МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛІСТИКИ
Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА
на тему: «**Комунікаційна політика офіційного сайту Запорізької міської ради»**

Виконала студентка 4 курсу
групи 6.0291
спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
ОП «Інформаційно-комунікаційна справа»
Ганзіна А.О.
Керівник – доцент, д-р. наук із соц. ком.
Ковпак В.А.
Рецензент – доцент, канд. н. із соц. ком.,
Лебідь Н.М.

Запоріжжя – 2026

ЗМІСТ

Завдання……3
Реферат……5
Вступ……7
Розділ 1. Теоретико-методологічні засади комунікаційної політики органів місцевого самоврядування……10
1.1 Сутність та складові комунікаційної політики в системі публічного управління……..10
1.2 Офіційний вебсайт як інструмент стратегічних комунікацій та забезпечення прозорості влади……18
1.3 Нормативно-правове регулювання діяльності офіційних інтернет-представництв органів влади в Україні……25
Розділ 2. Аналіз реалізації комунікаційної політики на сайті Запорізької міської ради……34
2.1 Загальна характеристика структури та функціональних можливостей сайту zp.gov.ua……...34
2.2 Інформаційне наповнення сайту Запорізької міської ради: тематика, періодичність та стилістика публікацій……...42
2.3. Механізми інтерактивності, зворотного зв'язку та візуальна ідентичність сайту у контексті формування іміджу міста……..49
Розділ 3. Напрями комунікаційної стратегії Запорізької міської ради у цифровому просторі……..59
3.1. Проблеми та бар'єри ефективної комунікації через офіційний сайт (на основі проведеного аналізу)……..59
3.2. Інтеграції сайту з соціальними мережами та месенджерами для посилення залученості громади……66
Висновки……74
Список використаних джерел……...78
Summary……..84
Декларація академічної доброчесності……86

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет журналістики
Кафедра соціальних 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.
_____
«__»_____2026 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Ганзіній Анастасії Олегівні

1. Тема роботи (проєкту) «Комунікаційна політика офіційного сайту Запорізької міської ради»

керівник роботи (проєкту) Ковпак Вікторія Анатоліївна, доц., д-р наук із соц. ком.,

затверджені наказом ЗНУ від «18» грудня 2025 року № 1776-с.

2. Строк подання студентом роботи 20 травня 2026 року.

3. Вихідні дані до роботи праці вітчизняних та зарубіжних дослідників комунікаційної політики, таких як: А. Андрійчук, В. Гулай, В. Дрешпака, О. Зінов'євої, О. Михайлової, Є. Романенка, С. Чукут та інші.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1) розкрити теоретичну сутність комунікаційної політики в системі публічного управління та визначити її основні складові; 2) обґрунтувати роль офіційного вебсайту як ключового інструменту стратегічних комунікацій та забезпечення принципів відкритості й прозорості влади; 3) проаналізувати нормативно-правову базу України, що регулює діяльність офіційних інтернет-представництв органів державної влади та місцевого самоврядування; 4) дослідити структуру та функціональне наповнення офіційного сайту Запорізької міської ради (zp.gov.ua), оцінивши його технічні можливості; 5) провести оцінку візуальної ідентичності та юзабіліті (зручності користування) ресурсу як складників цифрового іміджу Запоріжжя.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) – 1 таблиця, 17 рисунків.

6. Консультанти розділів роботи (проєкту):

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Перший розділ	Ковпак В.А., професор	02.10.2025	02.10.2025
Другий розділ	Ковпак В.А., професор	12.12.2025	12.12.2025
Вступ, висновки	Ковпак В.А., професор	03.03.2026	03.03.2026

7. Дата видачі завдання 02.10.25 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 2025 р.	Виконано
2.	Збір матеріалів для аналізу	Листопад-грудень 2025 р.	Виконано
3.	Підготовка Розділу 1	Січень 2026 р.	Виконано
4.	Написання Розділу 2	Березень 2026 р.	Виконано
5.	Формулювання вступу, висновків, оформлення роботи	Квітень 2026 р.	Виконано
6.	Одержання відгуку та рецензії, проходження нормоконтролю	Травень 2026 р.	Виконано
7.	Захист роботи	Червень 2026 р.	Виконано

Студент _____ **А.О. Ганзіна**
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ **В.А. Ковпак**
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер _____ **Т.О. Іванець**
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра «Комунікаційна політика офіційного сайту Запорізької міської ради» – основний текст – 78 сторінок. Для виконання дипломної роботи використано 50 джерел.

Об'єктом дослідження є комунікаційна політика органу місцевого самоврядування в цифровому середовищі.

Предметом дослідження є інструменти, методи та контентне наповнення офіційного сайту Запорізької міської ради як головного каналу реалізації комунікаційної політики.

Мета дослідження: комплексний аналіз комунікаційної політики Запорізької міської ради через її офіційне вебпредставництво та характеристика інструментів взаємодії з громадою в умовах воєнного стану.

Методи дослідження: системний підхід (особливості комунікаційної взаємодії державних та муніципальних структур, громадських організацій, а також різних категоріальних груп їх цільової аудиторії (мешканців міста, ВПО, волонтерів); елементи дискурс-аналізу (дослідження інформаційного контенту сайту); класифікація (форматів, механізмів і технологій інформаційно-комунікаційної діяльності мерії); синхронічний метод (акцентуація на поточних умовах реалізації комунікацій у прифронтовому місті в період повномасштабного вторгнення).

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

1) розкрити теоретичну сутність комунікаційної політики в системі публічного управління та визначити її основні складові;

2) обґрунтувати роль офіційного вебсайту як ключового інструменту стратегічних комунікацій та забезпечення принципів відкритості й прозорості влади;

3) проаналізувати нормативно-правову базу України, що регулює діяльність офіційних інтернет-представництв органів державної влади та місцевого самоврядування;

4) дослідити структуру та функціональне наповнення офіційного сайту Запорізької міської ради (zp.gov.ua), оцінивши його технічні можливості;

5) провести оцінку візуальної ідентичності та юзабіліті (зручності користування) ресурсу як складників цифрового іміджу Запоріжжя.

Методологічну і теоретичну основу дослідження складають праці, присвячені розгляду комунікаційної політики, таких як: А. Андрійчук, В. Гулай, В. Дрешпака, О. Зінов'євої, О. Михайлової, Є. Романенка, С. Чукут.

Наукова новизна полягає в полягає у проведенні комплексного аналізу комунікаційної політики Запорізької міської ради через призму функціонування її офіційного вебпорталу в умовах прифронтового статусу міста. Систематизовано інструменти цифрової взаємодії муніципальної влади з громадою в умовах воєнного стану, уточнено роль вебсайту як ключової платформи формування локальної комунікації.

Сфера застосування: матеріали роботи можуть бути використані під час підготовки до практичних та семінарських занять на факультеті журналістики та у практичній діяльності комунікаційників державних органів, зокрема задля підвищення рівня ефективності інформаційно-комунікаційної діяльності з цільовою аудиторією – партнерами, спонсорами, фахівцями інших національних інститутів пам'яті та іншими, у контексті залучення та популяризації політики пам'яті.

КОМУНІКАЦІЙНА ПОЛІТИКА, ОФІЦІЙНИЙ ВЕБСАЙТ, ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ, СТРАТЕГІЧНІ КОМУНІКАЦІЇ, ЦИФРОВИЙ ІМІДЖ, ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ, ПРОЗОРІСТЬ ВЛАДИ, ІНТЕРАКТИВНІСТЬ, КОНВЕРГЕНЦІЯ МЕДІА

ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена докорінною трансформацією системи публічних комунікацій в Україні під впливом цифровізації та безпекових викликів. В умовах повномасштабної війни офіційний вебсайт органу місцевого самоврядування перестає бути лише статичним архівом документів, перетворюючись на стратегічний інструмент кризового інформування, консолідації громади та забезпечення національної безпеки в інформаційному просторі.

Офіційний портал міської ради має балансувати між дотриманням норм безпеки та забезпеченням права громадян на доступ до суспільно важливої інформації. Водночас зростання вимог до прозорості влади та розвиток інструментів електронної демократії (петицій, звернень, опитувань) вимагають від муніципалітету впровадження сучасних підходів до юзабіліті та візуальної ідентичності цифрових ресурсів.

Потреба в оптимізації взаємодії з мешканцями через інтеграцію сайту із соціальними мережами та подолання комунікаційних бар'єрів визначає практичну необхідність детального вивчення кейса Запорізької міської ради. Дослідження того, як офіційне інтернет-представництво адаптується до нових реалій, дозволяє виробити дієві рекомендації для зміцнення цифрового іміджу міста та підвищення довіри до інститутів влади.

Мета дослідження: комплексний аналіз комунікаційної політики Запорізької міської ради через її офіційне вебпредставництво та характеристика інструментів взаємодії з громадою в умовах воєнного стану.

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

1) розкрити теоретичну сутність комунікаційної політики в системі публічного управління та визначити її основні складові;

2) обґрунтувати роль офіційного вебсайту як ключового інструменту стратегічних комунікацій та забезпечення принципів відкритості й прозорості влади;

3) проаналізувати нормативно-правову базу України, що регулює діяльність офіційних інтернет-представництв органів державної влади та місцевого самоврядування;

4) дослідити структуру та функціональне наповнення офіційного сайту Запорізької міської ради (zp.gov.ua), оцінивши його технічні можливості;

5) провести оцінку візуальної ідентичності та юзабіліті (зручності користування) ресурсу як складників цифрового іміджу Запоріжжя.

Об'єктом дослідження є комунікаційна політика органу місцевого самоврядування в цифровому середовищі.

Предметом дослідження є інструменти, методи та контентне наповнення офіційного сайту Запорізької міської ради як головного каналу реалізації комунікаційної політики.

При написанні кваліфікаційної роботи бакалавра використані такі **методи дослідження**: системний підхід (особливості комунікаційної взаємодії державних та муніципальних структур, громадських організацій, а також різних категоріальних груп їх цільової аудиторії (мешканців міста, ВПО, волонтерів); елементи дискурс-аналізу (дослідження інформаційного контенту сайту); класифікація (форматів, механізмів і технологій інформаційно-комунікаційної діяльності мерії); синхронічний метод (акцентуація на поточних умовах реалізації комунікацій у прифронтовому місті в період повномасштабного вторгнення).

Методологічну і теоретичну основу дослідження складають праці, дослідників комунікаційної політики, таких як: А. Андрійчук, В. Гулай, В. Дрешпака, О. Зінов'євої, О. Михайлової, Є. Романенка, С. Чукут.

Наукова новизна полягає в полягає у проведенні комплексного аналізу комунікаційної політики Запорізької міської ради через призму функціонування її офіційного вебпорталу в умовах прифронтового статусу міста. Систематизовано інструменти цифрової взаємодії муніципальної влади з громадою в умовах воєнного стану, уточнено роль вебсайту як ключової платформи формування локальної комунікації.

Практичне значення: матеріали роботи можуть бути використані під час підготовки до практичних та семінарських занять на факультеті журналістики та у практичній діяльності комунікаційників державних органів, зокрема задля підвищення рівня ефективності інформаційно-комунікаційної діяльності з цільовою аудиторією – партнерами, спонсорами, фахівцями інших національних інститутів пам'яті та іншими, у контексті залучення та популяризації політики пам'яті.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел. Основний обсяг роботи – 78 сторінок. Список використаних джерел містить 50 найменувань.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1 Сутність та складові комунікаційної політики в системі публічного управління

Сучасний етап розвитку української державності характеризується переходом від ієрархічних методів управління до сервісно-орієнтованої моделі, де головним критерієм ефективності влади стає рівень довіри громадянина. У цьому контексті комунікація перестає бути допоміжною функцією і набуває статусу самостійної політичної категорії. Трансформація інформаційного суспільства та стрімка цифровізація управлінських процесів вимагають від органів місцевого самоврядування не просто трансляції офіційних рішень, а вибудовування цілісної комунікаційної політики.

І. Шпекторенко визначає комунікацію як соціально обумовлений процес передачі і сприйняття інформації в умовах міжособистісного і масового спілкування різними каналами за допомогою різних комунікативних засобів. Також зазначає, що комунікація – це процес взаємодії людей один з одним, організований залежно від цілей професійної системи, і який максимально захищений від всіх спотворюючих факторів. Комунікація – це процес передавання інформації від однієї людини до іншої за допомогою середовища. В більш вузькому, соціально-психологічному розумінні, комунікація – це процес передачі інформації від відправника до одержувача [45, с. 6-8].

Систематизуючи визначення, можна зробити висновок, що на відміну від звичайного інформування, комунікаційна політика має двобічний характер: вона передбачає не лише трансляцію управлінських рішень, а й акумуляцію зворотного зв’язку, запитів та оцінок від населення. В умовах демократизації управління її сутність полягає у переході від моделі «державного монологу» до «суспільного діалогу», де комунікація виступає інструментом легітимізації влади та засобом залучення громадян до процесів прийняття рішень.

В. Дрешпак зазначає, що комунікативний процес – це обмін інформацією між двома або більшою кількістю суб’єктів. Під час комунікативного процесу реалізуються управлінська, інформативна, емотивна (така, що викликає емоції) і фактична (пов’язана з установленням контактів) функції комунікації [7, с. 8].

Опрацювавши судження дослідника В. Дрешпака щодо комунікаційного процесу в публічному управлінні, які викладені на сторінках 10-13 праці «Комунікації в публічному управлінні» [7] можна зробити висновок, що внутрішньоорганізаційна комунікація зазвичай забезпечується патронатними службами, відділами діловодства та кадровими підрозділами. Натомість за зовнішній вектор взаємодії відповідають департаменти інформаційної політики, пресслужби, підрозділи зі зв’язків з громадськістю та звернень громадян, а також радники й пресслужби керівників.

Також можна вивести структуру комунікаційної політики в публічному секторі за функціонально-змістовими ознаками:

Нормативно-ціннісна складова:

1. Визначення місії, стратегічних цілей та принципів діяльності органу влади (прозорість, підзвітність, інклюзивність).

2. Формування етичних стандартів комунікації та дотримання законодавства у сфері інформації.

Інституційна (організаційна) складова:

1. Діяльність спеціалізованих підрозділів (пресслужб, відділів інформаційної політики, департаментів зв’язків з громадськістю).

2. Кадрове забезпечення та регламентація обов'язків фахівців із комунікацій.

Інструментально-технологічна складова:

1. Сукупність каналів поширення інформації: офіційні вебсайти, соціальні медіа, традиційні ЗМІ, сервіси електронної демократії.

2. Технології моніторингу інформаційного простору, проведення аналітичних досліджень та опитувань громадської думки.

Контентна (змістова) складова:

1. Продукування офіційних повідомлень, роз'яснювальних матеріалів, візуального контенту та публічних звітів.

2. Управління наративами та формування порядку денного (agenda-setting), що відповідає стратегічним пріоритетам розвитку територіальної громади чи держави.

Комунікативна (процесуальна) складова: безпосередні акти взаємодії: публічні консультації, громадські слухання, брифінги, електронне листування та реагування на звернення громадян

Дослідник Є. Романенко звертає увагу на те, що комунікаційна політика органу влади базується на відповідній стратегії довіри як інструменті взаємодії органів державної влади та громадськості [38]. Вважаємо, що успішна реалізація цієї стратегії трансформує розрізнені інформаційні потоки у єдиний комунікативний простір, об'єднуючи владу та зацікавлені сторони у конструктивному діалозі

У межах реалізації комунікаційної політики державної установи особливе місце належить стратегічному плануванню, яке моделює інформаційну активність органу влади. Науковець О. Курбан складовою частиною загальних корпоративних процесів, вважає комунікаційну концепцію, яка має бути узгоджена з відповідним пакетом документів, які регулюють питання менеджменту, виробництва, фінансів, кадрової політики та інших ключових позицій. Враховуючи особливості кожної конкретної ситуації, Концепцію розробляють у розгор нутому або схематичному варіантах [17, с. 36].

Опрацювавши праці Н. Торхової та О. Зінов'євої, з'ясовано, що комунікаційна політика органів влади має базуватися на стратегічному підході, що передбачає впровадження комплексної програми дій для реалізації пріоритетів публічного курсу в динамічному зовнішньому середовищі. Розробка такої стратегії дозволяє трансформувати розрізнені й спорадичні інформаційні приводи у цілісну комунікаційну політику. Це, своєю чергою, сприяє налагодженню стійких каналів взаємодії з бізнес-середовищем та іншими стейкхолдерами, створюючи фундамент для взаємної довіри та ефективного економічного регулювання [10; 42].

Найповніше структуру комунікаційної політики органів державної влади окреслює С. Чукут, зокрема має містити такі напрямки:

1. Визначення бачення організації. Комунікаційна стратегія допомагає визначити цілі організації, котрі пов'язані із комунікаційною взаємодією з зовнішнім середовищем.

2. Проведення діагностики та аналізу. Комунікацій на стратегія дозволяє систематизувати, впорядкувати та проаналізувати роботу комунікаційних підрозділів організації, котрі виконують свою діяльність для досягнення цілей організації.

3. Планування використання ресурсів організації. Завдяки комунікаційній стратегії можна буде реалізувати стратегічні цілі організації із максимальним економічним та продуктивним ефектом.

4. Вплив на громадськість. Комунікаційна стратегія дозволяє активно впливати на громадськість для того, щоб правильно побудувати взаємодію із конкретною організацією.

5. Підвищення ефективності роботи організації. Комунікаційна стратегія позитивно впливає на досягнення загальної результативності організації за окремими показниками [44, с. 74–75].

Комунікаційна політика в публічному секторі передбачає чітку стратегію взаємодії з діловою спільнотою, відому як «урядові комунікації». Ефективність такої політики забезпечується через багаторівневу модель комунікації, що трансформується від простого інформування та консультування до повноцінного діалогу та стратегічного партнерства між владою та бізнесом.

У межах реалізації комунікаційної політики інформування виступає базовим інструментом односторонньої взаємодії суб’єктів владних повноважень із громадськістю та бізнес-середовищем. Це не просто технічне оприлюднення статистичних чи нормативних даних, а стратегічний захід, спрямований на підсилення публічної політики. Максимальна обізнаність стейкхолдерів із критеріями та механізмами державних рішень знижує рівень скептицизму та сприяє формуванню лояльності до регуляторних практик,

перетворюючи інформування на фундамент для досягнення суспільної підтримки [2, с. 56-57].

Цілком погоджуємось з судженнями Є. Зінов'єва вважає, що комунікаційна політика органів влади щодо бізнес-структур базується на поєднанні однобічного інформування та інтерактивного діалогу. Перший рівень реалізується через цифрові платформи (офіційні сайти) та публічну звітність, забезпечуючи фундамент довіри та відкритості. Другий рівень – діалоговий – виступає механізмом комунікації. Використовуючи такі інструменти, як зустрічі з колективами та прямі звернення, влада не лише доносить власну позицію, а й здійснює експертну оцінку ефективності політичних рішень через призму сприйняття їх підприємницькими колами [10, с. 71].

У межах комунікаційної політики консультування виступає як інструмент стратегічного діалогу між владою та бізнес-спільнотою. Ця практика забезпечує паритетний обмін інформацією та ідеями, що дозволяє органам управління не лише досягати консенсусу, а й якісно вдосконалювати політичні рішення. Через систему консультацій комунікаційна політика трансформується у джерело аналітичних даних, допомагаючи виявляти нові напрями розвитку та впроваджувати інноваційні механізми економічної взаємодії.

Проаналізувавши дослідження В. Дрешпака, можна зазначити, що у межах реалізації комунікаційної політики механізм консультування (через громадські слухання, круглі столи та дорадчі ради) виступає формою двосторонньої взаємодії, що, на відміну від простого інформування, передбачає залучення зовнішніх стейкхолдерів. Проте така комунікація часто зберігає асиметричність: суб'єкт владних повноважень домінує в інформаційному полі, самостійно формуючи порядок денний та виступаючи ініціатором змін, тоді як участь бізнес-спільноти зводиться до надання коментарів, що мають лише рекомендаційний характер [8].

Отже, у контексті формування комунікаційної політики зазначені форми взаємодії розподіляються за рівнем їх стратегічної значущості. Зокрема, такі інструменти, як інформування та діалог, складають тактичний фундамент політики, забезпечуючи оперативний зв'язок. Консультування виступає

перехідною ланкою, що може набувати як тактичного, так і стратегічного характеру залежно від управлінського контексту. Натомість найвищим проявом реалізації комунікаційної політики є партнерство, яке відображає її стратегічну мету – встановлення довготривалої та системної взаємодії.

У контексті дослідження еволюції публічних комунікацій вагомим є підхід Д. Дубова, який зазначає, що приблизно з середини 1970-х років ЗМІ трансформувалися з нейтрального каналу передачі інформації на активного суб'єкта (або псевдосуб'єкта) політичного процесу. Автор доводить, що через монополізацію суспільно-значущих каналів медіаспільнотою органи публічного управління опиняються в становищі «заручників» у сфері висвітлення власної діяльності, що провокує кризу довіри з боку суспільства. Відповідно, ефективність сучасної комунікаційної політики суб'єктів владних повноважень полягає не в пошуку медійної лояльності, а в диверсифікації каналів інформування через широке впровадження інструментів електронного урядування та перехід до «діалогової моделі», яка дає змогу взаємодіяти з громадянами безпосередньо, минаючи медіа-посередників [9, с. 61–62].

Ефективна комунікаційна політика органів публічної влади є фундаментом їхньої взаємодії із зовнішнім середовищем, що дозволяє не лише успішно реалізовувати державну стратегію, а й адаптувати реформи до динамічних суспільних викликів. Ключовий вектор такої політики спрямований на системне формування позитивного іміджу та зміцнення суспільної довіри через інструменти прозорості та відкритості.

Ефективна комунікаційна політика передбачає перехід від інтуїтивного планування до аналітично обґрунтованого супроводу управлінських рішень. Основним методом оцінки якості взаємодії зі ЗМІ є контент-аналіз, який дозволяє за допомогою квантифікації ключових смислових одиниць визначити характер висвітлення діяльності органу влади. Системний моніторинг комунікаційного простору забезпечує безперервне відстеження інформаційних потоків, що дає змогу корегувати комунікаційну стратегію відповідно до реальної присутності політичного порядку денного в медіаполі та реакції бізнес-спільноти [10].

О. Михайлова зазначає, що комунікаційна політика органу публічної влади формується як відповідь на запити та стан зовнішнього середовища. Саме зовнішні фактори визначають архітектуру комунікаційних цілей, змушуючи адміністративні структури адаптувати свої довгострокові плани до реальних умов. Таким чином, стратегічний аспект комунікацій полягає у виборі таких напрямів інформаційної активності, які б максимально використовували можливості середовища для успішного впровадження державної політики.

Отже, можна зробити висновок, що ефективність комунікаційної політики в органах публічної влади визначається її здатністю адаптуватися до динамічних змін зовнішнього середовища. Вона виступає інструментом реалізації довгострокових державних цілей через розробку альтернативних комунікаційних стратегій, що спрямовані на зміцнення національного позиціонування та формування стійкості до дезінформаційних загроз у різних сферах функціонування держави.

У контексті обґрунтування теоретичних засад публічного управління вагомим є підхід О. Михайлової, яка наголошує на необхідності докорінного переходу від традиційної моделі інформування до моделі суб’єкт-суб’єктної взаємодії в процесі прийняття стратегічних управлінських рішень. За такого підходу комунікаційна стратегія розглядається не як інструмент механічної трансляції урядових рішень чи пошуку медійної лояльності, а як гнучка управлінська компетентність, спрямована на зменшення ризиків, координацію інформаційних потоків та адаптацію державних реформ до змін зовнішнього середовища [19].

Функціональний потенціал комунікаційної політики в публічному управлінні виокремлює В. Дрешпак. Зокрема, аналітично-прогностична функція спрямована на моніторинг інформаційного середовища та моделювання ймовірних комунікаційних сценаріїв. Етап планування передбачає стратегічне визначення цілей та ресурсне забезпечення взаємодії з аудиторією. Координуюча та адміністративна функції відповідають за внутрішню синхронізацію підрозділів та ефективний менеджмент комунікаційних структур. Безпосередня реалізація політики здійснюється через

виробничу (створення контенту для сайту та ЗМІ) та комунікативну (організація публічних заходів) функції. Важливим складником є також консультативно-методична підтримка, що забезпечує фаховий супровід керівництва та персоналу з питань інформаційної взаємодії [7].

У результаті теоретичного аналізу сутності та складових комунікаційної політики в системі публічного управління можна зробити такі висновки, що сучасний етап розвитку державного управління в Україні характеризується переходом від жорсткої ієрархічної моделі до сервісно-орієнтованої. За таких умов комунікація перестає бути лише допоміжним інструментом і набуває статусу самостійної політичної категорії, що виступає головним чинником формування суспільної довіри та легітимізації владних рішень. На відміну від лінійного інформування, комунікаційна політика є системною, стратегічно спрямованою діяльністю, що має двобічний (реципрокний) характер. Її головною метою є перехід від «державного монологу» до «суспільного діалогу», що передбачає не лише трансляцію рішень влади, а й активну акумуляцію зворотного зв’язку від громадян та бізнес-середовища. Комунікаційна політика є складним утворенням, що охоплює кілька взаємопов'язаних складових: нормативно-ціннісну (місія та принципи), інституційну (діяльність спеціалізованих підрозділів та кадрів), інструментально-технологічну (канали поширення, включаючи вебсайти та соцмережі), контентну (управління наративами) та безпосередньо комунікативну (процеси взаємодії).

Ефективність комунікаційної політики реалізується через еволюцію форм взаємодії зі стейкголдерами: від базового інформування (тактичний рівень) та консультування (перехідний рівень) до найвищої форми – партнерства (стратегічний рівень), що передбачає спільне прийняття рішень та консолідацію зусиль влади й громади.

Успішна комунікаційна політика базується на аналітично обґрунтованому плануванні та здатності оперативно адаптуватися до викликів зовнішнього середовища. Вона виступає інструментом реалізації довгострокових цілей

держави, забезпечуючи формування позитивного іміджу, протидію дезінформації та вибудовування партнерських відносин із медіасередовищем.

Таким чином, комунікаційна політика в системі публічного управління є інтегративним механізмом, який трансформує розрізнені інформаційні потоки у цілісний комунікативний простір, створюючи фундамент для сталого розвитку територіальних громад та держави в цілому.

1.2 Офіційний вебсайт як інструмент стратегічних комунікацій та забезпечення прозорості влади

Офіційний вебсайт органу місцевого самоврядування є фундаментом його цифрової присутності. У системі стратегічних комунікацій він виконує роль єдиного джерела публічної інформації, забезпечуючи верифікованість, повноту та офіційність інформації, що транслюється від імені владної інституції.

У сучасних реаліях ключовим і дедалі потужнішим інструментом у цій сфері стають офіційні вебсайти органів державної влади та місцевого самоврядування. Забезпечення громадян актуальною, повною та достовірною інформацією через ці ресурси є фундаментом успішної комунікації. Саме така прозорість і оперативність з боку влади сприяють ефективному розв’язанню нагальних проблем суспільства.

Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України № 493 від 12 червня 2019 року, було встановлено уніфіковані стандарти щодо візуального оформлення та функціональності офіційних вебпорталів органів влади. Ключовий акцент у документі зроблено на забезпеченні інклюзивності контенту, що передбачає адаптацію ресурсів для користувачів із порушеннями зору, слуху, мовлення чи ментальної сфери. Зокрема, нормативи вимагають дотримання високого коефіцієнта контрастності (не менше 4,5:1) та пріоритетності текстового формату публікації документів безпосередньо на сторінках сайту для полегшення їх зчитування допоміжними технологіями [22].

Згідно з актуальними нормами законодавства, зокрема наказом Міністерства цифрової трансформації України № 57 від 2022 року та

постановою КМУ № 493, архітектура офіційних вебсайтів має базуватися на принципах логічності та інтуїтивно зрозумілої ієрархії. Структурування контенту повинно забезпечувати користувачеві можливість швидкої навігації та оперативного пошуку даних. Окремим стандартом визначено вимогу щодо адаптивності ресурсу, що передбачає коректне відображення сайту на пристроях з різною роздільною здатністю екрана (від смартфонів до стаціонарних комп'ютерів). Крім того, обов'язковим є дотримання цілісної стилістики та дизайну всіх сторінок, що безпосередньо впливає на рівень доступності та якості сприйняття інформації про діяльність органів влади.

Відповідно до розпорядження Голови Верховної Ради України [24], ухвалено ключові документи, що регулюють роботу державних онлайн-майданчиків: Положення про веб-ресурси та Порядок їх супроводження. Ці норми базуються на Конституції та чинному законодавстві України.

Згідно з документами, вебресурси мають офіційний статус джерел, які не лише висвітлюють роботу органів державної в інтернеті, а й є частиною законотворчого процесу. До офіційної мережі вебресурсів належать сайти Верховної Ради, її Голови, профільних комітетів та підрозділів Апарату.

Також у документі закріплено термін «вебсайт». Він розглядається як поєднання програмних засобів, технічного обладнання та електронних документів, що за єдиною адресою в мережі забезпечують громадянам і організаціям доступ до інформації та послуг відповідної установи.

Діяльність органів державної виконавчої влади та місцевого самоврядування підлягає обов'язковому впорядкуванню та публічному висвітленню. Відповідно до Указів Президента та Постанов Кабінету Міністрів України [про заходи, про додаткові заходи], ці органи зобов'язані вести офіційні вебсторінки, забезпечуючи громадян достовірними даними. Будь-яка офіційна інформація про їхню роботу має оприлюднюватися оперативно – протягом п'яти робочих днів з моменту її появи.

Згідно з нормативними вимогами [21], встановлено єдиний порядок інформаційного та технічного супроводу вебпорталу органів виконавчої влади. Це включає чітку структуру та дизайн сайтів, регламент подання даних, а також

технічні стандарти доступності для людей із порушеннями зору та слуху. Окремими міжвідомчими наказами визначено механізми наповнення, функціонування та регулярного моніторингу цих ресурсів, а органам місцевого самоврядування рекомендовано адаптувати свою роботу до цих стандартів.

Нормативні вимоги до побудови офіційних вебсторінок органів публічної влади акцентують на наскрізній доступності навігаційних елементів. Головне меню та мапа сайту мають бути ідентичними для всіх сторінок ресурсу, базуючись на використанні загальновживаної лексики без складних термінологічних конструкцій.

Особлива роль відведена стартовій сторінці, яка повинна виконувати функцію інформаційного хабу. Вона має обов'язково містити:

1) навігаційні інструменти (меню, мапа, інтерактивна структура розділів);
2) сервіс швидкого пошуку по сайту;
3) інформаційний блок (анонси подій та найважливіші новини);
4) контактні дані органу влади.

Державні стандарти визначають обов’язковий перелік тематичних блоків, що мають бути представлені на сайті муніципалітету або органу виконавчої влади. До базової структури належать розділи: «Про орган», «Діяльність», «Інструменти громадської участі», «Публічні кошти», а також актуальний для поточного періоду розділ – «Воєнний (надзвичайний) стан».

Зокрема, розділ «Про орган» має забезпечувати вичерпне представлення інституції через такі підрозділи:

1. Правові та загальні засади діяльності.
2. Організаційна структура установи.
3. Графік роботи та детальні контакти.
4. Перелік підпорядкованих установ.
5. Відомості про вакантні посади.

Відповідно до нормативно-правових вимог, зокрема Постанови КМУ № 3, офіційні інтернет-ресурси органів влади повинні містити окремий структурований блок (першу сторінку або вкладку), присвячений засадам

функціонування установи. У цьому розділі підлягають обов’язковому оприлюдненню дані про місію, стратегічні цілі, функції та межі повноважень органу. Виклад такої інформації має бути лаконічним, актуальним та достовірним, що дозволяє громадянам чітко ідентифікувати компетенцію органу та розуміти правове поле його діяльності.

Згідно з державними стандартами, розділ «Діяльність» на вебсайті органу публічної влади має забезпечувати вичерпне висвітлення поточної та стратегічної роботи установи. Цей блок контенту повинен включати детальні відомості про плани роботи, реалізацію пріоритетних завдань та звіти про їх виконання. Обов'язковим є оприлюднення інформації про державні (або місцеві) цільові програми, які перебувають у стані реалізації, а також відомостей про проведення тендерів і державних закупівель. Такий підхід гарантує прозорість управлінського циклу – від планування до фінансової звітності – та дозволяє громадянам оцінювати результативність діяльності органу.

Розділ «Громадська участь» є ключовим інструментом реалізації прав громадян на участь у місцевому самоврядуванні через цифрові канали. Згідно з методичними стандартами, цей блок має забезпечувати консолідацію всіх наявних механізмів впливу громади на прийняття рішень. До обов'язкового наповнення належать посилання на сервіси електронних петицій, платформи для проведення консультацій з громадськістю та інструменти «Громадського бюджету» (бюджету участі). Оприлюднення цієї інформації в межах єдиного розділу дозволяє трансформувати офіційний сайт із суто інформаційного ресурсу на інтерактивну платформу демократичного діалогу.

У системі стратегічних комунікацій розділ «Публічні кошти» виступає головним інструментом фінансової підзвітності органу місцевого самоврядування. Згідно з методичними рекомендаціями, цей блок має забезпечувати безперешкодний доступ громадськості до інформації про формування та використання бюджетних ресурсів. Оприлюднення даних про бюджетні призначення, касові видатки та виконання паспортів бюджетних програм дозволяє трансформувати декларативну відкритість у реальний

механізм громадського контролю, що сприяє підвищенню рівня довіри до інститутів влади та зниженню корупційних ризиків.

Оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах органів влади з акцентом на зручності та логіці навігації. Зокрема, вимагається дотримання правила «трьох натискань», згідно з яким структура розділів має дозволяти користувачеві знайти потрібні дані щонайбільше за три дії. Проте зазначається, що цим правилом можна знехтувати, якщо його виконання призведе до накопичення надмірної кількості несортованих даних на одній сторінці, що лише ускладнить доступ до інформації.

Важливу роль у забезпеченні доступності відіграє пошукова система сайту, яка повинна мати достатню кількість фільтрів для сортування матеріалів за тематикою, ключовими словами, датою публікації або назвою документа. Крім того, наголошується на необхідності збереження цілісності даних. Це означає, що інформація певної категорії, яку закон зобов’язує оприлюднювати, має подаватися єдиним блоком, а не фрагментуватися по різних розділах чи підрозділах вебсайту.

Основна мета цих правил – забезпечити максимальну прозорість, зручність для громадян та достовірність даних.

По-перше, органи виконавчої влади та місцевого самоврядування мають орієнтуватися на зручність навігації. Це передбачає впровадження правила «трьох натискань», щоб будь-яку необхідну інформацію можна було знайти швидко. При цьому важливо зберігати баланс: не варто перевантажувати одну сторінку масивом неструктурованих даних лише заради зменшення кількості кліків. Для спрощення пошуку сайт обов'язково повинен мати систему фільтрації за ключовими словами, датами, заголовками та тематичними розділами.

По-друге, органи влади зобов’язані підтримувати актуальність та точність оприлюднених відомостей. Це досягається шляхом регулярного оновлення даних відповідно до змін у законодавстві чи поточній діяльності установи. Кожна публікація має містити дві обов'язкові дати: день оприлюднення та день

останнього редагування. Для забезпечення відповідальності ці функції мають бути офіційно закріплені в посадових інструкціях відповідних працівників.

По-третє, важливим аспектом є інтеграція та відкритість. Фінансова інформація та дані про закупівлі мають супроводжуватися посиланнями на державні платформи, як-от «Prozorro», що підтверджує їхню достовірність. Інформація не повинна бути фрагментованою; якщо закон вимагає оприлюднення певної категорії даних, вони мають подаватися цілісно в одному місці. Нарешті, обов'язковим елементом є наявність зворотного зв'язку, який дозволяє громадянам оперативно повідомляти про помилки, а органам влади – вчасно їх виправляти.

Рівень інформаційної відкритості державних установ можна чітко виміряти за допомогою кількісного аналізу їхньої активності в інтернеті. На сьогодні законодавство встановлює конкретні вимоги до контенту: офіційні сторінки центральних органів виконавчої влади мають містити 20 обов'язкових категорій даних, а ресурси місцевої влади – 26.

Попри те, що за останній час державні вебсайти пройшли помітний шлях модернізації, проблема наповнення залишається актуальною. Більшість онлайн-ресурсів все ще не забезпечують повноту та вчасне оновлення інформації про свою роботу. Крім того, значна частина цих сайтів досі не орієнтована на реальні запити та зручність пересічних громадян, що обмежує їхню ефективність як інструментів комунікації [16, с. 13].

Завдяки сучасним технологіям стає можливим швидке та неупереджене інформування суспільства про результати роботи влади на всіх рівнях. Це не лише відкриває громадянам доступ до важливих публічних даних, а й створює реальні умови для їхнього залучення до процесів державотворення. Таким чином, цифрові інструменти стають ключем до реалізації конституційного права кожного українця безпосередньо впливати на управління країною та розвиток власних громад.

Стратегічний потенціал офіційного вебсайту полягає у його здатності системно працювати над репутацією та іміджем установи, де через продуманий дизайн і зміст формується візуальна ідентичність міста як сучасного та

відкритого до інновацій центру. Важливою функцією ресурсу є формування порядку денного, що дозволяє органу влади самостійно визначати пріоритетність тем, акцентуючи увагу громади на ключових реформах чи безпекових заходах. В умовах гібридних загроз сайт забезпечує інформаційну суб'єктність, стаючи головним інструментом боротьби з дезінформацією та надійним першоджерелом, що працює без посередників.

І. Корж вважає, що окрім стратегічного позиціонування, вебсайт є фундаментальним інструментом реалізації принципів прозорості та відкритості влади. Це досягається через відкритий доступ до публічної інформації, зокрема оприлюднення бюджетних показників та рішень ради, що суттєво знижує корупційні ризики. Ефективність такої прозорості напряму залежить від навігаційної доступності, де чітка структура сайту дозволяє громадянам без перешкод знаходити потрібні послуги чи документи. Кінцевим результатом такої відкритості стає повноцінна підзвітність, де регулярні звіти про роботу посадовців сприяють зміцненню інституційної довіри з боку громади [16, с.15].

У сучасних стратегічних комунікаціях офіційний вебсайт перестає бути лише інструментом одностороннього інформування, трансформуючись у повноцінну платформу електронної демократії, де прозорість набуває динамічного характеру через інтерактивність. Це стає можливим завдяки інтеграції конкретних цифрових інструментів, які дозволяють мешканцям безпосередньо впливати на життя громади. Зокрема, через електронні петиції громадяни отримують реальний механізм формування порядку денного місцевої влади, а цифровізація систем звернень дає змогу не лише подавати скарги чи пропозиції, а й відстежувати процес їх розгляду в реальному часі. Найвищою ж формою залучення мешканців до управління стає громадський бюджет, який через платформу для голосування дозволяє людям самостійно визначати пріоритетні проєкти розвитку свого міста. Таким чином, вебсайт перетворюється на простір активної взаємодії, де кожен користувач стає безпосереднім учасником державотворчих процесів.

Таким чином, офіційний вебсайт є інтегративною платформою, де стратегічне позиціонування влади поєднується з практичними інструментами

демократичного контролю. Він забезпечує перехід від «декларативної» відкритості до реальної прозорості, створюючи безпечне та зручне середовище для діалогу між муніципалітетом та громадою. Ефективність комунікаційної політики на цьому рівні безпосередньо корелює з рівнем лояльності населення та стійкістю інформаційного простору регіону.

1.3 Нормативно-правове регулювання діяльності офіційних інтернет-представництв органів влади в Україні

Комунікативна діяльність у сфері публічного управління базується на суворому дотриманні законодавства України. Це включає норми Конституції, Цивільного та Кримінального кодексів, а також спеціальні закони, що регулюють інформаційну галузь, роботу медіа та специфіку комунікацій у сучасному цифровому суспільстві.

Нормативно-правове регулювання діяльності офіційних інтернет-представництв (вебсайтів, порталів) в Україні базується на комплексному підході, що поєднує загальні інформаційні права та спеціальні вимоги до цифровізації державних послуг.

Стаття 34 Конституції України виступає ключовим регулятором інформаційно-комунікативної сфери, оскільки вона не лише гарантує кожному право на свободу думки, слова та вільне вираження поглядів, а й закладає правовий механізм обігу інформації в будь-якій формі. Водночас положення цієї статті передбачають можливість законодавчого обмеження зазначених прав у випадках, коли це необхідно для захисту національної безпеки, територіальної цілісності, громадського порядку чи репутації інших осіб, а також задля підтримання авторитету правосуддя та збереження конфіденційних даних [15].

Відповідно до статті 57 Конституції України, кожна особа має фундаментальне право на ознайомлення зі своїми правами та обов’язками, що реалізується через обов’язкове оприлюднення відповідних нормативних актів. Будь-які закони чи розпорядження, які стосуються правового статусу громадян,

повинні бути офіційно доведені до відома населення у чітко встановленому порядку. Важливою гарантією цього права є те, що будь-який нормативно-правовий акт, який не пройшов процедуру офіційного оприлюднення, вважається недійсним і не створює жодних юридичних наслідків.

Цивільний кодекс України виступає ключовим регулятором майнових та особистих немайнових відносин, охоплюючи також і сферу публічних комунікацій. Особливе значення в цьому контексті має стаття 200, яка визначає інформацію як специфічне нематеріальне благо, що охоплює будь-які відомості чи дані, зафіксовані на фізичних носіях або в цифровому форматі. Важливою гарантією для суб'єктів інформаційних відносин є передбачене законом право вимагати припинення порушень, а також стягнення майнової та моральної шкоди, заподіяної протиправними діями. При цьому конкретні процедури використання інформаційних ресурсів та механізми захисту прав на них визначаються відповідним законодавством [43].

Стаття 277. Спростування недостовірної інформації одна з найважливіших статей для комунікації в мережі. Вона регулює порядок спростування відомостей, що порочать честь, гідність чи ділову репутацію. Якщо на офіційному сайті органу влади опубліковано недостовірні дані, саме на підставі цієї статті суб'єкт має право вимагати їх спростування в такий самий спосіб, у який вони були поширені (тобто через той самий сайт) [43].

Норми, які позначені в Статті 297 та Статті 299 про право на повагу до гідності, честі та недоторканність ділової репутації зобов'язують адміністраторів та редакторів офіційних порталів стежити за змістом публікацій. Вони гарантують кожній особі право на захист у разі, якщо інформаційна діяльність органу влади на його офіційному ресурсі завдає шкоди репутації людини чи організації.

Офіційні представництва часто публікують звіти, розпорядження чи судові рішення, тому необхідно враховувати Статті 301–302. Право на особисте життя та інформацію про стан здоров'я, які обмежують можливість розголошення персональних даних та конфіденційної інформації про приватне

життя особи без її згоди (крім випадків, визначених законом в інтересах нацбезпеки чи прав людини) [43].

Закон України «Про інформацію» [33] визначає право на доступ до інформації та обов’язок органів влади висвітлювати свою діяльність. Синтез та аналіз зазначених норм дає змогу стверджувати, що офіційне інтернет-представництво органу влади в Україні є не лише інформаційним ресурсом, а повноцінним правовим інструментом реалізації державної політики. Керуючись статтями 5, 7 та 18, можна зробити висновок, що держава закріплює за собою обов'язок забезпечувати прозорість управління, де вебсайт виступає матеріальним втіленням права громадян на вільний доступ до суспільно важливих даних. При цьому суб'єкт владних повноважень отримує чітко визначений статус, який зобов'язує його не лише створювати таку платформу, а й підтримувати її актуальність у межах загальної стратегії цифровізації.

Особливу увагу в регулюванні приділено якісним характеристикам контенту та формі його подачі. Стаття 10 вимагає суворого дотримання мовного законодавства, що перетворює інтерфейс та наповнення сайту на інструмент утвердження державної мови в цифровому просторі. Разом із тим, стаття 21 виконує роль безпекового фільтра, який зобов'язує адміністраторів ресурсу проводити чітку межу між відкритою інформацією про стан довкілля чи використання бюджетних коштів та відомостями, що мають обмежений доступ. Це забезпечує баланс між публічністю влади та захистом національних інтересів [33].

Етико-правова складова діяльності офіційних сайтів базується на захисті прав конкретної особи та відповідальності самого органу за власні дії. Згідно зі статтями 11 та 26, цифрова комунікація накладає на установу обов'язок гарантувати конфіденційність персональних даних під час обробки електронних звернень, а також надає громадянам юридичний механізм для спростування недостовірної інформації. Таким чином, інтернет-представництво стає зоною високої правової відповідальності, де презумпція достовірності офіційних повідомлень підкріплюється можливістю судового захисту та

відшкодування шкоди, що остаточно трансформує роль таких ресурсів із простої «візитівки» у повноцінний майданчик електронного врядування [33].

Закон України «Про доступ до публічної інформації» зобов'язує оприлюднювати звіти, проєкти рішень, структуру та контакти установ у формі відкритих даних. Синтез норм цього Закону дає змогу визначити чіткий перелік вимог до наповнення, функціональності та ролі вебсайтів у системі демократичного врядування.

Центральне місце в регулюванні посідає стаття 15, яка встановлює обов'язок розпорядників інформації оприлюднювати на своїх ресурсах вичерпний перелік відомостей: від нормативно-правових актів та проєктів рішень до звітів про використання бюджетних коштів і планів заходів. Аналіз цієї норми свідчить, що інтернет-представництво перестає бути лише майданчиком для новин, стаючи обов'язковим цифровим архівом, де документи мають з'являтися не пізніше п'яти робочих днів із дня їх затвердження. Це створює умови для реального громадського контролю, оскільки доступ до цих даних забезпечується безпосередньо, без потреби надсилати окремий запит [26].

Іншим важливим аспектом є стаття 14, яка зобов'язує органи влади створювати спеціальні структурні підрозділи або призначати відповідальних осіб для оприлюднення інформації та забезпечення роботи офіційних вебсайтів. Це свідчить про інституціоналізацію цифрової комунікації, де наповнення сайту визнається не технічним, а управлінським процесом. Водночас стаття 5 Закону визначає оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах як один із пріоритетних способів забезпечення доступу до неї, що фактично прирівнює публікацію в інтернеті до офіційного оприлюднення в друкованих виданнях [26].

Аналіз статті 10 щодо захисту прав запитувачів у цифровому середовищі вказує на те, що офіційні сайти мають забезпечувати можливість подання запитів в електронній формі. Це перетворює сайт на інтерактивний канал зв'язку, де орган влади зобов'язаний надати зручний інтерфейс для зворотного зв'язку. Разом із тим, стаття 13 підкреслює, що розпорядники інформації несуть

відповідальність за достовірність даних, розміщених на своїх ресурсах, що змушує державні установи впроваджувати суворі регламенти перевірки контенту перед його публікацією.

Окрему увагу в контексті сучасного розвитку інформаційного суспільства варто приділити статті 10-1, яка впроваджує поняття «відкритих даних». Ця норма вимагає від органів влади оприлюднювати інформацію у форматах, що дозволяють її автоматизовану обробку (машиночитаний вигляд). Таким чином, роль інтернет-представництва трансформується: воно стає не просто джерелом візуальної інформації для людини, а базою даних для аналітичних систем, стартапів та громадських моніторингових платформ. Це значно розширює функціонал офіційних сайтів, роблячи їх частиною глобальної екосистеми відкритих даних [26].

Підсумовуючи, Закон «Про доступ до публічної інформації» формує сувору регуляторну рамку, яка перетворює офіційні інтернет-представництва на інструмент тотальної прозорості. Завдяки цим нормам вебсайт органу влади стає юридично значущим джерелом правдивої інформації, обов’язковим до оновлення та адаптованим до потреб сучасного цифрового суспільства. Це мінімізує корупційні ризики та забезпечує безумовне право громадян знати про діяльність держави в режимі реального часу.

Закон України «Про медіа»: Регулює статус онлайн-медіа, якими частково можуть вважатися інформаційні ресурси органів влади в контексті поширення масової інформації.

Закон чітко визначає, що офіційні інтернет-представництва не є медіа за замовчуванням, якщо вони використовуються виключно для оприлюднення офіційної інформації та надання адміністративних послуг. Однак, якщо орган влади через свій сайт здійснює регулярне поширення масової інформації, що має ознаки журналістики, він потрапляє під дію окремих обмежень та стандартів, визначених для суб'єктів у сфері онлайн-медіа. Це створює ситуацію, де офіційний портал поєднує в собі функції державного бюлетеня та цифрової комунікаційної платформи.

Закон «Про медіа» накладає на офіційні ресурси жорсткі вимоги щодо протидії дезінформації та пропаганді. Це особливо актуально в контексті національної безпеки, оскільки офіційні сайти органів влади сприймаються аудиторією як джерела з найвищим рівнем довіри. Будь-яке використання офіційного ресурсу для поширення недостовірних відомостей або мови ворожнечі тепер розцінюється як грубе порушення законодавства про медіа, що може потягнути за собою не лише репутаційні, а й прямі юридичні санкції, передбачені для інформаційних суб'єктів [34].

Закон вимагає, щоб будь-який суб'єкт, що поширює інформацію в мережі, був чітко ідентифікований. Для офіційних інтернет-представництв це означає обов'язкове розміщення вичерпних даних про власника ресурсу, контактну інформацію та особу, відповідальну за випуск матеріалів. Це унеможливлює функціонування анонімних державних платформ і забезпечує персоніфіковану відповідальність за кожне опубліковане повідомлення [34].

Крім того, Закон «Про медіа» інтегрує європейські підходи до регулювання аудіовізуального контенту, що безпосередньо впливає на діяльність сайтів органів влади, які активно використовують відеозвіти чи прямі трансляції. Такі матеріали мають відповідати вимогам щодо захисту дітей від шкідливого контенту та маркування реклами, якщо вона присутня у формі соціальних проєктів. Таким чином, сучасна правова база через Закон «Про медіа» остаточно виводить офіційні сайти з «сірої зони» вільного інтернету, підпорядковуючи їх стандартам якості, достовірності та безпеки, які є спільними для всього медійного простору України [34].

Закон України «Про захист персональних даних» встановлює вимоги до обробки даних громадян, які користуються електронними сервісами на сайтах.

Фундаментальною основою діяльності сайтів у цьому контексті є стаття 6, яка встановлює принцип законності та відповідності мети обробки даних. Це означає, що будь-яка форма зворотного зв'язку, реєстрація в особистому кабінеті чи підписка на розсилку на офіційному порталі повинна мати чітко визначену правову підставу. Орган влади не має права збирати через сайт більше інформації про громадянина, ніж це необхідно для надання конкретної

послуги чи розгляду звернення. Таким чином, надмірність даних, що збираються через онлайн-форми, є прямим порушенням цього закону.

Стаття 7 та стаття 11 регулюють найбільш чутливі аспекти цифрової комунікації, а саме роботу з особливими категоріями даних та підстави для їх обробки. Офіційні представництва часто публікують розпорядження, накази або протоколи, які можуть містити відомості про фізичних осіб. Аналіз цих норм свідчить про обов'язок органу влади проводити деперсоналізацію (знеособлення) інформації перед її оприлюдненням, якщо закон не вимагає іншого. Водночас стаття 11 легітимізує обробку даних на сайті як виконання повноважень органу державної влади, що дозволяє функціонувати системам електронних петицій та сервісам «Електронне місто» без отримання додаткової згоди у випадках, передбачених законом [30].

Безпековий аспект діяльності інтернет-представництв базується на вимогах статті 24, яка зобов'язує володільця даних забезпечити їх захист від випадкової втрати, знищення чи незаконного доступу. Для державних ресурсів це означає необхідність впровадження технічних засобів шифрування та використання сертифікованих комплексних систем захисту інформації. Будь-який витік даних із сервера офіційного сайту внаслідок кібератаки розцінюється не лише як технічний збій, а як порушення права людини на невтручання в особисте життя, що тягне за собою адміністративну або кримінальну відповідальність посадових осіб [30].

Прозорість взаємодії забезпечується статтями 8 та 12, які закріплюють права суб'єкта даних та обов'язок органу влади повідомляти про те, хто, як і з якою метою збирає інформацію. На практиці це реалізується через обов'язкову наявність на офіційних сайтах розділу «Політика конфіденційності» або «Положення про обробку персональних даних». Аналіз показує, що відсутність такого зрозумілого роз'яснення на головній сторінці або у формах реєстрації робить діяльність інтернет-представництва юридично вразливою, оскільки громадянин має бути чітко поінформований про свої права, зокрема про право на доступ до своїх даних, їх виправлення або видалення [30].

Таким чином, Закон «Про захист персональних даних» перетворює офіційний сайт на зону суворої звітності, де кожен байт інформації про громадянина має бути захищеним, юридично обґрунтованим та прозорим у використанні. Це змушує органи влади переходити від простого інформування до складних систем цифрової безпеки, що гарантують недоторканність приватного життя в умовах глобальної цифровізації управління.

Отже, аналіз нормативно-правового регулювання комунікативної діяльності в публічній сфері дозволяє зробити комплексні висновки щодо статусу та відповідальності офіційних інтернет-представництв органів влади в Україні.

Офіційні вебсайти та портали сьогодні трансформувалися з допоміжних інформаційних ресурсів у фундаментальні правові інструменти державного управління. Їхня діяльність базується на чіткій ієрархії норм, де Конституція України закладає базис свободи слова та права на інформацію, водночас визначаючи межі цих прав задля захисту національної безпеки та репутації осіб. Ключовим принципом функціонування цих ресурсів є обов’язковість оприлюднення нормативних актів, адже без цифрової публікації вони не набувають юридичної сили, що робить інтернет-представництва критично важливою ланкою в забезпеченні правової обізнаності громадян.

Цивільно-правовий аспект діяльності офіційних порталів накладає на органи влади сувору відповідальність за зміст поширеної інформації. Визнання інформації нематеріальним благом зобов’язує адміністраторів ресурсів ретельно верифікувати дані, забезпечуючи право осіб на захист честі, гідності та ділової репутації через механізми оперативного спростування. Водночас виникає необхідність суворого дотримання приватності, що вимагає деперсоналізації документів перед їх оприлюдненням та недопущення розголошення конфіденційних відомостей про особисте життя.

Законодавство про доступ до публічної інформації та захист персональних даних остаточно закріплює статус офіційного сайту як прозорого цифрового архіву та інтерактивного каналу зв’язку. Вимога публікації відкритих даних у машиночитаних форматах перетворює ці ресурси на

інтелектуальну базу для громадського контролю та аналітики. Разом із тим, впровадження комплексних систем захисту інформації та дотримання принципів мінімізації збору даних гарантують безпеку цифрової взаємодії. Таким чином, сучасне правове поле виводить діяльність органів влади в інтернеті з площини вільного інформування в площину жорстко регламентованого електронного врядування, де кожен опублікований матеріал має офіційний статус, є юридично значущим та підпорядковується високим стандартам якості, достовірності й інклюзивності.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ РЕАЛІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ НА САЙТІ ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1 Загальна характеристика структури та функціональних можливостей сайту zp.gov.ua

Офіційний портал Запорізької міської ради (zp.gov.ua) є сучасним інструментом взаємодії між міською владою та громадою. У 2024 році сайт пройшов суттєве оновлення (перехід на нову версію), що зробило його більш адаптивним та функціональним.

Структурна організація ресурсу базується на ієрархічній моделі розподілу даних, де пріоритетним є забезпечення оперативного доступу до нормативно-правової бази та інструментів прямої взаємодії з громадою. Архітектура сайту включає розгалужену мережу тематичних категорій, які охоплюють ключові сфери життєдіяльності міста, зокрема економічний розвиток, житлово-комунальну інфраструктуру, соціальний захист та екологічну безпеку (рис. 2.1)

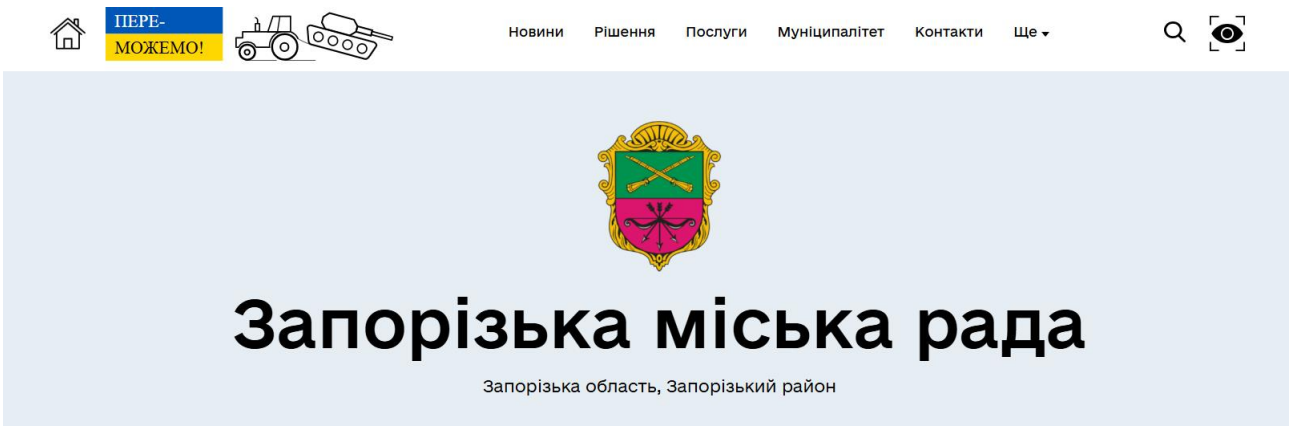


Рис. 2.1. Структура сайту Запорізької міської ради [20]

Структурна організація офіційного порталу Запорізької міської ради, представлена на зображенні, базується на принципах логічного групування інформаційних потоків та інтуїтивно зрозумілої навігації. Верхня частина сайту (хедер) містить горизонтальне меню, яке розділяє контент на стратегічні

напрями. Розділ «Новини» забезпечує динамічне інформування про поточні події, тоді як блоки «Рішення» та «Муніципалітет» складають фундаментальне ядро сайту, де акумулюється нормативно-правова база, відомості про структуру ради та депутатський корпус. Розділ «Послуги» орієнтований на практичну взаємодію з користувачем, надаючи доступ до адміністративних сервісів, а вкладка «Контакти» забезпечує необхідну комунікаційну підтримку.

Візуальна архітектура головної сторінки побудована за ієрархічним принципом, де центральне місце займає герб міста та офіційна назва установи, що чітко ідентифікує приналежність ресурсу. Навігаційна панель доповнена інструментами пошуку та спеціальним режимом для людей з порушеннями зору, що підкреслює інклюзивність структури. Нижче основного меню розташований блок «Важливо», призначений для акцентування уваги на найбільш актуальних новинах або термінових оголошеннях. Графічне оформлення лівої верхньої частини порталу містить патріотичну та тематичну символіку, що відображає сучасний соціокультурний контекст діяльності органу місцевого самоврядування. Загалом структура сайту демонструє перехід від простого накопичення даних до побудови функціональної сервісної платформи з чітким розмежуванням між інформаційними, правовими та сервісними модулями.

Функціональне наповнення порталу демонструє високий рівень інтеграції цифрових сервісів, спрямованих на демократизацію управлінських процесів. Важливою складовою є підсистема електронних петицій та консультацій, що виступає механізмом легітимізації громадської думки в системі місцевого самоврядування. Окремої уваги заслуговує інтеграція з міським контакт-центром, яка дозволяє автоматизувати обробку звернень громадян та забезпечує зворотний зв’язок у режимі реального часу. Наявність розділів для внутрішньо переміщених осіб та ветеранів свідчить про адаптивність інформаційної політики ресурсу до актуальних соціально-політичних викликів.

Технологічні параметри сайту відповідають сучасним стандартам вебузубіліті та інклюзивності. Використання адаптивного дизайну забезпечує коректне відображення контенту на різних типах пристроїв, тоді як версія для

осіб з порушеннями зору розширює коло потенційних користувачів. Прозорість діяльності міської ради підкріплюється функціоналом оприлюднення відкритих даних та відеотрансляцій сесійних засідань, що сприяє запобіганню корупційним ризикам. Таким чином, портал виконує роль не лише медійного майданчика, а й повноцінного сервісного хабу, що трансформує традиційні бюрократичні процедури у цифровізований формат взаємодії між владою та суспільством.

Розділ «Новини» на офіційному порталі Запорізької міської ради функціонує як основний інструмент медіакомунікації та оперативного інформування громади про діяльність органів місцевого самоврядування (рис.2.2). Структурна організація розділу базується на принципах хронологічної послідовності та тематичного групування контенту, що забезпечує логічність подання великих масивів інформації.

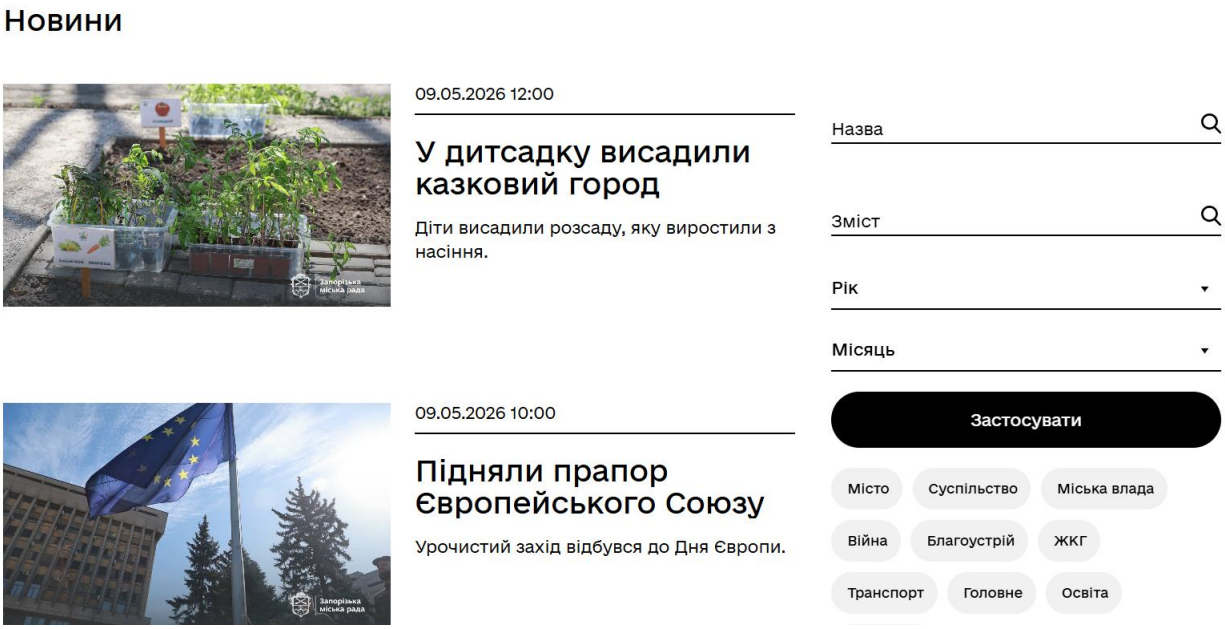


Рис. 2.2. Структурна організація розділу «Новини» [20]

Кожна інформаційна одиниця в стрічці новин має чітку візуальну та змістовну архітектуру, яка включає дату і точний час публікації, заголовок, коротку анотацію (лід) та ілюстративний фотоматеріал із офіційним логотипом міської ради. Такий підхід дозволяє користувачу швидко оцінити актуальність та зміст повідомлення без переходу на сторінку повного тексту.

Функціональні можливості розділу розширені завдяки розвиненій системі фільтрації та пошуку, розташованій у правій частині інтерфейсу. Механізм пошуку дозволяє здійснювати вибірку матеріалів за назвою та змістом, а також проводити ретроспективний аналіз подій за допомогою фільтрів року та місяця. Важливим елементом навігації є система тематичних тегів, які класифікують новини за галузями, такими як «Міська влада», «Суспільство», «ЖКГ», «Благоустрій», «Освіта» та «Транспорт». Окремі категорії, зокрема «Війна», відображають адаптацію інформаційного ресурсу до специфіки функціонування прифронтового міста.

Отже, розділ «Новини» виконує не лише інформаційну, а й архіваційну та сервісну функції, забезпечуючи прозорість управлінських процесів і надаючи зручні інструменти для навігації в інформаційному просторі громади.

Розділ «Рішення громади» на офіційному порталі Запорізької міської ради функціонує як цифровий архів нормативно-правових актів, що забезпечує прозорість діяльності місцевої влади та доступ громадян до офіційної документації (рис.2.3).



Рис.2.3. Структура розділу «Рішення громади» [20]

Структура цього розділу побудована за принципом хронологічного реєстру, де кожен документ представлений окремим інформаційним блоком,

що містить дату прийняття, вид документа (наприклад, розпорядження міського голови), його реєстраційний номер та повну назву, яка розкриває суть ухваленого рішення Функціональні можливості розділу зосереджені на забезпеченні ефективної навігації та швидкого пошуку серед великого масиву офіційних даних. На правій бічній панелі реалізовано розгалужену систему фільтрації, яка дозволяє користувачеві здійснювати вибірку документів за декількома параметрами: ключовими словами у назві або змісті, конкретним роком та місяцем прийняття, а також за датою публікації на ресурсі. Крім того, передбачена можливість пошуку за точним реєстраційним номером документа та класифікація за типом документа, що значно спрощує роботу з архівом для юристів, науковців та громадських активістів.

Інформаційне наповнення розділу демонструє актуальність та регулярність оновлення бази даних, охоплюючи широкий спектр питань – від кадрових змін у міжвідомчих радах до організації електронних консультацій з громадськістю. Такий підхід перетворює розділ «Рішення» на надійний інструмент правового інформування, що сприяє підзвітності органів самоврядування та залученню мешканців міста до процесів управління через вільний доступ до результатів законотворчої діяльності на місцевому рівні.

Розділ «Послуги» на представленому вебпорталі організований як цілісний тематичний каталог, що забезпечує логічний розподіл державних сервісів за різними сферами життя та бізнесу. Його архітектура побудована на принципі групування змісту, де кожен блок має чітке тематичне спрямування та лаконічний опис доступних можливостей. Це дозволяє користувачеві орієнтуватися у великому масиві інформації, обираючи між питаннями громадянства, соціального захисту, землеустрою, будівництва, транспорту чи ведення підприємницької діяльності.

Головна функція цього розділу полягає у спрощенні взаємодії громадянина з державою через створення єдиної точки доступу до різнопланових сервісів. Кожна категорія супроводжується коротким поясненням, яке конкретизує перелік послуг, як-от: реєстрація актів цивільного стану, отримання ліцензій на виробництво підакцизних товарів або оформлення

документів для ветеранів війни. Окремий акцент на Порталі «Дія» підкреслює перехід до цифрового формату надання послуг, роблячи процес швидким, зрозумілим та доступним у будь-який час.

Візуальне оформлення розділу характеризується мінімалізмом та чіткою ієрархією. Використання великих заголовків та розділових ліній створює відчуття структурованості, а проста мова описів допомагає уникнути складної бюрократичної термінології. Такий підхід робить інтерфейс зручним для сприйняття, перетворюючи складну систему державних послуг на доступний та ефективний інструмент для кожного користувача (рис.2.4).

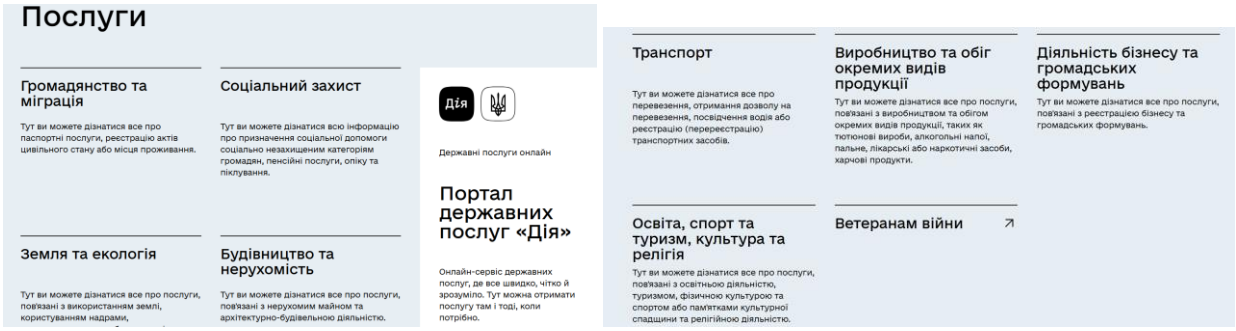


Рис. 2.4. Структура розділу «Послуги» [20]

Структура сайту організована через розгалужене навігаційне меню розділу «Ще», яке розділене на тематичні блоки для швидкого доступу користувачів до потрібної інформації. Верхня панель містить основні навігаційні розділи, такі як «Новини», «Рішення», «Послуги», «Муніципалітет» та «Контакти». Також на головній панелі розміщені інструменти пошуку та спеціальна іконка для налаштування доступності (версія для людей з порушенням зору).

Функціональний простір сайту охоплює всі ключові сфери життєдіяльності громади. Економічний та управлінський блок представлений розділами «Економіка», «Підприємництво», «Бюджет» та «Містобудування». Соціальний та гуманітарний напрямки включають спеціалізовані сервіси, як-от «Я – ветеран», «Інформація для ВПО», «Гуманітарна сфера» та «Гуманітарна допомога», що свідчить про адаптацію сайту до потреб воєнного часу.

Цифрова взаємодія та розвиток інфраструктури відображені через посилання на «Е-сервіси», «Цифрове Запоріжжя», «Житло та інфраструктура» та «Екологія». Культурно-туристичний потенціал міста виділений в окремі розділи «Про місто», «Культура» та «Туристичний портал». Додатково передбачена можливість переходу на стару версію сайту для користувачів, які звикли до попереднього інтерфейсу. Візуальне оформлення сайту містить патріотичну символіку та ілюстрації, що підкреслюють актуальний контекст («Переможемо!») (рис. 2.5).

Основний фокус сайту спрямований на забезпечення доступу до офіційної документації та фінансової звітності міста через розділи «Рішення» та «Бюджет». Це дозволяє громадянам контролювати діяльність муніципалітету та стежити за розподілом міських коштів. Розділи «Містобудування» та «Житло та інфраструктура» виконують функцію інформування про розвиток територій, стан комунальних мереж та плани з реконструкції міських об'єктів.

Е-сервіси та цифрове Запоріжжя забезпечують онлайн-доступ до муніципальних послуг, зменшуючи потребу у фізичному відвідуванні установ. Громадська участь реалізує функцію зворотного зв'язку, дозволяючи мешканцям брати участь у голосуваннях, подавати петиції або проєкти до бюджету участі. Вбудована функція пошуку дозволяє швидко знаходити інформацію за ключовими словами, а режим для людей з порушенням зору (іконка ока) забезпечує інклюзивність інтерфейсу.

Важливою функцією порталу є оперативна допомога вразливим категоріям населення, зокрема підтримка ветеранів та ВПО через розділи «Я – ветеран» та «Інформація для ВПО», де користувачі можуть отримати дорожні карти з оформлення пільг, пошуку житла та соціальної адаптації. Блоки «Гуманітарна допомога» та «Гуманітарна сфера» координують розподіл ресурсів та інформують про роботу волонтерських центрів чи видачу продуктових наборів.

Сайт функціонує як інструмент підтримки місцевого бізнесу через розділ «Підприємництво», де зібрано регуляторні акти та поради для підприємців. Водночас блоки «Туристичний портал» та «Про місто» виконують

презентаційну функцію, працюючи на формування позитивного іміджу громади та залучення відвідувачів через культурні проєкти.



Рис. 2.5. Структура розділу «Ще» [20]

Структура розділу демонструє високий рівень адаптивності до викликів воєнного часу, що підтверджується винесенням у пріоритетну зону розділів для ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та блоків гуманітарної допомоги. Це свідчить про те, що сайт функціонує не лише як інформаційне табло, а як активний соціальний інструмент, орієнтований на підтримку найбільш вразливих категорій населення та оперативне розв'язання їхніх проблем.

Отже, структура сайту є прикладом сучасного сервіс-орієнтованого державного ресурсу, який поєднує в функції адміністративного центру, соціальної служби та платформи для прямої демократії. Виважений баланс між критично важливими послугами та стратегічним розвитком міста робить цей портал ефективним фундаментом для цифрової екосистеми сучасної громади.

Аналіз функцій та структури порталу Запорізької міської ради дозволяє зробити висновок, що цей ресурс є повноцінною цифровою системою, яка забезпечує комплексну взаємодію між муніципальною владою та громадою. Модернізація сайту у 2024 році дозволила трансформувати його з пасивного джерела інформації на активний сервісний хаб, адаптований до викликів прифронтового міста. Структурна організація порталу базується на принципах прозорості та інклюзивності, що підтверджується наявністю спеціалізованих інструментів доступності та відкритим доступом до нормативно-правової бази.

Особлива цінність ресурсу полягає в його високій соціальній адаптивності, оскільки пріоритетне місце в структурі займають сервіси для ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та механізми координації гуманітарної допомоги.

Функціональні модулі новин та рішень громади забезпечують не лише оперативне інформування, а й створюють надійний цифровий архів, що сприяє підзвітності влади та запобіганню корупційним ризикам. Завдяки інтеграції з державними платформами, такими як «Дія», портал ефективно реалізує концепцію дистанційного надання послуг, роблячи бюрократичні процеси максимально зрозумілими та зручними для мешканців.

Оновлений портал демонструє перехід до сучасної моделі електронного урядування, де цифрова взаємодія стає ключовим інструментом демократизації суспільного життя. Логічна побудова розділів, використання тематичних тегів та розвинена система фільтрації документів перетворюють сайт на ефективну робочу платформу для широкого кола користувачів – від пересічних громадян до профільних фахівців. Таким чином, офіційний портал Запоріжжя виконує роль стратегічного комунікаційного мосту, що забезпечує життєдіяльність та розвиток громади в умовах сучасних викликів.

2.2 Інформаційне наповнення сайту Запорізької міської ради: тематика, періодичність та стилістика публікацій

Контент-аналіз тематичного наповнення офіційного порталу Запорізької міської ради свідчить про глибоку адаптацію ресурсу до умов прифронтового міста, де пріоритети змістилися від стратегічного розвитку до оперативного управління кризовими ситуаціями. Для проведення аналізу розглянемо інформаційне наповнення на сайті протягом січня 2026 року.

Інформаційне наповнення офіційного порталу Запорізької міської ради у січні 2026 року демонструє чітку спрямованість на розв'язання актуальних проблем прифронтового міста, де ключовим тематичним вектором залишається безпека та цивільний захист. Значна частина публікацій присвячена звітам про стан укриттів та впровадженню нових систем сповіщення, що відображає

пріоритетність збереження життя мешканців. Паралельно з цим влада активно висвітлює хід відновлювальних робіт у житловому секторі, який постраждав від обстрілів, акцентуючи увагу на термінах відбудови та обсягах виділеного фінансування з місцевого бюджету.

Соціальний блок повідомлень зосереджений на підтримці вразливих верств населення та внутрішньо переміщених осіб, де детально описуються механізми отримання гуманітарної допомоги, робота міських центрів підтримки та оновлення переліку пільг. Важливе місце в інформаційній структурі січня посідають питання житлово-комунального господарства, зокрема стабільність роботи опалювальної системи в зимовий період та ліквідація аварійних ситуацій на мережах водопостачання.

Економічна тематика представлена переважно новинами про співпрацю з міжнародними донорами та містами-побратимами, які надають технічну допомогу для посилення енергетичної стійкості Запоріжжя. Офіційна хроніка традиційно охоплює результати засідань виконавчого комітету та розпорядження керівництва міста, проте загальна тональність повідомлень стала більш прагматичною та орієнтованою на конкретні результати, ніж на протокольні заходи. Таким чином, контент січня 2026 року формує образ муніципальної влади як оперативного координатора життєдіяльності міста в умовах тривалих викликів, де на перший план виходить інформація прикладного характеру.

Пріоритетним напрямком є висвітлення аварійно-відновлювальних робіт, де регулярно публікуються звіти про «закриття» вікон у пошкоджених багатоповерхівках та діяльність КП «Запоріжремсервіс». Влада приділяє значну увагу інформуванню постраждалих мешканців, надаючи алгоритми дій щодо звернень за допомогою, анкетування для фіксації збитків та можливостей отримання компенсацій через Міжнародний реєстр збитків або міські програми для пільговиків. Пріоритетним напрямком є ліквідація наслідків ворожих обстрілів, що підтверджується повідомленнями про виконання першочергових робіт, зокрема звітами про «закриття» вікон у 13 будинках після ударів 29 січня , а також підсумковими даними про ремонтні роботи у 16 багатоповерхівках та

ще 26 будинках наприкінці місяця. Для систематизації допомоги постраждалим влада використовує цифрові інструменти, про що свідчить новина про внесення до програмного комплексу даних 74 осіб, чиє житло зазнало руйнувань

Соціальна тематика охоплює турботу про внутрішньо переміщених осіб, зокрема через звітування про створення нових місць у гуртожитках, а також підтримку ветеранів у межах проєкту «Я – Ветеран», до якого вже залучено 924 особи , та надаються роз’яснення щодо отримання допомоги на ремонт житла пільговими категоріями. Окремий важливий блок стосується охорони здоров'я, що проявляється в інформуванні про безкоштовну вакцинацію дівчат проти вірусу папіломи людини. Організаційні питання та зворотний зв’язок із громадою реалізуються через анонси «гарячих» телефонних ліній заступників міського голови, публікацію графіків прийомів та результати електронних опитувань.

Адміністративно-господарська діяльність відображена у щотижневих звітах районних адміністрацій та Муніципальної варти, які фокусуються на боротьбі зі стихійною торгівлею, благоустрої парків, прибиранні снігу та утриманні вуличного освітлення. Також присутній регуляторний та політичний аспект, що включає звіти про державну політику, результати роботи адміністративних комісій та анонси засідань депутатських комісій. Інформаційну картину доповнюють сервісні повідомлення про роботу громадського транспорту, пам’ятні дати, як-от День пам'яті Героїв Крут, та цифрові інструменти підтримки агровиробників.

Провідне місце в інформаційній структурі займає безпековий блок, який охоплює звіти про ліквідацію наслідків ворожих обстрілів, стан готовності укриттів та функціонування систем оповіщення. Ця тематика тісно переплетена з гуманітарною складовою, оскільки значна частина публікацій присвячена підтримці внутрішньо переміщених осіб, роботі хабів допомоги та реалізації програм соціального захисту для вразливих верств населення.

Паралельно з цим сайт виконує функцію головного джерела відомостей про життєдіяльність міського господарства. Тут висвітлюються питання роботи комунальних служб, відновлення пошкодженої інфраструктури, графіки роботи

громадського транспорту та підготовка до критичних періодів, як-от опалювальний сезон. Офіційна діяльність органів влади представлена публікаціями про рішення сесій, розпорядження керівництва та результати міжнародних зустрічей, що демонструють залучення іноземних інвестицій та допомоги від міст-побратимів.

Особлива увага приділяється правовій просвіті та комунікації нових державних ініціатив на місцевому рівні. Таким чином, тематичне наповнення сайту трансформувалося в єдину інформаційну екосистему, яка поєднує адміністративну звітність із практичними інструкціями для мешканців у надзвичайних ситуаціях, створюючи цілісну картину життя міста в умовах воєнного стану.

Аналіз періодичності публікацій на офіційному порталі Запорізької міської ради протягом січня 2026 року вказує на високу інтенсивність оновлення інформації, що відповідає режиму роботи оперативного медіаресурсу в умовах прифронтового міста. Найбільша концентрація повідомлень спостерігається у робочі дні, зокрема 30 січня було зафіксовано понад 15 публікацій, що свідчить про активне завершення робочого тижня та необхідність підбиття підсумків комунальними службами й адміністраціями. Протягом дня новини з’являються з інтервалом від 10 до 60 хвилин у пікові години, як це видно на прикладі ранку 30 січня, коли повідомлення виходили о 07:30, 07:45, 08:00, 08:10 та 08:20.

Ранковий блок новин зазвичай розпочинається близько 07:30–08:00 і присвячується сервісній інформації або звітам за попередню ніч, наприклад, щодо стану пошкоджених будинків чи алгоритмів дій для постраждалих. Денна активність триває рівномірно до 16:30, охоплюючи новини про транспорт, благоустрій та роботу депутатських комісій. Вечірні оновлення трапляються рідше, проте вони містять стратегічно важливі підсумки, як-от звіт про завершення реконструкції гуртожитку о 19:00.

Наприкінці місяця та тижня спостерігається чітка тенденція до виходу узагальнюючих матеріалів. Зокрема, 31 січня, попри суботу, портал продовжував публікувати зведення від Муніципальної варти та звіти про хід

відновлювальних робіт, що підтверджує безперервний характер інформування громади. Така системність публікацій, де новини з'являються кілька разів на годину в першій половині дня, дозволяє міській владі утримувати увагу аудиторії та оперативно спростовувати чутки або надавати актуальні інструкції в критичні моменти. Звіти про «закриття» вікон у 13, 14, 16 та 26 будинках , робота міських служб на місцях ударів. Наприклад матеріали щодо реконструкції гуртожитку на вул. Перемоги на 16 кімнат, програма «Я — Ветеран», допомога на ремонт житла пільговикам, діяльності КП «Запоріжремсервіс», прибирання снігу в Олександрівському районі та благоустрій у Хортицькому районі, опубліковані анонси «гарячих» ліній Сергія Білова, графіки роботи транспорту, результати електронних опитувань, результати рейдів Муніципальної варти проти стихійної торгівлі, результати роботи адмінкомісії та штрафи, можливостей безкоштовної вакцинація дівчат від вірусу папіломи людини, наради щодо захисту довкілля, а також рішення сесій міської ради, звіти про регуляторну політику , засідання депутатських комісій.

Стилістика публікацій на офіційному порталі Запорізької міської ради у січні 2026 року поєднує в собі ознаки офіційно-ділового та інформаційно-публіцистичного стилів, що дозволяє владі одночасно звітувати про виконання функцій та підтримувати оперативний зв'язок із громадою. Провідною характеристикою текстів є лаконічність та акцент на дієвості, де заголовки часто будуються навколо конкретних цифр або завершених дій. Наприклад, використання лапок у заголовку «Закрито» вікна у 26 будинках підкреслює фіксацію завершеного етапу аварійних робіт. Тексти новин про ліквідацію наслідків обстрілів позбавлені надмірної емоційності, фокусуючись на сухому викладі фактів, як-от фраза: «У результаті ворожих ударів 29 січня пошкоджені будинки у двох районах міста».

В офіційно-ділових повідомленнях переважає стандартизована лексика та безособові конструкції, що властиво для звітності перед державними інституціями. Прикладом такої стилістики є новина про «Звіт щодо здійснення державної регуляторної політики» , де мова йде про рішення, прийняті згідно з

процедурою на сесії міської ради. Тут використовуються терміни на зразок «програмний комплекс» або «регуляторна політика», що вказує на адміністративну точність і формалізованість комунікації.

Водночас у повідомленнях соціального та сервісного спрямування спостерігається перехід до більш закличного та інструктивного тону, спрямованого безпосередньо на користувача. Це чітко проявляється у заголовках-порадах: «Подавайте заяви до Міжнародного реєстру збитків» або «Куди звертатися якщо ваша домівка постраждала». Такі фрази, як «Звертайтеся якщо ваша домівка постраждала від обстрілу», мають на меті спонукати мешканців до активної взаємодії з муніципальними службами.

Звітна стилістика районних адміністрацій та комунальних підприємств базується на використанні сталих виразів для опису повсякденної діяльності. Наприклад, вирази «наведення ладу у Космічному районі» або «поточні адміністративні й комунальні справи» створюють ефект безперервної та системної роботи. Використання активних дієслів, таких як «відновлює» , «завершили» та «долучено», допомагає формувати позитивний імідж міських служб як ефективних виконавців. Навіть у вузькоспеціалізованих темах, наприклад, медичних, зберігається доступність викладу, як у цитаті: «Щеплення від вірусу папіломи людини дівчатам віком 12–13 років роблять безкоштовно». Таким чином, стилістика сайту є функціональною та адаптованою під запити жителів прифронтового міста, де важлива швидкість сприйняття та чіткість інструкцій.

Стилістика інформаційних повідомлень на офіційному порталі Запорізької міської ради у січні 2026 року визначається функціональним поєднанням офіційно-ділового та інформаційно-публіцистичного стилів, що адаптовані до потреб мешканців прифронтового міста. Тексти новин характеризуються високим рівнем лаконічності та прагматизму, де ключовий акцент робиться на завершеності дій та конкретних кількісних показниках. Використання лапок у заголовках, як-от у фразах про «закриті» вікна, слугує стилістичним маркером фіксації оперативно виконаних аварійних робіт на місцях обстрілів. При цьому опис наслідків ворожих ударів подається у

стриманій, фактичній манері без надмірної емоційності, що притаманно офіційній звітній комунікації.

В адміністративному блоці новин переважає стандартизована термінологія та складні іменникові конструкції, що вказують на суворе дотримання юридичних процедур. Використання професійних термінів на кшталт «державна регуляторна політика» або «програмний комплекс» підкреслює формалізованість та точність муніципального управління. Водночас у соціально-сервісних повідомленнях стилістика трансформується у більш доступну та інструктивну, де заголовки часто формулюються як прямі звернення або заклики до дії. Такий підхід стимулює активну взаємодію громадян із владою, пропонуючи чіткі алгоритми отримання допомоги чи компенсацій.

Звітна мова комунальних служб та районних адміністрацій базується на використанні сталих дієслівних форм, які створюють ефект безперервної системної діяльності. Вживання активних дієслів «відновлює», «наводить лад» та «завершили» формує позитивний образ міських служб як ефективних виконавців повсякденних завдань. Навіть у спеціалізованих темах охорони здоров’я зберігається простота викладу, що робить важливу медичну інформацію зрозумілою для широкої аудиторії. У цілому, стилістична структура повідомлень є гнучкою та функціональною, забезпечуючи швидке сприйняття критично важливих даних у складних безпекових умовах.

Контент-аналіз порталу Запорізької міської ради за січень 2026 року дозволяє стверджувати, що ресурс остаточно трансформувався з майданчика для офіційної хроніки у повноцінну систему оперативного кризового управління. Пріоритетність тематичного наповнення чітко відображає реалії прифронтового життя, де стратегічні плани поступилися місцем прикладному інформуванню про безпеку, стан укриттів та відновлення житла після обстрілів. Влада демонструє високий рівень адаптивності, фокусуючи увагу не на протокольних заходах, а на конкретних результатах роботи комунальних служб, що підкріплюється детальною статистикою ремонтних робіт та використанням цифрових інструментів для фіксації збитків.

Висока інтенсивність публікацій, яка у пікові моменти сягає кількох повідомлень на годину, свідчить про перехід порталу в режим реального часу. Така динаміка дозволяє не лише оперативно інформувати мешканців про роботу транспорту чи стан енергомереж, а й ефективно протидіяти дезінформації шляхом надання чітких алгоритмів дій. Соціальний блок новин, зосереджений на підтримці ВПО та ветеранів, формує образ муніципалітету як головного координатора гуманітарних процесів, що поєднує внутрішні ресурси громади з технічною допомогою міжнародних донорів.

Стилістика порталу стала максимально функціональною, поєднуючи офіційну точність з інструктивним підходом. Використання активних дієслів та заголовків-порад наближає владу до мешканця, перетворюючи складні адміністративні процедури на зрозумілі сервісні послуги. Звіти районних адміністрацій та Муніципальної варти створюють ефект безперервної життєдіяльності міста, де навіть у надскладних умовах підтримується базовий благоустрій. У підсумку, цифрова комунікація міської ради у січні 2026 року постає як цілісна екосистема, яка забезпечує психологічну стійкість громади через відчуття контрольованості ситуації та стабільності роботи міського господарства.

2.3 Механізми інтерактивності, зворотного зв’язку та візуальна ідентичність сайту у контексті формування іміджу міста

Механізми інтерактивності та зворотного зв’язку на порталі Запорізької міської ради у січні 2026 року спрямовані на створення прямого каналу комунікації між муніципалітетом та громадою в умовах воєнного стану (рис.2.6). Одним із ключових інструментів залучення мешканців до управління містом є проведення електронних опитувань, результати яких оприлюднюються для підтвердження врахування думки громади; прикладом такої активності є завершене опитування, у якому взяли участь 433 запоріжця.

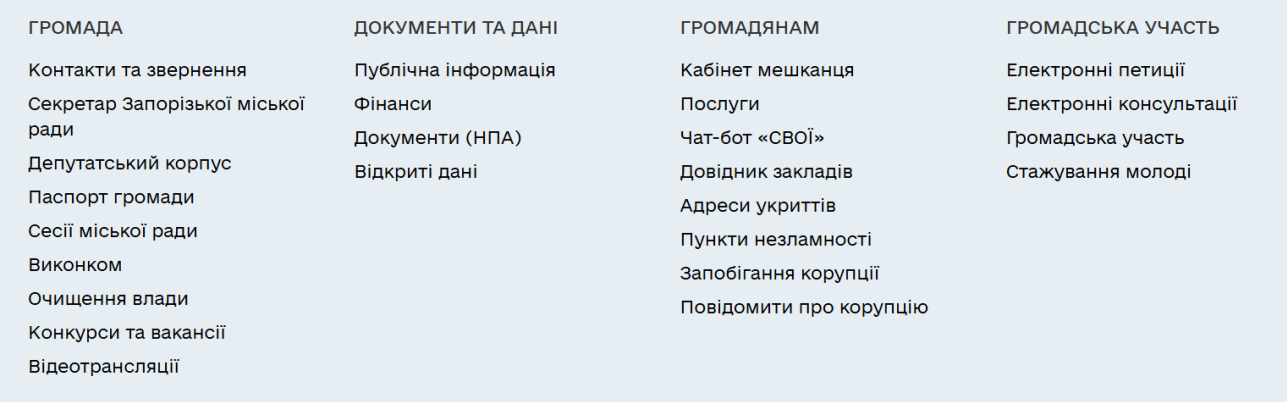


Рис. 2.6. Інтерактивні комунікації [20]

Влада активно використовує цифрові платформи для збору даних від постраждалих осіб, що демонструє перехід від пасивного інформування до активної взаємодії, зокрема через внесення інформації про пошкоджене житло 74 осіб до спеціалізованого програмного комплексу. Важливим елементом зворотного зв’язку є стимулювання мешканців до подання заявок у Міжнародний реєстр збитків, що позиціюється як перший крок у механізмі компенсацій.

Паралельно з цифровими інструментами зберігають свою актуальність і традиційні методи прямого контакту, адаптовані під оперативні потреби. Регулярні анонси «гарячих» телефонних ліній та графіки особистих прийомів керівництва міста на лютий 2026 року свідчать про намагання забезпечити доступність посадовців для розв'язання нагальних питань громадян. Окремий акцент робиться на персоналізації комунікації, де заступники міського голови, як-от Сергій Білов, відповідають на запитання мешканців у форматі «прямих» ліній. Такий комплексний підхід, що поєднує електронні анкети, сервісні консультації та телефонний зв’язок, дозволяє міській владі не лише збирати статистичні дані, а й оперативно реагувати на індивідуальні запити, формуючи систему керованого та прозорого зворотного зв’язку.

Інформаційна архітектура порталу Запорізької міської ради у січні 2026 року демонструє розгалужену систему інструментів для цифрової взаємодії, що поєднує класичні форми звернень із сучасними методами електронної демократії. Основний масив інтерактивних можливостей зосереджений у розділах громадської участі та сервісів для громадян, де особливе місце посідають електронні петиції та консультації, що дозволяють мешканцям

ініціювати зміни або висловлювати ставлення до міських ініціатив у дистанційному форматі. Практична реалізація цього механізму підтверджується проведенням електронних опитувань, у яких беруть участь сотні запоріжців, що свідчить про збереження інтересу громади до управління містом навіть у складних безпекових умовах.

Зворотний зв’язок також реалізується через персоналізовані цифрові інструменти, такі як «Кабінет мешканця» та чат-бот «СВОЇ», які спрощують доступ до муніципальних послуг та пришвидшують обмін інформацією. В умовах прифронтового міста критично важливим елементом інтерактивності стає збір даних від постраждалого населення, що здійснюється через анкетування та внесення відомостей до програмних комплексів для подальшої компенсації збитків. Окремий акцент на прозорості та підзвітності робиться через можливість онлайн-повідомлень про корупцію та розділ «Контакти та звернення», який забезпечує офіційний канал комунікації з органами влади.

Додатковим рівнем взаємодії є прямий контакт із посадовцями через регулярні «гарячі» телефонні лінії та особисті прийоми, графіки яких систематично оприлюднюються для планування звернень громадян. Таке поєднання традиційних телефонних ліній із високотехнологічними платформами для збору даних та петицій формує стійку екосистему зворотного зв’язку. Вона дозволяє міській владі не лише інформувати населення про роботу транспорту чи стан укриттів, а й отримувати верифіковані дані про потреби мешканців, забезпечуючи двосторонній характер комунікації в режимі реального часу.

Специфіка інтерактивності електронних звернень та петицій на сайті Запорізької міської ради базується на забезпеченні прямого доступу мешканців до конкретних структурних підрозділів через цифрові інтерфейси. Система дозволяє користувачеві не просто надіслати загальний запит, а самостійно ідентифікувати отримувача серед широкого переліку департаментів, включаючи відділ звернень громадян, відділ мобілізаційної та оборонної роботи, що є критично важливим для прифронтового міста. Функціонал електронної форми передбачає обов'язкову верифікацію персональних даних

(ПІБ, телефон, email, адреса), що перетворює інтерактивну дію на офіційний документ із визначеним юридичним статусом.

Процес подання електронних петицій інтегрований у загальну екосистему громадської участі, де користувачі можуть ініціювати розгляд важливих питань на рівні міської ради за умови збору необхідної кількості голосів. Інтерактивність у цьому аспекті доповнюється електронними консультаціями та опитуваннями, які дозволяють владі оперативно заміряти суспільні настрої щодо актуальних проблем. Наявність спеціалізованих категорій звернень у формі, від архівного управління до відділу планування, свідчить про високу деталізацію інструментарію зворотного зв'язку, що мінімізує бюрократичні перепони та пришвидшує комунікацію між мешканцем та профільним виконавцем.

Особливе значення в системі інтерактивності посідає автоматизація процесів: використання програмних комплексів для анкетування постраждалих та інтеграція з міжнародними реєстрами збитків дозволяють громадянам ставати активними учасниками процесу відновлення. Цифрова форма електронного звернення також виконує функцію правової просвіти, оскільки чітко окреслює необхідні параметри для надання обґрунтованої відповіді. Таким чином, специфіка електронних петицій та звернень на порталі полягає у переході від одностороннього інформування до двостороннього сервісного діалогу, де кожен громадянин має інструменти для персоналізованого впливу на діяльність муніципалітету.

Специфіка електронних консультацій на порталі Запорізької міської ради полягає у використанні спеціалізованої платформи електронної демократії «e-DEM», яка перетворює пасивне споживання інформації на активну співпрацю між владою та громадою (рис.2.7). Цей інструмент дозволяє кожному жителю міста не лише озвучувати власні пропозиції, а й безпосередньо впливати на ухвалення рішень щодо місцевої політики та важливих питань життєдіяльності громади. Особливістю інтерактивності є чітко структурований процес участі, який розпочинається з обов'язкової верифікації особи за допомогою BankID або

електронного підпису, що забезпечує легітимність кожного голосу та захищає систему від маніпуляцій.

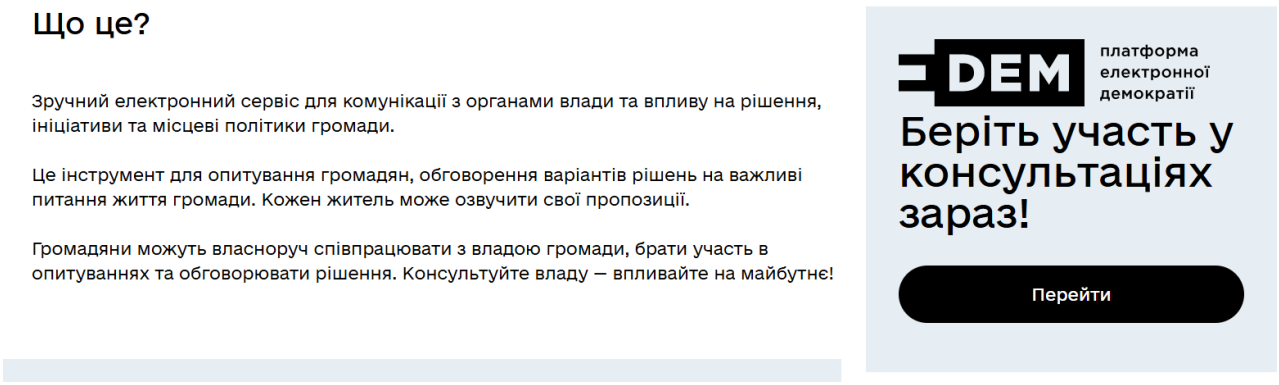


Рис. 2.7. Електронні консультації [20]

Змістове наповнення консультацій у січні 2026 року демонструє фокус на питаннях топоніміки та ідентичності міста, зокрема через активні обговорення перейменування вулиць, що викликають значний суспільний резонанс (понад 2200 переглядів за однією з ініціатив). Користувачі мають можливість відстежувати статус консультацій у режимі реального часу завдяки маркуванню «LIVE» та бачити терміни, що залишилися до завершення голосування. Технічний інтерфейс платформи забезпечує зручну навігацію за допомогою системи пошуку та фільтрації за типами консультацій, що дозволяє громадянам швидко знаходити релевантні теми для обговорення.

Інтерактивний цикл замикається етапом очікування офіційних відповідей та оприлюдненням ухвалених рішень, що підкреслює підзвітність влади перед учасниками платформи. Таким чином, електронні консультації стають дієвим механізмом прямого впливу на майбутнє міста, де цифрова зручність сервісу поєднується з юридичною значущістю результатів волевиявлення. Ця форма взаємодії дозволяє муніципалітету ефективно заміряти громадську думку та легітимізувати управлінські кроки через відкритий діалог із тисячами активних мешканців.

Чат-бот «СВОЇ» у месенджерах Viber та Telegram виступає як інтегрований інструмент для двосторонньої комунікації між мешканцями та органами місцевого самоврядування Запоріжжя. Основна інтерактивність сервісу реалізована через можливість швидкого доступу до консультацій щодо діяльності міської ради та ЦНАПу безпосередньо у смартфоні. Користувачі

можуть активно впливати на життя громади, підписуючи петиції, голосуючи в місцевих опитуваннях або підтримуючи проєкти громадського бюджету через інтерфейс бота.

Процес підключення до системи максимально спрощений і складається з трьох послідовних кроків: сканування QR-коду, вибору необхідної послуги е-демократії та подальшого отримання актуальних повідомлень. Важливим елементом зворотного зв'язку є функція налаштування персоналізованої підписки на новини та анонси, що дозволяє тримати всю важливу інформацію про громаду в єдиному місці. Додатковим інструментом залучення аудиторії та неформальної взаємодії є наявність спеціального тематичного стікерпака з вісімнадцяти стильних зображень, які користувачі можуть завантажити для спілкування з колегами та друзями. Таким чином, сервіс поєднує в собі інформаційну платформу, інструмент для отримання адміністративних послуг та майданчик для реалізації громадських ініціатив.

Механізми інтерактивності в чат-боті «СВОЇ» побудовані на принципі багаторівневої взаємодії, де користувач переходить від простого споживання контенту до активної участі в управлінні громадою. Первинним рівнем взаємодії є навігаційне меню, яке дозволяє людям самостійно обирати потрібний напрямок, наприклад, отримання консультацій щодо послуг ЦНАПу чи діяльності місцевої ради. Це створює ефект діалогу, де система миттєво реагує на запит користувача, надаючи релевантну інформацію без залучення людського ресурсу з боку адміністрації.

Глибший рівень інтерактивності реалізований через інструменти електронної демократії, які перетворюють месенджер на пульт керування міськими процесами. Користувачі можуть ініціювати зворотний зв'язок, підписуючи електронні петиції, беручи участь у голосуваннях за проєкти громадського бюджету або проходячи опитування щодо актуальних проблем громади. Важливою складовою є також система персоналізованих сповіщень, де користувач не просто отримує загальний потік новин, а налаштовує підписку на конкретні анонси, що робить комунікацію цілеспрямованою та інтерактивною в часі.

Окрім функціональних механізмів, використовуються також емоційні інструменти залучення, зокрема спеціально розроблені стікерпаки. Це стимулює користувачів частіше відкривати бот та інтегрувати його елементи у своє повсякденне спілкування з друзями чи колегами. Таким чином, архітектура бота поєднує технічні алгоритми запит-відповідь із соціальними механізмами участі, що забезпечує безперервний цикл взаємодії між мешканцем та цифровою платформою міста.

Офіційний вебпортал Запорізької міської ради демонструє стриманий та функціональний підхід до формування своєї візуальної ідентичності, успішно балансуючи між суворим державним протоколом та вимогами сучасного цифрового сервісу. В умовах прифронтового міста та кризових комунікацій такий баланс є критично важливим, оскільки головне завдання ресурсу полягає в оперативному інформуванні та забезпеченні швидкого доступу до послуг громади.

Колірне рішення сайту побудоване на класичній для офіційних установ палітрі. Глибокий синій, сірий та білий кольори виступають основою, яка викликає відчуття стабільності та надійності. Обов'язковим елементом брендингу є офіційний герб Запоріжжя, розташований у шапці сторінки, що чітко маркує приналежність платформи до органів місцевого самоврядування. Для привернення уваги користувачів до найважливіших або екстрених оголошень застосовуються контрастні графічні плашки, які виділяють критичну інформацію, не порушуючи при цьому загальну естетику ресурсу.

Типографіка порталу орієнтована на максимальну читабельність контенту. Використання сучасних шрифтів без засічок дозволяє легко сприймати великі масиви тексту з екранів будь-яких пристроїв. Чітка ієрархія заголовків допомагає відвідувачам швидко сканувати новинну стрічку та знаходити потрібні розділи. Важливою складовою інклюзивності сайту є наявність спеціальної версії для людей з порушеннями зору, яка пропонує зміну розміру шрифту та перехід у режим високої контрастності.

В основі структури інтерфейсу лежить чітка модульна сітка, яка дозволяє організувати різнорідні дані у зрозумілі тематичні блоки. На головній сторінці

гармонійно поєднуються стрічка поточних новин, анонси муніципальних подій та блоки швидкого переходу до популярних сервісів. Візуальний акцент зроблено на інтеграції сайту із загальнонаціональними та локальними екосистемами. Платформа візуально виокремлює посилання на портал «Дія», особистий кабінет міського контакт-центру 15-80, інтерактивну мапу укриттів, меморіальний розділ «Дерево пам'яті» та проєкти відновлення у системі DREAM. Для полегшення навігації використовуються лаконічні лінійні іконки, які працюють як інтуїтивні путівники. Новинний контент супроводжується документальними репортажними фотографіями, які відображають реальне життя міста та роботу комунальних служб.

З погляду користувацького досвіду сайт демонструє високий рівень адаптивності. Його мобільна версія гнучко перебудовується під вертикальні екрани смартфонів, трансформуючи основне меню у компактну кнопку та оптимізуючи текстові блоки для зручного клікання. Завдяки винесенню найбільш затребуваних послуг, таких як безпека, військовий облік чи компенсації за майно, на перший екран, мінімізується час на пошук життєво необхідної інформації. У підсумку візуальна ідентичність порталу постає як продуманий інструмент, де пріоритет віддано функціональності, доступності та оперативності, а не надлишковому візуальному декору.

Оцінка зручності користування офіційним вебпорталом Запорізької міської ради у контексті формування іміджу міста дозволяє побачити, як цифрова доступність трансформується у репутаційний капітал громади. Сучасний муніципальний сайт давно перестав бути просто цифровою дошкою оголошень, перетворившись на головну вітрину міста, яка транслює його цінності, рівень технологічності та якість турботи про мешканців і партнерів. Для прифронтового Запоріжжя цей аспект набуває особливого значення, оскільки цифрова стійкість та зручність сервісів безпосередньо формують імідж незламного, прозорого та прогресивного обласного центру.

Перше враження від взаємодії з ресурсом закладає основу іміджу міста як відкритого та сервісно-орієнтованого простору. Логічна архітектура головної сторінки, де критично важлива інформація винесена на перший екран,

демонструє повагу до часу користувача. Коли мешканець або гість міста без зайвих зусиль знаходить інтерактивну мапу укриттів, контакти міського контакт-центру 15-80 або алгоритми дій у надзвичайних ситуаціях, це створює відчуття безпеки та контрольованості процесу управління. Такий користувацький досвід формує образ компетентної міської влади, яка чітко усвідомлює актуальні потреби громади та діє в інтересах людей.

Прозорість та підзвітність, реалізовані через зручні інтерфейси, суттєво підсилюють інвестиційний та міжнародний імідж Запоріжжя. Легкий доступ до проєктів відновлення у системі DREAM, публікація рішень міської ради та графіків прямих ліній свідчать про відкритість до діалогу та антикорупційну культуру. Те, наскільки просто потенційний донор або інвестор може знайти необхідну нормативну базу чи інформацію про руйнування та відбудову, визначає рівень довіри до міста на національному та міжнародному рівнях. Зручна навігація у цих розділах конвертує складні бюрократичні процедури у зрозумілий та привабливий інвестиційний кейс.

Інклюзивність та адаптивність сайту безпосередньо впливають на сприйняття Запоріжжя як європейського та гуманного міста. Бездоганна робота мобільної версії дозволяє залишатися на зв'язку з муніципалітетом у будь-яких умовах, що є критичним для мобільного сучасного суспільства. Наявність повноцінної версії для людей з порушеннями зору транслює цінність рівності та доступності для всіх категорій громадян без винятку. Особливу емоційну та патріотичну роль в іміджевій політиці відіграє розділ «Дерево пам’яті». Шанобливе, естетичне та водночас просте у взаємодії оформлення цього меморіального блоку демонструє високу культуру пам'яті громади, її згуртованість та глибоку повагу до своїх героїв.

Проте в контексті UX-дизайну існують і зони для покращення, які стримують повне розкриття іміджевого потенціалу. Наявність великої кількості посилань на зовнішні ресурси та перевантаженість деяких внутрішніх сторінок текстовими документами минулих років можуть створювати відчуття заплутаності. Спрощення пошукових алгоритмів та інтеграція більшої кількості послуг за принципом «одного кліку» дозволили б місту закріпити за собою

статус передового цифрового хабу. Загалом, зручність користування порталом успішно працює на позитивне сприйняття Запоріжжя, демонструючи світові, що навіть у складних умовах місто залишається технологічним, людяним, прозорим та готовим до розвитку.

Отже, аналіз даних свідчить про якісний перехід муніципалітету від пасивного одностороннього інформування до двостороннього сервісного діалогу. Впровадження таких інструментів, як персоналізований «Кабінет мешканця», інтегрований чат-бот «СВОЇ» та спеціалізована платформа «e-DEM», перетворює жителів міста з пасивних споживачів новин на активних учасників розбудови громади.

РОЗДІЛ 3
НАПРЯМИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ У ЦИФРОВОМУ ПРОСТОРІ

3.1 Проблеми та бар’єри ефективної комунікації через офіційний сайт (на основі проведеного аналізу)

Аналіз проблем ефективної комунікації через офіційний вебпортал Запорізької міської ради дозволяє виявити розрив між технічним функціоналом сайту та реальними потребами користувачів. Попри активне впровадження інструментів електронної демократії та сервісів зворотного зв'язку станом на 2026 рік, ресурс має низку системних, структурних та ергономічних проблем, які знижують ефективність муніципальної комунікації, особливо в умовах прифронтового статусу міста.

Першою суттєвою перешкодою є навігаційне перевантаження та виражений інформаційний «шум». Складна архітектура виникає через спробу ресурсу одночасно функціонувати як новинне агентство, офіційний репозиторій документів, сервісний хаб та архів. Це призводить до розпорошення уваги користувачів, оскільки велика кількість зовнішніх посилань, банерів загальнодержавних екосистем на зразок «Дія» чи «DREAM» та локальних віджетів створюють візуальний хаос на головній сторінці. Ситуацію ускладнює архівний баласт у вигляді захаращених рішеннями та звітами минулих років внутрішніх розділів, де немає чіткого розмежування з актуальними даними. У результаті виникає порушення сучасних стандартів UX-дизайну, коли шлях до важливої довідки чи послуги замість «одного кліку» вимагає від людини виконання чотирьох або п'яти переходів по внутрішніх лінках.

Наступний комплекс проблем пов'язаний із прихованими бар'єрами на шляху до розвитку електронної демократії. Попри позитивний факт інтеграції платформи «e-DEM» та чат-бота «СВОЇ», процедура взаємодії з ними є непростою для багатьох мешканців. Обов'язкова авторизація за допомогою BankID або електронного підпису гарантує надійний захист від маніпуляцій,

але створює серйозні труднощі для вразливих груп населення, зокрема людей літнього віку або осіб із низьким рівнем цифрової грамотності (рис.3.8).

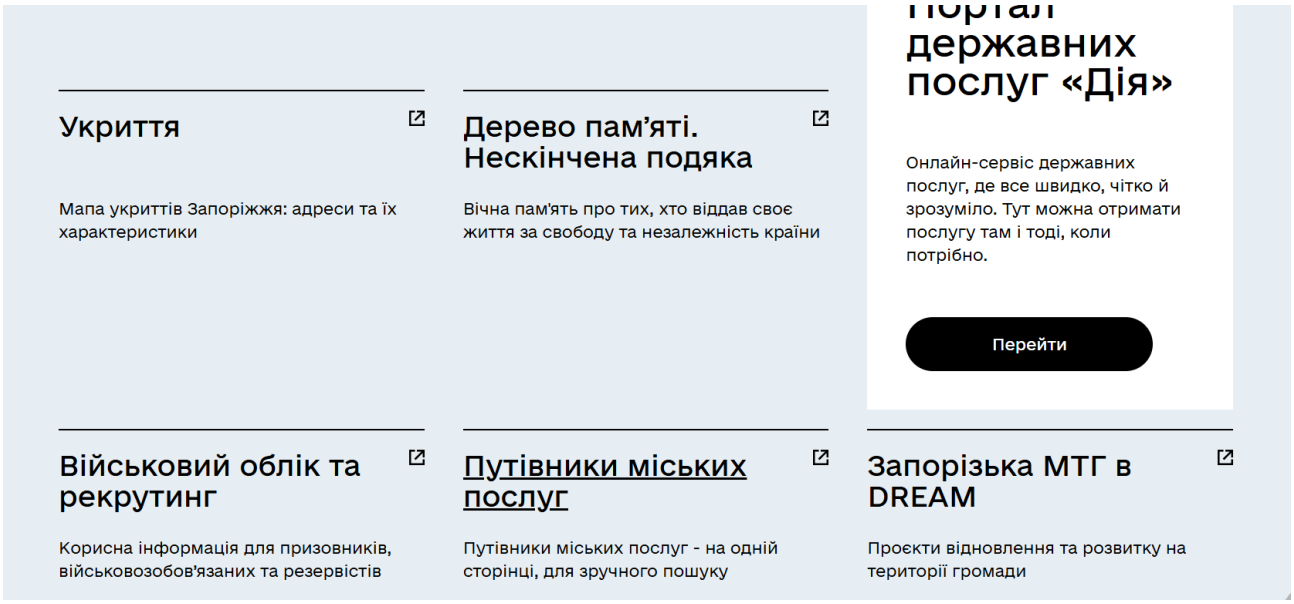


Рис. 3.8. Навігація сайту Запорізької міської ради [20]

Крім того, у процесі зворотного зв'язку часто виникає ефект «глухої стіни», коли після завершення електронних консультацій громадяни тривалий час перебувають в очікуванні офіційної відповіді, або ж отримують її у вигляді сухих юридичних звітів. Це руйнує мотивацію до подальшої участі й створює стійке відчуття імітації діалогу. Як наслідок, фіксується низька залученість у масштабах усього міста, коли в ключових опитуваннях чи реєстрах фігурують лише сотні або десятки людей, що заважає сайту виконувати функцію інструменту масової взаємодії.

Ефективність комунікації також гальмується недоліками пошукової системи та правовою складністю контенту. Слабкі алгоритми стандартного внутрішнього пошуку на сайті часто функціонують некоректно, видаючи застарілу інформацію або випадкові новинні матеріали замість прямих лінків на сервіси. Ситуацію погіршує занадто бюрократизована мова публікацій. Тексти муніципальних оголошень, графіки прийомів та алгоритми отримання фінансових компенсацій перевантажені канцеляризмами. Відсутність адаптації матеріалів під доступний формат простої мови заважає швидкому сприйняттю даних у стресових умовах прифронтової зони. Додатковим бар'єром стає гіпердеталізація електронних форм звернень, де від звичайного громадянина

вимагають самостійно визначити конкретний департамент-отримувач, фактично перекладаючи внутрішню логіку чиновницької структури на плечі користувача.

Паралельно спостерігається очевидний дисбаланс між цифровими та традиційними каналами зв'язку. Муніципальний чат-бот пропонує технологічні рішення та розважальні елементи, проте його архітектура базується на жорстких заздалегідь прописаних скриптах. За відсутності можливості оперативного перемикання на живого оператора в екстреній ситуації користувач залишається сам на сам із шаблонною відповіддю. Через нездатність сайту просто і зрозуміло зорієнтувати людину, критичне навантаження переміщується на традиційні телефонні «гарячі лінії» та особисті прийоми посадовців, що призводить до швидкого переповнення графіків, виникнення черг та зростання незадоволення серед містян.

Нарешті, існують виразні проблеми кризової та іміджевої комунікації. Хоча візуальна ідентичність сайту орієнтована на трансляцію стабільності, архітектура ресурсу суттєво програє у швидкості оновлення критичних даних під час ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій чи обстрілів. У таких випадках статичні сторінки сайту оновлюються значно повільніше, ніж оперативні муніципальні Telegram-канали, що змушує аудиторію залишати офіційний портал і знижує його статус як головного першоджерела. Також відчувається певна емоційна відчуженість інтерфейсу, адже спроба об'єднати глибокий меморіальний контент, такий як розділ «Дерево пам’яті», із суто технічними блоками про корупційні повідомлення чи інвестиції в межах однієї модульної сітки потребує складної дизайнерської тональності, якої ресурсу часом бракує.

У підсумку стає очевидним, що головна проблема комунікації через офіційний сайт полягає в дефіциті людиноцентричності, оскільки ресурс залишається орієнтованим на внутрішню структуру влади, а не на життєві ситуації конкретного мешканця. Для виправлення цієї ситуації муніципалітету доцільно провести радикальне очищення головної сторінки від інформаційного баласту, згрупувавши всі доступні послуги за зрозумілими життєвими

сценаріями, наприклад, виділивши окремі блоки для постраждалих від обстрілів, для охочих надіслати офіційне звернення або для пошуку даних про транспорт. Також необхідно інтегрувати інтелектуальну систему внутрішнього пошуку з підтримкою розпізнавання живої мови та повністю відмовитися від канцеляризмів у публікаціях на користь лаконічних інфографік. Кінцевим кроком має стати автоматизація зворотного зв'язку, яка дозволить кожному громадянину бачити чіткий покроковий трекінг своєї петиції чи скарги на кожному етапі її розгляду за аналогією з сучасними логістичними сервісами.

Архітектура бази даних та логіка збереження контенту на порталі потребують радикального перегляду. Внутрішній простір сайту захаращений величезним масивом застарілої інформації, рішень міської ради минулих років та звітів, які не мають жодної актуальності для пересічного мешканця сьогодні. Через відсутність жорсткої сепарації та архівації застарілих даних, стандартний пошуковий алгоритм сайту працює незадовільно. Під час введення запиту у пошуковий рядок система часто видає випадкові новинні згадки п'ятирічної давнини або неактуальні розпорядження замість того, щоб надати пряме посилання на діючу послугу чи актуальний графік прийому посадовців. Це перетворює внутрішній пошук із помічника на додатковий фактор роздратування для користувача.

Візуальна ідентичність сайту побудована на поєднанні традиційної муніципальної символіки та сучасних воєнних маркерів. Центральне місце посідає герб Запоріжжя, який завдяки своїй кольоровій гамі (пурпуровий, зелений, золотий) виступає головним кольоровим акцентом на фоні стриманого світло-сірого фону. Особливої уваги заслуговує верхня панель (хедер), де поруч із державним прапором та гаслом «Переможемо!» розміщено контурне зображення трактора, що тягне танк. Цей графічний елемент є потужним інструментом формування іміджу міста, що входить до загальноукраїнського культурного контексту незламності. Використання такого народного символу на офіційному ресурсі знижує дистанцію між владою та громадянином, демонструючи спільність цінностей та емоційний зв'язок.

На сайті використано сучасну гротескну типографіку (шрифти без засічок), яка забезпечує високу читабельність та надає ресурсу вигляду сучасного цифрового сервісу, а не старомодної газети. Назва «Запорізька міська рада» виконана жирним накресленням великого кегля, що миттєво ідентифікує суб'єкта владних повноважень. Ієрархія інформації вибудувана професійно: заголовки новин та розділів (наприклад, «Важливо», «Події») чітко відокремлені від основного тексту за допомогою розміру та товщини ліній. Це дозволяє користувачеві швидко сканувати сторінку поглядом, що є критично важливим для оперативного інформування у кризових ситуаціях.

Верхнє меню сайту реалізовано за принципом мінімалізму, де основні розділи (Новини, Рішення, Послуги тощо) згруповані у лаконічний рядок. Використання іконок пошуку та версії для людей з порушеннями зору (іконка ока) свідчить про дотримання стандартів інклюзивності. Відсутність зайвого декору та велика кількість «повітря» (білого простору) між блоками допомагають уникнути візуального перевантаження. Блок «Події» організований у вигляді чіткої горизонтальної сітки з датами та часом, що спрощує планування та сприйняття графіку роботи муніципальних структур.

Використання репортажних фотографій, як-от знімок з хвилиною мовчання на вулицях міста, підсилює документальну складову ресурсу. Наявність логотипа міської ради у кутку фотографії свідчить про системний підхід до брендування власного контенту. Колірна палітра всього сайту залишається нейтральною (білий, сірий, чорний), що дозволяє фотографіям та акцентним банерам бути головними носіями змісту. Це створює образ прозорої, серйозної та функціональної установи, яка фокусується на реальних справах та людях.

Ефективність візуальної ідентичності сайту Запорізької міської ради оцінюється як висока. Дизайн успішно вирішує завдання миттєвої ідентифікації міста, підкреслює патріотичну позицію громади та забезпечує комфортне споживання інформації. Ресурс виглядає цілісно: від офіційного герба до символічного «трактора», він транслює впевненість та готовність до надання послуг навіть у складних умовах.

Верхня частина сторінки сайту Запорізької міської ради містить занадто багато різнопланових візуальних акцентів, що розпорошує увагу. Поруч із логотипом (трактор, що тягне танк) розташований патріотичний лозунг "Переможемо!", державний герб та основне меню. Це створює "візуальний шум", де офіційний герб міста втрачає свою домінантну роль. Користувачеві важко миттєво зорієнтуватися, на чому зафіксувати погляд, що знижує швидкість сприйняття бренду міста як суб'єкта врядування.

Меню сайту використовує узагальнені категорії, як-от: «Муніципалітет» або «Ще», які містять величезні масиви даних. Це створює бар’єр «невизначеності»: мешканець не знає заздалегідь, де саме шукати інформацію про соціальні виплати чи графік відключень світла – у розділі «Послуги» чи «Муніципалітет». Такий підхід змушує відвідувача витрачати час на перебір варіантів, що часто призводить до відмови від використання ресурсу на користь неофіційних Telegram-каналів.

У блоці «Події» ми бачимо дати, що належать до травня 2026 року. Комунікаційний бар'єр тут виникає через однотипність оформлення: заголовки «Пряма лінія» або «Засідання комісій» виглядають ідентично. Без візуальних маркерів (іконок або різних кольорів) користувач мусить вчитуватися в кожен рядок, щоб зрозуміти характер події. Окрім того, відсутність короткого опису (анонсу) під заголовком змушує робити додатковий клік, щоб дізнатися, якої саме сфери стосується «пряма лінія», що збільшує кроки отримання інформації.

Блок «Важливо» демонструє великий масив тексту без форматування (підзаголовків, списків чи виділення ключових думок). Використання довгих юридичних формулювань щодо рішень міськради та указів Президента створює бар'єр сприйняття для пересічного громадянина. У критичних ситуаціях, коли інформацію потрібно засвоїти миттєво, такий формат подачі стає перешкодою, оскільки вимагає тривалого зосередження.

На головному екрані відсутні чіткі графічні кнопки швидкого доступу до найзатребуваніших сервісів у прифронтовому місті (наприклад, "Мапа укриттів", "Повідомити про пошкодження", "Евакуація"). Хоча ці розділи можуть бути приховані в меню, їх відсутність у зоні першої видимості є

серйозним архітектурним бар’єром, який затримує доступ до життєво необхідних даних.

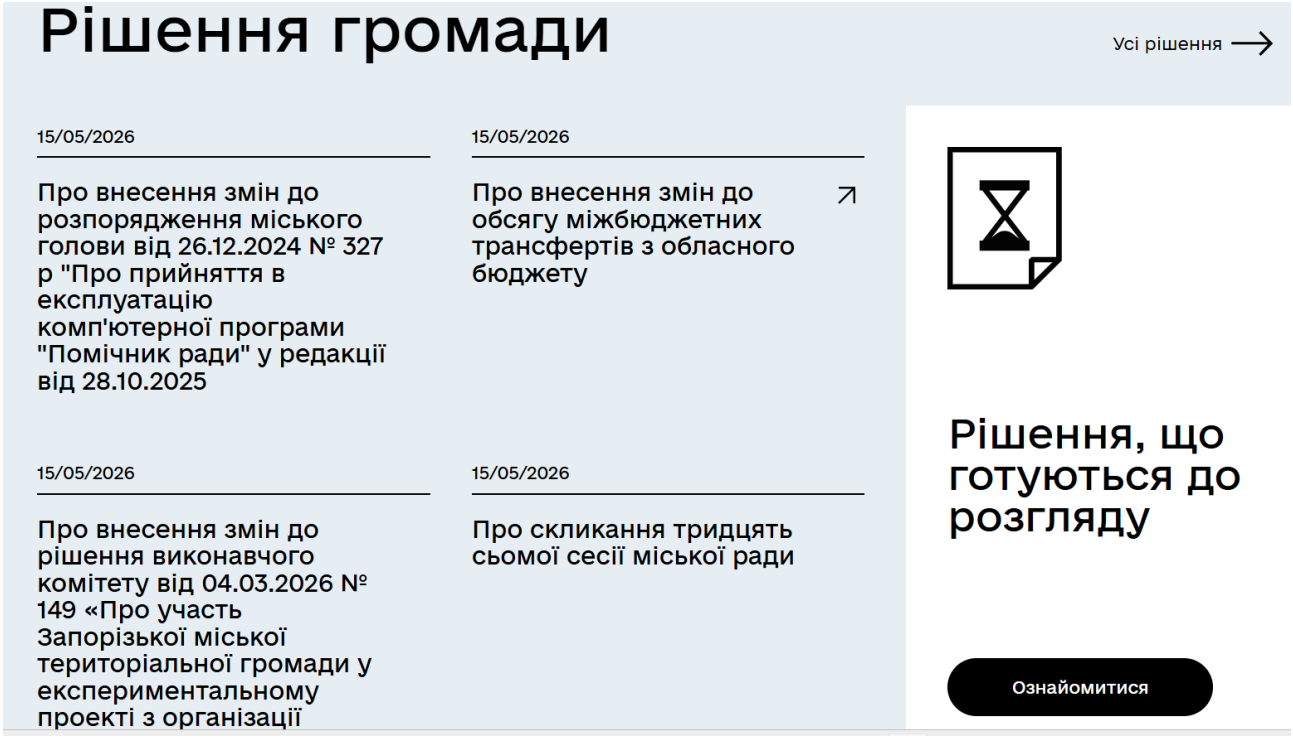


Рис.3.9. Юридична та когнітивна складність контенту [20]

Однією з найбільш виражених проблем є бар’єр юридичної та когнітивної складності контенту, що особливо помітно в блоці прийнятих рішень. Заголовки документів сформульовані виключно канцелярською мовою з надмірною деталізацією номерів і дат попередніх розпоряджень, що робить їх практично нечитабельними для пересічного мешканця без профільної юридичної освіти. Такий підхід змушує відвідувача витрачати значні зусилля лише на те, щоб зрозуміти суть опублікованої інформації, що в підсумку знижує рівень залученості громадян до процесів міського управління.

Ситуацію ускладнює відсутність візуальної типізації та тематичного маркування даних. Оскільки всі рішення подані у вигляді ідентичних за стилем текстових блоків без використання кольорових акцентів чи графічних іконок, виникає ефект монотонного полотна, де око користувача не може виділити пріоритетну інформацію. Це створює навігаційний бар’єр, адже мешканці не мають можливості миттєво відфільтрувати рішення, що стосуються, наприклад, соціальних виплат, від технічних змін у регламентах роботи внутрішніх програм. Поточна архітектура сторінки вимагає повільного лінійного читання,

що абсолютно не відповідає сучасним звичкам швидкого споживання цифрового контенту.

Також спостерігається нераціональне використання візуального простору, де другорядні елементи перетягують на себе увагу користувача. Велика графічна плашка з іконкою пісочного годинника, присвячена рішенням, що лише готуються до розгляду, займає значну частину екрана, водночас реально прийняті рішення стиснуті в лівій частині сторінки. Це створює викривлену візуальну ієрархію, де майбутні плани здаються важливішими за вже чинні норми, що заплутує користувача в пріоритетах. Нарешті, висока частота публікацій без коротких анотацій («екстрактів суті») перетворює стрічку оновлень на інформаційний шум, де за реєстраційними номерами втрачається реальне значення дій влади для щоденного життя запоріжців. Таким чином, сайт залишається переважно інструментом звітності, а не повноцінним майданчиком для зрозумілого сервісного діалогу.

Аналіз візуальної ідентичності, архітектури та механізмів інтерактивності офіційного порталу Запорізької міської ради дозволяє зробити висновок, що ресурс перебуває на етапі трансформації від закритої бюрократичної системи до сучасного сервісного хабу, проте цей процес супроводжується низкою критичних суперечностей.

3.2. Інтеграція сайту з соціальними мережами та месенджерами для посилення залученості громади

Для взаємодії з громадою міська рада використовує комплексну матрицю платформ, адаптуючи контент під специфіку кожної аудиторії. Центральним інформаційним центром залишається офіційний вебпортал, де акумулюється вся нормативно-правова база, рішення міськради та виконавчого комітету, проте для оперативного інформування трафік зазвичай перенаправляється на соціальні мережі. Найбільш динамічним майданчиком став Telegram, який виконує функцію головного каналу для критичного, оперативного та безпекового інформування. В умовах регулярних обстрілів та повітряних

тривог цей месенджер забезпечує максимальну швидкість доставки пуш-сповіщень про руйнування, роботу комунального транспорту, пункти незламності та видачу гуманітарної допомоги.

Паралельно з цим Facebook виконує роль традиційного майданчика для офіційного звітування, розлогих аналітичних публікацій та інституційних новин. Тут публікуються детальні звіти про засідання сесій, роботу департаментів та міжнародне партнерство для більш консервативної аудиторії, орієнтованої на обговорення суспільно-політичного життя міста (рис.3.10). Візуальний сегмент комунікації забезпечує Instagram, орієнтований на популяризацію міських ініціатив, культурних, соціальних та молодіжних проєктів через інфографіку, короткі відео Reels та щоденні Stories, що дозволяє подавати інформацію у більш неформальному та близькому до містян форматі.

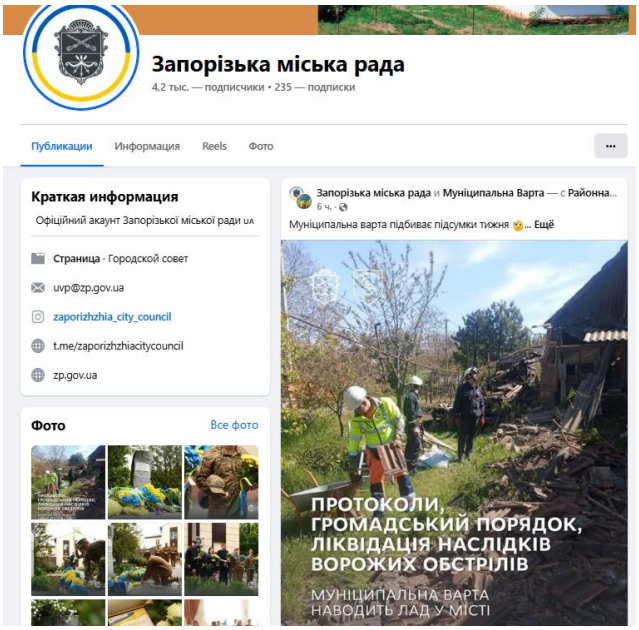


Рис. 3.10. Комунікаційна політика у фейсбуці [20]

Сторінка демонструє класичний підхід до позиціонування офіційного органу місцевого самоврядування, де чітко простежується роль Facebook як головного інформаційного простору для довготривалого контенту та перенаправлення на інші платформи.

В описі сторінки («Краткая информация») присутня повна інтеграція з іншими цифровими ресурсами міста. Зокрема, вказано пряме посилання на офіційний сайт, верифіковану електронну пошту, а також лінки на суміжні соціальні мережі – Instagram та Telegram. Така перехресна лінковка є

правильною практикою, оскільки дозволяє диверсифікувати аудиторію. Telegram використовується для миттєвих безпекових сповіщень (повітряні тривоги, прильоти), тоді як Facebook акумулює більш розлогі аналітичні та звітні публікації. Візуальний брендінг виконано лаконічно з використанням офіційного герба Запоріжжя у національних кольорах, що працює на миттєве впізнавання джерела.

Основний фокус публікацій зміщено на кризову комунікацію, життєдіяльність прифронтового міста та ліквідацію наслідків російської агресії. Аналіз наведеного допису показує активне використання інструменту співавторства («коллаборації»). Публікація створена спільно Запорізькою міською радою та Муніципальною Вартою. Це ефективний комунікаційний хід, який вирішує одразу кілька завдань. По-перше, контент одночасно з'являється у стрічках підписників обох сторінок, що суттєво збільшує органічне охоплення без фінансових витрат. По-друге, це демонструє єдність та скоординованість дій міської влади та її структурних підрозділів перед обличчям громади.

Сам допис («Муніципальна варта підбиває підсумки тижня...») та прикріплене зображення ілюструють перехід від сухої чиновницької мови до більш сучасного формату. На фотографії присутній чіткий, великий текстовий плакат, який коротко формулює суть роботи за тиждень: складання протоколів, охорона громадського порядку та ліквідація наслідків ворожих обстрілів. Використання живих кадрів із місця подій (робота людей у формі, розбір завалів) замість кабінетних фотографій керівництва викликає більше емпатії та довіри у мешканців, оскільки показує реальну щоденну працю на користь міста.

Блок «Фото» дозволяє оцінити загальний вектор інформаційної політики міськради за останній період. Сюди потрапляють переважно репортажні знімки, які можна розділити на кілька тематичних категорій:

1. Вшанування пам'яті та патріотичні заходи: покладання квітів до меморіалів, військові у кадрі з квітами та прапорами. Це важливий елемент комеморативної політики в умовах війни, який підтримує патріотичний дух громади.

2. Робочі процеси та усунення наслідків руйнувань: кадри роботи комунальних служб та рятувальників безпосередньо «на землі». Це підтверджує контрольованість ситуації у місті.
3. Офіційні зустрічі та нагородження: фіксація подій у стінах міськради чи інших офіційних установах, що звітує про поточну адміністративну діяльність.

Усі фотографії мають високу якість і репортажний характер, що уникає зайвого офіціозу та робить сторінку схожою на якісне міське медіа.

Незважаючи на системний підхід, на сторінці помітні певні недоліки, які знижують загальну ефективність комунікації.

Кількість підписників у 4,2 тисячі є відносно невисокою для обласного центру з багатотисячним населенням. Це вказує на те, що Facebook або сприймається містянами як занадто заформалізований майданчик, або алгоритми платформи песимізують дописи через низьку залученість (наприклад, через закриті чи жорстко модеровані коментарі).

Комунікаційна політика Запорізької міської ради у Facebook є структурованою, актуальною та адаптованою до реалій воєнного часу. Використання колаборацій, живого фотоконтенту та відмова від складного канцеляризму на користь чітких тез на банерах є безумовними плюсами.

Найбільш успішним прикладом цифрової інтеграції Запорізької міської ради є автоматизація муніципальних послуг через месенджери, зокрема завдяки роботі Контакт-центру «15-80». Створення спеціалізованого Telegram-бота дозволило повністю модернізувати класичну гарячу лінію та інтегрувати її з внутрішньою системою реєстрації заявок. Завдяки цьому інструменту мешканці отримали можливість заявляти про комунальні проблеми, такі як аварійні прориви мереж чи відсутність електропостачання, безпосередньо через інтерфейс смартфона.

Важливою технологічною перевагою бота є геотаргетинг, який автоматично надсилає користувачам точкові push-повідомлення про планові або аварійні відключення саме за тими адресами, які були вказані під час реєстрації. Процес взаємодії побудований на принципі двостороннього

контролю, адже заявка залишається відкритою в базі даних доти, доки сам мешканець не підтвердить у чаті реальне усунення проблеми, що свідчить про високий рівень інтеграції міської CRM-системи із соціальною мережею.

У сфері кризової комунікації міська рада демонструє високу швидкість реакції на надзвичайні ситуації, своєчасно надаючи верифіковану інформацію, що допомагає мінімізувати паніку та поширення ворожих фейків. Протягом останнього часу помітна позитивна тенденція до покращення візуальної доступності, коли замість складних бюрократичних текстів використовується чітка та зрозуміла інфографіка. Також забезпечується якісна інтеграція з іншими відомствами через постійне надання посилань на офіційні канали Патрульної поліції, ДСНС та енергетичних компаній.

Водночас існують певні проблеми, серед яких виділяється схильність до односторонньої рупорної комунікації. Через закриті коментарі у Facebook та Telegram, що часто зумовлено міркуваннями безпеки та захистом від ботоферм, суттєво обмежується живий діалог із громадою. Крім того, інколи спостерігається надмірна персоналізація контенту, коли акцент зміщується з інституційної роботи ради на піар окремих посадових осіб, що може знижувати довіру до джерела. Окремим викликом залишаються прогалини в інклюзивності, оскільки цифрові матеріали не завжди дублюються у форматах, адаптованих для людей із порушеннями зору чи слуху.

Для підвищення ефективності комунікації міській раді доцільно впровадити кілька стратегічних кроків. Першочергово варто звернути увагу на розробку форматів «Легко читати» для адаптації важливих рішень, правил безпеки та соціальних програм, що забезпечить безбар'єрність для літніх людей та осіб, які потребують максимально спрощеного викладу суті без юридичного жаргону. Також перспективним є розширення функцій наявного чат-бота за допомогою елементів штучного інтелекту, що дозволить автоматично відповідати на типові запити щодо оформлення субсидій чи довідок і суттєво розвантажить операторів.

Додатково необхідно активніше інтегрувати інструменти електронної демократії, такі як петиції, громадський бюджет та опитування через

застосунок «Дія», безпосередньо у дописи соціальних мереж, стимулюючи містян до співуправління. Наостанок, важливим кроком стане стандартизація візуального стилю та створення єдиного брендбуку для всіх департаментів і комунальних підприємств, що допоможе мешканцям миттєво ідентифікувати офіційні та перевірені повідомлення міської влади у загальному інформаційному потоці.

Профіль в інстаграм оформлено відповідно до вимог верифікованого муніципального акаунту. Як аватар використовується офіційний герб міста у синьо-жовтому колі, що забезпечує миттєву ідентифікацію (рис.3.11).

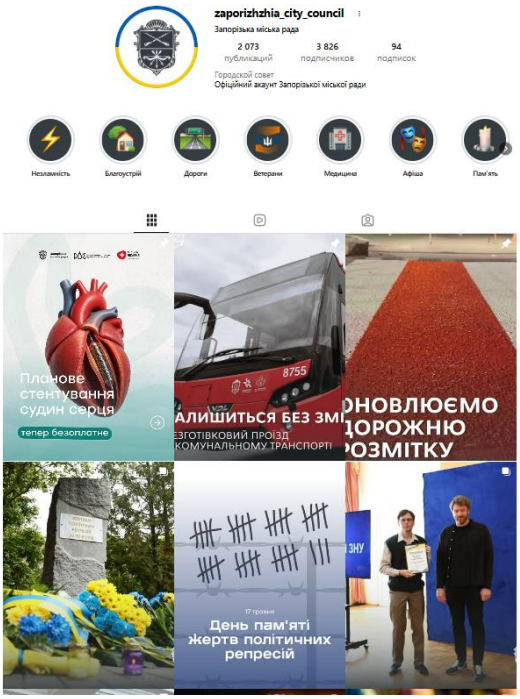


Рис.3.11. Комунікаційна політика в інстаграмі [20]

Потужним інструментом комунікації у цьому профілі є збережені історії (Highlights). Вони структуровані за допомогою чітких брендованих іконок в єдиному графічному стилі на темному тлі, що спрощує навігацію для мешканців. Тематика закріплених історій охоплює найважливіші сфери життєдіяльності міста: «Незламність» для інформації про безпеку та пункти допомоги, «Благоустрій» та «Дороги» для звітування про міські роботи, а також спеціалізовані розділи «Ветерани», «Медицина», «Афіша» та «Пам'ять». Таке групування дозволяє користувачеві швидко знайти довгостроково актуальну інформацію, яка зазвичай зникає зі звичайних історій за добу.

Стрічка публікацій демонструє високий рівень графічного дизайну та відхід від класичного «чиновницького» стилю на користь сучасного медійного підходу. Переважна більшість дописів у верхній частині сітки є закріпленими (на що вказують значки шпильок у кутках), тобто міська рада виносить на перший план найбільш суспільно значущі теми.

Візуальне оформлення обкладинок дописів побудоване на поєднанні якісних живих фотографій та мінімалістичного, але помітного текстового супроводу. Великі капітальні шрифти білого кольору наносяться безпосередньо на зображення з використанням легкого затемнення фону, що забезпечує високу читабельність стрічки «на ходу». Наприклад, теми про безготівковий проїзд у комунальному транспорті чи оновлення дорожньої розмітки марковані чіткими тезами, які одразу пояснюють суть новини без потреби відкривати опис допису.

Окрему увагу приділено соціальній та медичній інфографіці. Пост про планове стентування судин серця супроводжується якісним тривимірним рендером анатомічного серця та яскравою плашкою про те, що ця послуга тепер є безоплатною. Це свідчить про орієнтацію на корисний, людиноцентричний контент, який безпосередньо стосується благополуччя містян.

Оскільки стрічка відображає публікації, приурочені до 17 травня – Дня пам'яті жертв політичних репресій, у комунікації ради чітко простежується патріотичний та меморіальний вектор. Для цієї дати розроблено спеціальну концептуальну графіку із символічними підрахунками днів чи жертв на фоні колючого дроту, а поруч опубліковано живий репортажний знімок із покладання квітів до пам'ятного знака. Поєднання символічного дизайну та реальних фотографій з місця подій підкреслює інституційну солідарність міської влади з загальнонаціональними пам'ятними датами та формує відповідний емоційний тон комунікації.

Також у стрічці присутні класичні репортажні публікації з нагороджень чи офіційних зустрічей, де у кадрі з'являються молоді люди та представники громади, що дещо освіжає загальний вигляд профілю та наближає його до

стилістики соціальної мережі Instagram, яка вимагає фокусу на людях та їхніх обличчях.

Комунікаційна політика Запорізької міської ради в Instagram є професійною та візуально привабливою. Вона успішно поєднує функцію інформування про комунальні зміни, важливі соціальні пільги та кризову і комеморативну складові. Головними перевагами є відмінна робота з типографікою, якісні Highlights та адаптація складних тем під легкий візуальний формат.

Проведений аналіз комунікаційної політики Запорізької міської ради у соціальних мережах Facebook та Instagram дозволяє зробити висновок про високий рівень цифрової зрілості та успішну адаптацію муніципальних каналів до умов воєнного часу. Міська влада чітко розмежовує ролі кожної платформи, трансформуючи класичне бюрократичне інформування у сучасний медійний продукт. Facebook ефективно використовується як майданчик для детального інституційного звітування, кризового менеджменту та міжвідомчої колаборації, тоді як Instagram орієнтований на людиноцентричний контент, візуалізацію соціальних пільг, благоустрою та патріотичне виховання через якісний графічний дизайн і структуровані Highlights.

ВИСНОВКИ

У результаті теоретичного аналізу сутності, структури, інструментів та нормативно-правового регулювання комунікаційної політики в системі публічного управління сформовано такі висновки до теоретичного розділу.

У межах дослідження досліджено еволюцію моделей публічного управління в Україні та визначено, що сучасний етап розвитку державності характеризується переходом від жорстких ієрархічних методів до сервісно-орієнтованої моделі. За таких умов комунікація перестає бути лише допоміжним інструментом і набуває статусу самостійної політичної категорії, що виступає головним чинником формування суспільної довіри та легітимізації владних рішень. На відміну від лінійного інформування, комунікаційна політика є системною, стратегічно спрямованою діяльністю, що має двобічний, характер. Її головною метою є перехід від державного монологу до суспільного діалогу, що передбачає не лише трансляцію рішень влади, а й активну акумуляцію зворотного зв’язку від громадян та бізнес-середовища.

У роботі детально охарактеризовано внутрішню структуру комунікаційної політики в публічному секторі, яку за функціонально-змістовими ознаками розподілено на п'ять взаємопов'язаних складових: нормативно-ціннісну (місія, принципи прозорості та інклюзивності), інституційну (діяльність спеціалізованих підрозділів, пресслужб та кадрів), інструментально-технологічну (офіційні вебсайти, соціальні медіа, сервіси електронної демократії), контентну (управління наративами та формування порядку денного) та безпосередньо комунікативну (процеси взаємодії, публічні консультації, реагування на звернення). Разом із цим виокремлено функціональний потенціал цієї політики, що охоплює аналітично-прогностичну, координаційну, виробничу та консультативно-методичну функції.

Під час опрацювання наукових підходів було синтезовано рівні та форми взаємодії суб’єктів владних повноважень із громадськістю та бізнес-структурами. Встановлено, що ефективність комунікаційної політики

реалізується через поступовий розвиток форм взаємодії за рівнем їх стратегічної значущості: від базового інформування та діалогу (що складають тактичний фундамент політики) через консультування (яке виступає перехідною ланкою) до найвищої форми взаємодії – партнерства, яке відображає стратегічну мету і передбачає спільне прийняття рішень та довготривалу системну консолідацію зусиль влади й громади.

На основі аналізу чинного законодавства доведено, що комунікативна діяльність та функціонування офіційних інтернет-представництв органів влади в Україні базуються на суворому дотриманні нормативно-правової бази. Фундаментом цього процесу виступають статті 34 та 57 Конституції України, які гарантують свободу слова та право на обов'язкове ознайомлення з нормативними актами, а також Цивільний кодекс України. Технологічні стандарти, архітектура, логіка навігації (зокрема правило «трьох натискань») та обов'язковість інклюзивного контенту (коефіцієнт контрастності не менше 4,5:1 для осіб із порушеннями зору) чітко регламентуються Постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства цифрової трансформації та розпорядженнями Верховної Ради. Цифрові інструменти офіційних вебсайтів (електронні петиції, платформи громадського бюджету) трансформують декларативну відкритість у реальний простір електронної демократії та інструмент стратегічних комунікацій.

Таким чином, комунікаційна політика в системі публічного управління є інтегративним механізмом, який трансформує розрізнені інформаційні потоки у цілісний, нормативно регульований комунікативний простір, створюючи необхідний фундамент для сталого розвитку територіальних громад та держави в цілому.

У процесі виконання практичного етапу дослідження було детально досліджено структурно-функціональну архітектуру та специфіку наповнення офіційного вебпорталу Запорізької міської ради (zp.gov.ua) після його масштабного оновлення. Результати моніторингу дозволили з'ясувати, що модернізація ресурсу забезпечила його трансформацію з консервативного

інформаційного порталу у гнучкий, сервіс-орієнтований простір, здатний оперативно реагувати на виклики прифронтового регіону.

Під час роботи було детально охарактеризовано ключові інформаційні модулі платформи, зокрема розділи новин, нормативно-правових рішень та адміністративних послуг, кожен з яких отримав розвинену систему ретроспективного пошуку, тематичних тегів та галузевої фільтрації контенту. Особливу увагу приділено специфіці адаптації навігаційного меню до потреб воєнного часу, що проявилося у винесенні в пріоритетну зону спеціалізованих сервісів для внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та координаторів гуманітарної допомоги.

Під час проведення контент-аналізу та вивчення комунікаційної стратегії у цифровому середовищі було науково синтезовано дані щодо тематичної спрямованості, періодичності та стилістичних особливостей муніципальних публікацій. Це дозволило об'єднати розпорошені відомості про щоденну адміністративно-господарську звітність, безпекові сповіщення та інструкції для постраждалого населення в єдину цілісну екосистему кризового управління. Стилістична палітра порталу виявила унікальне поєднання ознак офіційно-ділового стилю з інформаційно-публіцистичними елементами, де суха юридична точність нормативних актів компенсується доступними, заклично-інструктивними заголовками у соціальних блоках, що стимулюють громадян до активної взаємодії з муніципалітетом.

На основі отриманих емпіричних даних у розділі було доведено, що оновлена цифрова платформа Запорізької міської ради ефективно виконує роль стратегічного комунікаційного мосту та інструменту прямої демократії. Ефективне впровадження інтерактивних механізмів, таких як електронні петиції, кабінет мешканця, чат-боти та регулярні онлайн-опитування, підтвердило зміну парадигми взаємодії влади з громадою від одностороннього монологу до повноцінного двостороннього діалогу. У підсумку встановлено, що системна цифровізація управлінських процесів, забезпечення безбар'єрності інтерфейсу та відкритість фінансових даних не лише мінімізують корупційні ризики, а й виступають базовим чинником формування позитивного іміджу

муніципалітету, гарантуючи стабільність та психологічну стійкість громади в надскладних соціокультурних і безпекових умовах.

Візуальна ідентичність, побудована на офіційній синьо-сірій гамі, успішно транслює ідею стабільності та інституційної надійності, що є важливим репутаційним фактором для прифронтового міста.

З іншого боку, ефективність цієї цифрової екосистеми суттєво гальмується застарілими підходами до структурування інформації. Головним бар'єром є дефіцит людиноцентричності, оскільки архітектура сайту віддзеркалює внутрішню структуру департаментів, а не життєві ситуації мешканців. Когнітивне перевантаження головної сторінки, складні юридичні формулювання в заголовках рішень та суха, анкетна подача персоналій керівництва створюють відчуття дистанції між владою та громадою. Користувач змушений виступати в ролі «перекладача» з бюрократичної мови, що в умовах стресу та дефіциту часу знижує мотивацію до взаємодії з офіційним ресурсом.

Загалом, портал має потужний технологічний фундамент, але потребує радикального перегляду контентної стратегії та UX-дизайну. Перехід до формату простої мови, впровадження візуальної типізації документів за допомогою іконок та розвантаження навігації дозволять конвертувати сирі дані у зрозумілий сервісний діалог. Лише за умови усунення цих архітектурних та комунікаційних розривів сайт зможе повноцінно виконувати роль головної вітрини міста, яка не просто інформує, а реально допомагає громаді, формуючи імідж прозорого, прогресивного та незламного Запоріжжя.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук М. Т. Взаємодія медіа з органами державної влади в Україні : навч. посіб. для здобувачів ступеня магістра за освітньо-проф. програмою «Видавнича справа та редагування» спец. С7 «Журналістика». М. Т. Андрійчук, Т. С. Андрійчук. 2 ге вид., перероб. і розшир. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, Вид-во «Політехніка», 2025. 137 с.

2. Андрійчук Т. Комунікативний супровід публічної політики як складник стратегічних урядових комунікацій у демократичному суспільстві. *Вісник Львівського університету. Серія філос.-політолог. студії*. 2019. Вип. 27, С. 55-62.

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. 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.

6. Гулай В. Політико-комунікативні стратегії і практики взаємодії органів місцевого самоврядування України та Польщі. *Українська національна ідея: реалії та перспективи розвитку.* 2015. Вип. 27. С. 89-94.

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

8. Дрешпак В.М., Бабаченко Н.В. Комунікативна діяльність служб зі зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування міст республіки

Польща. *Держава та регіони. Серія : Соціальні комунікації.* 2018. № 3. С. 94-102.

9. Дубов Д. Засоби масової інформації як якісно новий суб'єкт політичних комунікацій. *Політичний менеджмент*. 2007. № 1. С. 57-65.

10. Зінов'єва О.В. Комунікаційні стратегії органів публічного управління при реалізації економічної політики. *Актуальні проблеми економіки. Публічне управління та адміністрування.* 2022. № 9 (255). С. 67-78.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Конституція України : України Закон від 28.06.96 р. № 254к/96-ВР. – (База даних "Законодавство України". ВР України). URL : http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр/ print1510215496295 548.

16. Корж І.Ф. Веб-сайти органів державної влади та органів місцевого самоврядування: механізми доступу до публічної інформації. Інформація і право. 2018. № 2(25). С.9-17.

17. Курбан О. Базові основи системного PR-планування. *Вісник Книжкової палати.* 2014. № 12. С. 36 – 38.

18. Методичні рекомендації щодо наповнення офіційних вебсайтів органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. URL: https://rada.info/upload/users_files/04401018/bcf3be72d0142b8a9b5b4cee1cfb7d0c.pdf

19. Михайлова О. Комунікаційні стратегії в публічному управлінні та адмініструванні: стан та проблеми в реалізації. *International Science Journal of Management, Economics & Finance*. 2023. № 2(2). С. 93-99.

20. Офіційний сайт Запорізької міської ради. URL: https://zp.gov.ua

21. Порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади : Наказ Державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України і Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.02 р. № 327/225. URL : http://zakon5.rada.gov.ua/ laws/show/z1022-02.

22. Постанова Кабінету Міністрів України № 493 від 12 червня 2019. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/493-2019-%D0%BF

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

24. Про веб-ресурси Верховної Ради України : Розпорядження Голови ВРУ від 19.05.15 р. № 699. URL : http://zakon0.rada.gov.ua/ laws/show/699/15-рг.

25. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 01.08.02 р. № 683/2002. URL : http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/683/2002.

26. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.11 р. № 2939-VI. URL : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2939-17.

27. Про забезпечення виконання Закону України "Про доступ до публічної інформації" в Апараті Верховної Ради України : Розпорядження Голови Верховної Ради України від 11.05.11 р. № 393. URL : http://zakon5.rada.gov.ua/ laws/show/393/11-рг.

28. 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.

29. Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади : Наказ Державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України і Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.02 р. № 327/225. URL : http://zakon3.rada.gov. ua/laws/show/z1021-02.

30. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17.

31. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні : Указ Президента України від 31.07.00 р. № 928/2000. URL : http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/928/2000.

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 медіа: Закон України від 13.12.2022 № 2849-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-IX

35. 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.

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. Романенко Є.О. Комунікативні стратегії довіри як інструмент взаємодії державної влади та громадськості. *Інвестиції: практика та досвід.* 2013. № 6. С. 143-145.

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. Торхова Н.О. Стратегічна спрямованість процесу управління зв'язками з громадськістю в органах публічного управління. Могилянські читання-2018. Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти: тези доповідей XXI Всеукр. наук.-метод. конф. (м. Миколаїв, 12–17 листопада 2018 р.). Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. П. Могили, 2018. С. 36-38.

43. Цивільний Кодекс України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/435-15

44. Чукут С.А., Яценко В.О. Комунікаційні стратегії в публічному управлінні та адмініструванні: зарубіжний та український досвід. *Інвестиції: практика та досвід.* 2021. № 12. С. 72-79.

45. Шпекторенко І. В. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро : НТУ «ДП», 2024. 85 с.

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

47. Doerr J. Measure What Matters : How Google, Bono, and the Gates Foundation Rock the World with OKRs. John Doerr. New York : Portfolio Penguin, 2018. 320 p.

48. Kotter J. P. Leading Change. John P. Kotter. Boston : Harvard Business School Press, 1996. 208 p.

49. Slack Future Forum. Pulse Report 2023 URL: https://futureforum.com

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

SUMMARY

Ganzina A.O. Communication policy of the official website of the Zaporizhzhia City Council. Zaporizhzhia, 2026. 86 p.

The relevance of the study is due to the radical transformation of the public communications system in Ukraine under the influence of digitalization and security challenges. In conditions of full-scale war, the official website of a local government body ceases to be just a static archive of documents, turning into a strategic tool for crisis information, community consolidation and ensuring national security in the information space.

Purpose of the study: a comprehensive analysis of the communication policy of the Zaporizhzhia City Council through its official web representation and a characteristic of the tools for interacting with the community under martial law.

To achieve the set goal, it is necessary to perform the following tasks:

1) to reveal the theoretical essence of communication policy in the public administration system and determine its main components;

2) to substantiate the role of the official website as a key tool for strategic communications and ensuring the principles of openness and transparency of government;

3) to analyze the regulatory framework of Ukraine that regulates the activities of official Internet representations of state authorities and local self-government bodies;

4) to investigate the structure and functional content of the official website of the Zaporizhzhia City Council (zp.gov.ua), assessing its technical capabilities;

5) to assess the visual identity and usability (ease of use) of the resource as components of the digital image of Zaporizhzhia.

The scientific novelty lies in conducting a comprehensive analysis of the communication policy of the Zaporizhzhia City Council through the prism of the functioning of its official web portal in the conditions of the city's frontline status. The tools of digital interaction of municipal authorities with the community under

martial law are systematized, and the role of the website as a key platform for the formation of local communication is clarified.

Keywords: communication policy, official website, zaporizh city council, public administration, strategic communications, digital image, electronic democracy, transparency of government, interactivity, media convergence

Декларація академічної доброчесності

здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Ганзіна Анастасія Олегівна, студентка 4 курсу, денної форми навчання, факультету журналістики, спеціальності 029 Бібліотечна, інформаційна та архівна справа, адреса електронної пошти , підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Комунікаційна політика офіційного сайту Запорізької міської ради» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений/ознайомлена;

- 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) Ганзіна А. О.

Дата_____Підпис_____ПІБ(науковий керівник) Ковпак В. А.