього підрозділу є відділ роботи із зверненнями громадян. Контактний телефон цього відділу – (061) 280-52-25 розташований у підвалі (хедері) сайту.

У цьому підрозділі заслуговує уваги інфографіка «Як громадянину звернутися до Запорізької облдержадміністрації?», яка висвітлює канали комунікації з ЗОДА (рис. 2.1.6)




Рис. 2.1.6. Канали комунікації з Запорізькою ОДА

Водночас звертаємо увагу на те, що під час дії воєнного стану через неможливість гарантувати безпеку відвідувачам особисті прийоми керівники ЗОВА організовують виключно дистанційно – за телефоном «гарячої лінії» відповідно до графіку, який оприлюднюється на сайті ЗОВА. (Детальніше з особливостями організації прийому відвідувачів під час воєнного стану можна ознайомитися на сторінці: Звернення громадян. ЗОДА. URL: https://www.zoda.gov.ua/article/2380/ zvernennya-gromadyan.html.)

У підрозділі за посиланням можна побачити графіки проведення прямих телефонних ліній. Відносно аналізованого нами періоду зараз наявний лише один графік – на січень 2024 року. Виходячи з періодів інших оприлюднених на сторінці графіків, а також інформації з інтернет-ресурсу – сервісу web-архіватора [52] про керівний склад ЗОВА у грудні 2023 року, ми робимо висновок, що на сайті допущена помилка (2024 варто читати як 2025), оскільки, відповідно до копії сторінки, отриманої там само [52], графіки принаймні до 30 березня 2024 року не оновлювалися; після цієї дати інформацію складали заново щомісячно, при цьому попередні графіки ставали недоступними для користувачів. Станом на 13 грудня 2024 року на сайті ЗОВА був розміщений графік прямих телефонних ліній керівництва у листопаді 2024 року.

Слід зауважити, що такий графік оформлений у вигляді таблиці зі стандартизованою головкою. Він містить чотири колонки: 1) порядковий номер (наявність такої колонки незрозуміла: її застосування доцільно лише тоді, коли в основному тексті повідомлення посилаються на конкретний рядок у таблиці [24]); 2) П.І.Б. (разом із тим, у цій колонці вказують лише прізвище та ініціали контактної особи, що не є зручним, оскільки абонент має право звертатися до неї на ім’я та по батькові; щоб дізнатися цю інформацію, треба переглядати вміст підрозділу сайту ЗОВА – «Керівництво облдержадміністрації»); 3) займана посада (в українській мові рекомендовано вживати слово «обіймана»); 4) дата та час проведення прийому. До широкомасштабного вторгнення, у січні 2022 року, була також наявна ще одна, остання колонка таблиці – 5) місце проведення, де вказували номер кабінету для очного прийому та номер контактного телефону для можливості заочного – дистанційного звернення громадян.

У всіх графіків, складених впродовж 2024 року (нагадаємо, після початку широкомасштабного вторгнення РФ оновлень графіку прийому не відбувалося), наявний ще один недолік, який є суттєвим: не вказано номер контактного телефону, за яким відбувався дистанційний прийом громадян (0-800-503-508 – це, нагадаємо, телефон «гарячої лінії» ЗОВА). Для з’ясування цієї інформації користувачам доводилося звертатися у підрозділ сайту ЗОВА – «Оголошення».

Громадян також окремо запрошують звернутися за «гарячою лінією», яка приймає усні звернення громадян до ЗОВА та її структурних підрозділів за допомогою засобів телефонного зв’язку – ця інформація розміщена за посиланням «Гаряча телефонна лінія облдержадміністрації».

Крім того, наводиться нормативно-правова база, яка регламентує комунікаційну діяльність ЗОВА з громадянами (порядок розгляду письмових звернень та усних звернень, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв’язку, порядок проведення особистих прийомів громадян та виїзних особистих прийомів громадян керівництвом ЗОВА). Окремі розпорядження

голови обласної адміністрації, посилання на які містяться у підрозділі «Звернення громадян», вказують на обмеження щодо роботи зі зверненнями, спричиненими вимогами дотримання карантину та режиму воєнного стану.

ЗОВА систематично підбиває підсумки роботи зі зверненнями громадян і звітує перед громадськістю про її результати у формі публікації інформаційно-аналітичних довідок, забезпечуючи тим відповідно до Закону [29] виконання принципу доступу до публічної інформації – відкритості влади. У зв'язку зі значним загостренням безпекової кризи у 2022 році і обмеженням комунікації з громадянами, що було визначено відповідним розпорядженням [36], ЗОВА звітувала стосовно роботи зі зверненнями лише за перше півріччя (Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації за перше півріччя 2022 року. ЗОДА. 2022. 30 грудня. URL: https://www.zoda.gov.ua/article/2616/informatsiyno-analitichna-dovidka-pro-pidsumki-roboti-zi-zvernennyami-gromadyan-u-zaporizkiy-oblasniy-derzhavniy-administratsiji-za-pershe-pivrichchya.html) і за 2022 рік в цілому (Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації за 2022 рік. ЗОДА. 2023. 11 травня. URL: https://www.zoda.gov.ua/article/2622/informatsiyno-analitichna-dovidka-pro-pidsumki-roboti-zi-zvernennyami-gromadyan-u-zaporizkiy-oblasniy-derzhavniy-administratsiji-2022-rik.html). Згодом розпорядженням голови ЗОВА [27] були внесені зміни до розпорядження [36], згідно з якими (пункт 2), з квітня 2023 року відновлено проведення «гарячих» телефонних ліній спілкування із громадянами керівництва обласної військової адміністрації з періодичністю один раз на місяць для кожного керівника. Водночас ЗОВА відновила звітність за перший квартал та дев'ять місяців року: впродовж 2023–2024 років інформаційна служба звітувала перед громадськістю чотири рази на рік.

Інформаційно-аналітичні довідки за 2022, 2023, 2024 рік, посилання на які містить джерело (Підсумки роботи зі зверненнями громадян. Запорізька обласна державна адміністрація. URL: https://www.zoda.gov.ua/

article/1030/pidsumki-roboti-zi-zvernennyami-gromadyan.html), вказують на такі основні тенденції:

1. У 2022 році кількість звернень до Запорізької обласної військової адміністрації, у т. ч. через органи влади вищого рівня, зменшилася на 40,4 % – 1624 проти 2727 звернень за 2021 рік. Інформаційна служба ЗОВА пояснює це тимчасовою окупацією 60 % території Запорізької області та міграцією сотень тисяч жителів області. Таким чином, відбулося обмеження доступу громадян до органів державної влади України через:

– унеможливлення роботи на окупованій території українських операторів зв'язку, які забезпечують послуги пошти та електронні комунікаційні послуги;

– неможливість особисто звернутися до ЗОВА у зв'язку з перебуванням в зоні тимчасової окупації або виїздом з Запоріжжя.

В результаті відбувся перерозподіл навантаження щодо кількості звернень громадян на обласну «гарячу» телефонну лінію облдержадміністрації, яка стала єдиним дієвим і результативним способом комунікації.

Після поновлення роботи ще одного каналу інформаційної взаємодії – прийому громадян, який, нагадаємо, від того часу організовували дистанційно завдяки удосконаленню матеріально-технічних засобів комунікації, обсяг звернень до керівників Запорізької області збільшився: впродовж 2023 року до обласної військової адміністрації, у т. ч. через органи влади вищого рівня, надійшли вже 1996 звернень громадян, що на 22,9 % більше порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2022 року. В подальшому відсоток звернень до ЗОВА зростав. Зокрема протягом 2024 року до неї, у т. ч. через органи влади вищого рівня, надійшли 2274 звернення громадян, що на 14 % більше порівняно з кількістю звернень за 2023 рік.

2. Переважну більшість звернень впродовж 2022–2024 років склали заяви (клопотання) – від 94 %; скарги та пропозиції (зауваження) становили незначну кількість у структурі звернень: їх частка складає не більше 2–3 %.

3. У 2022 році громадяни віддали перевагу електронній пошті як каналу комунікації з ЗОВА, натомість у наступних роках частка звернень засобами

неелектронного поштового зв'язку була вищою – як до початку широкомасштабного вторгнення РФ в Україну.

4. У 2022 році першість за кількістю звернень до ЗОВА належить питанням соціального захисту, у 2023 та 2024 роках – житлової політики.

5. Особливу увагу при розгляді звернень приділяють громадянам пільгової категорії та іншим громадянам, які потребують соціального захисту.

Слід зазначити, що ґрунтовний підхід до аналізу звернень, їх класифікація за кількома критеріями та ретельний підрахунок з вирахуванням відсотків за кожним критерієм поділу дають змогу відтворити цілісне коло питань, які турбують мешканців Запорізької області.

**Підрозділ «Консультації з громадськістю»**

У межах аналізованого нами періоду підрозділ містить лише один документ (Орієнтовний план проведення консультацій з громадськістю в Запорізькій обласній державній адміністрації на 2024 рік. 2024. 11 січня. URL: https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000211/211654.pdf). На розгляд громадськості у ньому пропонували 18 питань / проєктів. До їх обговорення запрошувалися як населення Запорізької області в цілому, так і окремі його групи відповідно до їх охоплення запропонованими питаннями. Строки обговорення визначалися як в один день, так і впродовж певного періоду (наприклад, календарного місяця або кварталу). Формати обговорень – різноманітні (електронні консультації, круглі столи, у тому числі за допомогою програмного забезпечення Zoom, публікації на сайтах соцмереж, інформаційно-просвітницькі заходи тощо). Як бачимо, переважна більшість з них відбувалася у електронному форматі. Ми пов'язуємо це з необхідністю залучення до обговорення громадян, які були вимушені залашити територію Запорізької області через тимчасову окупацію її частини, загрозу просування російської армії вглиб території України та регулярні ворожі повітряні атаки на цивільні об'єкти.

Загальною за результатами аналізу розділу «Для громадськості» у контексті трьох напрямів роботи з громадськістю (доступ до публічної

інформації, звернення громадян, консультації з громадськістю) є тенденція: відповідно до кожного з них у однойменних підрозділах сайту подаються посилання на документи (закони України, постанови Кабінету Міністрів України, розпорядження голови Запорізької ОДА та інші), що складають нормативно-правову базу цих процесів.

Остання складова сайту, на якій ми зосередили свою увагу – це меню найактуальніших посилань (назва блоку запропонована нами). Воно знаходиться у правій стороні сторінок сайту. Найважливіше з посилань виділено маджентовим кольором і розташовано зверху. Склад цього меню не є сталим: для порівняння подаємо зразки посилань за 2022 та 2024 роки (рис. 2.1.7, взяті крайні точки досліджуваного періоду):

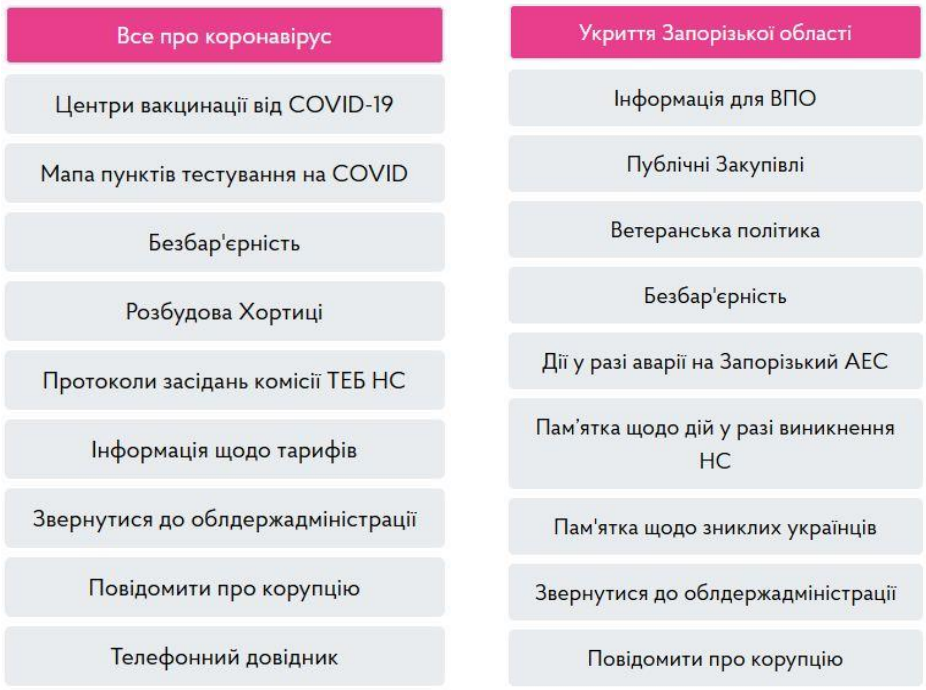



Рис. 2.1.7. Меню найактуальніших посилань станом на 01.01.2022 р. (зліва) та станом на 31.12.2024 р. (справа)

Як бачимо, інформаційна служба обирає теми для розміщення у цьому меню, враховуючи потреби часу. Оскільки на початок 2022 року актуальними були теми убезпечення від коронавірусної інфекції, ми можемо бачити такі посилання: «Все про коронавірус», «Центри вакцинації від COVID-19», «Мапа

пунктів тестування на COVID-19». Вони розташовані послідовно, водночас посилання на протоколи засідань комісії з ТЕБ та НС розміщено нижче окремо, хоча саме за цим посиланням можна було знайти скан-копії протоколів, у яких, у тому числі, закріплені рішення щодо організації життєдіяльності Запорізької області під час карантину.

Після початку широкомасштабної війни проти України посилання на мапу місцезнаходження укриттів з'явилося першим. Реагуючи на події, які розгорталися у Запорізькій області, інформаційна служба додавала туди посилання на:

– онлайн ресурс пошуку вимушених переселенців help.zp.gov.ua (спочатку функціонував як повноцінний пошуковий онлайн-ресурс, потім його інтерактивна складова припинила своє існування – на головній сторінці сайту демонструвалося оголошення з номерами телефонів контактних осіб, відповідальних за надання інформації щодо переселенців, взяте з сайту ЗОВА («Пряма телефонна лінія» з питань переселенців. ЗОДА. URL: https://www.zoda.gov.ua/article/2614/pryama-telefonna-liniya-z-pitan-pereselentsiv.html), згодом робота сайту була повністю зупинена);

– пам'ятки щодо дій у разі виникнення надзвичайних ситуацій (зазначимо, що посилання на порядок дій у разі аварії на Запорізькій АЕС винесене окремо);

– пам'ятку щодо зниклих українців (ми не вважаємо назву цього посилання коректною, оскільки вона містить вказівку на національність. Краще назвати посилання так: «Пам'ятка щодо зниклих осіб»).

Проте інформаційна служба не актуалізує зовнішні посилання. Принаймні з 7 жовтня 2024 року відомо, що посилання «Пам'ятка щодо зниклих українців» не працює. За допомогою сервісу web-архіватора [52] ми дізналися, що посилання спрямовувало користувача на сторінку управління з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин (Секретаріату Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин). Фотокопія фрагменту сторінки станом на 29.05.2024 р. наведена на рис. 2.1.8.

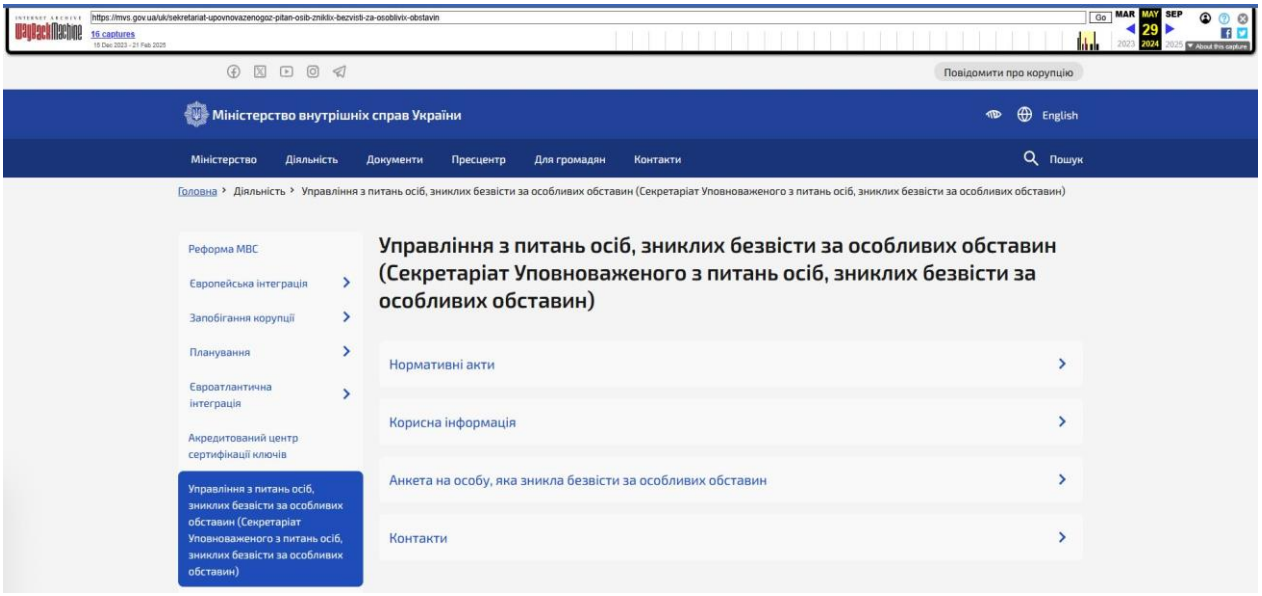



Рис. 2.1.8. Сторінка управління з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин (Секретаріату Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин) сайту МВС України

Після оптимізації вмісту сайту МВС (Міністерство внутрішніх справ України : вебсайт. URL: https://mvs.gov.ua/) ця сторінка зникла (інформація була відредагована й переміщена), і посилання втратило свою актуальність. Водночас наразі його можна подати у такій редакції: https://mvs.gov.ua/news/iak-diiati-u-razi-zniknennia-blizkoyi-liudini-pokrokova-instrukciia-vid-mvs. Проте слід зауважити: дата створення сторінки за цим посиланням – 24.01.2025 року, що виходить за межі нашого дослідження.

Порівняно з початковим варіантом, з меню найактуальніших посилань зникли пункти пов’язані з убезпеченням від коронавірусної інфекції, про які йшлося вище (оскільки карантин був знятий), а також такі пункти як «Розбудова Хортиці», «Інформація щодо тарифів», «Телефонний довідник». Водночас пункти «Безбар’єрність», «Звернутися до облдержадміністрації» та «Повідомити про корупцію» залишилися, оскільки інформація, яка міститься в них, прямо пов’язана з принципами рівності громадян і інформаційної відкритості органу влади, що важливо у євроінтеграційному контексті.

Таким чином, сайт ЗОВА є дієвим інструментом у організації інформаційно-комунікаційної діяльності у односторонньому та двосторонньому її проявах. Щодо одностороннього її спрямування – інформування, зазначимо, що оперативне подання новин забезпечує населення важливою інформацією про події у Запорізькому регіоні, у тому числі про ті з них, які відбуваються на тимчасово окупованій території. Для підготовки повідомлень інформаційна служба використовує як власну інформацію, так і запозичену з зовнішніх джерел, проте не завжди посилається на них у тексті. ЗОВА активно використовує брифінги для інформування громадськості, в яких беруть участь як голова ЗОВА та його заступники, так і керівники структурних підрозділів адміністрації, запрошені особи – згідно тематики питань, що висвітлюються.

Зауважимо також на відповідальній підготовці керівників ЗОВА до участі в ефірах загальнонаціональних та всесвітньо відомих медіа – такі заходи дають змогу інформувати вітчизняну та світову аудиторію стосовно подій, які мають найбільший суспільний резонанс (ситуація на Запорізькій АЕС, екологічна обстановка за наслідками теракту на Каховській ГЕС) та підтримувати імідж місцевої влади на належному рівні. Це досягається в результаті якісно проведеного консультування інформаційною службою керівників Запорізької області стосовно взаємодії зі ЗМІ.

Відносно двосторонньої інформаційно-комунікаційної діяльності, зокрема забезпечення доступу громадян до публічної інформації, роботи з їх зверненнями, організації та проведення консультацій з громадськістю, сайт містить посилання на нормативно-правову базу за цими напрямами, бланки запитів на інформацію, які користувач може завантажити на комп’ютер для подальшого заповнення і надсилання на адресу ЗОВА в електронному або роздрукованому вигляді. Звернення громадян, які відповідають вимогам Закону [32], опрацьовуються, ведеться їх облік і статистика, що відбивається у звітності про роботу зі зверненнями, яку публікують на сайті чотири рази на рік. Проте оформлення графіку прямих телефонних ліній (дистанційних прийомів) як одного з засобів забезпечення звернення потребує удосконалення.

Важливим також є застосування технічних інструментів організації комунікацій. Для збору інформації застосовуються форми Google (наприклад, стосовно акредитації журналістів на заходи), за допомогою інтернет-зв'язку забезпечені регулярні дистанційні прийоми керівниками апарату ЗОВА, звернення громадян безперебійно приймаються на «гарячу» телефонну лінію. Разом із тим, сайту бракує інтерактивності у контексті реалізації права громадян на їх звернення до органу державної влади, зокрема не передбачений функціонал щодо подання ними електронного звернення та запиту на інформацію онлайн – шляхом заповнення заздалегідь визначених полів.

## 2.2 Інформаційно-комунікаційна робота Запорізької обласної військової адміністрації на соціальних платформах

Посилання на офіційні сторінки ЗОВА у соціальних мережах розташовані у шапці (хедері), а також у підвалі (футері) сайту.

**Facebook.** Заголовна частина сторінки «Запорізька обласна державна адміністрація» оформлена відповідно до Додатку Б. Зверху сторінки маджентовою виворотною виділений номер телефону «гарячої лінії» ЗОВА. У блоці «Про себе» розташована контактна інформація: адреса, мобільний номер контакт-центру, адреса загальної електронної поштової скриньки, гіперпосилання на офіційний сайт, відомості про графік роботи.

Сторінка має 25 000 підписників. Незважаючи на таку велику кількість читачів, кількість уподобань дописів рідко перевищує 5–10, переважна більшість публікацій не має жодного коментаря, враховуючи, що можливість коментування відкрита. Це свідчить про вкрай низький рівень ініціативності громадян у обговоренні висвітлених тем.

Загалом така тенденція є закономірною, адже на сторінці оригінального контенту немає: у переважній більшості випадків адміністратор сторінки дублює новини, викладені на сайті ЗОВА, публікує запозичені дописи (репости) з офіційних сторінок Президента України, Офісу Президента України, голів

ЗОВА, Міністерства цифрової трансформації, СБУ. Супровідний текст допису у всіх публікаціях на сторінці відсутній. Окремими винятками є публікації «Велике будівництво 2021: сучасні умови для наших дітей» (Додатки В.1, В.2), де опис містить не лише текст, а й хештег та фотоілюстрації у вигляді галереї зображень.

Загальний вигляд стандартного допису – перепосту новини та його джерела представлений на рис. 2.2.1. У якості ілюстрації використовується титульне зображення зі сторінки новини на сайті ЗОВА (у випадку розміщення серії фотознімків у вигляді слайд-шоу за основу беруть першу світлину).

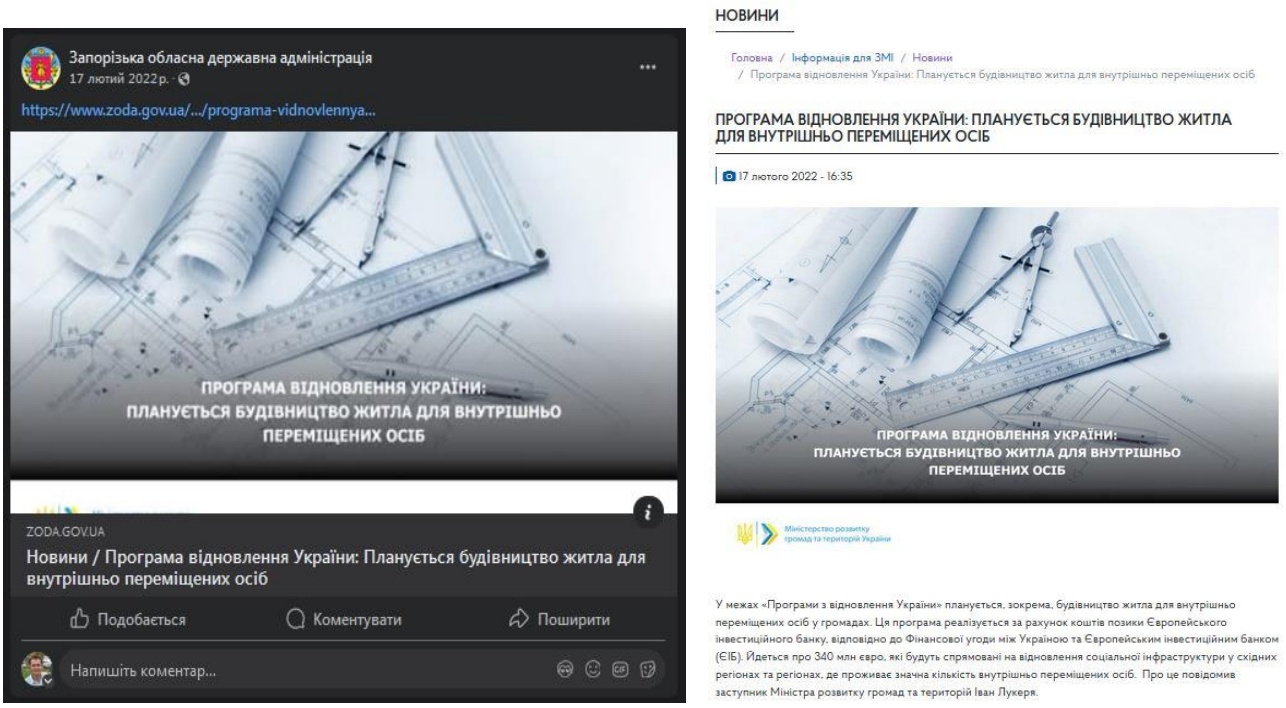



Рис. 2.2.1. Оформлення допису запозиченої інформації з сайту ЗОДА (зліва) та ілюстрація у оригінальної публікації (справа), початок 2022 року

Водночас зустрічаються дописи, у яких зображення відсутнє. Вони виглядають вкрай неінформативно та неестетично – у них бачимо лише текст посилання, за яким користувачу пропонують перейти. Звертаємо увагу, що у наведених нами дописах немає навіть теми повідомлення (рис. 2.2.2).

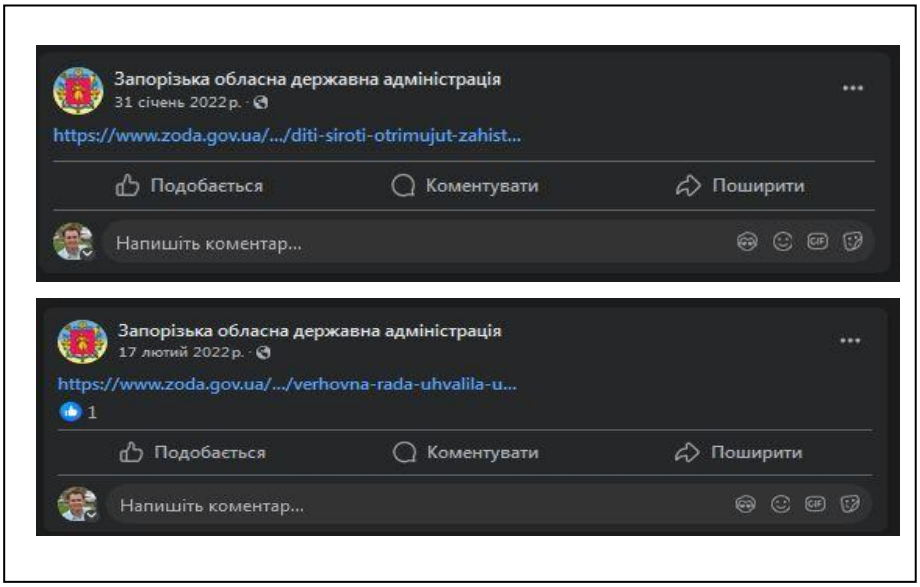



Рис. 2.2.2. Дописи з суттєвими недоліками оформлення

Загалом такі дописи не привертають увагу відвідувачів, хоча у другому прикладі з рис. 2.2.2 ми можемо бачити, що один користувач вподобав інформацію за цим посиланням.

Характерною особливістю є те, що комунікація працівників інформаційної служби у цій соціальної мережі обмежується лише публікацією дописів: на сторінці не відбувається спілкування з відвідувачами сторінки, їх не мотивують до діалогу. Питання громадян залишаються без відповіді (Додатки Г.1, Г.2, Г.3)

У березні 2022 року інформаційна служба відмовляється від копіювання посилань на новини з сайту ЗОВА у форми для дописів на сторінці і копіює в них тексти повідомлень з офіційного сайту, долучаючи до них фото- та / або відеоконтент (рис. 2.2.3). Натомість працівники служби продовжують практику цитування повідомлень через перепост з інших державних інформаційних ресурсів.

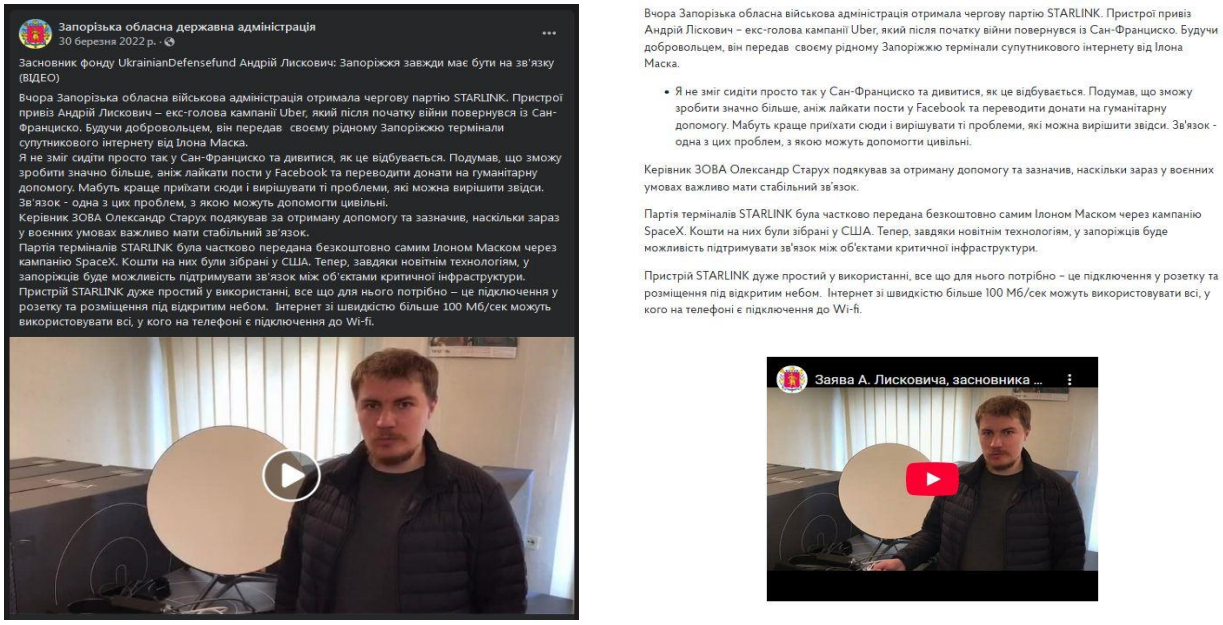



Рис. 2.2.3. Зміна оформлення допису запозиченої інформації з сайту ЗОДА (зліва) та ілюстрація, використана у оригінальній публікації (справа)

Проте у деяких власних дописах інформаційна служба обмежується лише текстом, натомість відеоролик публікують лише на сайті та на офіційному каналі YouTube ЗОДА (не роблячи гіперпосилання на нього у тексті допису), у чому можна переконатися на рис. 2.2.4:

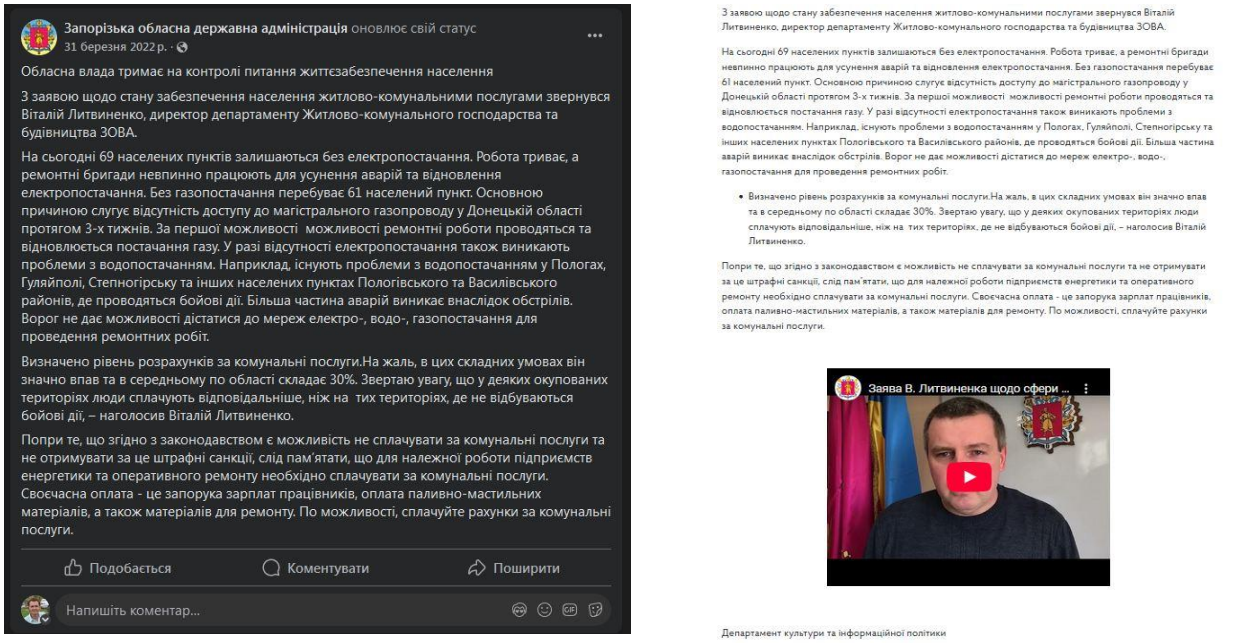



Рис. 2.2.4. Оформлення допису запозиченої інформації з сайту ЗОДА (зліва) без відеоролику та оригінальна публікація на сайті (справа)

Зазвичай збільшену кількість поширень отримують публікації, які стосуються соціальних питань, зокрема виплати грошової допомоги, видачі гуманітарної допомоги внутрішньо переміщеним особам, працевлаштування громадян тощо (Додатки Г.3, Д, Е). Бачимо також, що 21 користувач поширив допис з мотивуючим зверненням до жителів Запорізького краю командувача оперативного угруповання військ «Дніпро» – генерала-лейтенанта Володимира Кравченка (додаток Ж). Проте враховуючи кількість підписників сторінки, такий показник у загальній сукупності є дуже малим.

У вересні 2022 року ЗОВА до щоденної хвилини мовчання за загиблими у російсько-українській війні починає публікувати на сторінці запозичену інформацію щодо загиблих жителів Запорізької області: військовослужбовців ЗСУ – з джерела (Меморіал героїв. *Facebook*. URL: https://www.facebook.com/memorialofheroes) та цивільних осіб – з джерела (Меморіал: вбиті росією. *Facebook*. URL: https://www.facebook.com/victims.of.russia). Зазвичай ці дописи збирають велику кількість уподобань та поширень.

Сторінка **каналу YouTube** «Запорізька обласна державна адміністрація» оформлена відповідно до додатку И. На канал підписані 11,7 тис. користувачів.

За аналізований нами період найбільшу увагу глядачі приділили таким відеороликам (рис. 2.2.5):

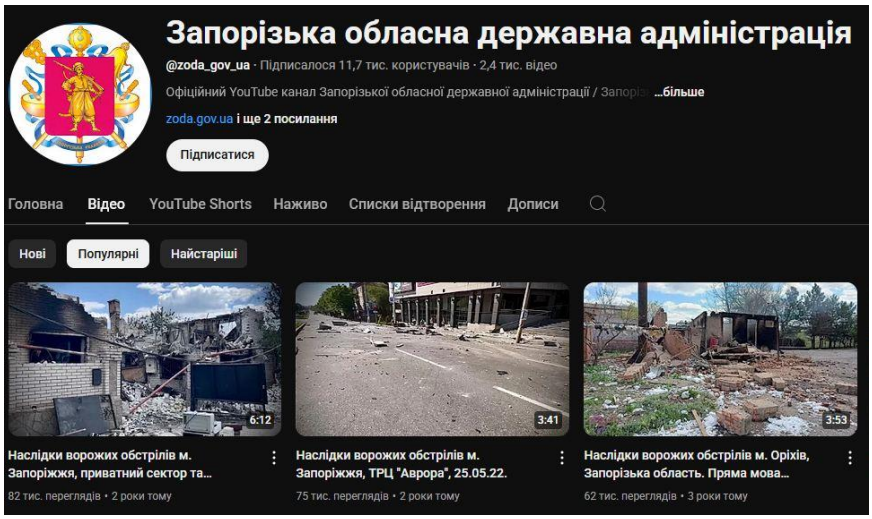



Рис. 2.2.5. Статистика перегляду відеороликів користувачами, відсортована за зменшенням їх популярності від максимальної

Як бачимо, найбільше переглядів зібрали відео, в яких зафіксовані наслідки ворожих обстрілів. Відео активно коментують (нараховується понад 370 коментарів), проте інформаційна служба обмежується лише завантаженням відео і участі у обговоренні повідомлень не приймає, не забезпечує конструктивний діалог користувачів. Зроблений висновок, що модератор не приділяє достатньої уваги контролю змісту дописів і належної поведінки учасників, оскільки у коментарях (наводимо їх зі збереженням авторських орфографії та пунктуації) ми бачимо користувачів з аватаром загарбників (Z), мову ворожнечі (наприклад, «Сколько своих ребят вы *салорейх* уже положили, и продолжаете...), пропаганду загарбницької війни і сепаратизму, ворожої армії:

«– По моему Орехов не под контролем Р.Ф.

*– По твоему не будет, запомни это!»:*

«Четкие пацанчики! *Ахмат Сила! Мелитополь Россия!»*

За результатами аналізу вмісту сторінок, з яких лунали такі вислови, виникає підозра їх бот-спрямованості: на всіх – по два підписника, жодного відео немає або завантажений один пропагандистський відеоролик, аватар відсутній або в його якості завантажене зображення тварини тощо.

Наявність таких текстів неприпустима на офіційних сторінках органів державної влади України. Коментарі, що містять подібні вислови і зображення, потрібно рішуче видаляти як елемент інформаційної війни: вони роздмухують ворожнечу, руйнують єдність у суспільстві, ображають почуття громадян України і можуть створити негативну інформаційну хвилю, що викликає значний резонанс.

Крім роликів фіксації ворожих обстрілів, за результатами аналізу відео на каналі в цілому можна відзначити, що найбільшу популярність мала також оперативна інформація щодо воєнної обстановки в Запорізькій області. Проте слід звернути увагу, що ці ролики були оприлюднені у 2022 році, коли події на фронті розгорталися стрімко. Суспільство тоді перебувало у посиленому стресовому стані і потребувало якнайшвидшого заповнення вакууму обізнаності офіційною інформацією від органів державної влади України. Це

позначилося на рівні споживання новин. Зокрема відео (Оперативна інформація щодо Запорізької області - пряма мова керівника ЗОВА О. Старуха, 26 вересня. YouTube / Запорізька обласна державна адміністрація. 2022. 26 вересня. URL: https://www.youtube.com/watch?v=clPJxB_ijMU) зібрало 36 092 перегляди. Потім популярність таких роликів згасала. Це було пов'язано з стабілізацією обстановки на Запорізькому напрямку і паралельним послабленням зовнішніх психоемоційних подразників. Шок минув, громадяни поступово пристосувалися до ситуації, війна для них стала не надзвичайною подією, а повсякденною реальністю. До того ж, з'явилися альтернативні джерела інформації (наприклад, нові блогери – військові експерти). Відповідно до цього, відео (Оперативна ситуація у Запорізькій області - пряма мова керівника ЗОВА Юрія Малашка. YouTube / Запорізька обласна державна адміністрація. 2023. 10 березня. URL: https://www.youtube.com/watch?v=9uMIcM7j0_U) зібрало лише 2 740 переглядів.

Формат короткометражного відео *YouTube Shorts* не набув широкого поширення на каналі ЗОВА. За аналізований нами період нараховується всього 14 таких роликів. Переважна більшість з них зняті на початку широкомасштабного вторгнення у 2022 році – це відео з участю видатних представників Запорізької області: громадських діячів, спортсменів, українських зірок естради, у яких вони мотивують мешканців Запорізької області триматися і протистояти ворогу, закликають НАТО закрити небо над Україною. У 2024 році відзнятий один ролик за участю секретаря Пологівської міської ради Наталії Кошель, яка повідомляє про одностайну підтримку місцевими депутатами на сесії Плану перемоги України.

Враховуючи обставини воєнного часу і постійні повітряні загрози, остання трансляція наживо через цей канал відбулася 23 березня 2022 року. Всього у 2022 році відбулося 25 трансляцій за участю Олександра Старуха та Олексія Кулинича, Ірини Віциної (інформацію про зміст цих зустрічей ми повідомили під час аналізу брифінгів, які проводить Запорізька ОВА)

На каналі є п'ять списків відтворення, створених адміністратором. Це:

1. Відеозаписи прямих включень очільника ЗОВА та представників ОВА в етери українських телеканалів «Рада», «ICTV», «Інтер», «Ми Україна», «Суспільне» та інших. Список містить 78 запис за участю Юрія Малашка і три відео з його заступниками, які тричі підміняли у кадрі керівника ЗОВА. Разом із тим слід зазначити, що під час аналізованого нами періоду в ефірах загальнонаціональних медіа виступали також інші голови ЗОВА (Олександр Старух, Іван Федоров). Відео з їх участю у списку відтворення відсутнє.

2. Відеозаписи заходів у рамках проєктів:

– «Діалог влади та бізнесу», спрямованого на допомогу ЗОВА у вирішенні питань, що постають перед підприємцями (почався 25.10.2024 року);

– «Пліч-о-Пліч», створеного для підтримки всеукраїнських шкільних спортивних ліг (08.01.2024–17.02.2024 року).

3. Відеозаписи брифінгів 29.05.2023–07.02.2024 років.

4. Новини про тренування служб цивільного захисту та інструкції щодо дій у випадку радіаційної небезпеки (12–14 вересня 2022 року).

Варто зауважити, що, в основному, списки відтворення художньо оформлені відповідально, зокрема відео у двох із них мають якісно створені обкладинки, з гармонією композиції та кольорів.

**Канал Telegram** «Запорізька обласна військова адміністрація» має вигляд відповідно до Додатка К. Станом на 24 лютого 2022 року мав назву «Запорізька обласна державна адміністрація» і лише 310 підписників, що робило його аутсайдером серед усіх комунікаційних платформ ЗОДА. Після початку широкомасштабного вторгнення його читацька аудиторія збільшувалася у геометричній прогресії через необхідність населення бути проінформованим про поточні події. Зокрема вже 28 лютого на канал підписалися близько 15 700 користувачів. Станом на кінець 2024 року – це найпопулярніший канал комунікацій ЗОВА з громадськістю серед інших соціальних платформ: він нараховує 35 192 підписника (рис. 2.2.6).




Рис. 2.2.6. Архівні копії статистичних даних каналу Telegram ЗОДА / ЗОВА, отримані за допомогою сервісу web-архіватора [52] (зліва направо): станом на 24.02.2022 року, на 28.02.2022 року та на 14.12.2024 року. Кількість підписників підкреслена нами червоною лінією

Стрімке збільшення кількості користувачів ми пов'язуємо з гострою потребою населення оперативно дізнаватися про поточні події. І інформаційна служба ЗОВА її задовольняла: у перші дні широкомасштабного вторгнення канал активно застосовувався для оперативного інформування населення про поточні події, пов'язані зі збройною відсіччю російським військам. Мета комунікації – запобігти масовій паніці завдяки обізнаності, застерегти від впливу ворожих фейкових повідомлень, повідомити про напрямок руху ворожих військових колон, оприлюднити факти злочинів російських військових на території Запорізької області і водночас – підтримати громадян мотивуючими відеозверненнями голови ЗОВА, подякувати їм за активну позицію, за вірність Україні. Комунікація здійснюється завдяки коротким повідомленням, у яких передаються факти. Як і на Facebook, деяка інформація доповнюється фото- та відеоматеріалом.

Враховуючи вимоги, викладені у рішенні Національного координаційного центру кібербезпеки щодо обмеження застосування Telegram в органах державної влади [22], яке було прийнято 19 вересня 2024 року, цей ресурс продовжує використовуватися ЗОВА для інформування населення про поточні події. Канал створений для відстеження офіційних заяв, новин та ознайомлення

цивільного населення з інструкціями. Характерна особливість комунікацій у ньому – забезпечення односторонньої комунікації відповідно класичній моделі публічного інформування громадськості, запропонованої авторами [49]. Крім адміністратора каналу ЗОВА, ніхто інший не може надсилати повідомлення в чат і коментувати дописи, при цьому ЗОВА як суб'єкт комунікації переслідує мету розповсюдити інформацію для формування довіри та доброзичливості споживачів (цільової аудиторії) до себе.

Можна виділити такі основні типи повідомлень, які використовуються в цьому каналі:

– текстові сповіщення щодо початку і відбою повітряних тривог у Запорізькій області (населення отримує такі повідомлення виключно за допомогою цього каналу комунікації з-поміж інших, які належать ЗОВА);

– перепости інформації з офіційного каналу Telegram Президента України Володимира Зеленського Zelenskiy / Official;

– перепости інформації з офіційного каналу Telegram начальника ЗОВА Івана Федорова;

– повідомлення с фотофіксацією та описом руйнувань, спричинених російськими повітряними атаками;

– інші екстрені комунікації.

Отже, сторінка Facebook дає можливість громадянам прокоментувати, взяти участь в обговоренні новини, яка міститься, у тому числі на сайті ЗОВА, і взяти участь у спілкуванні між собою та неформальній комунікації з ОДВ, використовуючи, за бажанням, набір графічних засобів відгуку для невербального зворотного зв'язку з авторами повідомлень. Водночас існує проблема залученості інформаційної служби ЗОВА до комунікації з коментаторами дописів на Facebook – шляхом мотивації до обговорення, підтримки діалогу і, головне, відповіді на питання користувачів, які вони пишуть у коментарях, в іншому випадку нівелюється перевага двосторонньої комунікації як ефективної взаємодії державної влади і громадян. Прискорений

зворотний зв’язок у такому випадку від органу державної влади отримати неможливо, і це зрештою знижує рівень довіри користувачів до такого органу.

Канал YouTube у воєнний час використовується як архів відеоінформації про події за участю Запорізької ОВА, під час запису короткометражного відео пріоритет надається стандартному формату зйомки (формат *YouTube Shorts* майже не застосовується). Для зручності користувачів деякі відео об’єднані у списки відтворення, проте канал потребує створення додаткових списків і упорядкування вже існуючого матеріалу. На YouTube також існує проблема зворотної комунікації з адміністратором, модерація повідомлень не проводиться, в результаті чого до обговорення долучаються особи, які просувають російські наративи і використовують мову ворожнечі. Особливо добре це спостерігається під відео, що набрали найбільшу кількість переглядів, демонструючи наслідки руйнувань, спричинених ворожими ракетними атаками. Присутність такого деструктивного контенту недопустима для інтернет-представництв органів державної влади України.

Канал Telegram використовується для екстрених комунікацій ЗОВА з населенням. Впродовж перших днів широкомасштабного вторгнення кількість його читацької аудиторії стрімко зростала. Особливістю каналу з-поміж інших медіаплатформ ЗОВА є текстове сповіщення населення про початок та відбій повітряної тривоги на території Запорізької області.

# ВИСНОВКИ

Отже, ми розглянули та проаналізували інформаційно-комунікаційну діяльність органів державної влади Запорізької області в 2022–2024 роках та дійшли таких висновків.

У першому розділі ми розкрили роль інформаційної роботи в управлінні суспільством, звернули увагу на законодавчій збалансованості задоволення інформаційних потреб ОДВ та громадян, визначили, що для роботи інформаційної служби характерна як аналітична, так і творча складова, частка яких переважає у певних видах інформаційних продуктів таких служб. Розглядаючи різноманітні погляди науковців на класифікацію інформаційної діяльності ОДВ, ми уточнили наявну класифікацію, пропоновану К. Беляковим, створивши на її основі дві інших – за суб'єктом комунікації і за її відповідністю чинному законодавству. Також ми удосконалили класифікацію задоволення інформаційних потреб на активне і пасивне, пропоновану М. М. Танчинець, відносно приватності або публічності вчинення такої дії, а також запропонували розширити можливість поширення критерію пасивного задоволення інформаційних потреб на офіційні сторінки ОДВ у соціальних мережах, зауваживши, що пасивне задоволення таких потреб може перерости в активне шляхом ініціювання дискусії і участі в обговоренні певного допису.

У другому підрозділі першого розділу ми розглянули відмінності комунікації ОДВ у нецифровому та цифровому середовищах, встановили розмежування інформаційно-комунікаційної та інформаційної діяльності через наявність або відсутність впливу, взаємозв'язок цих понять у площині публічної та приватної комунікації ОДВ з громадянами, самостійно визначивши такі види як: 1) інформаційна діяльність; 2) одностороння інформаційно-комунікаційна діяльність; 2) двостороння інформаційно-комунікаційна діяльність. Ми наголосили на важливій складовій двосторонньої інформаційно-комунікаційної діяльності – консультаціях з громадськістю, визначили гласний і негласний спосіб збору інформації відповідно до Порядку

проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, встановили, що комунікаційна діяльність під час таких консультацій має першочергове значення, бо саме завдяки її результатам згодом відбувається аналітична робота. У свою чергу ми визначили, що фахівці інформаційної служби проводять публічні консультації, які мають зовнішню спрямованість, і внутрішні консультації, спрямовані на формування позитивного іміджу ОДВ у суспільстві.

Крім того, ми запропонували класифікувати комунікацію як формальну офіційну та неформальну, встановили відмінності між особистою та знеособленою відповідями представників ОДВ на запити громадян у соціальних мережах, визначили рівень допустимості неформального зворотного зв'язку від ОДВ у публічній комунікації з громадянами за допомогою набору невербальних засобів. Враховуючи період, який був висвітлений у нашому дослідженні, ми акцентували увагу на особливостях інформаційно-комунікаційної діяльності місцевих ОДВ під час безпосередньої загрози життю та здоров'ю населення.

У другому розділі на прикладі офіційного сайту та соціальних платформ Запорізької обласної військової адміністрації ми розглянули інформаційно-комунікаційну діяльність цього ОДВ впродовж 2022–2024 років, яка, нагадаємо, проводилася в умовах карантину і воєнного стану.

Під час аналізу було визначено, що сайт Запорізької ОДА належно виконує свою інформаційну функцію щодо сповіщення населення про поточні події та організацію дистанційних прийомів громадян (прямі телефонні лінії), разом із тим, йому бракує інтерактивності відносно дистанційної взаємодії ОДВ з громадянами (наприклад, на ньому відсутні html-форми для звернень громадян і їх запитів на інформацію). Зокрема оформлення запитів у електронному вигляді передбачено на бланках у форматі текстових файлів *.doc, заповнені примірники яких потрібно надсилати за адресою електронної пошти.

Керівництво ЗОВА вчасно реагує на всі надзвичайні події, які відбуваються у Запорізькій області, проводячи брифінги для місцевих медіа,

беручи участь наживо в ефірах загальнонаціональних ЗМІ та інтерв'ю з зарубіжними медіа. Визначено, що під час головування у ЗОВА Юрія Малашка такі спеціальні заходи для ЗМІ відбувалися найчастіше.

Встановлено, що інформаційна служба чотири рази на рік звітує перед громадськістю про результати роботи над зверненнями громадян, які надійшли у ЗОВА різними каналами зв'язку, і веде статистику отриманих звернень за кількома показниками.

За результатами нашого аналізу публікацій на офіційній сторінці Facebook ЗОВА зазначаємо, що їх зміст не є оригінальним порівняно з інформацією на офіційному сайті ЗОВА, дописи майже не коментують і під ними залишається мізерна кількість уподобань, враховуючи кількість підписників. Незважаючи на можливість миттєвого встановлення зворотного зв'язку, яку передбачають соціальні платформи, інформаційна служба ЗОВА не користується такими перевагами. Питання, які турбують громадян, не знаходять відповідей на сторінці у Facebook, натомість під деякими публікаціями у мережі YouTube має місце відверта мова ворожнечі, яку не видаляє модератор. Враховуючи обстановку воєнного часу, під час широкомасштабного вторгнення росіян ЗОВА не проводить прямих трансляцій на своєму каналі в YouTube. Записи, що існують, класифіковані у відповідних підбірках.

Канал Telegram ЗОВА застосовують для оповіщення населення. Особливістю розвитку каналу, враховуючи його призначення, є стрімке зростання кількості читачів, яке відбувалося впродовж перших днів широкомасштабної війни.

Отже, інформаційно-комунікаційна робота, враховуючи різноманітність інформаційних продуктів і їх спрямованості, технічні можливості каналів комунікації і практики їх використання інформаційними службами, дає змогу класифікувати її за кількома напрямами, і розвиток цифрових технологій створює можливості для створення нових класифікацій. Зважаючи на важливість надання своєчасної і достовірної інформації під час кризового періоду існування держави, комунікації з державною владою набувають

неабиякого значення. Відповідно до цього, Запорізька ОВА, враховуючи обмеження, встановлені на час дії надзвичайного періоду, підтримує комунікації з громадськістю згідно з вимогами Законів України «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації», а інформаційна служба ЗОВА використовує найпопулярніші канали зв’язку для сповіщення населення про поточні події.

# СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артамонова О. О., Рогова Т. А. Мультимедійність офіційних онлайн-видань у воєнний час під час висвітлення надзвичайних подій. *Держава та регіони. Серія : Соціальні комунікації.* 2024. № 4. С. 25–31. URL: https://files.znu.edu.ua/files/2021/DR/DR2024n4/25.pdf.

2. Береза А. В. Феномен інформації у суспільстві та державному управлінні. *Актуальні проблеми політики* : зб. наук. пр. / С. В. Ківалов, Л. І. Кормич, Ю. П. Аленін [та ін.]. Одеса : Фенікс, 2011. № 43. С. 40–45. URI: http://hdl.handle.net/11300/1368.

3. Березенко В. В. Інформаційна діяльність бізнесових, політичних та державних структур в контексті налагодження зв'язків з громадськістю. *Соціальні комунікації: стратегічні взаємодія та взаємовплив* : матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 31 травня 2021 р.) / відпов. ред. В. В. Костюк. Запоріжжя : ЗНУ, 2021. С. 167–170. URL: https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/5218/1/KOSTIUK2021.pdf.

4. Бєляков К. І. Інформаційна діяльність: зміст та підходи до класифікації. *Інформація і право.* 2012. № 1. С. 63–69. DOI : https://doi.org/10.37750/2616-6798.2012.1(4).271733.

5. Вовк В. М. Фейки як загроза національній безпеці в умовах гібридної війни. *Філософські та методологічні проблеми права*. 2022. № 2(24). DOI: https://doi.org/10.33270/02222402.80.

6. Гапоненко В. А., Рихлік В. А. Зв’язки з громадськістю : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2015. 238 с.

7. Горбата Л. П. Діяльність структурних підрозділів органів публічної влади в контексті забезпечення їх інформаційної відкритості. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія : Державне управління*. 2019. Т. 30(69), № 3. С. 42–47. DOI : https://doi.org/10.32838/2663-6468/2019.3/08.

8. Держава і громадянин: шлях до співпраці : наук.-метод. матеріали з питань орг. громад. слухань / уклад.: Е. А. Афонін, Л. В. Гонюкова. Київ : Вид-во НАДУ, 2006. 84 с.

9. Державна установа «Запорізький обласний центр контролю та профілактики хвороб Міністерства охорони здоров'я України» : вебсайт. URL: https://web.archive.org/web/20220225055025/https://oblses.zp.ua/ (архівна копія станом на 25.02.2022).

10. Запорізька АЕС : вебсайт. URL: https://web.archive.org/web/20220223090335/https://www.npp.zp.ua/ (архівна копія станом на 23.02.2022).

11. Захарова В. І., Філіпова В. Я. Основи інформаційно-аналітичної діяльності. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 336 с.

12. Іванець Т. О., Пирогова К. М. Інформаційно-комунікативна діяльність органів виконавчої влади м. Запоріжжя. *Соціальні комунікації у становленні та розвитку української державности та громадянського суспільства. Стратегеми, наративи, технології та смисли* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції / В. В. Костюк, В. А. Ковпак, М. О. Семенович. Запоріжжя : ЗНУ, факультет журналістики, 2022. С. 171–173.

13. Калайда Ю. П. Агресія РФ у кіберпросторі як загроза національній безпеці України. *Інформація і право*. 2024. № 1(48). С. 188–194.

14. Карпенко О. В., Дуда А. В. Інформаційно-комунікативна діяльність виконавчих органів місцевих рад в Україні. *Ефективність державного управління*. 2017. № 4. С. 133–140. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2017_4_16. С. 135–136.

15. Ковбасюк Ю. В., Ващенко К. О., Сурмін Ю. П. Державне управління : підручник : у 2 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ ; Дніпропетровськ : НАДУ, 2012. Т. 1. 564 с.

16. Козаков В. М., Рашковська О. В., Ребкало В. А., Романенко Є. О., Чаплай І. В. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії : монографія. Київ : ДП «Видавничий дім "Персонал"», 2017. 288 с.

17. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. Дата оновлення: 01.01.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text.

18. Кримінальний Кодекс України від 05.04.2001 р. № 2341-III. Дата оновлення: 01.02.2025. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14.

19. Мартинов А. Ю. Інформаційні війни 21 століття та Україна. *Енциклопедія історії України* : Додатковий том. Кн. 1 : А–Я / В. А. Смолій (голова) [та ін.]. НАН України. Інститут історії України. Київ: Наукова думка, 2021. 773 с. URL: http://www.history.org.ua/?termin=informatsijni_vijny_21_stolittja_ta_ukrajina.

20. Мойсеєв В. А. Паблік рілейшнз : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2007. 224 с.

21. Невальонний Є. О. Сутність комунікації як процесу у сфері управління. *Наука і оборона*. 2019. № 2. С. 35–38. DOI: https://doi.org/10.33099/2618-1614-2019-7-2-35-38.

22. НКЦК прийняв рішення обмежити використання Telegram в органах державної влади, військових формуваннях, на об’єктах критичної інфраструктури. *Рада національної безпеки і оборони України.*2024. 20 вересня. URL: https://www.rnbo.gov.ua/ua/Diialnist/6994.html.

23. Офіційне інтернет-представництво Президента України : вебсайт. URL: https://www.president.gov.ua/.

24. Партико З. В. Загальне редагування: нормативні основи : навч. посіб. Львів : ВФ Афіша, 2006. 416 с.

25. Петренко С., Назаренко Н. Практичні аспекти ведення інформаційної війни в онлайн просторі. *Інформаційні технології та суспільство*. 2024. № 1(12). DOI: https://doi.org/10.32689/maup.it.2024.1.12.

26. Почепцов Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління. *MediaSapiens.* 2012. 8 липня. URL: http://osvita.mediasapiens.ua/print/material/8049.

27. Про внесення змін до розпорядження голови облдержадміністрації від 07.04.2022 № 160 «Про упорядкування організації роботи із зверненнями громадян під час воєнного стану» : Розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації від 05.04.2023 р. № 173. URL: https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000202/202679.pdf.

28. Про державну таємницю : Закон України від 21.01.1994 № 3855-XII. Дата оновлення: 30.10.2024. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3855-12#Text.

29. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. Дата оновлення: 08.10.2023. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text.

30. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010. № 996. Дата оновлення: 25.03.2025. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text.

31. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : Наказ Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016. № 158. Дата оновлення: 11.04.2023. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text.

32. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. Дата оновлення: 31.12.2023. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text.

33. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. Дата оновлення: 15.11.2024. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text.

34. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. Дата оновлення: 05.03.2025. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text.

35. Про організацію взаємодії між Збройними Силами України, іншими складовими сил оборони та представниками засобів масової інформації на час дії правового режиму воєнного стану : Наказ головнокомандувача Збройних

Сил України від 03.03.2022 р. № 73. Дата оновлення: 03.10.2022. URL: https://www.mil.gov.ua/content/mou_orders/nakaz_73_zi_zminamu.pdf.

36. Про упорядкування організації роботи із зверненнями громадян під час воєнного стану : Розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації від 07.04.2022 р. № 160. URL: https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000188/188457.pdf.

37. Публічні консультації онлайн : Освітній серіал. *Дія. Освіта.* URL: https://osvita.diia.gov.ua/courses/e-consultations.

38. Самагальська Ю. Я. Захист персональних даних в мережі Інтернет. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право.* 2024. № 82. Ч. 2. DOI: https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.2.41.

39. Санакоєва Н. Д., Березенко В. В. Інформаційна діяльність в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування : навч. посіб. для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спец. «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» освіт.-проф. програми «Інформаційна діяльність у бізнесі, політиці та державному управлінні». Запоріжжя : ЗНУ, 2021. 122 с. URL: https://dspace.znu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/12345/24699/0046180.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

40. Ситник, Г. П., Бондар В. Т., Орел М. Г. Системний підхід дослідження феномену інформація в державному управлінні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія : Право, публічне управління та адміністрування*. 2024. № 11. DOI: 10.54929/2786-5746-2024-11-02-02.

41. Танчинець М. М. Поняття, зміст та види інформаційної діяльності органів публічної влади України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право.* 2016. № 39. Т. 2. С. 31–35. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_39(2)__8.

42. Тихомирова Є. Б. Зв’язки з громадськістю : навч. посіб. Київ : НМЦВО, 2001. 560 с.

43. Устименко О. В. Російсько-українська війна (2014–2022): кризове реагування у сфері оборони; захист інформаційної системи держави. *The*

*Russian-Ukrainian war (2014–2022): historical, political, cultural-educational, religious, economic, and legal aspects*. 2022. P. 1057–1068. DOI: https://doi.org/10.30525/978-9934-26-223-4-132.

44. Хімко Я. П. Поняття інформації, її види, значення та особливості збереження. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2024. № 4. С. 462–466. DOI: https://doi.org/10.24144/2788-6018.2024.04.76.

45. Худолєй Я., і Загребельна Н. Захист персональних даних у період дії в Україні правового режиму воєнного стану: загальнотеоретичні аспекти. *Legal Bulletin*. 2023. № 8. С. 75–82. DOI: https://doi.org/10.31732/2708-339X-2023-08-75-82.

46. Цифрові держслужбовці : Освітній серіал. *Дія. Освіта.* URL: https://osvita.diia.gov.ua/courses/digital-civil-servants.

47. Як громаді стати цифровою : Освітній серіал. *Дія. Освіта.* URL: https://osvita.diia.gov.ua/courses/digital-communities.

48. Castells M. The Information Age: Economy, Society and Culture. Vol. 1 : The Rise of the Network Society. Blackwell Publishers Ltd. Oxford, 2010. 597 p.

49. Grunig J., Hunt T. Managing public relations. Holt, Rinehart and Winston. New York, 1984. 550 p. URL: https://www.researchgate.net/profile/James-Grunig/publication/322802009_Managing_Public_Relations/links/5a70b327a6fdcc33daa9dfad/Managing-Public-Relations.pdf.

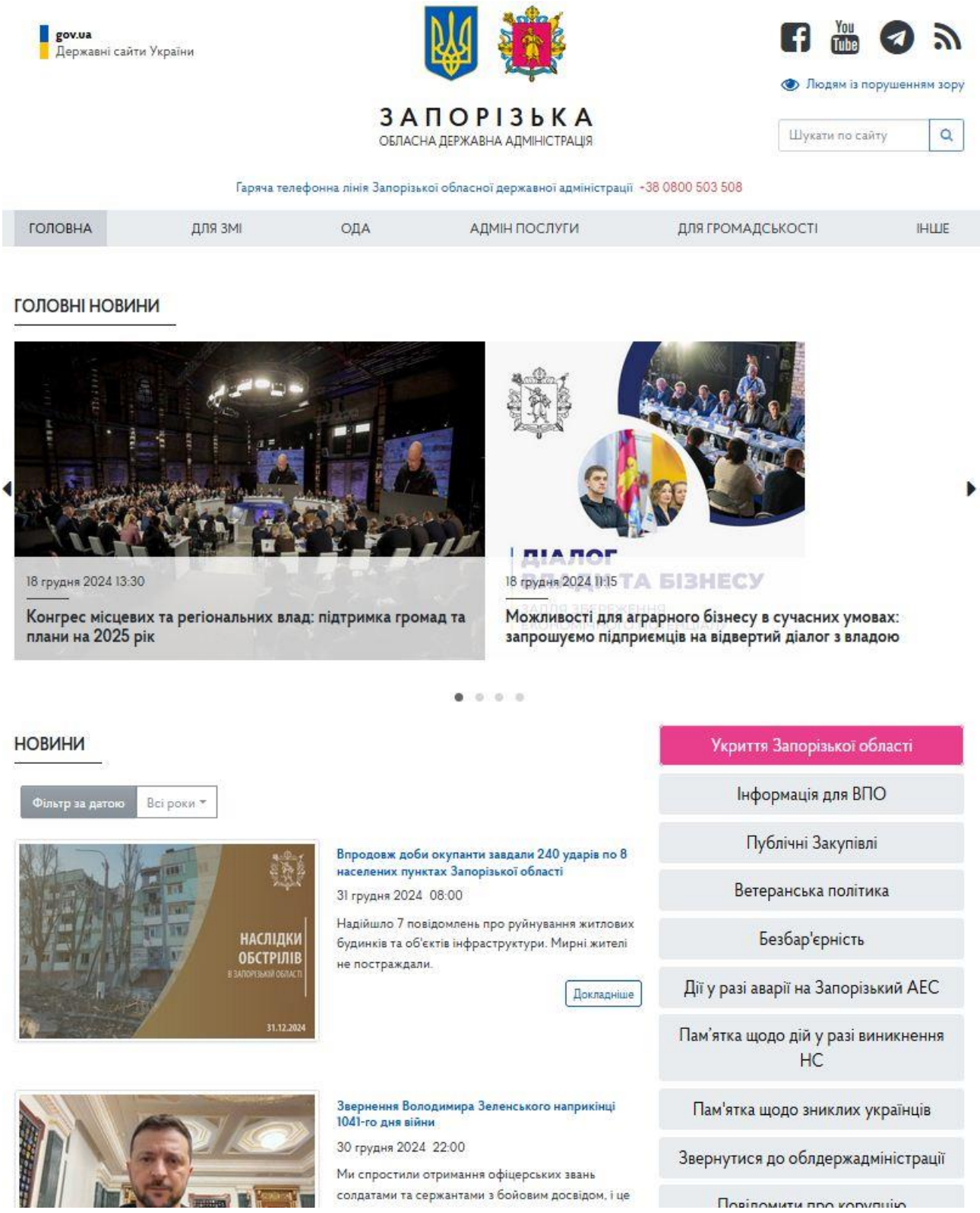
50. Prozorro. Продажі : вебсайт. URL: https://prozorro.sale/.

51. Toffler E. The Third Wave. William Morrow and company, Inc. New York, 1980. 552 p.

52. Wayback Mashine : вебсайт. URL: https://web.archive.org.

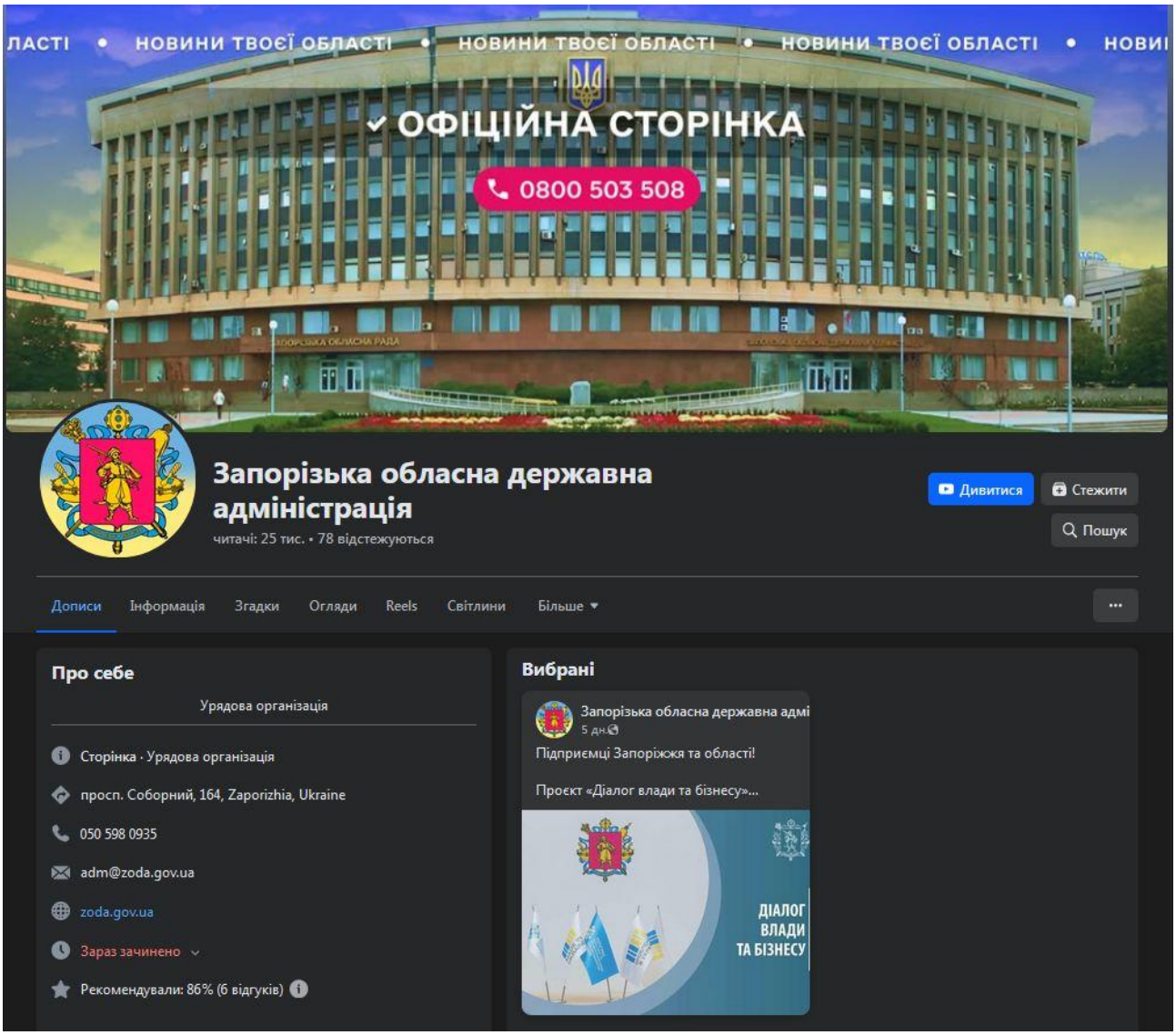
# ДОДАТОК А

## Головна сторінка офіційного вебсайту ЗОДА



# ДОДАТОК Б

## Заголовна частина офіційної сторінки Facebook ЗОДА – «Запорізька обласна державна адміністрація»



# ДОДАТОК В.1

## Супровідний текст допису та хештег як виняток до оформлення публікації на офіційній сторінці ЗОДА у Facebook



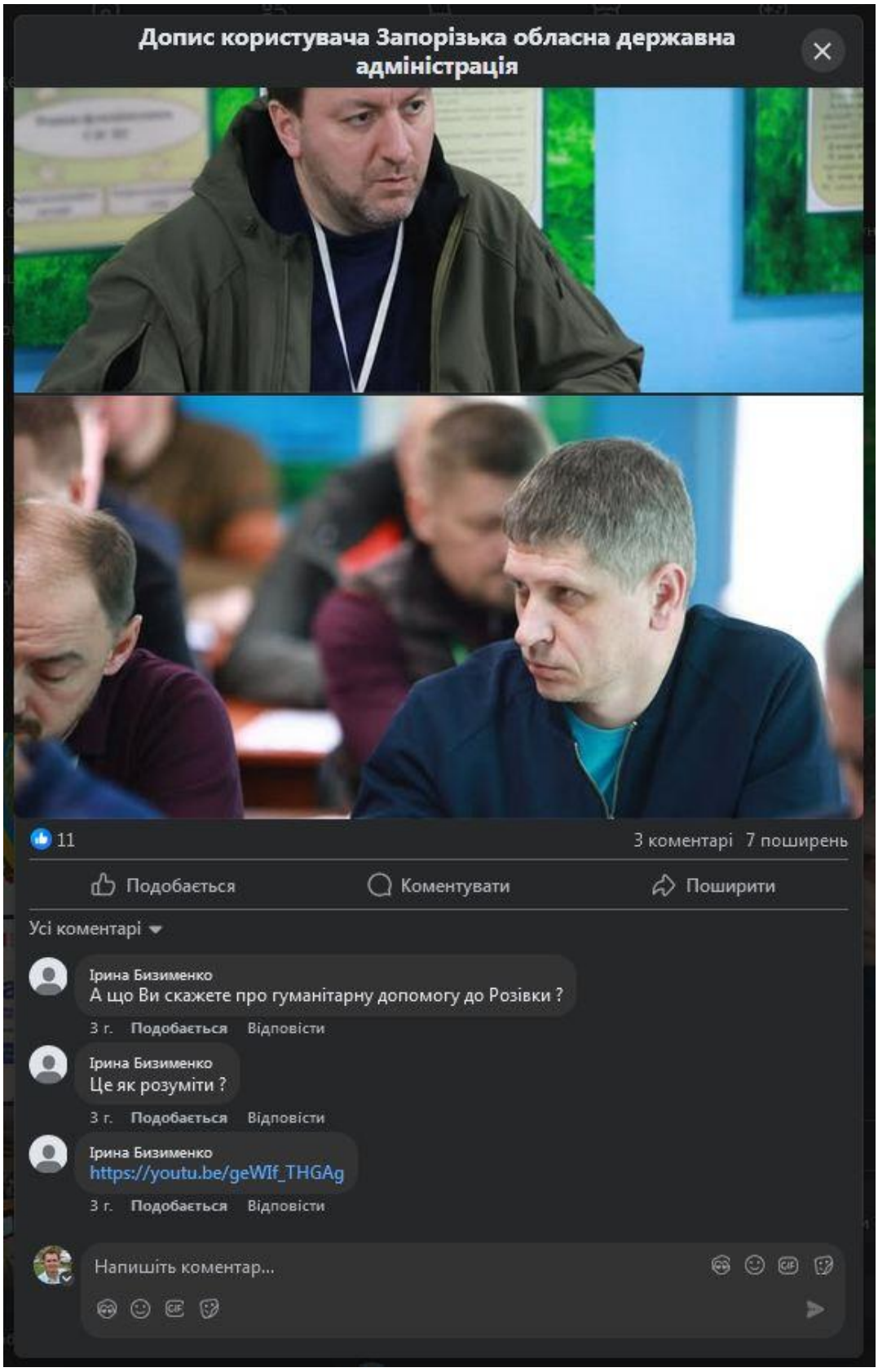
# ДОДАТОК В.2

## Супровідний текст допису та хештег як виняток до оформлення публікації на офіційній сторінці ЗОДА у Facebook



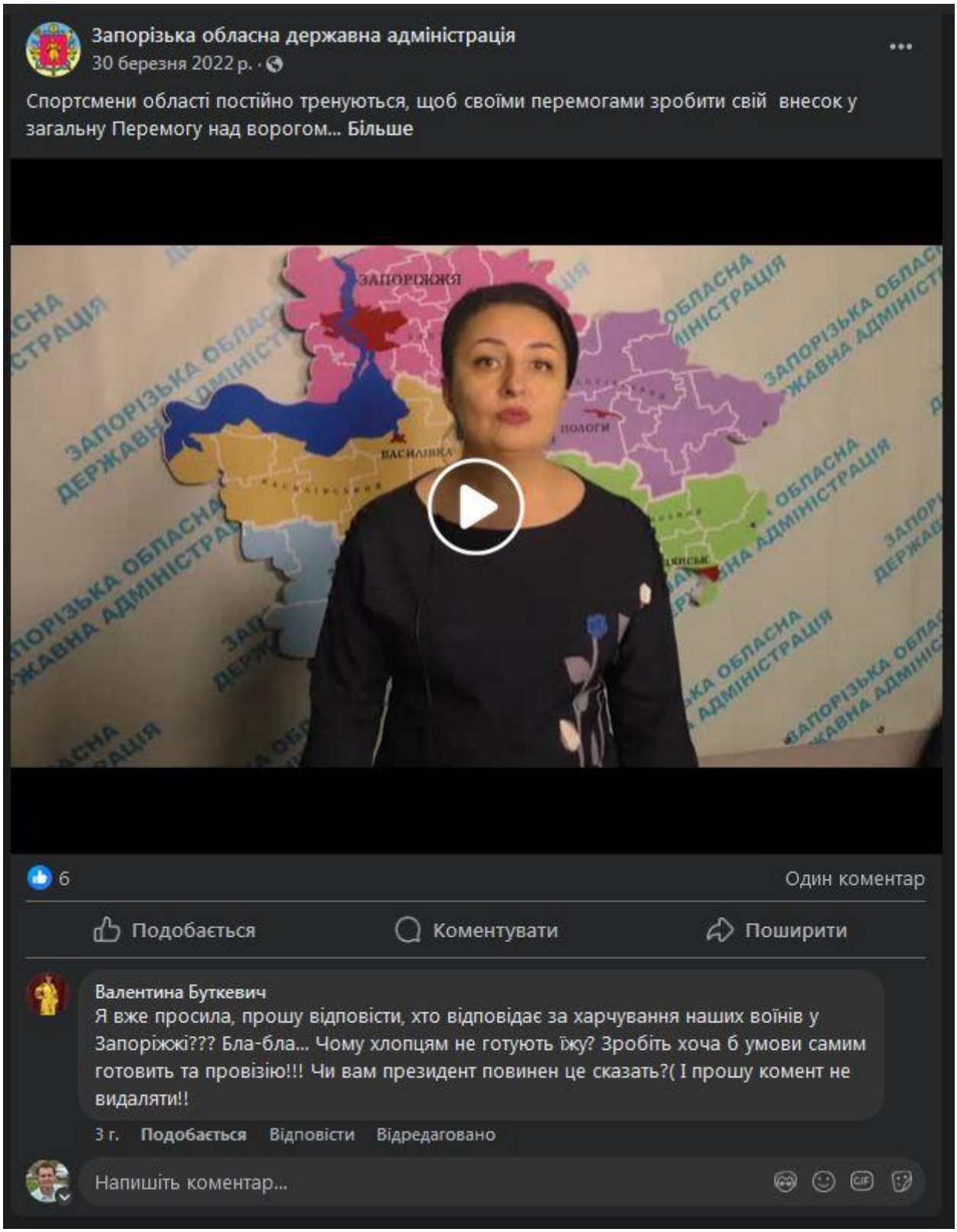
# ДОДАТОК Г.1

## Відсутність зворотного зв’язку на коментарі користувачів від осіб, які наповнюють контентом офіційну сторінку ЗОДА у Facebook



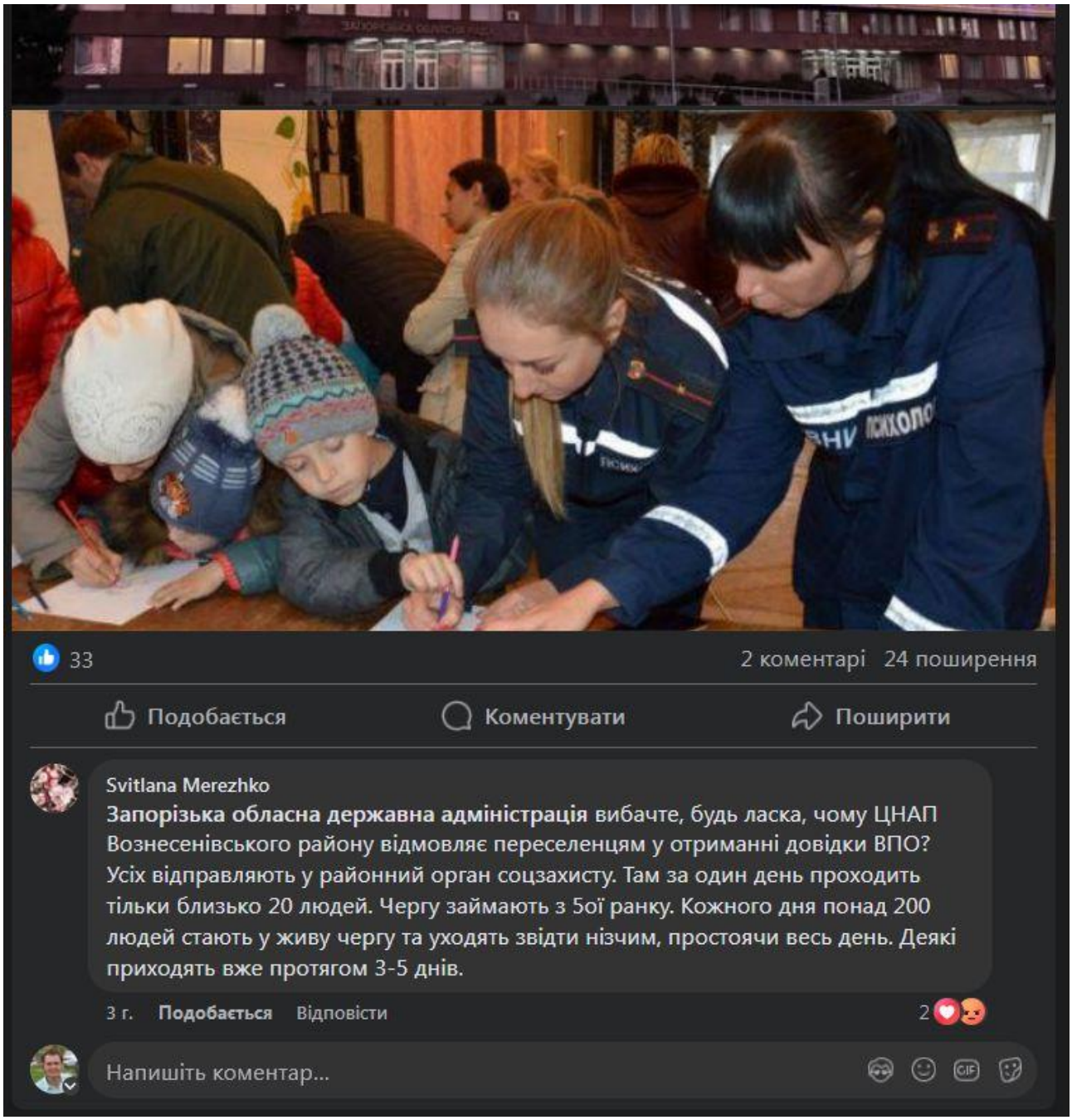
**ДОДАТОК Г.2**

**Відсутність зворотного зв'язку на коментарі користувачів від осіб, які наповнюють контентом офіційну сторінку ЗОДА у Facebook**



**ДОДАТОК Г.3**

**Відсутність зворотного зв'язку на коментарі користувачів від осіб, які наповнюють контентом офіційну сторінку ЗОДА у Facebook. Збільшена кількість уподобань до публікації щодо виплати грошової допомоги – порівняно з іншими дописами на сторінці**



# ДОДАТОК Д

## Збільшена кількість уподобань до публікації щодо видачі гуманітарної допомоги внутрішньо переміщеним особам – порівняно з іншими дописами на офіційній сторінці ЗОДА у Facebook



# ДОДАТОК Е

**Збільшена кількість уподобань до публікації щодо працевлаштування громадян – порівняно з іншими дописами на офіційній сторінці ЗОДА у Facebook**



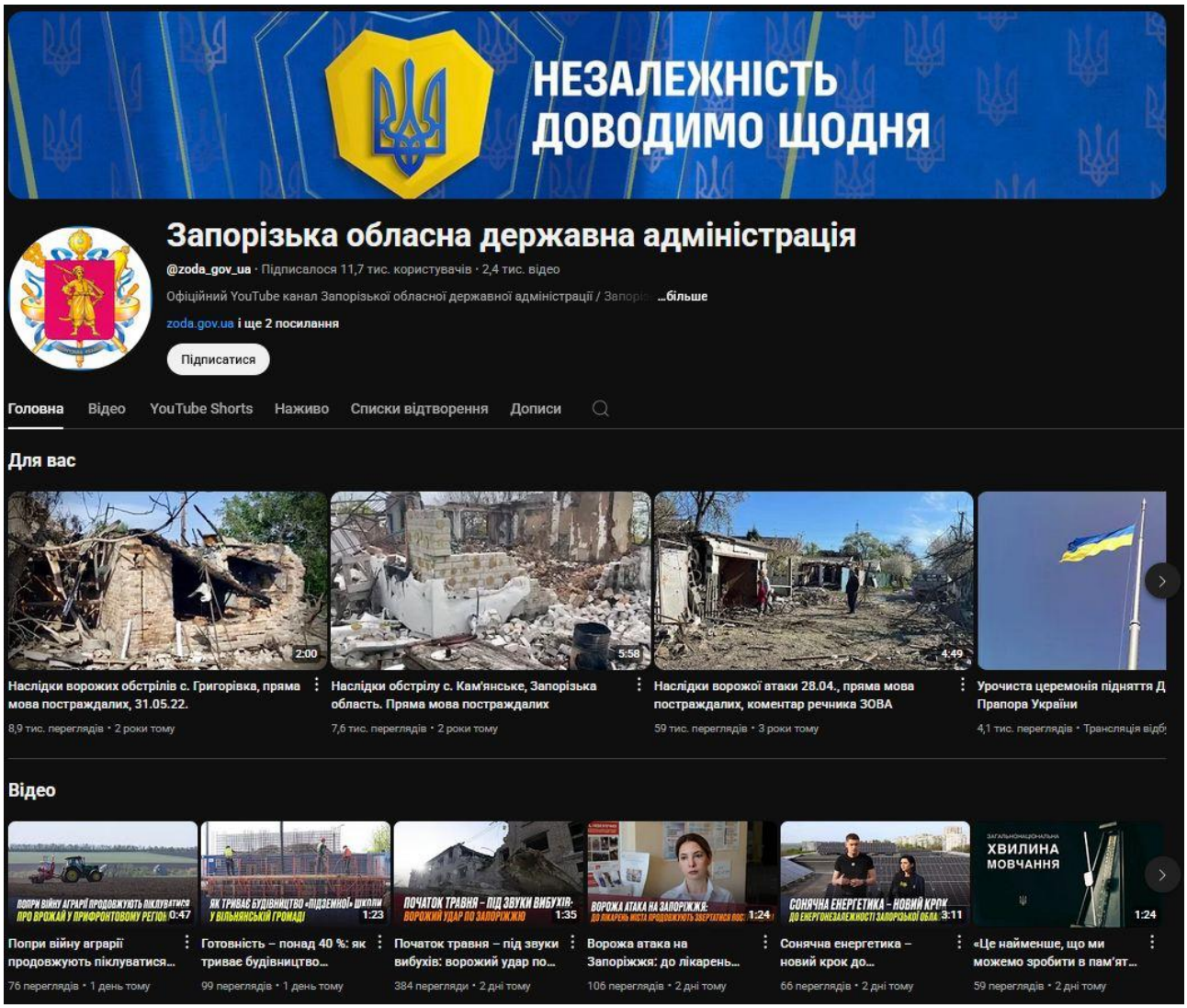
# ДОДАТОК Ж

## Збільшена кількість поширень допису звернення командувача оперативного угруповання військ «Дніпро» Володимира Кравченка



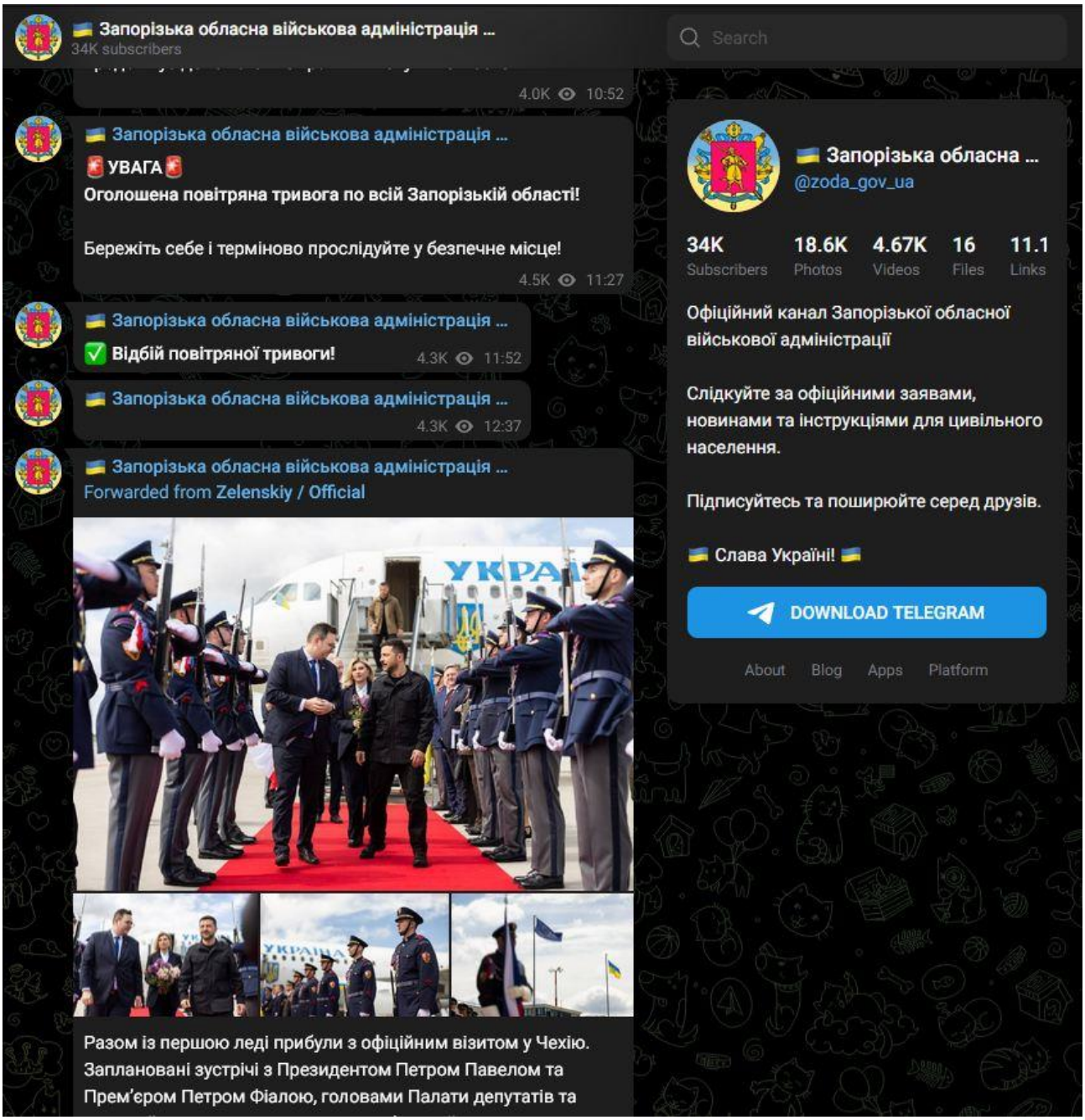
# ДОДАТОК И

## Офіційна сторінка каналу YouTube ЗОДА – «Запорізька обласна державна адміністрація»



# ДОДАТОК К

## Офіційна сторінка каналу Telegram ЗОВА – «Запорізька обласна військова адміністрація»



## SUMMARY

Bielyi K. O. Information and Communication Activities of State Authorities of the Zaporizhzhia Region During 2022–2024. Zaporizhzhia, 2025. 67 p.

The main objective of the study is to deepen the understanding of information activities by improving existing and creating new classifications, and to clarify the specifics of communications of the Zaporizhzhia region's EFA during the COVID-19 epidemic and of the Russian Federation's full-scale invasion of Ukraine.

To achieve the goal, it is necessary to perform the following aims of the study:

1) clarify the difference between the concepts of "information activities" and "information and communication activities";

2) reveal the features of the application of formal official and informal communication of state authorities, determine the level of admissibility of informal feedback from the SA;

3) monitor the use of personal and impersonal responses to citizens requests, taking into account communication in social networks;

4) formulate the essence of the methods of communication of the SA with citizens in non-digital and digital environments;

5) consider the features of the practical reproduction of the information and communication work of the Zaporizhzhia Regional Military Administration (ZRMA) in the public sphere using the Internet.

To clarify the correctness of the differentiation of concepts and monitoring the development of communications, the following research methods were used: analysis, synthesis, descriptive method, comparison method, content analysis, induction, classification and generalization method.

The results of our research was the internal organization and increase of classifications in the field of information and information and communication activities, the study of the development of information and communication activities of the ZRMA during quarantine and martial law, including the transformations that

the sphere of information services for citizens of the state – a victim of war, undergoes in the conditions of the front-line zone.

We concluded that the ZRMA website lacks interactivity in working with appeals and requests for public information, while it effectively performs the function of informing citizens about current events and publishing reports. The potential of social platforms is not used sufficiently by the information service, while it actively uses special events for the media as a component of public relations.

The significance of the study lies in the systematization and detailing of the concepts of information activity, as well as in determining the evolution of SA communications in the face of threats to the health and lives of citizens.

The research materials can be used in the professional activities of employees of information services of the SA, as well as employees of the media and public organizations involved in communication with the SA. The research is proposed to be used in the study of the disciplines "Information activities in state authorities", "Public communications in the information space", "Public relations in information activities" in higher education institutions.

Keywords: state authority, information activities, information and communication activities, information service, media, public relations, interaction.

**Декларація академічної доброчесності**

**здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Бєлий Кирил Олександрович, студент 4 курсу, форми навчання денної, факультету журналістики, спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, адреса електронної пошти belledit@ukr.net,

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Інформаційно-комунікаційна діяльність органів державної влади Запорізької області в 2022–2024 роках» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;
- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;
- згоден/згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____Підпис_____ПІБ (студент)_____

Дата_____Підпис________Пирогова К.М.