

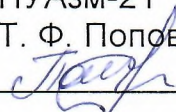
ПОПОВИЧ Тетяна Федорівна

Побудова результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування. / Development of effective communicative interaction with consumers of services in the process of achieving the goals of the local government body

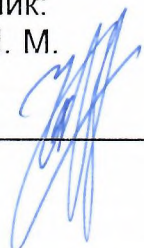
спеціальність: 281 - Публічне управління та адміністрування
освітньо-професійна програма - Публічне управління та адміністрування

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
ПУАзм-21
Т. Ф. Попович



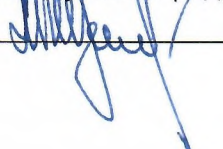
Науковий керівник:
к.е.н., доцент, Н. М.
Кривокульська



Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:

" 24 "  2022 р.

Завідувач кафедри

 М. М. Шкільняк

ВСТУП

Актуальність проблеми. Сьогодні реалізовані в Україні модернізаційні процеси в різних сферах суспільного життя реалізуються у складних умовах війни. Тобто розширення функцій і повноважень організацій публічної сфери, яке відбулося в результаті децентралізації влади і управління, доповнюється функціями і повноваженнями, які привнесені умовами війни (робота з внутрішньо переміщеними особами та ін.). Все це вимагає диференційованого підходу до роботи органів місцевого самоврядування, які є організаціями публічної сфери, з контактними аудиторіями, в тому числі з споживачами послуг. Така робота, передусім, повинна відбуватися у формі комунікативної взаємодії і спрямовуватися на досягнення цілей органу місцевого самоврядування. Тому тема «Побудова результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування» є особливо актуальною.

Ступінь висвітлення в літературі. Вагомий внесок у дослідження проблематики інформаційного супроводу діяльності органів місцевого самоврядування, надання ними послуг і комунікування з різними контактними аудиторіями в процесі цього здійснили такі науковці і практики як М.Білинська, О.Бобровська, В.Варенко, В.Князев, Н.Кривокульська, О.Михайловська, Г.Монастирський, О.Петроє, С.Серьогіна, В.Толкованов, М.Шкільняк, С.Штурхецький та інші.

Метою кваліфікаційної роботи є розвиток теоретичних основ і напрацювання практичних пропозицій і рекомендацій щодо побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування.

Відповідно до визначеної мети були поставлені наступні **завдання**:

- довести, що орган місцевого самоврядування є цільова і багатофункціональна система;
- розкрити зміст комунікаційної взаємодії органу місцевого самоврядування як об'єкта управлінської діяльності;

- провести аналіз організаційно-функціонального супроводу діяльності досліджуваного органу місцевого самоврядування як основи для його комунікативної взаємодії з споживачами послуг;

- проаналізувати інструментарій побудови комунікаційної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей досліджуваного органу місцевого самоврядування;

- здійснити оцінку комунікативного потенціалу органу місцевого самоврядування щодо взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей;

- ідентифікувати напрями вдосконалення механізму побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування на засадах корпоративної соціальної відповідальності;

- визначити вектори інноватизації комунікаційної взаємодії досліджуваного органу місцевого самоврядування з споживачами послуг в процесі досягнення його цілей.

Об'єктом дослідження є процес побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні засади побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування.

Для досягнення поставленої мети у дипломній роботі використовувались такі **методи дослідження**: системного аналізу (для: вивчення і оцінки системи комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування - розділ 2); методи теоретичного узагальнення, групування (для систематизації точок зору провідних науковців щодо змісту базових понять, використуваних автором у дослідженні - розділ 1); факторного аналізу (для виокремлення чинників, які зумовлюють необхідність удосконалення механізму побудови результативної комунікативної взаємодії з

споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування - розділ 2); статистичного порівняння, групування та узагальнення (для аналізу механізму побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування - розділ 2).

Теоретична новизна роботи полягає у розвитку теоретичних положень щодо побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що сформульовані та обґрунтовані у роботі наукові положення і наведені практичні рекомендації щодо побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування є основою для вирішення науково-практичних проблем Полянської сільської ради.

Апробація результатів дослідження. Результати роботи знайшли своє відображення у Збірниках тез всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки» (Тернопіль, 15.05.2020 року) та V ювілейної науково-практичної конференції студентів та молодих учених «Актуальні проблеми економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі» (Тернопіль, 12.11.2020 року) [28-29].

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційне дослідження складається з трьох розділів, списку використаних джерел із 43 найменувань. Робота розміщена на 53 сторінках, ілюстрована 27 рисунками і 12 таблицями.

РОЗДІЛ 1

**ТЕОРТИЧНІ ОСНОВИ ПОБУДОВИ РЕЗУЛЬТАТИВНОЇ
КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З СПОЖИВАЧАМИ ПОСЛУГ В
ПРОЦЕСІ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ**

1.1. Орган місцевого самоврядування як цільова і багатфункціональна система

Особливою сферою суспільно-політичної дійсності є місцеве самоврядування (МС).

Окремі трактування МС у науковій і правовій літературі систематизовані в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Трактування МС у науковій і правовій літературі

№	Трактування
1	2
1	“Самоврядування – це державне управління через посередництво осіб, які не є професійними державними особами, управління, яке на протигагу державно-бюрократичному є управлінням через посередництво самих зацікавлених осіб” (Г. Єллінек).
2	“Місцеве самоврядування – децентралізоване державне управління, де самостійність місцевих органів забезпечена системою такого роду юридичних гарантій, які, створюючи дійсність децентралізації, разом з тим забезпечують і тісний зв’язок органів місцевого самоврядування з певною місцевістю і її населенням” (Н.Лазаревський).
3	«Місцеве самоврядування – це здійснення місцевими жителями чи їх представниками тих обов’язків і повноважень, які їм надані законодавчою владою чи які належать їм по загальному праву» (Редліх та П. Ашлей).
4	«Поняття “місцеве самоврядування” в сучасній Україні тісно пов’язане з поняттям “держава”, тому що місцеве самоврядування, відповідно до чинної Конституції, є одним з елементів політичної системи, у цілому призначеної для реалізації принципу народовладдя. У ст.3 Європейської хартії місцевого самоврядування зафіксовано: «Місцеве самоврядування означає право і спроможність місцевих властей, в межах закону здійснювати регулювання і управління суттєвою часткою державних справ, які належать до їх компетенції, в інтересах місцевого населення»
5	Конституція України містить таке визначення місцевого самоврядування: «Місцеве самоврядування є правом територіальної громади – жителів села чи добровільного об’єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селищ та міста – самостійно вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України».

1	2
6	<p>«Функціонування системи місцевого самоврядування являє собою узгоджену інтерактивну взаємодію по горизонталі і вертикалі різних функціональних систем. Порушення цієї інтеграції призводить до дестабілізації системи місцевого самоврядування і її руйнації. У системі місцевого самоврядування взаємодія різних функціональних систем відбувається на основі принципу їх ієрархії, який полягає в тому, що в кожен часовий проміжок діяльність системи місцевого самоврядування визначається домінуючою на цей час функціональною системою, відносно якої всі інші функціональні системи вибудовуються залежно від значущості» (В.Куйбіда).</p>

Примітка. Наведено за [13; 19; 21]

Місцеве самоврядування як цільова і багатофункціональна система має відповідні ознаки (рис. 1.1).

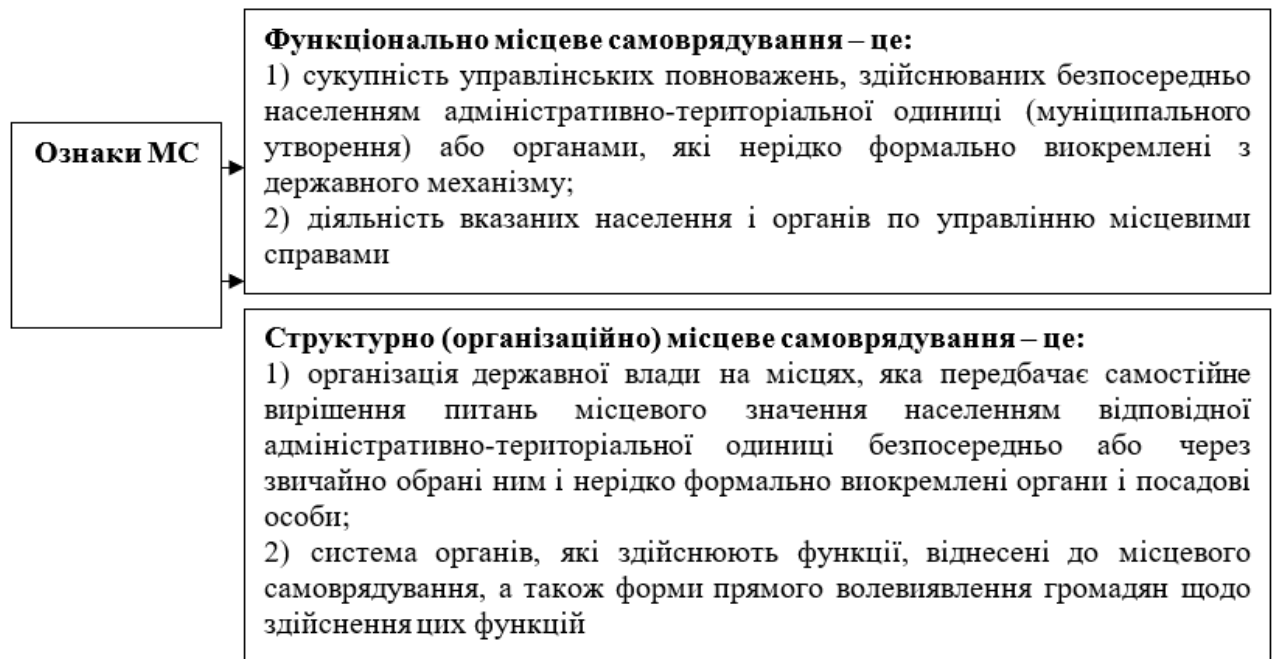


Рис. 1.1. Ознаки, притаманні МС

Примітка. Сформовано за [21]

Органи місцевого самоврядування є публічними організаціями, які задовольняють суспільні потреби (у соціальних і екологічних послугах, створенні нормальних умов для життєдіяльності місцевих жителів, забезпеченні їх цивільної безпеки, сприяння інвестиційному розвитку громади, стимулювання місцевої ініціативи тощо). Тому, і МС, і ОМС є багатофункціональними системами, в основі яких лежать структурно-функціональний і організаційно-функціональний підходи (табл. 1.2).

Сутнісна характеристика функціонального підходу, який лежить в основі функціонування МС і ОМС

№	Зміст функціонального підходу
1	2
1	Грунтується на комплексному вивченні основних функцій управлінської системи, узгоджене використання яких сприяє досягненню тактичних і стратегічних цілей організації.
2	Здійснення управління, відповідно із функціональним підходом, дає змогу керівникам мати реальну можливість активно впливати на майбутній розвиток організації та систему управління нею з урахуванням потреб, оскільки з метою ефективного управління підприємством діяльність апарату управління поділяється на відокремлені, але взаємопов'язані між собою функції, що зумовлює метод ефективного управління організацією. Диференціація функцій управління дозволяє виділити окремі завдання і види управлінської діяльності та регламентувати раціональні правила та процедури їх здійснення.
3	Функціональний підхід до управління уможливорює ідентифікацію сильних і слабких сторін: роботи органів влади, виконання ними функцій, організації їх діяльності. Функціональний підхід розглядає діяльність як сукупність функцій, які необхідно виконувати. Після визначення необхідних управлінських функцій розробляється декілька альтернативних варіантів і обирається кращий з них. При впровадженні функціонального підходу йдуть від зворотного – від потреб, внаслідок чого іноді створюють нові оригінальні об'єкти управління, що дозволяє покращити структуру організації, принципи роботи та ін.
4	Функціональному підходу часто протиставляється інший – процесний підхід, основна відмінність якого полягає у його орієнтації не на організаційну структуру підприємства з розподілом за функціями, а на бізнес-процеси, що об'єднують дані функції та спрямовані на реалізацію взаємопов'язаних дій щодо перетворення визначених ресурсів (на вході) за відповідною технологією у кінцеві результати (на виході), що мають цінність для зовнішнього або внутрішнього споживача.
5	Умовно перехідним від функціонального до процесного є процесно-орієнтоване управління, яке на прикладах багатьох організацій залишається дієвим протягом довгого періоду часу...Перехід до процесно-орієнтованого управління фактично означає переміщення акценту на управління діяльністю підприємства, а не структурами, як це властиво функціональному підходу. Протиріччям є вже те, що саме процесний підхід мав бути первинним, а для правильного набору функцій потрібно чітко регламентувати процеси. На практиці відбулось навпаки – саме управління за функціями і його помилки та недоліки стали вихідним матеріалом для формування процесного підходу, який дозволяє: націлювати персонал на результат (продукт, послугу), а не саму роботу; уникати дублювання і скорочувати витрати на управління; підвищити адаптивність підприємства через обґрунтованість необхідних змін і зменшення опору їм; забезпечити узгодженість операцій в рамках процесів і ліквідувати протиріччя в діях підрозділів; точно оцінити ефективність операцій в рамках процесу; розробити систему мотивації персоналу за результатами процесу.

Примітка. Сформовано за [8; 12; 15; 43]

«Ефективне здійснення місцевого самоврядування в демократичній державі виявляється неможливим без розподілу повноважень між центром і регіонами, що передбачає проведення децентралізаційних процесів та проведення адміністративно-територіальної реформи. Не дивлячись на

останні законодавчі децентралізаційні спроби та гучні заяви політиків, слід зазначити, що державне управління все ще залишається достатньо централізованим» [22].

Децентралізація є процесом передачі частини функціонального навантаження щодо управління суспільним розвитком на місцевий рівень управління. Тому, цей процес має системні, організаційні і функціональні характеристики (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Децентралізація як системний і функціональний процес

№	Розгляд децентралізації як відповідного процесу
1	2
1	Децентралізація є досить складним поняттям і не має єдиного визначення, оскільки може розкриватися через «адміністративно-територіальний устрій держави, систему органів публічної адміністрації, розподіл між ними функцій, повноважень та фінансових ресурсів».
2	Відповідно до системного підходу, децентралізація – управлінська політична система, що покликана здійснювати владно значущі практичні рішення, що географічно чи організаційно перебувають поза межами безпосереднього впливу центральної влади
3	Відповідно до функціонального підходу, децентралізація визначається як процес розширення і зміцнення прав та повноважень адміністративно-територіальних одиниць або нижчих органів та організацій при одночасному звуженні прав і повноважень відповідного центру з метою оптимізації та підвищення управління суспільно важливими справами, найповнішої реалізації регіональних та місцевих інтересів. Фактично, в даному випадку функціональним призначенням децентралізації є розподіл повноважень між центром та регіонами.

Примітка. Сформовано за [11; 26-27]

Констатацію факту наявності у децентралізації як процесі організаційних характеристик ілюструє табл. 1.4.

Таблиця 1.4

Констатація факту наявності у децентралізації як процесі організаційних характеристик

№ з/п	Вид децентралізації	Її характеристика
1	2	3
1	Територіальна	Означає створення органів публічної адміністрації, які здійснюватимуть урядування в адміністративно-територіальних одиницях самостійно і незалежно від органів державної влади, перебуваючи поза їх ієрархічною системою та підпорядкуванням, тобто органів місцевого та регіонального самоврядування. Тобто територіальна децентралізація передбачає наявність окремого інституту врядування поза межами ієрархічної структури державної влади. Цей вид децентралізації дозволяє органам місцевого самоврядування та державі здійснювати бути партнерами у вирішенні питань місцевого значення.
2	Функціональна	Означає визнання самостійних і незалежних спеціалізованих організацій (об'єднання, спілки) суб'єктами владних повноважень із делегуванням їм права здійснювати певний обсяг завдань публічного характеру, зокрема, щодо урядування та виконання відповідних функцій у визначених законодавством сферах суспільного життя та згідно зі встановленим порядком. Даний вид децентралізації передбачає розподіл повноважень між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, а саме надання органам місцевого самоврядування та територіальним громадам права самостійно приймати рішення місцевого значення в межах конституції та законів.
3	Предметна	Означає професійне самоврядування як система управлінських взаємовідносин між усіма представниками певної професії, що реалізується визначеною законом представницькою організацією, яка перебуває під наглядом органів державної влади]. Тобто, предметна децентралізація передбачає самостійне вирішення питань місцевого значення в межах певної професії.

Додаткові аргументи:

Система місцевого самоврядування є складовою частиною публічного управління в державі поряд із системою державного управління. За своєю природою ... є децентралізованим компонентом системи публічного управління, виступає організаційно-політичною структурою із забезпечення життєдіяльності населення відповідно до державних стандартів (В.Мамонова).

Цю думку поділяє також М.Баймуратов, який, зокрема, зазначає: «однією з характерних особливостей місцевого самоврядування є те, що воно діє як певна система або той організаційно-правовий механізм, завдяки якому територіальні громади безпосередньо і через органи місцевого самоврядування здійснюють функції і повноваження місцевого самоврядування. При елементній характеристиці системи місцевого самоврядування слід чітко розрізняти, по-перше, систему місцевого самоврядування взагалі і, по-друге, систему місцевого самоврядування конкретного села, селища, міста. Якщо система місцевого самоврядування конкретного села, селища, міста є цілісним утворенням, то система місцевого самоврядування взагалі за своїм характером є системним комплексом, який включає як системи місцевого самоврядування конкретних сіл, селищ, міст, так і районні та обласні ради – органи місцевого самоврядування, що представляють у районах та областях спільні інтереси територіальних громад сіл, селищ, міст.

Примітка. Сформовано за [2; 11; 22-23]

Децентралізація влади й управління в українській державі, значимість ефективної реалізації ОМС функціональних повноважень та розширення їх переліку в умовах війни в Україні, необхідність забезпечення потреб

споживача у якісних послугах актуалізують питання комунікацій в управлінській діяльності ОМС.

1.2. Комунікаційна взаємодія органу місцевого самоврядування як об'єкт управлінської діяльності

Діяльність ОМС спрямована на ефективне управління територіальною громадою (ТГ), використання для забезпечення її соціально-економічного і екологічного розвитку ресурсного потенціалу ТГ, задоволення потреб мешканців у послугах. Отже, об'єктом цілеспрямованого управлінського впливу є ТГ (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

ТГ як об'єкт цілеспрямованого управлінського впливу

№ з/п	Назва критерію	Його зміст
1	2	3
1	Територіальний	<p>Згідно територіального критерію визначення сутності територіальної громади пов'язане з використанням такої ознаки, як постійне проживання людей на території населеного пункту.</p> <p>Так, у конституційно-правовій літературі територіальна громада визначається як основний суб'єкт місцевого самоврядування, який складається з жителів села (кількох сіл), селища, міста (П.Білик), місцева спільнота – населення муніципального утворення, об'єднане метою здійснення місцевого самоврядування у відповідному поселенні або території» (І.Бодрова).</p> <p>Цей критерій використаний і в ч. 2 ст. 1 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», де територіальна громада визначена як жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання жителів кількох сіл, що мають єдиний адміністративний центр.</p>
2	Соціологічний	<p>Територіальна громада відповідно до змісту цього критерію є соціальною спільнотою, об'єднаною на основі спільності інтересів і потреб населення, що входять до неї, системності зв'язків і відносин між ними, а не проста сукупність мешканців визначеного населеного пункту. Найважливішими системоутворюючими ознаками такої спільності є стійкі економічні, соціальні, інформаційні, політичні, культурні й екологічні зв'язки та відносини, які виділяють її як самостійну систему просторової організації життєдіяльності людей (О.Остапенко, Т.Барановська).</p>

Продовження табл. 1.5

1	2	3
3	Конституційно-правовий	<p>Дозволяє розкрити і показати функціонально-цільову активність територіальної громади як складовий аспект поняття громади.</p> <p>В основі цього критерію лежить визнання та гарантування місцевих інтересів як публічно-правових, а їх носіїв – територіальних громад – як суб'єктів, здатних до цілеспрямованої діяльності щодо їх реалізації. При такому підході функції самоврядування виступають не як результат розподілу і децентралізації влади і управління, а є похідними від колективних інтересів територіальних громад (П.Білик). Відповідно, не держава і органи влади ставлять завдання перед людиною, а навпаки, остання висуває певні вимоги до органів влади, а її потреби та інтереси зумовлюють діяльність цих органів у відповідному напрямі.</p> <p>Конституційно-правовий критерій визначає місце і роль територіальної громади в системі місцевого самоврядування й організації публічної влади. Визначення територіальної громади на основі цього критерію дозволяє охарактеризувати громаду як суб'єкта місцевого самоврядування, який володіє правом і реальною здатністю до діяльності на основі реалізації наданої компетенції щодо вирішення питань місцевого значення (О.Остапенко, Т.Барановська).</p>
4	Системний (комплексний)	<p>О.Батанов вказує, що конструюючи теоретичну модель територіальної громади, слід мати на увазі, що територіальна громада – це складна «кумулятивна» форма суспільної організації, сукупність людей (місцевих жителів), асоційованих на публічних засадах у межах певної території та об'єднана різноплановими ознаками системного характеру (зокрема, демографічний і територіальний (земляцький) зв'язок, правовий і політичний зв'язок, майновий (економічний) і професійний зв'язок, мовний і релігійний (соціально-культурний) зв'язок тощо). Це об'єднання, яке не виключає право людини на індивідуальність, окреме житло та дозволя, консолідує зусилля багатьох для досягнення бажаного всіма результату. Іншими словами, відбувається реалізація приватних цілей у публічно-правовій форм.</p>

Примітка. Сформовано з використанням джерел [3; 5; 7; 25; 32]

В процесі виконання завдань і реалізації функцій діяльність ОМС супроводжується побудовою внутрішніх і зовнішніх інформаційних потоків та комунікативних відносин.

«У Статті 140 Конституції України зазначено, що місцеве самоврядування є правом територіальної громади (жителів міста, села, селища чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл) самостійно вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України. Тобто відносини територіальної громади та органів місцевого самоврядування є фундаментом подальшої їх взаємодії [19].

Формою прояву комунікативних відносин ОМС є залучення до управління ТГ (рис. 1.2).

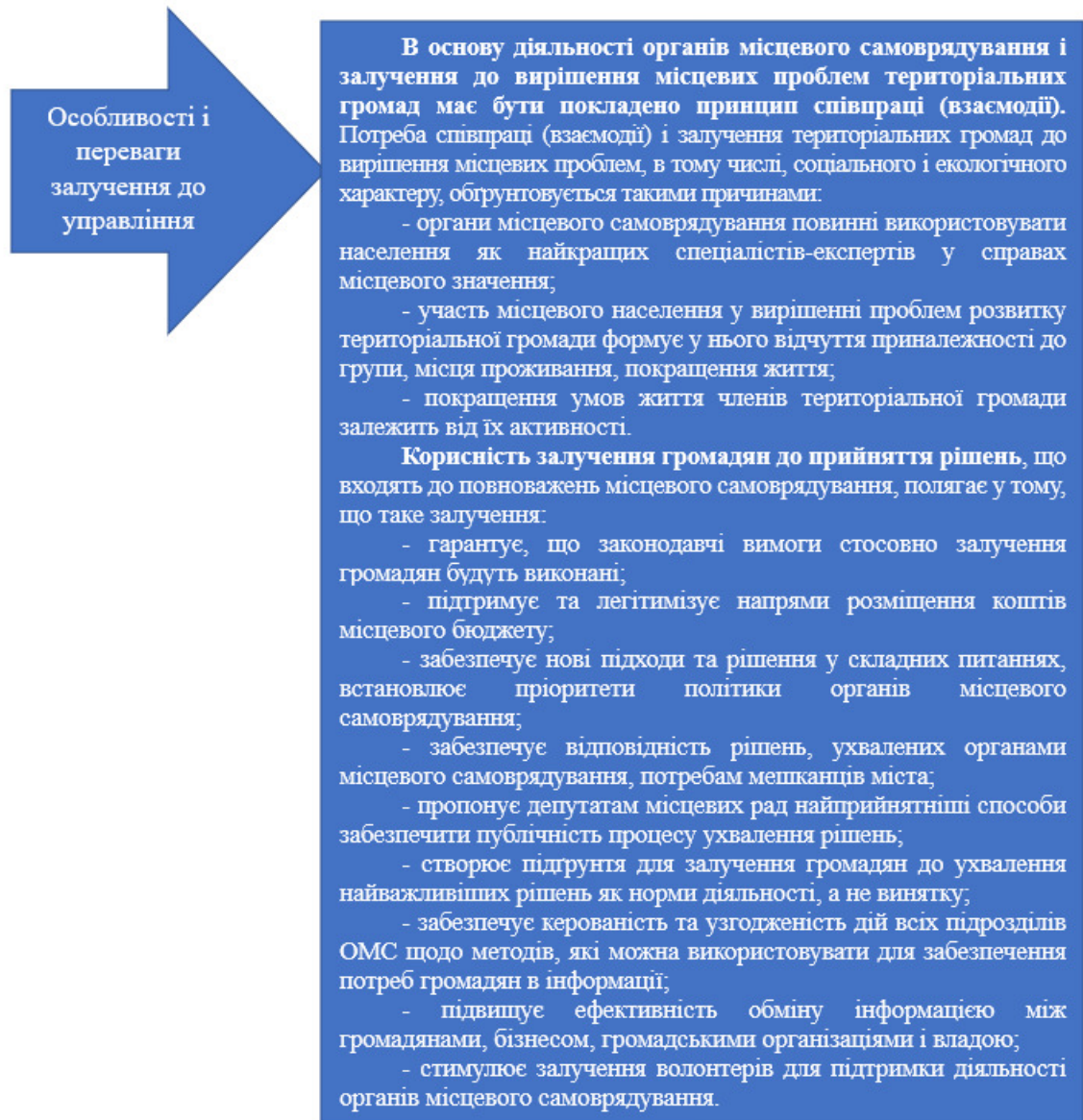


Рис. 1.2. Залучення до управління ТГ як форма прояву комунікативних відносин ОМС

Примітка. Сформовано за [38]

До розвитку громад, вирішення проблемних питань їх розвитку повинні залучатися місцеві жителі, громадські утворення, інші зацікавлені сторони (рис. 1.3). Для цього законодавець сформував відповідні законодавчі і нормативно-правові основи (рис. 1.4).



Рис. 1.3. Форми участі громадськості у МС та розв'язанні проблем місцевого розвитку

Примітка. Сформовано за [10]

Правовий супровід участі громадськості у МС ілюструє рис. 1.4.

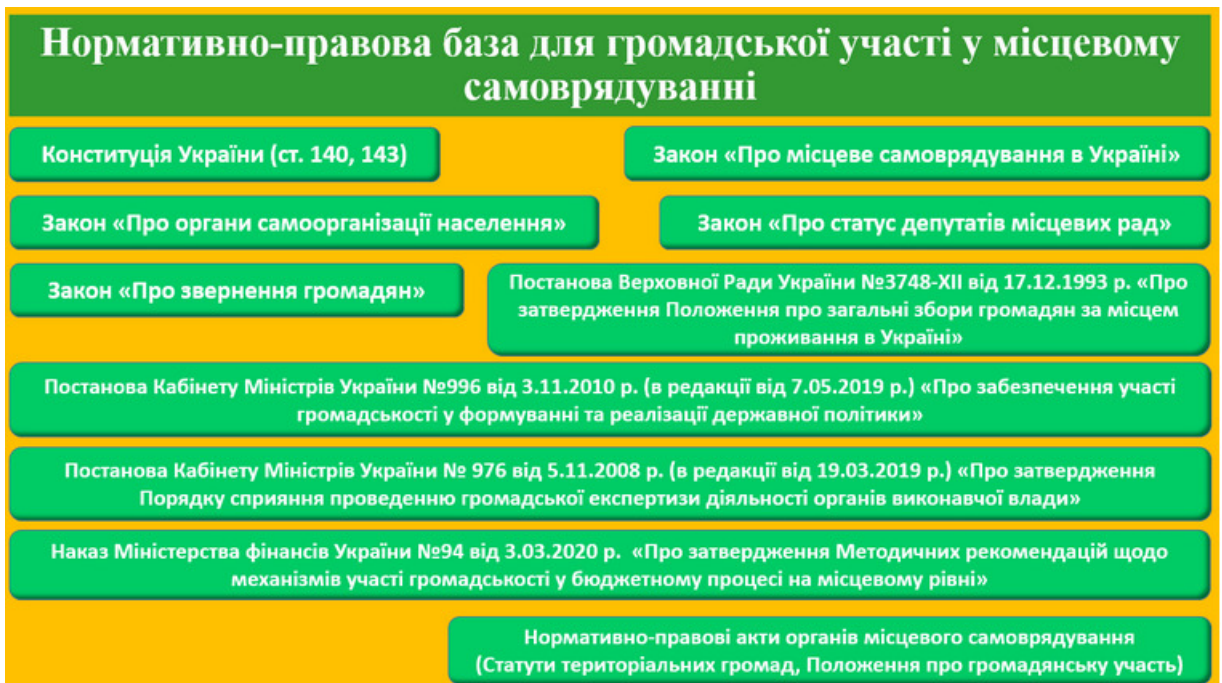


Рис. 1.4. Правовий супровід участі громадськості у МС

Примітка. Сформовано за [10]

Деталізуючи питання комунікаційної взаємодії ОСМ в процесі досягнення ним цілей, залучення суспільства до управління ТГ, акцентуємо на тому, що вирішення питань розвитку громади вимагає консолідації знаннєвого й інтелектуального ресурсу. Такий ресурс, передусім, формує молодь (рис. 1.5).

Разом з тим, побудова результативної комунікативної взаємодії з молоддю вимагає від ОСМ зустрічних кроків у вигляді інструментів її підтримки (працевлаштування молодих спеціалістів, реалізація молодіжної політики та ін.).



Рис. 1.5. Аспекти взаємодії з молоддю в процесі досягнення цілей ОСМ
Примітка. Сформовано на основі [37]

Сучасні умови війни ставлять підвищені вимоги до комунікаційної взаємодії ОМС в процесі досягнення ними цілей і актуалізують питання кризових комунікацій у діяльності ОМС та реалізації функцій щодо адаптування внутрішньо переміщених осіб (табл. 1.6).

Це підтверджує теза наступного змісту: «Агресія Росії проти України, результатом якої стала втрата нею Кримського півострова, оголила ряд серйозних економічних та соціальних проблем і одночасно породила нові. Після виснажливого протистояння на Майдані і боротьби з попереднім режимом влади, яке здійснило негативний вплив на ситуацію в країні, анексія Криму та військове вторгнення Росії в південно-східну Україну стали причинами формування соціально-економічних загроз, що переросли в надзвичайні ситуації соціально-політичного характеру» [34].

«Кризові комунікації — це зв'язок між місцевою владою та громадою: членами громади, громадськими активістами та іншими групами — до, під час і після кризової ситуації. Необхідність кризових комунікацій полягає ще й у тому, що вони здатні не тільки полегшити або усунути наслідки кризи, але й іноді можуть сформувати для організації більш позитивну репутацію, ніж вона була до кризи» [30].

Таблиця 1.6

Зміст поняття «внутрішньо переміщені особи»

№	Зміст поняття
1	2
1	М. Ніколайчук зауважує, що внутрішньо переміщені особи – це специфічна цільова група реалізації міграційної політики, якій притаманні різноманітні ознаки, детерміновані особливими потребами, особистісними характеристиками та впливами зовнішнього середовища
2	Г. Гудвін-Гілл визначає ВПО як осіб, котрі змушені раптово втікати зі своїх будинків у великих кількостях у результаті збройного конфлікту, внутрішньої ворожнечі, систематичних порушень прав людини або стихійних лих і перебувають на території власної країни. Ототожнюючи поняття “внутрішньо переміщена особа” та “переселенець”, автор підкреслює, що фактично ВПО – це особи, які підпадають під визначення “вимушені переселенці”, але які, покинувши місце свого постійного проживання, залишаються в країні своєї громадянської належності й можуть користуватися її захистом

1	2
3	Р. Наджафгулієв зазначає, що під поняттям “внутрішньо переміщена особа” слід розуміти, особу, яка є громадянином своєї держави, але змушена покинути місце постійного проживання і переселитися в інше місце в результаті військової агресії, стихійного або техногенного лиха
4	М. Сірант зазначає, що особи, переміщені всередині країни, – це люди чи групи людей, які були вимушені покинути свої домівки, щоб урятуватися від збройних конфліктів, проявів насильства, або масових порушень прав людини
5	М. Малиха визначає внутрішньо переміщених осіб, як громадян держави, які через військові дії та їх наслідки змушені покинути постійне місце проживання задля забезпечення свого життя, при цьому не перетинаючи межі державного кордону
6	А. Путінцев вважає що вимушено внутрішньо переміщені особи – це особи, або група осіб, які змушені покинути своє місце проживання в результаті ускладнення політичної, соціальної, економічної, екологічної ситуації у відповідній адміністративно-територіальній одиниці з метою уникнення порушень прав людини, воєнного конфлікту, жорстокого поводження і потребують правового та соціального захисту держави. Беручи до уваги визначення поняття “внутрішньо переміщені особи”, варто зробити акцент на тому, що останніх заведено також називати «вимушеними переселенцями» або просто “переселенцями”.

Примітка. Сформовано на основі джерела [34]

Кризові комунікації в процесі досягнення цілей ОМС дозволять йому отримати такі переваги:

- підвищити довіру жителів громади до ОМС (завдяки професійній поведінці керівництва громади і апарату працівників ОМС);
- покращити імідж і репутацію ОМС (завдяки реалізованим дієвим заходам з боку ОМС);
- вирішити кризові соціальні чи екологічні проблемні питання життєдіяльності ТГ тощо.

Отже, комунікаційна взаємодія органу місцевого самоврядування як об’єкт управлінської діяльності є багатовекторним системним процесом, який інформаційно спрямований на відповідну цільову аудиторію чи проблему, і вимагає спільних зусиль ОМС, його адміністративно-правлінського персоналу, жителів ТГ, інших стейкхолдерів.

Висновки до розділу 1

1. Орган місцевого самоврядування є цільовою і багатофункціональною системою. Це обумовлено процесами, реалізовуваними в державі (децентралізації влади, розвитку інформаційного суспільства, підвищення якості адміністративних послуг, які надаються населенню тощо). Цілеспрямованість і багатофункціональність роботи ОМС вимагає побудови комунікацій в управлінській діяльності ОМС.

2. Як об'єкт управлінської діяльності комунікаційна взаємодія ОМС є багатовекторним системним інформаційним процесом докладання зусиль ОМС, його кадрового і депутатського складу, місцевих мешканців, інших зацікавлених сторін, який спрямований на відповідну цільову аудиторію чи проблему.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ МЕХАНІЗМУ ПОБУДОВИ РЕЗУЛЬТАТИВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З СПОЖИВАЧАМИ ПОСЛУГ В ПРОЦЕСІ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Аналіз організаційно-функціонального супроводу діяльності досліджуваного органу місцевого самоврядування як основи для його комунікативної взаємодії з споживачами послуг

Діяльність досліджуваного ОМС спрямована на реалізацію реформ у сферу життєдіяльності Полянської ТГ, створення комфортного середовища для місцевих жителів, надання їм якісних послуг тощо.



Рис.2.1.Графічне представлення ТГ

Примітка. Сформовано автором на основі [18]

Інформація про ОМС наведена на рис. 2.2.

Діяльність досліджуваного ОМС уможливають його організаційно-функціональні основи.

Керівництво ТГ здійснюється: сільським головою і його заступниками; старостами.

Депутат Полянської сільської ради має повноваження і є членом ради.

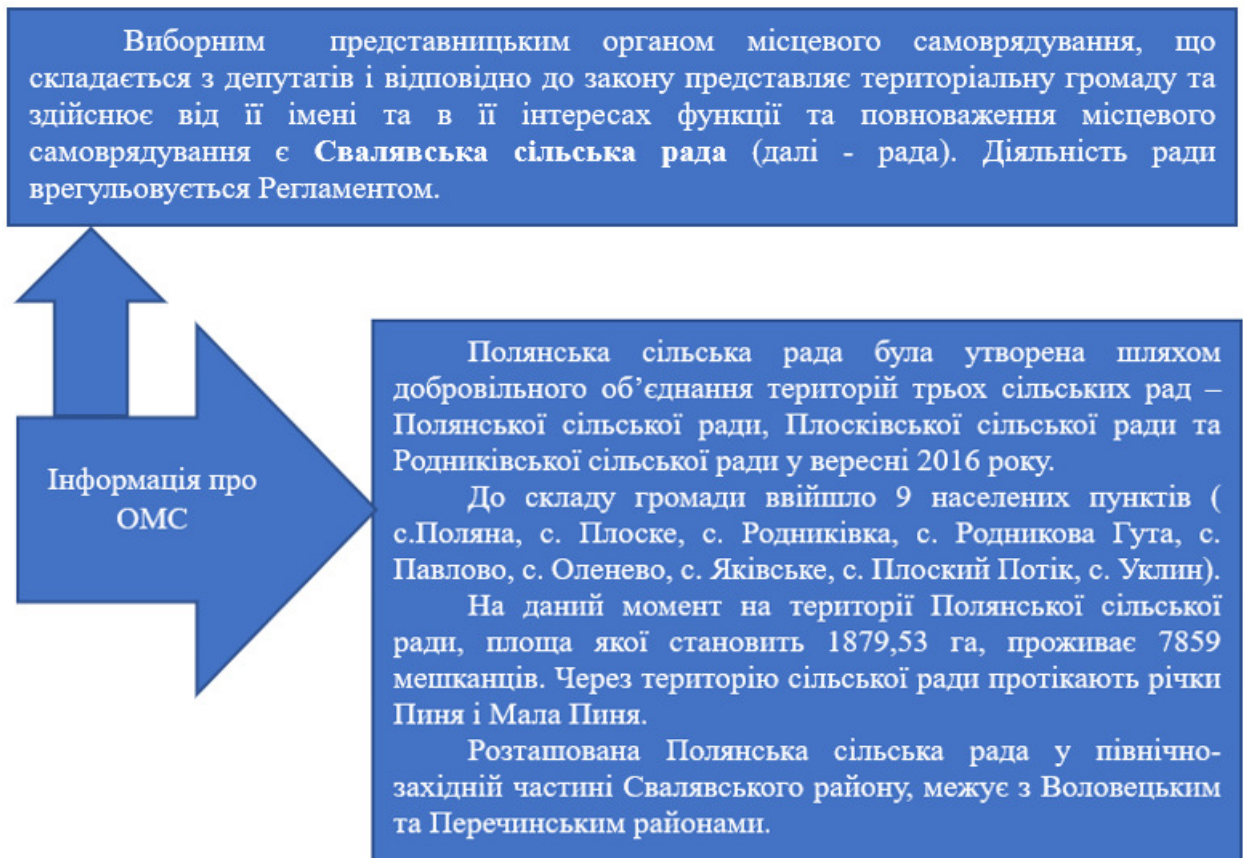


Рис. 2.2. Інформація про Полянську сільську раду

Примітка. Сформовано автором на основі [18]

Повноваження депутата розкриваються через взаємодію, співпрацю і участь (рис. 2.3).



Рис. 2.3. Повноваження депутата

Примітка. Сформовано на основі джерела [33]

Список депутатів Полянської сільської ради

№ з/п	Прізвище, власне ім'я, по батькові
1	Дрогобецький Василь Іванович
2	Петрус Неля Іллівна
3	Попович Михайло Юрійович
4	Ердейлі Тібор Тіборович
5	Калабішка Сергій Олександрович
6	Ковальчук Наталія Йосипівна
7	Русин Марина Іванівна
8	Русин Юрій Юрійович
9	Машкаринець Василь Васильович
10	Козар Микола Михайлович
11	Бендас Павло Павлович
12	Райчинець Іван Васильович
13	Цуканов Олександр Владиславович
14	Старенок Петро Петрович
15	П'ятак Сергій Михайлович
16	Безик Владислав Михайлович
17	Данчо Юрій Павлович
18	Русин Василь Васильович
19	Донч Юрій Георгійович
20	Гнаткович Олександр Іванович
21	Туряниця Інна Петрівна
22	Матушак Ольга Василівна
23	Талабішка Світлана Миколаївна
24	Куцкір Іван Семенович
25	Садиш Микола Михайлович
26	Попович Оксана Юріївна

Примітка. Наведено за інформацією сайту досліджуваного ОМС

Особливості діяльності апарату виконавчого комітету Полянської сільської ради ілюструє рис. 2.4.

Апарат виконкому Полянської сільради, опираючись на свої повноваження, здійснює правове, організаційне, інформаційно-комунікативне, інформаційно-аналітичне забезпечення ради та матеріально-технічний супровід діяльності сільської ради, її голови, депутатів, постійних та тимчасових контрольних комісій, виконкому. Важлива роль у роботі виконкому відводиться комунікативній функції, яка розкривається через

співпрацю і взаємодію з ТГ, місцевими органами влади, іншими контактними аудиторіями.

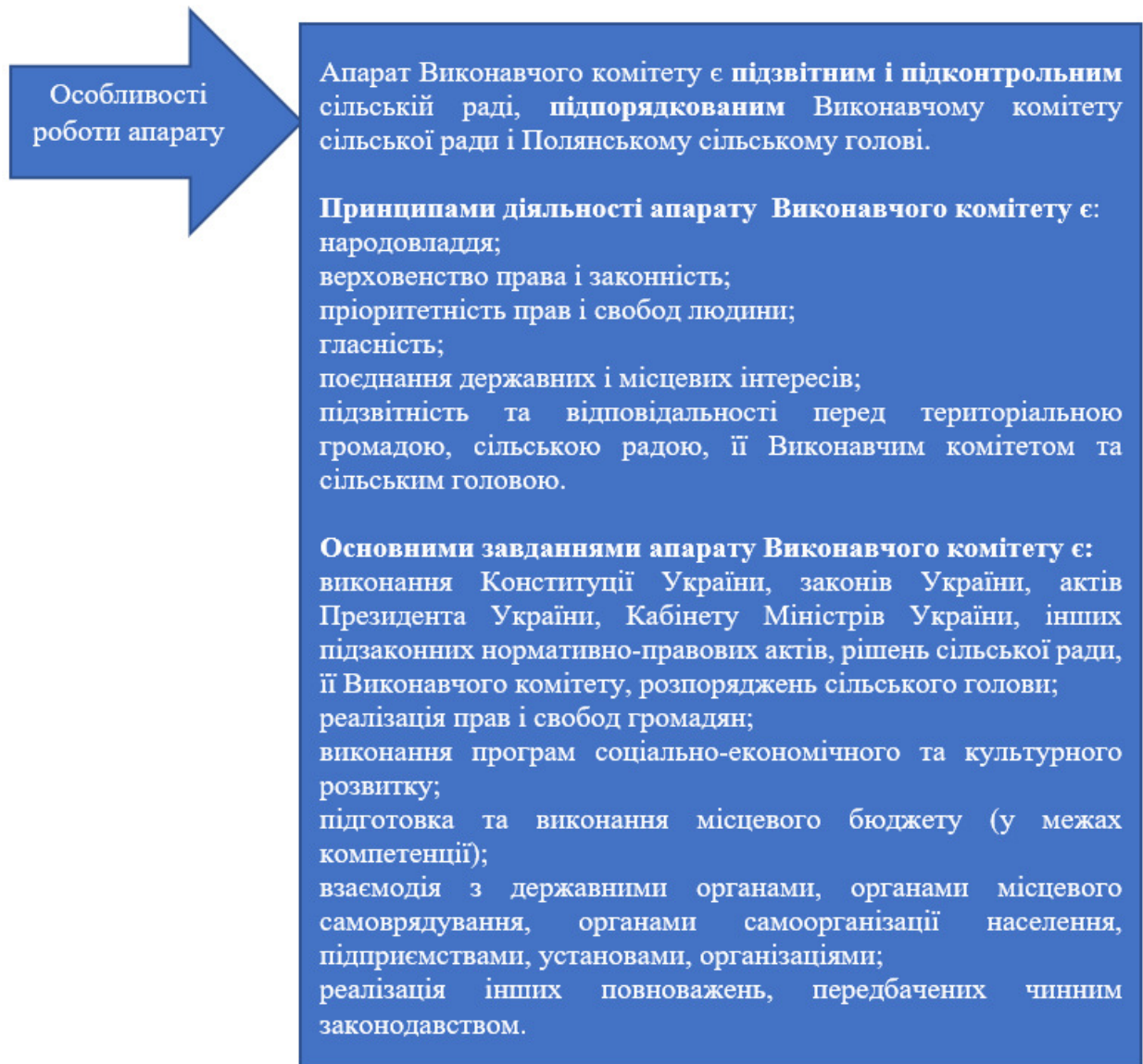


Рис. 2.4. Принципи і завдання апарату виконавчого комітету Полянської сільської ради

Примітка. Наведено за інформацією досліджуваного ОМС

Постійні комісії Полянської сільської ради (рис. 2.5) є її органами, функціональне навантаження яких розкривається через здійснення контролю за виконанням рішень ради, її виконавчого комітету та ін. Члени цих комісій формуються із депутатів.

Як бачимо з рис. 2.5, постійні комісії досліджуваного ОМС мають широке функціональне навантаження, яке включає актуальні станом на сьогодні функції (фінанси і бюджет, депутатська етика, захист довілля та інші).

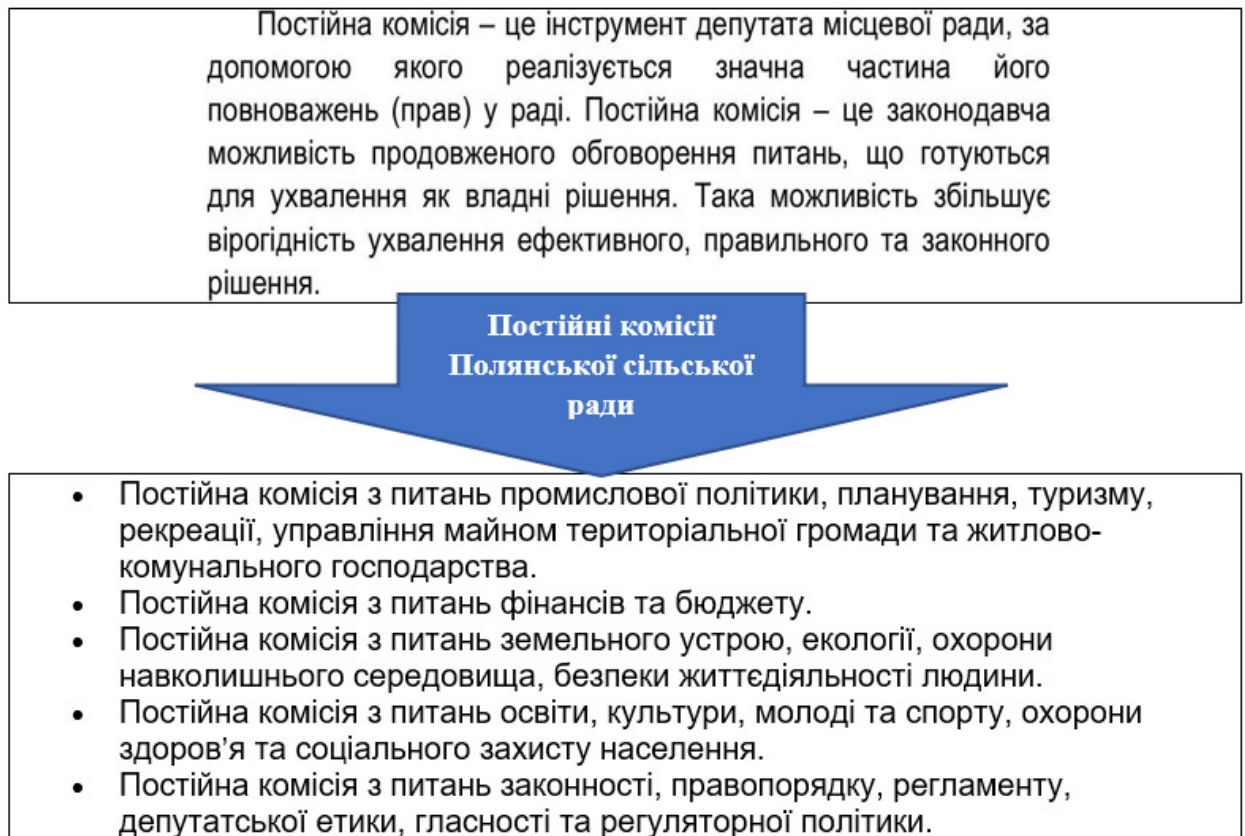


Рис. 2.5. Постійні комісії Полянської сільської ради

Примітка. Наведено за інформацією досліджуваного ОМС

Контактними аудиторіями в процесі організаційно-функціонального супроводу роботи досліджуваного ОМС як основи для його комунікативної взаємодії є організації, які належать до сфер освіти, культури, охорони здоров'я тощо, і діяльність яких теж спрямована на задоволення потреб споживачів у послугах різного характеру.

Через динамізм і непостійність зовнішнього середовища у організаційному і функціональному забезпеченні діяльності Полянської сільради і, відповідно, її комунікаційній підсистемі можуть відбуватися зміни.

Тому, важливо дослідити фактори впливу на побудову комунікаційної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей ОМС та використовувати для цього інструменти.

2.2. Інструментарій побудови комунікаційної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей досліджуваного органу місцевого самоврядування

Оскільки досягнення цілей ОМС врегульовується його регламентами, то й інструментарій впливу на побудову комунікаційної взаємодії з споживачами послуг лежить у цій же площині.

Отже, важливими інструментами побудови такої взаємодії є законодавчі і нормативно-правові акти, регламент ради, стратегічні і програмні документи територіальної громади.

Так, у «Стратегії розвитку Полянської сільської об'єднаної територіальної громади на період до 2025 року» [36] зазначено наступне (рис. 2.6).

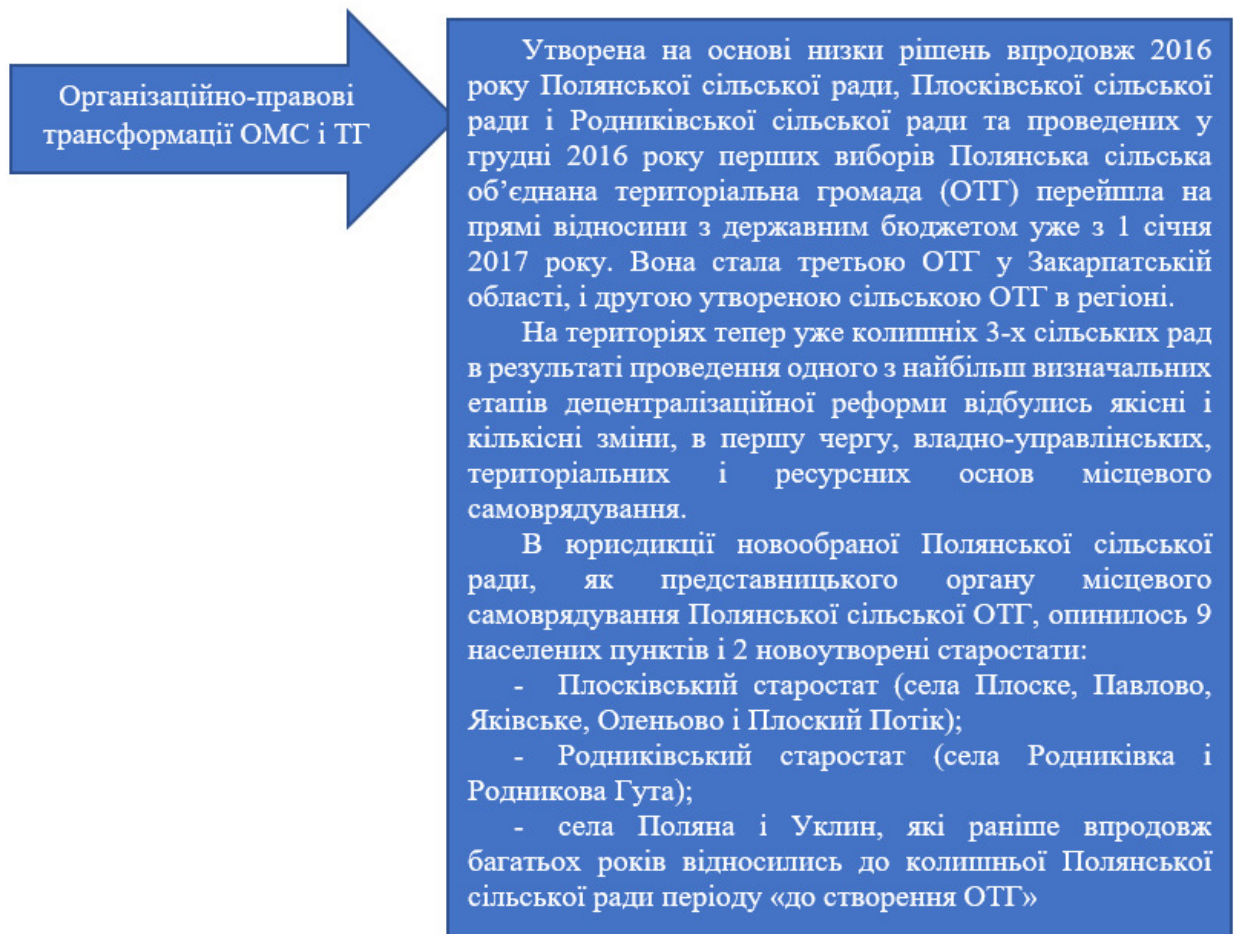


Рис. 2.6. Організаційно-правові трансформації ОМС і ТГ

Примітка. Наведено за [36]

Як видно з рис. 2.6, зміни організаційно-правового, управлінського та іншого характеру, які відбулись, зумовили потребу трансформування комунікаційних відносин внутрішнього і зовнішнього спрямування. Причому, сам факт формування стратегії закладає оновлені варіанти комунікаційної взаємодії між різними учасниками її реалізації. На це вказують наступні тези із документу [36] (рис. 2.7).

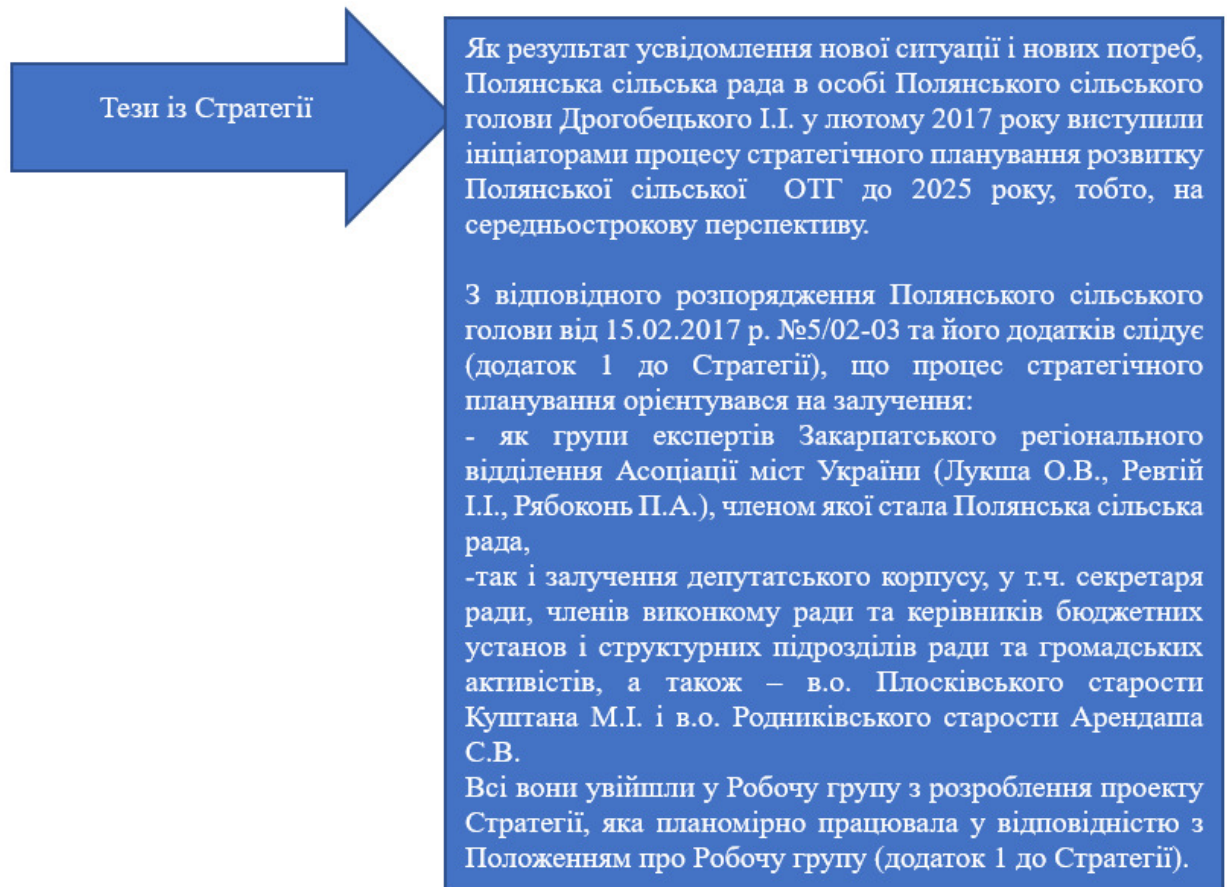


Рис. 2.7. Чинний документ [36] як джерело комунікаційної взаємодії між різними учасниками її реалізації

Примітка. Наведено за [36]

Підтвердженням того факту, що документ [36] є джерелом комунікаційної взаємодії між різними суб'єктами її практичного втілення є система принципів, на яких побудована Стратегія (табл. 2.2).

Полянська сільська рада реалізує свої функції як безпосередньо, так і через установи і організації, які функціонують в сфері освіти, туризму, інклюзивного розвитку тощо і, відповідно, надають однойменні послуги.

Таблиця 2.2

Принципи, які лягли в основу документу [36]

№	Формулювання принципу	Короткий опис
1	2	3
1.	Партнерство (зацікавлених сторін громади – ЗСГ-нової ОТГ)	Напрямки і характер стратегічного розвитку формуються за результатами конструктивної і взаємовигідної співпраці, дискусій та консультацій, які спрямовані на досягнення узгодженості (консенсусу) між основними ЗСГ нової ОТГ: сільських територіальних громад, у т.ч. депутатів, представниками малого і середнього бізнесу; учасниками організацій громадянського суспільства (ОГС); освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, культури, спорту і оздоровлення; комунальних підприємств; правоохоронних органів та ін.; молоді і студентів; фермерів; пенсіонерів та ін.
2.	Спільність участі через «піраміду залучення» ЗСГ (розподіл ролей соціуму за можливостями)	Забезпечує максимально можливу участь зацікавлених сторін громади у заходах, акціях і діях процесу стратегічного планування на різних його етапах з оптимальним і ефективним їх залученням через «піраміду залучення»: до ключових і визначальних та скелетних елементів Стратегії – Бачення майбутнього, Стратегічні і Операційні цілі та Операційні завдання – залучається максимально можлива кількість представників ЗСГ, у т.ч. через анкетування; до діагностики стану розвитку громади, SWOT – аналізу та написання проекту Стратегії і Плану її реалізації залучаються експерти, у т.ч. з числа наукових і громадських організацій - та підрозділів виконкомів рад; до обговорення проекту Стратегії, внесення коригувань і доповнень - знову залучається максимально можлива кількість представників ЗСГ.
3.	Ефективність дорадчо-консультативних робочих та моніторингових утворень процесу СП	На початкових етапах процесу стратегічного планування (СП) утворюються дорадчо-консультативні і робочі органи процесу СП – Дорадчий комітет і Робоча група – з чітким розподілом завдань і повноважень, відображеними у положеннях про ці органи. Персональний склад Дорадчого комітету і Робочої групи ретельно підбирається з числа представників ЗСГ зазвичай у пропорції: 50%- представники місцевої ради та її виконкому; 50%- експерти та інші представники.
4.	Життєздатність як процесу СП, так і Стратегії загалом (внутрішня логіка, послідовність, збалансованість, дотримання методології)	Виходить з розуміння того, що процес СП, отримавши формальний старт у 2017 р., уже не має закінчення, а лише проміжні фініші і етапи аж до одного з них: підсумку виконання цієї Стратегії до 2025 р. і підготовку етапу розробки нової Стратегії. Основою життєздатності як процесу СП, так і Стратегії загалом є забезпечення впродовж процесу СП належних збалансованості та послідовності всіх її внутрішніх елементів (Бачення, Стратегічних і Операційних цілей та завдань, заходів – проектів, моніторингу і коригування та ін.) через використання усіх задекларованих методологічних підходів і принципів. В цьому ж сенсі життєздатності процесу СП і Стратегії загалом вкрай важливим є також забезпечення: професійного аналізу порівняльних переваг території ОТГ, визначених за результатами SWOT – аналізу (розбудова можливостей, котрі послаблюють гостроту недоліків і проблем; для виявлення синергії між недоліками та загрозами, яка негативно впливає на життєздатність (ризик-менеджмент), застосовується матриця слабких сторін і загроз).
5.	Субсидіарність (на рівні ОТГ)	Закріплює визначення і планування стратегічних заходів, починаючи з найнижчого рівня (на основі потреб жителів окремих мікрорайонів, вулиць, присілків, сіл зі слабкорозвинутою інфраструктурою та ін.) – з використанням ресурсного потенціалу, що планується для реалізації Стратегії.
6.	Інтеграція («міжтериторіальні» та «міжгалузєва»)	Забезпечується за двома напрямками: 1) Інтеграція спільних місцевих потреб на рівні ОТГ з територіальної та змістовної точок зору (означає, що досягнення певної мети на рівні ОТГ автоматично дає позитивний ефект і для її окремих частин – мікрорайонів і вулиць сіл, які входять до ОТГ); в цьому випадку інтеграція забезпечується шляхом активної участі всіх ЗСГ («міжтериторіальна інтеграція»). Інтеграція як багатовимірний план розвитку пріоритетних секторів та напрямків стратегічної діяльності, яка забезпечує поступове усунення конфліктів та негативних впливів. У цьому сенсі такий напрямок «міжгалузєвої» інтеграції забезпечує зосередження уваги на сумісності (узгодженості) та синергетичних ефектах від планованих і здійснюваних заходів-проектів.

Продовження табл. 2.2

1	2	3
7.	Інституційна пам'ять (щодо попередніх стратегій)	Сутність принципу полягає в тому, що у роботі над проектом Стратегії обов'язково використовуються або ж беруться до уваги як позитивні, так і негативні результати (з аналізом причин допущених недоліків і прорахунків) попередніх Стратегій або ж інших планувальних та управлінських документів, програм розвитку і рішень, які мають стратегічний характер.
8.	Ієрархія стратегічних планів (різних територіальних рівнів)	Стратегія розвитку Закарпатської області, Державна стратегія регіонального розвитку та інші Стратегії розвитку більших територій, у т.ч. територій міжнародного транскордонного співробітництва, мають більш загальний характер. Вони можуть у собі включати навіть стратегічні заходи – проекти, що реалізуються в ОТГ. Стратегії вищого територіального рівня закладають підвалини для визначення і узгодження конкретних Стратегічних і Операційних цілей та заходів – проектів і для Стратегії розвитку даної ОТГ. Більше того, по відношенню до стратегій вищого територіального рівня Стратегія розвитку ОТГ становить змістовну платформу для врахування і забезпечення на їх рівнях тих самих принципів процесу СП: партнерства, спільної участі, субсидіарності, інтеграції, інституційної пам'яті та ін.
9.	Координація стратегічного, просторового і земельного планування (як логічно взаємопов'язаних процесів)	Передбачає безумовне і постійне узгодження процесів СП і просторового планування (генеральні плани населених пунктів, схеми планування районів, генеральну схему планування області), а також – в останні роки – схем використання земель відповідної території або міста, селища чи села. В найкращому варіанті, для забезпечення реалізації як цього вкрай важливого принципу, так і успішності процесу СП загалом експерти рекомендують утворення об'єднаного управлінського підрозділу – Центру (управління) стратегічного і просторового планування, який функціонально забезпечуватиме і стратегічне управління розвитком відповідної території, зокрема ОТГ.
10.	Інноваційність (вузьке проектне і широке – методологічне значення)	В широкому розумінні цей принцип стосується загалом усіх складових процесу СП, для якого стосовно розробки стратегій розвитку міст, селищ і сіл (тим більше – нових ОТГ) немає усталених і нормативно затверджених на урядовому рівні методичних рекомендацій. У вузькому розумінні інноваційність віднесена до розробки Плану дій з реалізації Стратегії через пропозиції саме інноваційних проектів реалізації Стратегічних і Операційних цілей, що забезпечує одне з найважливіших завдань власне самої Стратегії – якнайефективніше використання завжди обмежених фінансових, природних, людських, інфраструктурних, енергетичних, інформаційних ресурсів для розвитку ОТГ у визначеному періоді процесу СП.
11.	Прозорість та комунікативність процесу СП (вузько-як постійний інформаційний обмін між учасниками СП; широко- відкритість для всієї ОТГ)	Від якісного, багатостороннього, продуманого, вчасного і повного інформаційного обміну між усіма учасниками та ЗСГ процесу СП суттєво залежать як реалізація усіх перелічених вище 10 методологічних принципів і підходів, так і успішність самого процесу СП та власне розроблюваної Стратегії розвитку ОТГ а також - ступеню її консолідованості і узгодженості серед ЗСГ. В широкому розумінні прозорість і комунікативність процесу СП орієнтовані на жителів ОТГ загалом і забезпечуються через мас-медіа і офіційні сайти місцевих рад та здійснюються на постійній основі (включаючи період розробки Стратегії і послідовний період моніторингу її реалізації) У вузькому розумінні прозорість і комунікативність забезпечуються на етапах розробки Стратегії між усіма учасниками процесу СП, включаючи Робочу групу, Дорадчий комітет, представників місцевих рад, органів державної влади та всіх ЗСГ, більш широке коло жителів ОТГ.
12.	Диверсифікація фінансових і ресурсних джерел реалізації Стратегії (лишніх для СП ресурсів не буває)	Цей принцип передбачає залучення до Плану реалізації Стратегії усіх можливих фінансових і ресурсних джерел: бюджетів різних рівнів; приватного капіталу (державно-приватне партнерство); інших інвестиційних програм і проектів; грантів міжнародної технічної допомоги; мобілізації внутрішніх ресурсів громад у різних формах та ін.

Примітка. Наведено за [36]

Так, у статуті комунальної установи «Інклюзивно-ресурсний центр (ІРЦ) Полянської сільської ради» зазначено, що він створений з метою забезпечення права дітей з особливими освітніми потребами віком від 2 до 18 років на

здобуття дошкільної та загальної середньої освіти в інших закладах освіти, які забезпечують здобуття загальної середньої освіти шляхом проведення комплексної психологічно-педагогічної оцінки розвитку дитини, надання психолого-педагогічних та корекційно-розвиткових послуг та забезпечення їх системного кваліфікованого супроводу. До предмету діяльності ІРЦ віднесено взаємодію з місцевими органами влади, ОМС, закладами освіти і охорони здоров'я, фізичними особами, громадськими організаціями тощо.

Статут вказаної вище установи розміщений на сайті Полянської ТГ, який також є інформаційним інструментом комунікаційної взаємодії ОМС з споживачами послуг. На сайті розміщується велика кількість оголошень (рис. 2.8 та 2.9).

**ДО УВАГИ БАТЬКІВ та ПЕДАГОГІВ!
ВАЖЛИВА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО РОБОТИ ІРЦ!**

Відповідно до листа Міністерства освіти і науки України № 1/9-232 від 04.05.2020, з метою забезпечення вчасного зарахування дітей з особливими освітніми потребами до закладів дошкільної та загальної середньої освіти КУ «Інклюзивно-ресурсний центр Полянської сільської ради» починає приймати заяви батьків на проведення комплексної психолого-педагогічної оцінки розвитку дитини.

Проведення комплексної психолого-педагогічної оцінки розвитку дитини буде проводитись з дотриманням протиепідеміологічних вимог.

Перелік документів, необхідних для проведення комплексної оцінки

- документи, що посвідчують особу батьків (одного з батьків) або законних представників.
- Як правило, це паспорти батьків або опікуна (копія: перша, друга сторінки, прописка), у разі опікунства - копія опікунського посвідчення.
- свідоцтво про народження дитини (копія);
- індивідуальна програма реабілітації дитини з інвалідністю (у разі інвалідності) видається лікарсько-консультативними комісіями лікувально-профілактичних закладів, згідно з Наказом МОЗ України від 08.10.2007 № 623;
- форма первинної облікової документації № 112/0 "Історія розвитку дитини".

Батьки (особи, що їх замінюють) можуть дистанційно подати документи для проведення комплексної психолого-педагогічної оцінки розвитку дитини через автоматизовану систему роботи інклюзивно-ресурсних центрів (<https://ircenter.gov.ua/>), а також отримати консультацію та визначити дату і час комплексної оцінки за тел.: 099-731-90-12 або через E-mail: irtspolyana@ukr.net

Рис. 2.8. Оголошення як інформаційний інструмент комунікаційної взаємодії з споживачами послуг

Примітка. Наведено за інформацією ОМС

У закладці сайту ТГ «соціальна робота» також розміщене оголошення наступного змісту (рис. 2.9).

Інформація про Громадську організацію «Ла Страда-Україна»

Громадська організація «Ла Страда-Україна» - одна з провідних неурядових організацій України у сфері захисту прав жінок та дітей. Діяльність організації направлена на запобігання торгівлі людьми, попередження домашнього насильства, впровадження гендерної рівності та вдосконалення системи захисту прав та інтересів дитини. Вона має 20-річний досвід організації роботи Національних «гарячих» ліній. Досить часто саме «гарячі» лінії є одними з першочергових ресурсів для громадян в отриманні допомоги: інформаційної, психологічної та правової.

На базі ГО „Ла Страда-Україна” функціонує дві „гарячі” лінії:

1. Національна дитяча „гаряча” лінія, яка працює за безкоштовним номером **0 800 500 225** (зі стаціонарного телефону) та безкоштовним коротким номером **116 111** (з мобільних). Лінія працює у будні з 12.00 до 20.00 та в суботу – з 12.00 до 16.00.
2. Національна „гаряча” лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації, яка працює за безкоштовним номером **0 800 500 335** (зі стаціонарного телефону) та безкоштовним коротким номером **386** (з мобільних – діє до 24.11.2017р.). Лінія працює цілодобово.

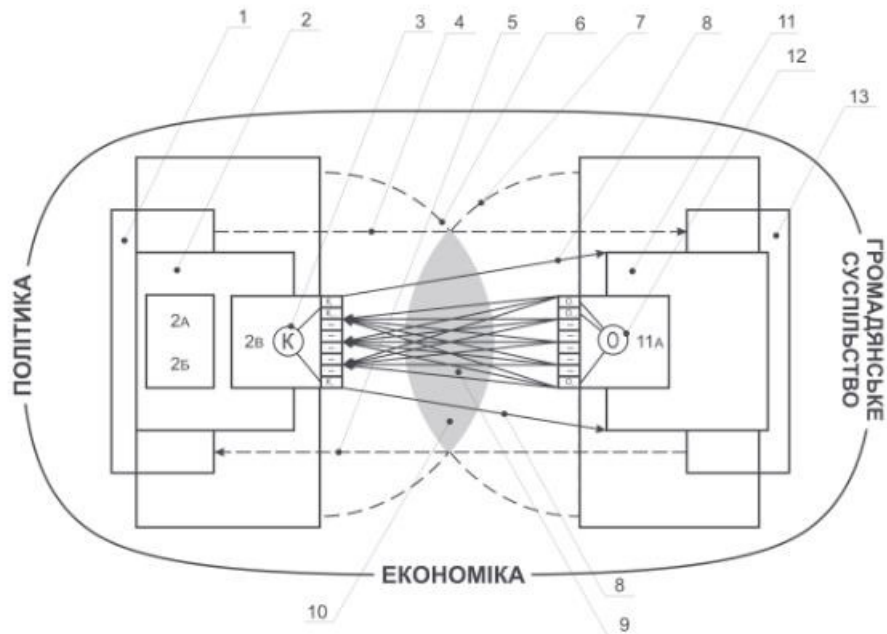
Рис. 2.9. Оголошення про діяльність громадської організації, розміщене на сайті Полянської ТГ

Примітка. Наведено за інформацією сайту ОМС

Отже, інструментарій побудови комунікаційної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей досліджуваного ОМС забезпечує організаційну і функціональну спроможність ОМС, уможлиблює комунікативні контакти Полянської сільської ради з різними контактними аудиторіями.

2.3. Оцінка комунікативного потенціалу органу місцевого самоврядування щодо взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей

Комунікативний потенціал досліджуваного ОМС щодо взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення його цілей є частиною комунікативного процесу цього органу (рис. 2.10). Він характеризує його реальні і потенційні можливості досягати цілей через комунікацію з використанням інформаційно-комунікативних інструментів. З огляду на це, комунікативний потенціал Полянської сільської ради є стратегічним її потенціалом (рис. 2.11).



- 1 – суспільні і владні інституції, в т.ч. соціальні системи місцевого самоврядування (МС);
- 2 – виробництво комунікації (2А – продукування повідомлень, 2Б – творчі групи, 2В – розповсюдження повідомлення);
- 3 – комунікатори (К₁, ...К_n);
- 4 – нормативне регулювання комунікативного процесу;
- 5 – суспільне регулювання комунікативного процесу;
- 6 – поле переказу (доставки) повідомлення;
- 7 – поле відбору (отримання) повідомлення;
- 8 – напрям надісланого повідомлення;
- 9 – вибіркове сприйняття отриманого повідомлення;
- 10 – поле ефективного комунікування (перетин ліній 6 і 7);
- 11 – громада (11А – аудиторія комунікації);
- 12 – комуніканти (отримувачі повідомлення – О₁, ...О_n);
- 13 – громадські інституції і соціальні системи МС.

Рис. 2.10. «Синтетична модель комунікативного процесу в місцевому самоврядуванні» [41]

Комунікативний потенціал ОМС (як і його комунікативна взаємодія) поділяється на:

- зовнішній (спрямований на зовнішні контактні аудиторії) та внутрішній (націлений на побудову внутріорганізаційних контактів і зв'язків в системах «сільський голова-працівник ради», «працівник-працівник»);
- матеріальний (використовувані ОМС інформаційні технології тощо) і нематеріальний (професійно-кваліфікаційний рівень персоналу, імідж і репутація ОМС, рівень довіри жителів до Полянської сільської ради тощо).

- законодавчий, нормативно-правовий і звичаєвий (прийняті норми поведінки, стереотипи, свідомість громади, бажання чи небажання брати участь у вирішенні питань розвитку ТГ та ін.).

Місце комунікативного потенціалу в структурі потенціалу досліджуваного ОМС ілюструє рис. 2.11.



Рис. 2.11. Місце комунікативного потенціалу серед інших видів потенціалу досліджуваного ОМС

Примітка. Наведено за [41]

Отже, оцінюючи комунікативний потенціал досліджуваного ОМС щодо взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення його цілей, зазначимо, що його, передусім, формують нормативні джерела (закони України, постанови ВРУ і КМУ, стратегічні і програмні документи, рішення сільського голови тощо).

Прикладом нормативного комунікативного потенціалу ТГ є Концепція комплексної безпеки Полянської сільської ради. Цей документ закладає основу для розвитку існуючих і побудови нових комунікацій ОМС в процесі усунення загроз в різних сферах розвитку ТГ (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Існуючі загрози для досліджуваної ТГ як джерело розвитку існуючих і побудови нових комунікаційних відносин

№	Загрози
1	2
1	<p>До основних загроз комунально-побутового і житлового характеру відносяться:</p> <ul style="list-style-type: none"> - можливості аварій на інженерних комунікаціях і джерелах енергопостачання; - дефіцит потужності об'єктів теплопостачання в окремих населених пунктах ТГ; - незавершеність переходу на нові безпечні технології очищення питної води, прибирання вулиць, утилізації виробничих і побутових відходів, застосування матеріалів, сировини і продуктів, що містять речовини, які наносять шкоду навколишньому середовищу; - зниження доступності комунально-побутових послуг для населення через ріст їхньої вартості; - дефіцит потужностей промислової переробки твердих побутових відходів; - старіння житлового фонду. <p>Основними передумовами, що збільшують виникнення загроз комунально-побутового та житлового характеру, є:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ослаблення матеріально-технічної бази житлового і комунально-побутового забезпечення через низьку платоспроможність населення; - старіння і зношування газових, водопровідних, теплових та інших інженерних мереж і споруджень; - недостатня кількість резервних та аварійних джерел водо- і теплопостачання; - неможливість використання альтернативних енергоресурсів (вітрової, сонячної енергії та ін.). <p>Реалізація зазначених загроз може привести до:</p> <ul style="list-style-type: none"> - різкого підвищення аварійності на комунально-енергетичних мережах ТГ; - порушення життєдіяльності населення і функціонування економіки ТГ; - погіршення санітарно-епідеміологічної обстановки, підвищенню рівня інфекційних захворювань; - зниження рівня життєзабезпечення населення ; - створення нестабільної соціальної обстановки.
2	<p>До основних економічних загроз відноситься:</p> <ul style="list-style-type: none"> - одночасний спад промислового виробництва і недоспоживання основною масою населення товарів та послуг; невідряданий ріст цін на енергоресурси, на автомобільне паливо і пально-мастильні матеріали; - відсутність міцних господарських зв'язків між суб'єктами економічної діяльності; - ріст кількості економічних злочинів; - ослаблення творчої і трудової активності населення.
3	<p>До основних соціальних загроз відносяться:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наявність безробіття працездатних громадян, слабка соціальна захищеність працівників на підприємствах приватного сектора; - погіршення здоров'я населення внаслідок зростання споживання алкоголю, тютюну і наркотичних речовин, різкого погіршення умов та охорони праці, інтенсифікації трудового процесу. <p>Основними передумовами, що збільшують виникнення соціальних загроз, є:</p> <ul style="list-style-type: none"> - висока частка жителів похилого і пенсійного віку; - комерціалізація сфери охорони здоров'я і аптечної мережі; - недостатність середнього класу, що є гарантом стабільності суспільства; - відносно високі ціни на продовольство і товари повсякденного попиту. <p>Реалізація зазначених загроз може привести до:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зниження рівня здоров'я мешканців ТГ, скороченню середньої тривалості життя, зменшенню народжуваності, погіршенню інших демографічних показників; - глибокого розшарування суспільства та виникненню на цьому ґрунті важкорозв'язних конфліктів; - до створення передумов для поглиблення небезпечних негативних тенденцій (п'яцтво, наркоманія, злочинність, у тому числі дитяча); - до зниження загального рівня моральності й моралі мешканців ТГ.

Примітка. Сформовано за інформацією ОМС

Прикладом зовнішнього потенціалу ТГ у наданні послуг є налагоджені контакти з закладами освіти, охорони здоров'я тощо, а також з ЦНАП.

Загальна характеристика закладів охорони здоров'я первинного рівня Полянської ТГ наведена в табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Загальна характеристика закладів охорони здоров'я первинного рівня Полянської ТГ

Назва позиції	Перелік закладів первинного рівня		
	Заклад 7 с. Уклин, ФАП	Заклад 8 с. Оленево, ФАП	Заклад 9 с. Родниківка, ФАП
Кількість штатних одиниць, в т. ч.:	2	2	2
лікарі	-	-	-
середній медичний персонал	1	1	1
молодший медичний персонал	1	1	1
інший обслуговуючий персонал	-	-	-
кількість відвідувань в рік	615	950	1035
Кошторис видатків, в т.ч.:	30230	31140	29384
заробітна плата	26960	27405	25324
медикаменти	1000	1200	1300
комунальні послуги	2270	2535	2760
капітальні видатки	-	-	-
Зона обслуговування, км	2	2	10
Кількість мешканців, які обслуговуються в розрахунку на одного лікаря		-	-
Відсоток випадків передачі пацієнта на вторинний рівень	0	0	0

Примітка. Сформовано за інформацією ОМС

Інформація щодо діяльності ЦНАП в рамках комунікативної взаємодії з споживачами послуг подана на рис. 2.12.

Приміщення для ЦНАП громада побудувала «з нуля», а Програма «U-LEAD з Європою» облаштувала центр меблями, та невдовзі завершить поставки та інсталяцію техніки, програмного забезпечення для дев'яти робочих місць адміністраторів ЦНАП та ВРМ, а також програмного комплексу для ЦНАП «Вулик».

У центральному офісі ЦНАП є громадська приймальня для спілкування мешканців з місцевою владою. Всі точки доступу до послуг у громаді облаштовані для людей з інвалідністю.

В центральному офісі ЦНАП надається 259 послуг, включно з послугами РАЦС, соціального захисту, пенсійного фонду та іншими, найнеобхіднішими для мешканців громади. 127 послуг надаються у селищах Плоске, Родниківка та Солочин.

Всі працівники ЦНАП та віддалених робочих місць завершили п'яти модульну навчальну програму з підвищення кваліфікації, розроблену українськими та шведськими експертами «U-LEAD з Європою».




Рис. 2.12. Інформація щодо діяльності ЦНАП в рамках комунікативної взаємодії з споживачами послуг

Примітка. Сформовано за інформацією ОМС

Прикладом нематеріального комунікативного потенціалу ОМС є ставлення і рівень довіри до нього місцевих жителів, задоволеність мешканців послугами (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Інформація щодо задоволеності жителів послугами

Послуга	Задоволені якістю послуг	Не задоволені якістю послуг	Добре поінформовані про послуги	Погано поінформовані про послуги
1	2	3	4	5
1. Послуги первинної медичної допомоги	69%	26%	75%	21%
2. Прибирання вулиць та інших громадських місць	61%	36%	55%	45%
3. Поводження з твердими побутовими відходами	40%	46%	54%	50%
4. Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів	23%	68%	44%	56%
5. Дошкільна освіта (дитячі садки)	63%	16%	69%	30%
6. Загальна середня освіта (школи)	67%	16%	70%	30%
7. Послуги соціального забезпечення	74%	26%	72%	28%
8. Адміністративні послуги	82%	9%	74%	25%
9. Громадський транспорт	28%	53%	44%	55%
10. Освітлення вулиць	29%	60%	41%	60%
11. Зелені насадження та парки	72%	18%	55%	45%
12. Пожежна охорона	54%	25%	55%	44%
13. Підтримка культурного життя в громаді	29%	39%	58%	42%
14. Підтримка спорту	22%	67%	57%	42%
15. Забезпечення громадської безпеки	59%	29%	57%	42%

Примітка. Сформовано за інформацією ОМС і результатами проведеного ним опитування

Отже, як виявила проведена нами оцінка, комунікативний потенціал досліджуваного ОМС представлений усіма видами потенціалів. Однак, в умовах розвитку громадянського та інформаційного суспільства, професіоналізації кадрів і посилення кадрового ресурсу важливо, щоб активніше розвивались зовнішній та внутрішній потенціал, а також звичаєвий потенціал у напрямі активізації співпраці Полянської сільської ради з іншими ТГ та місцевими жителями.

Висновки до розділу 2

1. Контактними аудиторіями в процесі організаційно-функціонального супроводу роботи досліджуваного ОМС як основи для його комунікативної взаємодії є: Полянський сільський голова, його заступники; старости, організації, що виконують функції в сферах освіти, культури, охорони здоров'я тощо, і діяльність яких теж спрямована на задоволення потреб споживачів у послугах різного характеру.

2. Через змінність у зовнішньому середовищі організаційне і функціональне забезпечення роботи ОМС можуть зазнавати змін. Тому, важливо дослідити інструменти комунікаційної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей ОМС. Встановлено, що такими інструментами є: офіційний сайт ТГ, інформаційні дані про роботу суб'єктів надання послуг у ТГ, регламенти і стратегічні документи, оголошення, громадські слухання тощо. Завдяки цьому можливими є комунікативні контакти Полянської сільської ради з різними стейкхолдерами.

3. Проведена нами оцінка дозволила встановити, що комунікативний потенціал ОМС представлений усіма видами потенціалів. Однак, в умовах професіоналізації кадрів, розвитку громадянського суспільства важливо, щоб зміцнювались зовнішній та внутрішній потенціали, а також звичаєвий потенціал (через взаємодію і співпрацю з сусідніми ТГ тощо).

РОЗДІЛ 3

ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ПОБУДОВИ РЕЗУЛЬТАТИВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З СПОЖИВАЧАМИ ПОСЛУГ В ПРОЦЕСІ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Вдосконалення механізму побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування на засадах корпоративної соціальної відповідальності

У науковій літературі виокремлюють такі корпоративні риси місцевого самоврядування (рис. 3.1).

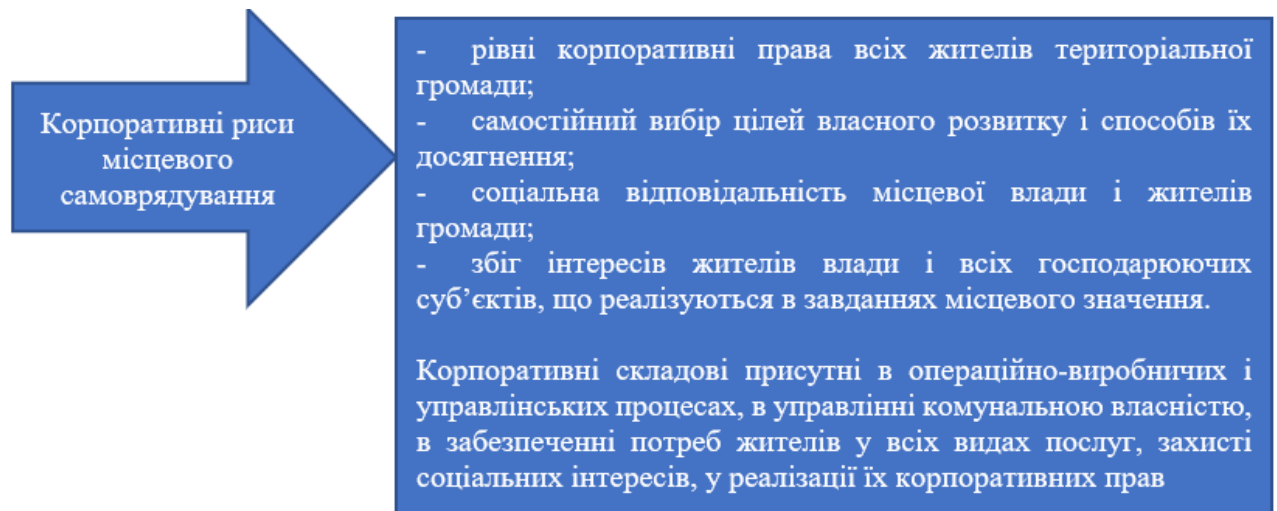


Рис. 3.1. Корпоративні риси місцевого самоврядування

Примітка. Наведено за [6]

У контексті побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг важливе місце відводиться соціальній відповідальності ОМС і місцевих мешканців.

«В концепцію корпоративної соціальної відповідальності входить такі головні аспекти: корпоративне управління, права людини, трудові відносини, довкілля, відносини зі споживачами, розвиток громад» [42] (рис. 3.2).

**Аспекти
концепції корпоративної соціальної
відповідальності у місцевому
самоврядуванні**

Корпоративне управління розкривається через політику органу місцевого самоврядування, його цінності, етику.

Права людини. «У випадку, якщо порушуються права територіальних громад, то будь-якій з членів таких громад має право оскаржити відповідну дію чи рішення суб'єкта владних повноважень у суді, оскільки порушення прав місцевого самоврядування неминуче призводить до порушення прав кожного жителя відповідного муніципального утворення.

Трудові відносини проявляються у розвитку службовців, вкладенні фінансових коштів у кадровий склад (безпеку, навчання тощо).

Довкілля. Дозволяє виявити як орган місцевого самоврядування імплементує екологічну компоненту у власну діяльність.

Відносини зі споживачами розкриваються у: наданні якісних послуг населенню громади; співпраці з жителями; долученні їх до управління місцевими справами; громадському моніторингу і контролю за діяльністю суб'єктів управління громадою.

Розвиток і підтримка громад стосуються діяльності усіх учасників забезпечення розвитку громади (підприємницького і некомерційного секторів економіки, громадських утворень, інституцій ринкової інфраструктури, місцевих жителів тощо), розвитку інститутів (приміром, інституту власності)

Рис. 3.2. Напрями імплементації концепції корпоративної соціальної відповідальності у ОМС

Примітка. Сформовано автором з використанням методологічного підходу [42] і з використанням джерела [39]

Ідеологія корпоративності соціальної відповідальності та її компоненти повинна бути закладена у регламентах Полянської сільської ради (Статуті громади, регламенті роботи сільської ради, які на сайті станом на сьогодні відсутні) (табл. 3.1). Це обумовлюється тим, що корпоративність корелює з довірою до ОМС, спільним з ним розв'язанням проблемних питань розвитку ТГ.

**Компоненти ідеології корпоративності соціальної відповідальності,
спроектовані на Полянські сільську раду**

Складові	Їх зміст
1	2
Місія	<p>Вибудовування свого майбутнього шляхом подальшого розвитку соціальної згуртованості, утвердження існуючих і втілення нових цінностей (наприклад, екологічної культури, соціально-екологічних імперативів) і принципів діяльності та життя у громаді (приміром, співучасті).</p> <p>Так, «критерій упровадження соціальних та екологічних імперативів – це ознака, за якою визначається стан і готовність суспільства до реалізації конкретного імперативу з метою забезпечення позитивних змін, протистояння загрозам, деструктивним явищам чи небезпеці» (М.Льїна, Ю.Шпильова).</p>
Стратегічна мета	«Розвиток соціальної самосвідомості, корпоративного світогляду кожної окремої людини і громади в цілому, встановлення і підтримка забезпечення вищої корпоративності місцевого самоврядування» (О.Бобровська).
Цілі (корпоративні завдання ОМС)	<p>«- розвиток соціального базису суспільства;</p> <p>- створення умов розвитку соціальної активності і реалізації творчого потенціалу особистостей, колективів і суспільства;</p> <p>- вмотивування джерел соціальної поведінки і соціалізації процесів місцевого самоврядування в процесі життєдіяльності;</p> <p>- мотивація людей до прояву здібностей, співпраці, партнерства і безпосередньої участі в місцевих справах, самоврядних заходах і програмах саморозвитку;</p> <p>- збільшення і об'єднання ментальних, соціокультурних і поведінкових аспектів відносин між членами громади у владних структурах, об'єктах і суб'єктах господарювання;</p> <p>- повна реалізація індивідуального, групового і сукупного соціального капіталу (сукупності індивідуальних, духовних і професійно-компетентнісних якостей людей» (О.Бобровська).</p>
Завдання формування корпоративності місцевого самоврядування Полянської територіальної громади	<p>- формування і обґрунтування концепції корпоративності місцевого самоврядування Полянської територіальної громади;</p> <p>- впровадження принципів і методів корпоративності місцевого самоврядування в нормативно-правовій базі, що регулює питання роботи сільської ради (статуті громади, регламенті Полянської сільської ради);</p> <p>- практична реалізація позитивного досвіду щодо розвитку корпоративності, методів посилення корпоративності (наприклад, корпоративної культури).</p>
Принципи формування і розвитку корпоративності	<p>«- забезпечення реалізації корпоративних прав жителів громади;</p> <p>- визначення спільності інтересів та формування векторів їх реалізації;</p> <p>- соціальної відповідальності;</p> <p>- самозабезпечення і самостійності;</p> <p>- етичності і моральності;</p> <p>- узгодженості інтересів і згуртованості;</p> <p>- соціального партнерства;</p> <p>- демократичності та інноваційності;</p> <p>- спільності соціальних переконань» (О.Бобровська).</p>

Примітка. Сформовано з використанням [6; 16]

У контексті розгляду питання вдосконалення механізму побудови результативної комунікативної взаємодії ОМС з споживачами послуг на засадах корпоративної соціальної відповідальності важливо виокремити інформаційну складову такої роботи (рис. 3.3).

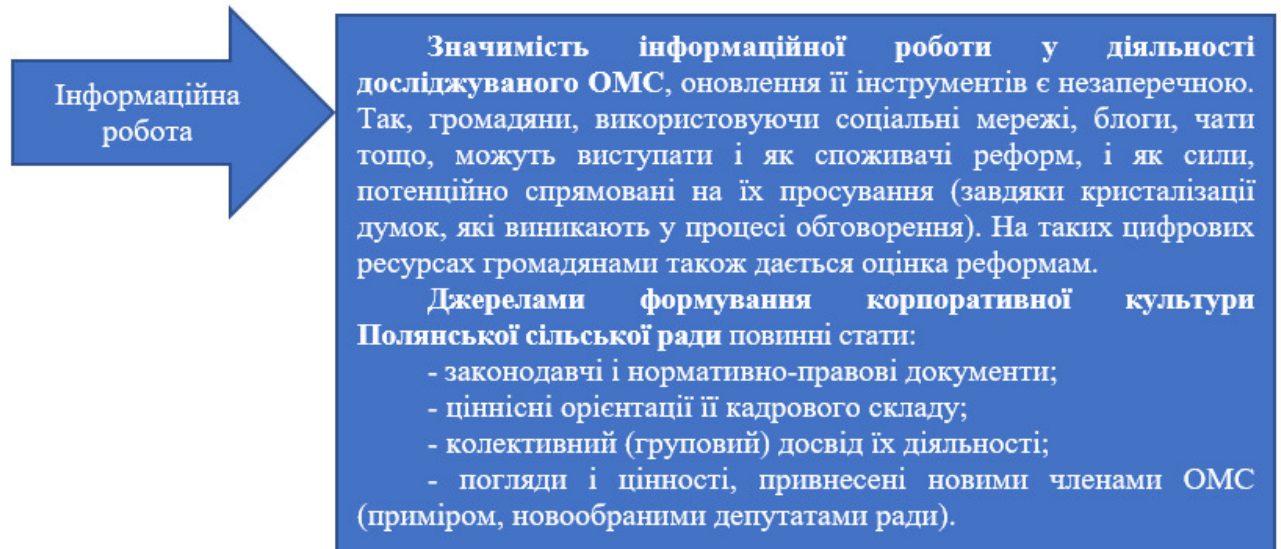


Рис. 3.3. Напрями інформаційної роботи в контексті вдосконалення механізму побудови результативної комунікативної взаємодії ОМС з споживачами послуг

Примітка. Наведено автором

У контексті впровадження корпоративної соціальної відповідальності для покращення комунікативних взаємодій і відносин зі споживачами послуг важливо постійно вдосконалювати процес надання послуг, використовуючи для цього вітчизняний і зарубіжний досвід (рис. 3.4).

Важливо, що універсами послуг припускають диференційований підхід до надання послуг (їх асортименту), що є актуальним в умовах специфічного і нестабільного попиту на окремі види послуг у ТГ.

Так, в сучасних умовах війни зростає попит на послуги з боку внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Цей попит має бути задоволений через формування необхідного (актуального) переліку цих послуг.

Більше того, до процесу задоволення потреб ВПО у послугах повинна долучатися не тільки Полянська сільська рада, а ж місцеві жителі, представники громадських утворень і підприємницьких структур.

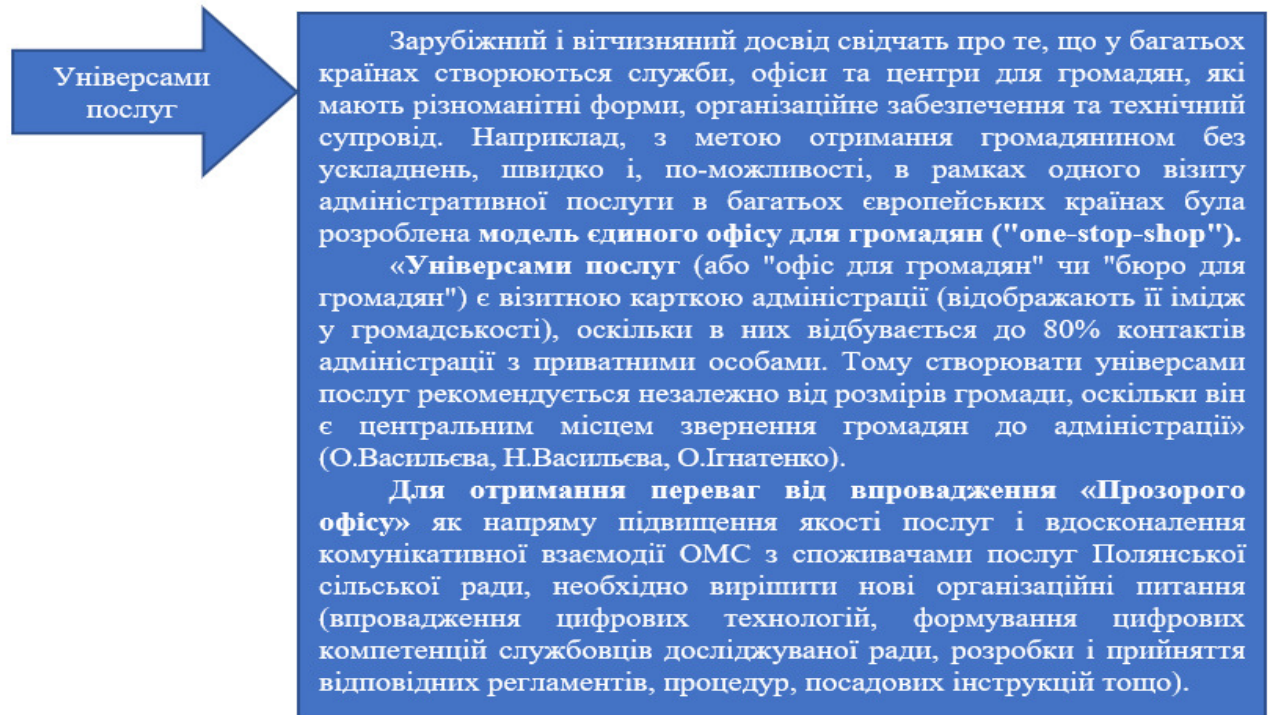


Рис. 3.4. Універсам послуг як інструмент вдосконалення механізму побудови результативної комунікативної взаємодії ОМС з споживачами послуг

Примітка. Сформовано з використанням [14]

Напрями діяльності представників підприємницького сектору економіки Полянської ТГ з ВПО можуть охоплювати наступні (рис. 3.5).

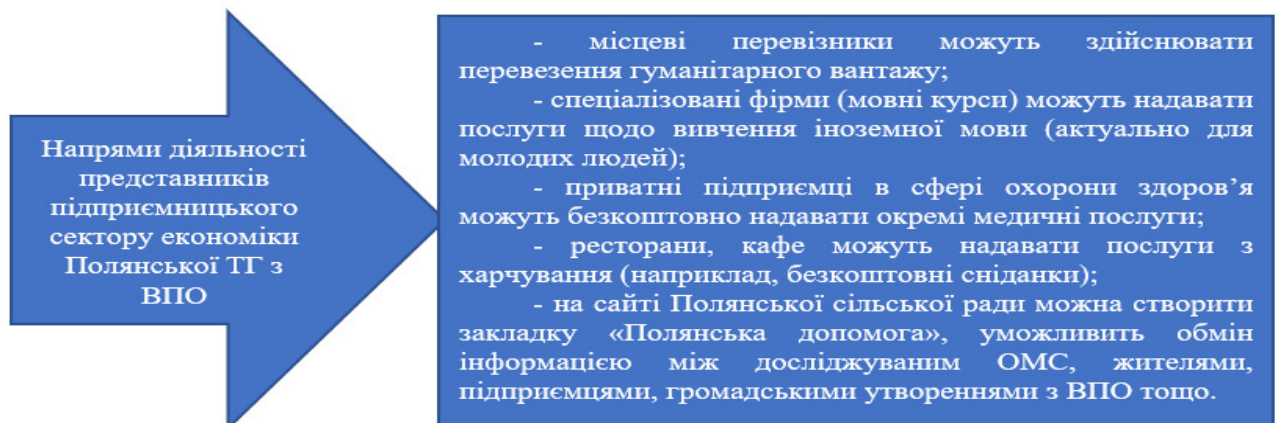


Рис. 3.5. Напрями діяльності представників підприємницького сектору економіки Полянської ТГ з ВПО

Примітка. Сформовано автором

Отже, імплементація рис корпоративності у комунікативну взаємодію досліджуваного ОМС з споживачами послуг в процесі досягнення ним цілей сприятиме розвитку Полянської ТГ, утвердженню іміджу ОМС як цілеорієнтованого на жителя-споживача, активізації і об'єднання зусиль стейкхолдерів у досягненні цілей Полянської сільської ради.

3.2. Інноватизація комунікаційної взаємодії досліджуваного органу місцевого самоврядування з споживачами послуг в процесі досягнення його цілей

Інноватизація комунікаційної взаємодії досліджуваного органу місцевого самоврядування з споживачами послуг в процесі досягнення його цілей повинна бути спрямована на інтерактивну взаємодію з цільовими аудиторіями.

У контексті цього основними напрямками впровадження інноваційних комунікацій є:

1) розвиток веб-сайту Полянської сільської ради в напрямі наповнення його інформацією про:

- організаційну структуру ОМС (організаційний аспект комунікаційної взаємодії);

- регламенти, якими він керується в процесі надання послуг і виконання свого функціонального навантаження (Статут ТГ, регламент роботи ради на сайті відсутні) (організаційний і розпорядчий аспекти комунікаційної взаємодії);

- задоволеність споживачів послугами (маркетинговий аспект взаємодії);

- ставлення жителів до громади (іміджеформуючий компонент комунікаційної взаємодії);

2) «використання соціальних мереж «Фейсбук», «Інстаграм», месенджерів «Телеграм», «Вайбер», відеохостингу «Ютуб» з метою охоплення цільової аудиторії спілкування, інформування, опитування тощо;

- медіа-реліз – для інтерактивного анонсування подій ЗМІ;
- QR-коди – для швидкого доступу до закодованої інформації тощо» [1].

Сьогодні Полянська сільська рада як клієнтоорієнтована публічна організація повинна активізуватися щодо участі у суспільних процесах. Доцільним з цього приводу буде застосування мультимедійних технологій (рис. 3.6).

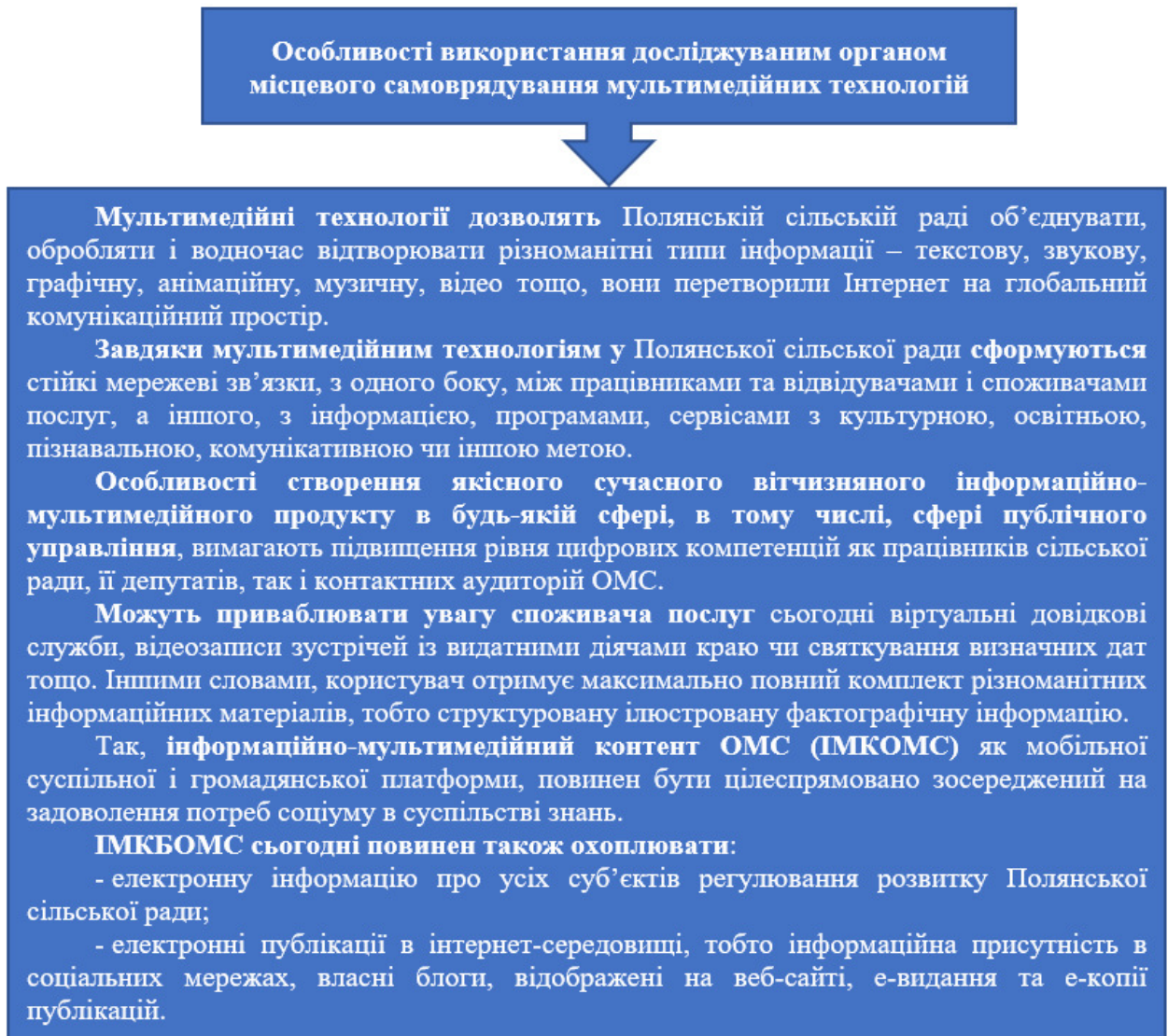


Рис. 3.6. Особливості застосування Полянською сільською радою мультимедійних технологій

Примітка. Сформовано з використанням методологічного підходу [4]

Зазначимо, що сьогодні у публічному управлінні змінюється роль і функції працівника органу державної влади і органу місцевого

самоврядування, оскільки сучасні відносини із споживачами послуг повинні вибудовуватися на основі взаємодопомоги і взаємопідтримки.

Найсуттєвіші особливості сучасного комунікативного контакту працівників Полянської сільської ради з споживачами мають бути такі:

- системна імплементація інформаційно-комунікаційних технологій в процес організації роботи із споживачем;

- використання інформаційно-комунікаційних технологій і засобів навчання працівників (мультимедійні технології, комп'ютерна техніка, спеціальне програмне забезпечення);

- гнучкість (можливість для кожного працівника ОМС навчатися у зручному місці, опираючись на індивідуальний підхід);

- зміна ролі працівника ОМС (підвищення рівня його самоорганізації, здійснення самонавчання, навчання впродовж життя, відповідальність перед громадою і її жителями).

Тобто комунікативна складова (разом з етичною, знанневою та іншими) повинна бути інтегрована у кадрову політику ОМС (рис. 3.7).



- 1) інтеграція кадрової політики у стратегічне планування діяльності ОМС з урахуванням кадрової роботи на всіх рівнях управління;
- 2) впровадження нових методів і систем підготовки та перепідготовки персоналу, зокрема, інформаційних, навчання на робочому місці;
- 3) організація співпраці ОМС з закладами вищої та середньої освіти з метою сприяння здобуття повноцінної фахової освіти та постійного підвищення фахового рівня працівників;
- 4) матеріальне стимулювання персоналу, що своєю чергою передбачає гнучку систему премій і надбавок оплати праці, а також визначення внеску працівника у загальні результати роботи;
- 5) забезпечення соціальних гарантій та захисту прав працівників;
- 6) організація систематичних досліджень проблем у галузі розвитку кадрів з використанням інформаційно-аналітичних технологій;
- 7) імплементація у кадрову політику і кадрову роботу етичної компоненти та закріплення її у регламентах ОМС.

Рис. 3.7. Напрями оптимізації кадрової політики і кадрової роботи в Полянській сільській раді

Примітка. Сформовано автором

У літературному джерелі [4] вказується наступне: «У період децентралізації влади та із причини неможливості утримувати районні бібліотеки громадами району, створюються публічні бібліотеки окремих об'єднаних територіальних громад (далі ОТГ), що мають широкий діапазон послуг для населення в цілому та фінансуються місцевим самоврядуванням. Логічним є те, що члени громад повинні не тільки розуміти, яке завдання та функції цих публічних бібліотек, а й знати, яку практичну користь вони можуть мати від цього інформаційного, освітнього та культурного центру» [4].

У контексті інноватизації комунікаційної взаємодії досліджуваного органу місцевого самоврядування з споживачами послуг в процесі досягнення його цілей необхідним є створення прес-центру у структурі ОМС та забезпечення розвитку вмінь і навичок його працівників з метою надання місцевим жителям різних вікових груп, категорій, статусів необхідних специфічних послуг (рис. 3.8).

Вміння і навички працівників щодо:

- 1) спілкування із споживачами послуг та популяризація роботи ОМС через Інтернет та соціальні мережі;
- 2) формування грантових проектів для створення можливостей додаткового фінансування;
- 3) роботи із застосунком Дія, через який члени громад можуть отримувати послуги онлайн швидко, зручно та доступно;
- 4) користування медичною інформаційною системою Helsi, через яку можна знайти та записатись до потрібного лікаря онлайн, без черги, отримати консультацію та мати доступ до своєї електронної медичної картки;
- 5) організації роботи та допомоги соціально-незахищеним верствам населення;
- 6) діяльності консультативних пунктів із питань цивільного захисту;
- 7) створення моделі взаємодії із соціальними працівниками та фахівцями з інших галузей: юристами, психологами, медиками, працівниками пенсійного фонду та дільничними поліцейськими територіальної громади;
- 8) роботи із програмним забезпеченням для автоматизованого доступу до архівних установ стосовно надання членам громади, у т. ч. і тим, які перебувають за кордоном, сканованих архівних документів;
- 9) роботи з інформацією, яка необхідна для іноземних інвесторів;
- 10) застосування знань історичного та ментального аспектів території;
- 11) особливостей волонтерської діяльності в сучасних умовах війни.

Рис. 3.8. Доцільні знання і вміння працівників пропонованого прес-центру Полянської сільської ради

Примітка. Сформовано з використанням джерела [4]

Щодо доцільності створення прес-центру у структурі Полянської сільської ради, наведемо наступні аргументи (рис. 3.9).

<p>Особливості функціонального навантаження пропонованого прес-центру</p>	<p>Основні завдання прес-центру мають бути пов'язані, з одного боку, з інформуванням громадськості про діяльність ОМС, а з іншого – з управлінням цим процесом (формування іміджу і ділової репутації ОМС).</p> <p>Наступні завдання мають мати функціональний характер. Йдеться про виробничу («підготовка інформаційно-аналітичних матеріалів»), аналітичну (моніторинг) і комунікативну (інформування керівництва Полянської територіальної громади, взаємодія з громадськими організаціями тощо) функції.</p> <p>Щодо каналів і різних форм контактів, то необхідним є перехід від використання традиційних засобів масової комунікації до інтернет-каналів, а саме веб-сайту органу місцевого самоврядування. На це вказують результати наведених у науковій літературі опитувань.</p>
---	---

Рис. 3.9. Особливості функціонального навантаження пропонованого прес-центру

Примітка. Сформовано автором

Канали обміну інформацією і форми контактних відносин пропонованого прес-центру ілюструє рис. 3.10.

<p>Канали обміну інформацією і форми контактів пропонованого прес-центру</p>	Прес-конференція
	Брифінг
	Презентації
	Виставки
	Конкурси
	«Круглі» столи
	Наради

Рис. 3.10. Канали обміну інформацією і форми контактних відносин
пропонованого прес-центру

Примітка. Сформовано автором

Отже, інноватизація комунікаційної взаємодії досліджуваного органу місцевого самоврядування з споживачами послуг сприятиме: забезпеченню досягнення ним цілей, покращенню відносин із споживачами та іншими контактними аудиторіями, утвердженню іміджу Полянської сільської ради як функціонально та інформаційно прогресивного органу місцевого самоврядування.

Висновки до розділу 3

1. Розвитку Полянської громади, утвердженню іміджу та репутації досліджуваного ОМС як націленого на потреби жителя-споживача, синхронізації і об'єднанню зусиль зацікавлених сторін у досягненні цілей Полянської сільської ради сприятиме імплементація рис корпоративності у комунікативну взаємодію ОМС з споживачами послуг.

2. Інноватизація комунікаційної взаємодії Полянської сільської ради з споживачами послуг забезпечить: досягнення ним цілей (основних функціональних і організаційних), покращенню відносин із споживачами та іншими контактними аудиторіями (завдяки співпраці в процесі оптимізації інформаційно-комунікативного супроводу діяльності ОМС), утвердженню іміджу Полянської сільської ради як функціонально та інформаційно прогресивного органу місцевого самоврядування (завдяки створенню у структурі ОМС прес-центру і розвитку навичок і вмінь його працівників).

Список використаних джерел

1. Аспекти впровадження інноваційних комунікацій в управління організацій. Інформація, комунікація, суспільство 2021 [електронний ресурс] : Матеріали 10-ї Міжнародної наукової конференції ICS-2021. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2021. С. 129-130.
2. Баймуратов М. О. Муніципальна реформа в Україні з позиції теорії сучасного муніципалізму: у пошуках доктринального оптимуму. М.О.Баймуратов, О.В.Батанов, Х.В.Приходько. Південноукраїнський правничий часопис. 2014. №2. С. 3-8.
3. Батанов О.В. Муніципальна влада в Україні: проблеми теорії та практики: Монографія / відп. ред. М.О. Баймуратов. К.: Видавництво «Юридична думка», 2010. 656 с.
4. Бібліотека. Наука. Комунікації. Інноваційні трансформації ресурсів і послуг : матеріали міжнародної наукової конференції (Київ, 4–6 жовтня 2022 р.) / відп. ред. О. М. Василенко ; редакційна колегія: Л. А. Дубровіна; О. М. Василенко; О. В. Дзира; М. Б. Закіров; Л. В. Івченко; Т. М. Коваль; Г. І. Ковальчук; К. В. Лобузїна; В. І. Попик; В. М. Удовик; В. В. Черноіваненко; А. І. Шаповал. – Київ: НБУВ, 2022. – 585 с.978-966-02-9673-2(електрон.). – URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0004349>
5. Білик П.П. Проблеми дефініції територіальної громади як ознаки правової сутності «регіону». Вісн. Одес. ін-ту внутр. справ. 2011. №1. С. 144-149.
6. Бобровська О. Корпоративність місцевого самоврядування як інтегральний чинник його розвитку. URL: <https://aspects.org.ua/downloads/primer.pdf>
7. Бодрова І.І. Концептуальні підходи до визначення поняття територіальна громада. Державне будівництво та місцеве самоврядування: Зб. наук. пр. Х., 2014. Вип. 7. 210 с.
8. Бурбело Н.О. Проблеми формування процесно-орієнтованого підходу в управлінні телекомунікаційним підприємством. URL:

journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/635/588

9. Варенко В.М. Інформаційно-аналітична діяльність: Навч. посіб. К.: Університет «Україна», 2014. 417 с.
10. Громадська участь у місцевій політиці: проблеми нормативно-правового забезпечення. URL: <https://www.prostir.ua/?news=hromadska-uchast-u-mistseviji-politytsi-problemy-normatyvno-pravovoho-zabezpechennya>
11. Децентралізація та ефективне місцеве самоврядування : [навч. посіб. для посадовців органів влади та фахівців з розвитку місцевого самоврядування]. Київ : ПРООН/МПВСР, 2016. 269 с.
12. Діденко В.М. Менеджмент: Підручник. К.: Кондор, 2008. 584с.
13. Європейська хартія місцевого самоврядування та розвиток місцевої і регіональної демократії в Україні: Наук.-практ. посіб. Упор. О.В.Бейко, А.К.Гук, В.М.Князєв; За ред. М.О.Пухтинського, В.В.Толкованова. К.: Крамар, 2003. 396 с.
14. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг : навч.-метод. матеріали / О.І.Васильєва, Н.В.Васильєва, О.С.Ігнатенко та ін. К. : НАДУ, 2012. 56с. URL:
http://www.academy.gov.ua/%5CNMKD%5Clibrary_nadu%5CNavch_Posybniky%5C9b7ce749-b2a7-4b92-8007-80758d7ba428.pdf
15. Захаркін О.О. Порівняльна характеристика концепцій управління підприємством в системі його інноваційної діяльності URL:
ven.ztu.edu.ua/article/download/46115/42779
16. Ільїна М., Шпильова Ю. Індикатори використання соціоекологічних імперативів розвитку територіальних громад. URL:
http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/2020_11_27_material_MUP.pdf
17. Інституціоналізація публічного управління в Україні : наук.-аналіт. доп. / за заг. ред. М. М. Білинської, О. М. Петрось. Київ : НАДУ, 2019. 210 с. URL:
<http://academy.gov.ua/pages/dop/198/files/e760811a-c4bb-42dd-a5e1-cf33f3571d2f.pdf>

18. Історико-краєзнавча довідка про населені пункти Полянської сільської ради. URL: <https://polyanska-gromada.gov.ua/istorichna-dovidka-02-14-26-04-05-2017/>
19. Конституція України : Закон від 28.06.1996 No 254к/96-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80/page>
20. Концепція комплексної безпеки Полянської сільської ради. URL: https://rada.info/upload/users_files/04351587/596c2b1fedc874e365cb43e2ff3b3c7e.docx
21. Куйбіда В.С. Принципи і методи діяльності органів місцевого самоврядування: монографія. К. : МАУП, 2004. 432 с.
22. Лушагіна Т. Типологія та спрямованість децентралізації влади. URL: [politics.chdu.edu.ua > article > download](http://politics.chdu.edu.ua/article/download)
23. Мамонова В.В. Система місцевого самоврядування. Енциклопедія державного управління: у 8 т. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред. колегія: Ю.В.Ковбасюк (голова) та ін. К.: НАДУ, 2011. Т.5. С.342-344.
24. Михайловська, О. В. (2016). Деякі аспекти комунікативної взаємодії органів місцевого самоврядування та громадськості. Науковий вісник Полісся, (1(5), 56–63. вилучено із <http://nvp.stu.cn.ua/article/view/74013>
25. Остапенко О.Г., Барановська Т.М. Територіальні громади як первинний суб'єкт місцевого самоврядування та реалізації муніципальної політики. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/10_2015/9.pdf
26. Політологічний енциклопедичний словник. Упорядник В. П. Горбатенко ; [За ред. Ю. С. Шемшученка, В. Д. Бабкіна, В. П. Горбатенка]. 2-е вид., доп. і перероб. К. : Генеза, 2004. 736 с.
27. Політологія: навчальний енциклопедичний словник довідник для студентів ВНЗ I-IV рівнів акредитації. За наук. ред. д-ра політ. н. Н.М.Хоми [В.М.Денисенко, О.М.Сорба, Л.Я.Угрин та ін.]. Львів : «Новий Світ-2000», 2014. 779 с.

28. Попович Т. Комунікаційна взаємодія органу місцевого самоврядування як об'єкт управлінської діяльності. Тези всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах війни та післявоєнної відбудови України». Тернопіль, 31.05.2022р.
29. Попович Т. Вдосконалення механізму побудови результативної комунікативної взаємодії з споживачами послуг в процесі досягнення цілей органу місцевого самоврядування. Тези всеукраїнської науково-практичної конференції «Бухгалтерський облік, контроль та аналіз в умовах інституційних змін». Полтава, 27.10.2022 р.
30. Практичний посібник «Довіра громади: кризові комунікації органів місцевого самоврядування». URL: <http://pleddg.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Crisis-communications-guide.pdf>
31. Про засади державної регіональної політики: Закон України від 05.02.2015р. №156-VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>
32. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 05.02.2015р. №157-VIII [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>
33. Про службу в органах місцевого самоврядування: проект Закону України. 07.07.2001р. (Редакція від 01.08.2021р.). URL: https://buhgalter.com.ua/upload/news/2021/7/ZU_Slugb_OMS_proekt.pdf
34. Путінцев А., Пашенко Ю. Адаптація внутрішньо переміщених осіб в регіонах України: сутність, поняття, підходи. URL: <http://efm.vsau.org/storage/articles/February2020/xtQNxOpxpLu5m2UOqLcS.pdf>
35. Серьогіна С. Напрями вдосконалення правового регулювання місцевого самоврядування в аспекті європейської інтеграції. URL: http://dspace.nulau.edu.ua/bitstream/123456789/14321/1/Serohina_43-48.pdf
36. Стратегія розвитку Полянської сільської об'єднаної територіальної громади на період до 2025 року. URL:

https://rada.info/upload/users_files/04351587/fff5a7fa8bfdafbafbd65c88886b46b2c.docx

37.Сфери взаємодії місцевого та студентського самоврядування. URL: <https://studfile.net/preview/3904351/page:3/>

38.Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні: навчально-методичний посібник / ДП «Укртехінформ». Київ, 2013. 250 с.

39.Хто має право звернутися до суду у разі порушення прав територіальної громади, рішення КАС ВС. URL: <https://yur-gazeta.com/golovna/hto-mae-pravo-zvernutisya-do-sudu-u-razi-porushennya-prav-teritorialnoyi-gromadi--rishennya-kas-vs.html>

40.Шкільняк М.М., Кривокульська Н.М. Навчально-методичний комплекс з дисципліни «Публічна служба» для здобувачів вищої освіти другого рівня «Магістр» галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньої програми «Державна служба». Тернопіль, ЗУНУ, 2020. 156с.

41.Штурхецький С.В. Комунікативний потенціал місцевого самоврядування в Україні. Рівне, 2011. 148с.

42.Що таке корпоративна соціальна відповідальність і навіщо вона. URL: <https://lcci.com.ua/shho-take-korporatyvna-socialna-vidpovidalnist-i-chomu-vona-vazhlyva/>

43.What Is Process-Based Management? URL: <http://www.wisegeek.com/what-is-process-basedmanagement.htm>
