

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

Томин Олексій Іванович

**ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ
ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНУ ВЛАДИ**

спеціальність 281 «Публічне управління»
освітньо-професійна програма – Публічне управління та адміністрування

Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи
ПУА-21
Томин О.І.
підпис

Науковий керівник:
д.е.н, проф.,
Мельник А.Ф.
підпис

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«___» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри
_____ **М. М. Шкільняк**
підпис

ТЕРНОПІЛЬ – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	5
ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	5
1.1. Сутність та завдання зв'язків із громадськістю органів місцевого самоврядування	5
1.2 Критерії формування ефективної системи зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування.....	13
1.3. Нормативно-правові засади взаємодії органів місцевого самоврядування із громадськістю	16
Висновки до розділу 1	20
РОЗДІЛ 2	22
АНАЛІЗ МЕХАНІЗМІВ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ПАСІЧНЯНСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	22
2.1. Характеристика організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади.....	22
2.2. Аналіз форм та методів зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади	28
2.3. Оцінка ефективності використання інструментарію зв'язків із громадськістю Пасічнянської територіальної громади.....	33
Висновки до розділу 2	38
РОЗДІЛ 3	40
ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ	40
3.1. Комунікації в системі зв'язків органу влади з громадськістю	40
3.2. Шляхи вдосконалення зв'язків органу влади з громадянами громади	46
Висновки до розділу 3	51
ВИСНОВКИ	52
СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ	53

ВСТУП

Актуальність проблеми. «Сьогодні в суспільстві відмічається надзвичайне зростання уваги ділових політичних і громадських кіл до зв'язків з громадськістю, зовнішні умови сьогодні дуже динамічні» [32]. «Тому для будь-якої соціально-економічної системи життєво важливо не тільки їх враховувати, але й мати певну орієнтацію на формування сприятливого «зовнішнього клімату», проводити постійну цілеспрямовану роботу з громадськістю, яка повинна стати одним з основних принципів діяльності органів влади, такими можуть стати зв'язки з громадськістю (паблік рилейшнз), які нерідко розглядають як відносно новий напрям маркетингу – складову маркетингових комунікацій» [32]. «Тому компетентність у сфері зв'язків з громадськістю насамперед необхідна фахівцям, зайнятим управлінською діяльністю, сьогодні необхідно управляти тим, що люди думають і відчують, формувати громадську думку і настрої та враховувати їх у своїй роботі» [11].

Аналіз останніх досліджень та наукових праць. «В світовій і вітчизняній науці достатньо досліджено різні аспекти зв'язків з громадськістю, що мають наукове й прикладне значення, зокрема, питання зв'язків із громадськістю та практичної взаємодії різноманітних структур, інститутів суспільства висвітлюються в працях низки західних учених: Т. Парсонса, Р. Мертонса, К. Дьюбойса, Р. Парка, В. Барклі, Г. Тарда, Е. Росса, Р. Лап'єра, П. Селфа, Е. Фрома, Ю. Габермаса» [27].

Мета кваліфікаційної роботи. «Метою підготовки випускної кваліфікаційної роботи є розробка теоретичних і методичних положень, наукових і практичних рекомендацій щодо формування ефективної системи зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування, зокрема Пасічнянської територіальної громади» [33].

Реалізація мети дослідження обумовила об'єктивну необхідність виявлення та розв'язання наступного комплексу завдань:

– «Дослідження сутності та завдань зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування» [25];

«Вивчення критеріїв формування ефективної системи зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування» [32];

– «Дослідження нормативно-правових засад взаємодії органів місцевого самоврядування із громадськістю з питань надання соціальних послуг» [23].

Об'єкт і предмет дослідження. В якості об'єкта дослідження роботи виступає система зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади.

Предметом дослідження, відповідно до мети і поставлених завдань, є механізми формування ефективної системи зв'язків з громадськістю у Пасічнянській територіальній громаді.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає у їх використанні в діяльності Пасічнянської територіальної громади при формуванні ефективної системи зв'язків з громадськістю.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Сутність та завдання зв'язків із громадськістю органів місцевого самоврядування

Термін «зв'язок з громадськістю» та його англomовний аналог – «пabлiк рилейшнз», з'явився в Україні відносно недавно, але набув значного поширення, що пов'язано, насамперед, з появою в нашому суспільстві нового типу відносин, покликаних розвитком процесів демократизації політичної системи і формуванням в економіці України ринкової структури і відносин.

«На сьогодні зв'язки з громадськістю активно розвиваються і як наука, і як мистецтво, а керівник займається такою роботою близько третини свого робочого часу, необхідність використання інструментарію зв'язків з громадськістю пов'язана з двома вирішальними чинниками: по-перше, світ вступив в інформаційне століття, коли особливу роль відіграє громадська думка, якою потрібно грамотно управляти; по-друге, наше суспільство тривалий час перебувало під тиском тоталітарної системи, в якій домінували вертикальні комунікації, побудовані на ідеологічній командній основі» [39].

Сучасне демократичне суспільство застосовує інші моделі впливу на громадськість, які ґрунтуються, передусім, на усвідомленні, узгодженні, порівнянні, впевненості, переконанні, задоволеності (працею, житлом, послугами, освітою, охороною здоров'я тощо).

Вітчизняні фахівці у сфері зв'язків з громадськістю, зокрема Баґрич С. П., вважає, що пропонуванй український аналог «зв'язки з громадськістю» вкрай обмежений, бо не передає всього різноманіття елементів, що складають пabлiк рилейшнз, однак, більшість вчених вживають ці поняття як аналогічні [3]. «Досконале вивчення термінів пabлiк рилейшнз (PR) та зв'язки з громадськістю в науковій літературі, в офіційних документах щодо

інформаційної політики держави в практиці комунікативної діяльності органів влади дозволяє зробити висновок, що є певна відмінність в змісті цих категорій» [3].

На сьогоднішній день існує понад 500 визначень поняття «паблік рилейшнз», серед яких важко виокремити чітке та однозначне. Семантична багатозначність терміна свідчить про різноманіття його змістовних сторін. «Кожне з визначень акцентує увагу на різних характеристиках, але їх об'єднує найсуттєвіше положення про те, що паблік рилейшнз – це відносини між певною організацією - державною, громадською, приватною та громадськістю» [3].

На наш погляд, найбільш характерні тлумачення терміну «паблік рилейшнз» доцільно згрупувати у дві групи: комунікаційну та спонукальну. До комунікаційних можна віднести такі, що управляють процесом донесення інформації до широких верств суспільства (саме таким чином характеризує «паблік рилейшнз» провідний фахівець Білоус В. С [5]).

До другої підгрупи слід віднести тлумачення категорії «паблік рилейшнз», які характеризують відносини між людьми як спонукання і довіру до того, що робить організація чи установа. Таких поглядів притримуються Кузьмин О., та Колінко Н. [34].

Як видно із визначень, різні автори сходяться в одному: природа паблік рилейшнз полягає у створенні позитивних умов для діяльності організації, але паблік рилейшнз – це не «пропаганда». Тому в тлумаченні цього поняття є очевидне неточність змісту: бо «налагодження взаємовигідних, гармонійних стосунків» і «двостороннього спілкування», створення «довірливих відносин із публікою» – це тільки засоби, специфічні не тільки для паблік рилейшнз (подібні є і у вихованні, і у праці, і у мистецтві). Головне, на наш погляд, полягає в тому, що паблік рилейшнз – це спеціальна, професійно організована діяльність управління, це адресне управління, яке формується суспільною думкою у визначеній сфері.

Тому при дослідженні діяльності органів місцевого самоврядування ми будемо використовувати поняття «зв'язки з громадськістю», оскільки їх діяльність здійснюється як шляхом співпраці із засобами масової інформації (ЗМІ), так і за допомогою особистого контакту посадових осіб і службовців органів місцевого самоврядування із громадськістю.

Узагальнюючи наявні підходи, спробуємо сформулювати своє визначення. «Зв'язки з громадськістю – це наука і мистецтво організації та формування зв'язків між владними суб'єктами та громадськістю з питань управління економічною, соціальною, політичною і духовно-культурною діяльністю» [22], досягнення взаєморозуміння і доброзичливого ставлення між ними через активізацію роз'яснювальних робіт та розвиток обміну інформацією. «При цьому об'єктом зв'язків з громадськістю є система реальних зв'язків суб'єктів управління та суспільної діяльності з громадськістю, а предметом – сутність та елементи системи зв'язків з громадськістю, громадська думка, закономірності та випадковості їх виникнення, функціонування й розвитку, принципи та методи управління ними» [27].

Американськими вченими виділено чотири моделі зв'язків з громадськістю: пресс-агенство (паблісіті); інформація громадськості; двостороння асиметрична; двостороння симетрична. «Ці моделі розрізняються по спрямованості комунікативних потоків, від організації до громадськості і навпаки і по збалансованості інтересів, що враховуються (чи включаються інтереси громадськості в очікуваний результат)» [24].

«Основну відмінність моделей виражають характеристики комунікаційних потоків і балансу інтересів, яким чином оцінюється розуміння громадськості і чи включаються її інтереси в очікуваний результат» [34].

Для перших двох моделей комунікації зв'язок завжди однонаправлений – від організації до громадськості. Самі ж моделі відрізняються тим, що «пресс-агентства (паблісіті)» не зв'язують себе зобов'язанням давати

повну картину організації. При чому тут неважливо, чи повна правда повідомляється громадськості і чи правда взагалі.

«На сьогодні функція зв'язків з громадськістю використовується не лише при управлінні приватними фірмами, але і при здійсненні діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [44].

До основних завдань зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування належать такі:

- вивчення, аналіз та управління суспільною думкою з питань актуальних питань місцевого розвитку;
- висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування, забезпечення двостороннього спілкування на основі достовірної інформації;
- вивчення, аналіз, пояснення та використання в інтересах органу місцевого самоврядування;
- формування позитивної громадської думки про орган місцевого самоврядування;
- підвищення стійкості органів місцевого самоврядування до впливу оточуючого середовища.

Основними елементами категоріального апарату системи зв'язків з громадськістю є, насамперед:

- організація (керівник, установа), яка зацікавлена у зв'язках з громадськістю;
- «громадськість – певна група людей, які виражають свою думку з тієї чи іншої проблеми, а також реагують на події, заходи та поведінку своєї організації та ситуацію, що виникла, відкрита і закрита групи [44];
- громадська думка – рівень і стан масової свідомості громадськості.

«Дослідні організації і агенції зі зв'язків з громадськістю та ін. [17]
(рис. 1.1).



Рис. 1.3. Система зв'язків з громадськістю органу місцевого самоврядування¹

Примітка. Наведено за [25]

«Усі названі елементи системи зв'язків з громадськістю безперервно взаємодіють і пов'язані між собою, якщо не існує певної організації (фірми, закладу, керівника), то зв'язки з громадськістю нікому здійснювати, і навпаки, не існує такої організації, яка не мала б громадськості, зацікавленої у зв'язках зі своєю організацією (керівником, установою, закладом), тобто будь-яка система зв'язків з громадськістю є об'єктивно необхідною» [34].

Відтак будь-яка система зв'язків з громадськістю функціонує у певному соціальному середовищі і є його частиною.

Функціонування системи зв'язків з громадськістю має два аспекти:

«Теоретична й аналітична діяльність з подальшим наданням послуг для вищого керівництва та суб'єктів управління мезо- і мікрорівнів» [25].

«Діяльність системи та служб зв'язків з громадськістю з підготовки, збирання й аналізу необхідної інформації та практична робота із забезпечення прямого і зворотного зв'язку організації з цільовими аудиторіями, тобто здійснення впливу на масову свідомість громадськості та

поведінку людей, соціальних груп, об'єднань, інститутів громадянського суспільства» [25].

«Система зв'язків з громадськістю виконує великий комплекс функцій в економічній, соціальній, політичній та духовно-культурній сферах життєдіяльності суспільства, у кожній з названих сфер функції системи зв'язків з громадськістю та її елементів мають певні особливості, обумовлені характером оточуючого середовища тієї чи іншої сфери, серед них можна виділити п'ять основних функцій, які характерні для більшості організацій: аналітична, організаційно-технологічна, управлінська, інформаційно-комунікативна та консультативно-методична» [21]:

– «аналітична функція зв'язків з громадськістю передбачає вироблення інформаційної політики, її стратегії й тактики, які визначають події в динаміці, ця функція забезпечує ретельне вивчення громадськості, аналіз конкретних ситуацій при формуванні напрямів діяльності, оцінку громадської думки, підготовку масиву аналітичних даних для прийняття та реалізації ефективних рішень» [48];

– «організаційно-технологічна функція включає сукупні підходи і заходи з організації і проведення різних ПР-кампаній, акцій, різного рівня ділових зустрічей, круглих столів, конференцій з використанням засобів масової інформації, аудіо- і відеотехніки» [48];

– «управлінська функція системи зв'язків з громадськістю є центральною, інтегруючою, поєднуючи всі інші функції, вона забезпечує формування громадської думки, регулювання й управління нею в інтересах організації та громадськості, найскладнішим завданням цієї функції є досягнення консенсусу у визначенні та розумінні інтересів організації і громадськості та компромісу в їх реалізації, тобто забезпечення гармонії, взаєморозуміння між організацією і громадськістю з метою досягнення як найоптимальніших результатів» [49];

– «інформаційно-комунікативна функція передбачає і забезпечує продукування, тиражування інформації в межах виконання інформаційно-

пояснювальної, необхідної для формування і підтримки клімату всередині організації і в громадському середовищі, дотримання норм етики, моралі, досконалого стилю» [55];

– «консультативно-методична функція передбачає проведення консультацій з організації, налагодження і здійснення відносин суб'єкта управління з громадськістю, розробка концептуальних моделей співпраці і соціального партнерства, програм, акцій і ПР-кампаній, політичних, господарських, духовно-культурних» [21]. (рис. 1.4).

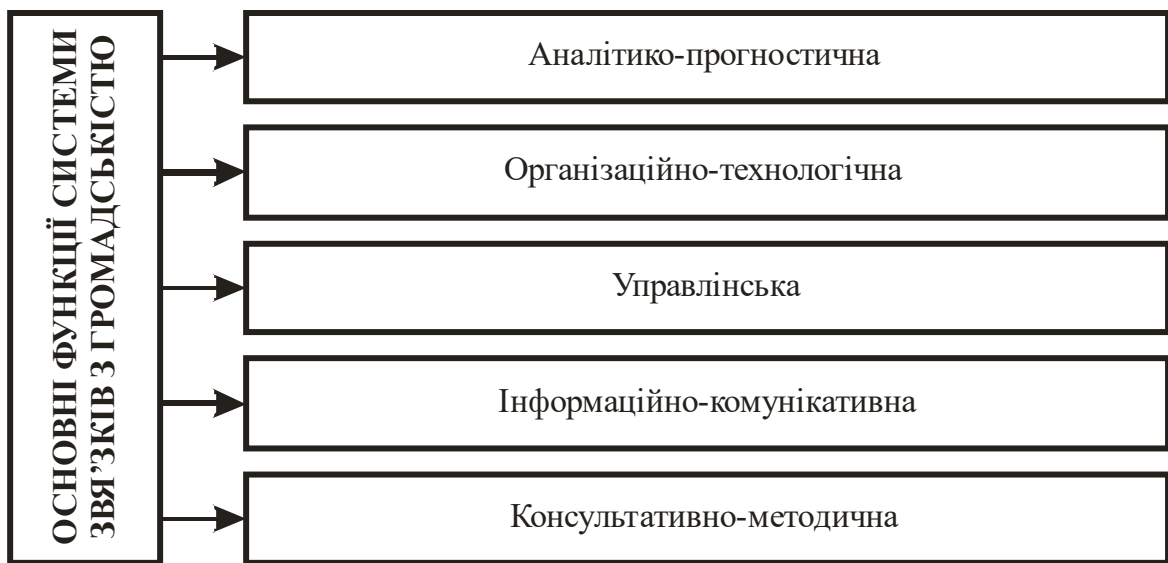


Рис. 1.4. Основні функції системи зв'язків з громадськістю

Примітка. Наведено за [31]

Проте, функції, які виконує система зв'язків з громадськістю, можна класифікувати не лише за вищезгаданою ознакою. Так, Москаленко С. О. запропонував функції паблік рилейшнз, які певним чином відображають історичні етапи становлення і розвитку цього інституту. Згідно цієї класифікації, паблік рилейшнз виконує три головні функції» [41]:

1. «Контролю думок і поведінки громадськості з метою задоволення потреб та інтересів насамперед організації, від імені якої здійснюється ПР-акції» [33].

2. «Реагування на громадськість, тобто організація бере до уваги і відповідним чином реагує на події, проблеми або поведінку інших» [34].

3. «Досягнення взаємовигідних відносин між усіма пов'язаними з організацією групами громадськості шляхом сприяння плідній взаємодії з ними» [25].

З'ясувавши сутність поняття «зв'язки з громадськістю», завдання, функції та принципи, на яких вони організуються, ми дійшли висновку, що жовна організація (орган влади) в процесі своєї діяльності не може обійтися без ефективних громадських зв'язків.

Специфіка використання зв'язків з громадськістю формується залежно від виду діяльності, яким займається організація. Особливе місце серед організацій, які активно використовують технології паблік рилейшнз, посідають органи місцевого самоврядування. В Україні законодавчо закріплено, що органи місцевого самоврядування повинні діяти на основі принципів відкритості та прозорості влади. Проблему відкритості та прозорості влади, у тому числі й органів місцевого самоврядування, слід розглядати у більш широкому комунікативному контексті. «Як відомо, комунікація – це процес обміну інформацією між двома і більше сторонами» [38]. «Отже, комунікація – це завжди діалог, презентація позиції його учасників, формування стійких комунікативних зв'язків між громадськими інститутами та органами публічної влади на місцевому рівні є багатофункціональним» [33]. Можна виділити кілька характерних рис, що окреслюють функціональність таких комунікативних зв'язків:

- «вони є формою зворотного зв'язку, що сприяє максимальному врахуванню в діяльності органів влади інтересів громадян завдяки вивченню реакції громадян на пропоновані до прийняття чи прийняті рішення» [48];

- «вони можуть активно використовуватись як форма прямого зв'язку органів влади і громадських інститутів для роз'яснення позиції чи дій влади» [47];

- «вони сприяють розвитку місцевої демократії, тобто забезпечують реалізацію форм прямої демократії, участь кожного члена

територіальної громади у формуванні та прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні» [47];

– нарешті, наявність комунікативних (насамперед формалізованих) механізмів стимулює структурування громади.

«Таким чином, система зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування покликана забезпечити грамотне, ефективне управління в усіх галузях життєдіяльності територіальної громади передусім шляхом формування бажаної, необхідної раціональної громадської думки та управління нею інформаційними засобами і методами» [27].

Лише глибокі знання системи зв'язків з громадськістю, усіх її елементів та локальних етапів функціонування дають спеціалістам із зв'язків з громадськістю, які працюють в органах місцевого самоврядування, їх керівництву можливість наповнити модель системи зв'язків з громадськістю певним конкретним змістом.

1.2 Критерії формування ефективної системи зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування

Для органів місцевого самоврядування, які надають соціальні послуги у сфері соціального захисту населення, а тому постійно взаємодіють з фізичними та юридичними особами, питання формування ефективної системи зв'язків з громадськістю є особливо актуальним. Виходячи з найбільш поширеного трактування поняття ефективності, як результату зіставлення його затрат із очікуваними результатами, визначити результат зв'язків з громадськістю, як і результат управління, й оцінити досягнутий через них ефект дуже складно.

«Критерії ефективності формування системи зв'язків з громадськістю становлять собою ознаки, сторони, прояви зв'язків з громадськістю, аналізуючи які можна визначити їх рівень і якість, а також відповідність потребам та інтересам громадськості» [55].

Узагальнивши критерії виокремимо серед них як основі такі:

- ефективні зміни повинні відбуватись як всередині органу місцевого самоврядування, так і в його цільовій аудиторії;
- внаслідок таких змін повинні вигравати обидві сторони (орган місцевого самоврядування і громадськість);
- поліпшення іміджу повинно обумовлюватись поліпшенням діяльності.

«Ефективна система зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування – це система, яка формується на основі наступних принципів: довіри, контексту, змісту, ясності, безперервності і послідовності, каналу, можливості аудиторії, при передачі інформації варто брати до уваги можливості аудиторії» [25].

«Повідомлення повинні бути зрозумілими пересічному громадянину, іншими словами, – нескладними, без жаргонних виразів, щоб аудиторія без труднощів могла зрозуміти суть повідомлення; або тематичними, або локальними, тому що аудиторія більше всього цікавиться інформацією новою і тією, що стосується їх регіону, проте важливіше за все інше: щоб включена в нього інформація відповідала на питання аудиторії, її інтересам і сподіванням, а також спонукала членів аудиторії до дії, причому ця дія цілком повинна збігатися з інтересами організації та аудиторії» [39]. (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Принципи та критерії формування ефективної системи зв'язків з громадськістю

Принципи	Критерії
<ul style="list-style-type: none"> – довіри; – контексту; – змісту; – ясності; – безперервності; – послідовності; – використання каналів; – можливості аудиторії. 	<ul style="list-style-type: none"> – кількість людей, які одержали повідомлення; – якість повідомлення; – ставлення аудиторії до повідомлення; – легкість сприйняття повідомлення; – ступінь конфліктності.

Складено автором самостійно

«Основним методом визначення зміни знання в результаті реалізації програми (і іншої діяльності, що ведеться в той же час) є порівняння показників – знання, поінформованості й розуміння – до і після реалізації програми, для виявлення змін необхідно порівняти як мінімум два порівняних показники: або виміряти той самий показник в одній групі до і після реалізації програми, або провести рівнобіжний вимір у контрольній групі, члени якої не піддавалися інформаційному впливу, даний принцип поширюється на всі оцінки впливу програми» [46].

«Зміна переконань – це результат впливу програми на більш високому рівні, переконання – поняття більш широке, що диктує поведінку в різноманітних ситуаціях, переконання є глибока впевненість або результат життєвого досвіду, тому для їх зміни потрібен час і серйозні зусилля» [39].

«Опитування не завжди служать надійним джерелом зведень про зміни в поведінці, особливо коли респонденти повинні повідомляти про значимі для них або не надто схвалювані товариством дії, мало хто зі студентів чесно скаже викладачу, що не підготувався до заняття, лише деякі платники податків зізнаються в анонімних опитуваннях, що приховують частину оподатковуваних прибутків» [39].

«До методів прямого спостереження можна віднести застосування турнікетів на заходах, підрахунок учасників зборів, установку лічильників телефонних дзвоників або поштових повідомлень, а також участь спостерігача в діяльності контрольованої групи» [44].

«У оціночне дослідження варто включити повторні дослідження, що повинні проводитися протягом місяців або навіть років, це дасть можливість судити об'єктивніше про надійність отриманих результатів» [39].

«На визначеному етапі послідовності рівнів впливу настає момент, коли ціль досягнута або проблема вирішена, результати референдуму або

виборів, прийняття або відхилення законопроекту – це головні підсумкові показники, що говорять про успіх або поразку кампанії, політичної, лобістської або філантропічної» [66]. «Цілі програми є критеріями остаточної оцінки, при цьому варто пам'ятати, що підсумкова оцінка повинна виводитися саме в момент досягнення цілі, бо бувають ситуації, коли при досягненні деяких або всіх проміжних цілей глобальна ціль програми не досягається» [66].

«Отже, підсумовуючи вищесказане, слід зазначити, що до основних критеріїв формування ефективної системи зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування належать показники: результуючі показники діяльності органу місцевого самоврядування, голови, його заступників та відповідних муніципальних структур, показники-фільтри, що дають змогу вирізняти окремі групи респондентів, показники ефективності напрямів, форм і методів зв'язків з громадськістю» [48].

1.3. Нормативно-правові засади взаємодії органів місцевого самоврядування із громадськістю

«Правове забезпечення зв'язків місцевих органів влади з громадськістю є досить широким і спрямованим на створення умов функціонування цієї системи, однак відсутність сформованої єдиної державної системи зв'язків з громадськістю, цілісної системи інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади, достатньої відкритості діяльності та прозорості прийняття ними рішень, проведення реальних, а не показових, консультацій з громадськістю не дає змоги досягти задекларованого» [26]. «Щоб відбулися глибокі зміни у зв'язках місцевих органів влади з громадськістю, владі необхідно усвідомити, що комунікація – це інструмент стратегічного управління» [38]. «У стратегічному менеджменті політика у сфері комунікацій не має права апріорі впливати з організаційної політики, а повинна формуватися шляхом узгодження з нею, недостатнє спілкування породжує непорозуміння, і тому поліпшення каналів спілкування, розробка

та впровадження форм двостороннього потоку інформації є основним завданням зв'язків з громадськістю» [48]. «Важливим аспектом демократизації управління є також відкритість влади, що передбачає: свободу доступу до інформаційних ресурсів держави та наявність ефективних процедур її забезпечення; існування в системі влади механізмів обов'язкового та активного інформування громадян територій про свою діяльність, навіть незважаючи на наявність запитів, пошук взаєморозуміння і довіри між владою і суспільством, окремою територіальною громадою чи пересічним громадянином – завдання складне, оскільки вирішення багатьох проблем, які стоять перед Україною, можливе лише через партнерську взаємодію та консолідацію зусиль громадян та усіх інститутів державної влади» [5].

«Законодавчим актом, що регулює взаємодію органів місцевого самоврядування із громадськістю з питань надання соціальних послуг, є Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», в якому закріплені основи становлення, розвитку та функціонування місцевого самоврядування, а також повне право територіальних громад населених пунктів на самостійне вирішення місцевих завдань та проблем, ухвалення цього закону сприяло формуванню в Україні громадянського суспільства, усуненню надмірної централізації, залученню громадян до процесів управління містом чи населеним пунктом» [23].

Важливе значення при дослідженні нормативно-правових засад взаємодії органів місцевого самоврядування із громадськістю відіграє регулювання роботи зі зверненнями громадян, а також прийом громадян відповідними посадовими особами.

Виконання зазначеного Закону органами місцевого самоврядування здійснюється відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 року «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [61]. Указ обумовлює докорінну перебудову

підходу органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо звернень громадян, оскільки передбачає забезпечення:

– «кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань» [61];

– «ретельну перевірку усіх звернень громадян щодо недоліків у роботі органів державної влади та органів місцевого самоврядування, оскарження рішень їх посадових осіб» [61];

– «системний аналіз та узагальнення звернень для виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих суспільно-значущих проблем, які потребують негайного вирішення, своєчасного розроблення пропозицій щодо поліпшення законодавчого регулювання у відповідних сферах, з урахуванням потреб щодо фінансування необхідних загальнодержавних, регіональних та місцевих заходів під час формування бюджетів різних рівнів» [61];

– «здійснення безперешкодного і регулярного особистого прийому громадян посадовими та службовими особами: неухильне дотримання затверджених графіків їх особистого прийому, виділення спеціальних приміщень для прийому громадян та їх належного облаштування» [61];

– «розгляд, не рідше, ніж двічі на рік, стану роботи зі зверненнями громадян на сесіях, колегіях та засіданнях» [61];

– «щорічну підготовку та опублікування органами державної влади та місцевого самоврядування аналітичних доповідей про стан роботи зі зверненнями громадян, систематичне оприлюднення через засоби масової інформації відомостей про роботу зі зверненнями та вирішення порушених у них питань» [61].

Отже, чинні законодавчі й нормативно-правові акти забезпечують можливість кожного громадянина України звернутися із заявами, скаргами, пропозиціями до органів державної влади та органів місцевого самоврядування. На нашу думку, це сприяє побудові демократичної та

правової держави, в якій є свобода слова й думки. Кожен громадянин не повинен боятися скористатися правом, яке йому гарантоване Конституцією України і вищезгаданими правовими документами з тим, щоб прийняти реальну участь у розбудові Української держави. Але, насамперед, кожен громадян повинен усвідомити свою значущість та необхідність висловлення своєї думки.

Важливе значення при розгляді звернень громадян відіграє спрощення адміністративних формальностей: зведення до мінімуму кількості документів, які повинна подати окрема особа до органів державної влади або органів місцевого самоврядування, що домагається прийняття будь-якого адміністративно-управлінського рішення; скорочення числа відвідувань на прийоми й відомостей, які необхідно подати прохачеві; скорочення тривалості опрацювання заяв; навчання посадових осіб органів місцевого самоврядування, які здійснюють ці функції.

«Згідно Закону, при одержанні соціальних послуг громадяни мають право на: поважливе і гуманне ставлення з боку суб'єктів, що надають ці послуги; вибір установи та закладу, а також форми соціального обслуговування; отримання інформації щодо своїх прав, обов'язків та умов надання соціальних послуг; надання згоди або відмову від соціальних послуг; конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відомою суб'єкту, який надає соціальні послуги; захист своїх прав і законних інтересів, у тому числі у судовому порядку» [21].

Нормативно-правове поле, що сприяє розширенню можливостей залучення інституцій громадянського суспільства до місцевого самоврядування. «Відмітимо, що діючим законодавством України конкретизовано перелік питань, щодо проведення консультацій, форм проведення публічних обговорень, визначено електронні форми висвітлення інформації та оприлюднення звіту про проведення громадського обговорення та електронних консультацій» [22]. Загалом законодавство України, яке регламентує механізми взаємодії органів влади та інститутів громадянського

суспільства, повністю відповідає міжнародним стандартам та свідчить про розвиток демократичного управління, народовладдя.

На сьогоднішній день прийнято велику кількість законів, декретів, постанов та інших нормативно-правових актів з питань взаємодії органів місцевого самоврядування із громадськістю і це, в свою чергу, викликає проблеми у їх відповідності та сумісності один з одним.

Отже, важливим завданням, яке постає на сьогоднішній день перед законодавчою владою, є удосконалення діючого законодавства, що безпосередньо регулює взаємодію органів місцевого самоврядування із громадськістю в питаннях надання соціальних послуг.

Висновки до розділу 1

«Зв'язки з громадськістю – «паблік рилейшнз» (від англ. public relations – відносини з публікою, зв'язок з громадськістю) – це одна із конкретних функцій управління, яка сприяє встановленню та підтриманню спілкування для виявлення спільних інтересів та досягнення взаєморозуміння й співробітництва між організацією і громадськістю. Зв'язки з громадськістю сьогодні сприймаються як важливий елемент відносин між органами місцевого самоврядування та громадськістю» [29].

«Метою зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування є встановлення двостороннього спілкування для виявлення спільних інтересів та досягнення взаєморозуміння між громадянами та місцевою владою, що засноване на природі, знанні та повній поінформованості» [30].

«Сьогодні термін «зв'язки з громадськістю» включає в себе такі основні напрямки: суспільна думка; суспільні відносини; урядові відносини; життя спільноти; промислові відносини; фінансові відносини; міжнародні відносини; споживчі відносини; дослідження і статистика; засоби масової інформації» [32].

«Якщо розглядати зв'язки з громадськістю як функцію управління, то для системи місцевого самоврядування об'єктом управління зв'язків з громадськістю є громадськість в особі громадян, виборців, партій, громадських організацій, корпорацій та ін» [33].

«Здійснення зв'язків з громадськістю на практиці поділяється на три групи дій: активні дії стосовно досягнення доброзичливості; збереження репутації (виявити традиції організації, які можуть зашкодити громадській думці, і відмовитись від них); внутрішні відносини (використання прийомів, зорієнтованих на створення у співробітників почуття відповідальності та зацікавленості у справах адміністрації)» [55].

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ МЕХАНІЗМІВ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ ПАСІЧНЯНСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

2.1. Характеристика організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади

Для характеристики організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади необхідно визначитись із семантикою поняття «організація» та «організаційне забезпечення».

На сьогоднішній день термін «організація» вважається одним з найуживаніших зі всього різноманіття категорій управління. У зв'язку із специфікою діяльності Пасічнянської територіальної громади та складністю процесу зв'язків з громадськістю, будемо використовувати поняття «організація» у всіх вищеперерахованих значеннях. Тому під організаційним забезпеченням зв'язків з громадськістю розуміємо сукупність управлінь, відділів, за допомогою яких організація реалізує покладені на неї завдання та взаємодіє із громадськістю.

Пасічнянська територіальна громада визначає свою діяльність відповідно до Конституції України, Закону України «Про органи місцевого самоврядування в Україні» [60], Законом України «Про звернення громадян» [22], Законом України «Про доступ до публічної інформації» [17], Регламенту Пасічнянської територіальної громади, та відповідних розпоряджень голови Пасічнянської територіальної громади щодо порядку роботи із зверненням громадян, запитувачами інформації у виконавчому апараті Пасічнянської територіальної громади тощо.

В сучасних умовах основу функціонування кожної організації, без якої неможливе виконання покладених на неї завдань, складає організаційна структура. Зв'язки із громадськістю також реалізуються за допомогою організаційної структури.

Існує велика кількість визначень організаційної структури управління організацією, які відрізняються рівнем деталізації досліджуваного предмета. Наведемо декілька з них.

«Організаційна структура – це структура, яка відображає синтез взаємозв'язків різних елементів, що функціонують для досягнення встановленої мети» [25]

«Згідно з іншим визначенням, організаційна структура – це конструкція організації, на основі якої здійснюється її управління, ця конструкція має або формальний, або неформальний вираз і охоплює два аспекти: канали влади та комунікації між різними адміністративними службами та працівниками та інформацію, яка передається цими каналами» [33].

«Організаційну структуру управління визначають також як категорію менеджменту, яка відображає організаційний бік відносин управління і становить єдність рівнів і ланок управління у їх взаємозв'язку, при цьому під ланкою управління розуміється відокремлений орган (працівник), наділений функціями управління, правами для їх реалізації, визначеною відповідальністю за виконання функцій та використання прав, а під рівнем управління – сукупність ланок управління на певному щаблі ієрархії управління» [38].

На основі розглянутих визначень, під структурою управління Пасічнянської територіальної громади ми розуміємо упорядковану сукупність взаємопов'язаних елементів, які знаходяться між собою в постійних взаємозв'язках, та забезпечують їх функціонування і розвиток як єдиного цілого. Елементами організаційної структури Пасічнянської територіальної громади є ланки апарату управління та окремі відділи і працівники, взаємодія між якими підтримується завдяки горизонтальним та вертикальним комунікаційним зв'язкам.

Горизонтальні зв'язки є, як правило, однорівневими, наприклад, зв'язки між окремими відділами Пасічнянської територіальної громади (всі відділи Пасічнянської територіальної громади взаємодіють із відділом діловодства та контролю та відділом інформаційно-технічного забезпечення,

оскільки він бере на себе функцію організації технічного обслуговування всіх працівників виконавчого апарату). «Вертикальні зв'язки – це так звані зв'язки підпорядкування, і необхідність в них виникає при ієрархічності управління, тобто за наявності декількох рівнів управління» [58]. Наприклад зв'язки між головою Пасічнянської територіальної громади та його заступниками, а також начальниками відповідних відділів.

Крім того, зв'язки в структурі управління Пасічнянської територіальної громади можуть бути лінійного або функціонального характеру. «Лінійні зв'язки відображають рух управлінських рішень і інформації між так званими лінійними керівниками, тобто особами, які повністю відповідають за діяльність органу влади або її структурних підрозділів (наприклад, начальниками відділів в структурі Пасічнянської територіальної громади), функціональні зв'язки відповідають лінії руху інформації і управлінським рішенням тим або іншим функціям управління» [55].

Побудова ієрархічної організаційної структури ґрунтується на наступних принципових положеннях: чіткому розподілі праці, наслідком якого є необхідність використання кваліфікованих фахівців на кожній посаді; ієрархічності управління, при якому нижчий рівень підпорядковується і контролюється вищестоящим; наявності формальних правил і норм, які забезпечують однорідність виконання працівниками своїх завдань і обов'язків; здійснення найму на роботу у відповідності до кваліфікаційних вимог до даної посади. Такий тип організаційної структури найбільш ефективний там, де апарат управління виконує рутинні, які частіше повторюються і рідко змінюються, завдання і функції, як це і відбувається у Пасічнянській територіальній громаді.

Подальша ідентифікація організаційної структури Пасічнянської територіальної громади показує, що вона належить до лінійно-функціонального типу, який сьогодні є одним із найпоширеніших типів організаційних структур (рис. 2.1). «Лінійно-функціональні структури запропонував Бобро А.» [6]. «За основу бралася лінійна структура,

функціональні служби мали призначатися для вивчення відповідних проблем з метою надання допомоги лінійному керівництву при прийнятті рішення, необхідність у допомозі фахівців може виникнути на будь-якому з рівнів управління» [6].

«Лінійно-функціональні структури тривалий період мали домінуюче значення при побудові організаційних структур управління установами та організаціями різних форм власності та органів влади, вони особливо ефективні для організацій, які функціонують у стабільному режимі, рівномірно розвивають, не відчувають значних впливів зовнішнього середовища» [6]. До таких організацій належать органи місцевого самоврядування, зокрема Пасічнянська територіальна громада, основною метою діяльності якої є не отримання прибутку, як у приватних підприємств, а надавати адміністративні послуги населенню.

В організаційній структурі Пасічнянської територіальної громади до лінійних ланок управління належать голова ради та його заступники, а функціональних – керівники відділів та їх заступники.

Кожен із відділів при здійсненні покладених на нього завдань взаємодіє із зовнішнім середовищем, зокрема населенням і засобами масової інформації, а процеси, що протікають у них, є одним із складових елементів цілісної системи організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади.

Водночас, серед функцій, покладених на відділи Пасічнянської територіальної громади, можна виділити такі, що передбачають зв'язки із громадськістю (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

**Напрямки зв'язків з громадськістю структурних підрозділів
Пасічнянської територіальної громади**

Назва відділу	Напрямки зв'язків з громадськістю
Відділ діловодства та контролю; сектор з питань прийому та	Працівники відділу: – проводять прийом громадян; – здійснюють супровід особистого прийому громадян

звернень громадян	керівництвом територіальної громади; – проводять розгляд заяв, скарг та пропозицій громадян; – надають консультації відповідним категоріям населення
Відділ правового забезпечення діяльності територіальної громади	Працівники відділу: – перевіряють законність вимог та пропозицій громадян ; – надають громадянам роз'яснення з питань, що їх турбують; – надають консультації відповідним категоріям населення;
Відділ прес-служби	Працівники відділу: – здійснюють поширення інформації щодо діяльності Пасічнянської територіальної громади; – відслідковують зворотній зв'язок сприйняття її населенням

Складено автором на матеріалах Пасічнянської територіальної громади

Функцію зв'язків з громадськістю в Пасічнянській територіальній громаді виконує практично кожен працівник, оскільки здійснює прийом відвідувачів, журналістів та представників державних і недержавних установ. Найчастіше за консультаціями звертаються фізичні особи, яких цікавлять питання надання безоплатної первинної правової допомоги (табл. 2.2).

При забезпеченні зв'язків з громадськістю Пасічнянська територіальна громада комунікує з громадянами з допомогою особистого прийому Пасічнянської територіальної громади (рис. 2.2).

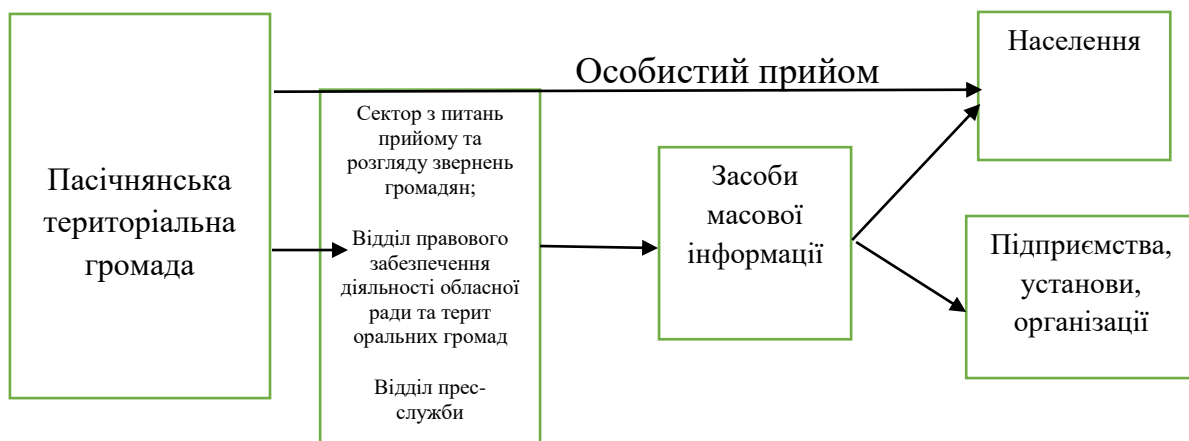


Рис. 2.2. Механізм співпраці Пасічнянської територіальної громади з громадськістю

Примітка. Складено автором

Основним напрямком здійснення зв'язків з громадськістю в Пасічнянській територіальній громаді є організація прийому громадян з різних питань.

Основним завдання якого є безперешкодне здійснення прав громадян звертатися до Пасічнянської територіальної громади з пропозиціями, заявами, скаргами, оскаржувати дії посадових осіб, державних органів та організацій. Відділ правового забезпечення діяльності територіальної громади та територіальних громад налічує 1 одиницю, які надають правову допомогу та консультації щодо правового забезпечення діяльності Пасічнянської територіальної громади, виконавчого апарату в питаннях, що віднесені до їх компетенції.

Відповідно до мети своєї діяльності означені вище структурні одиниці виконавчого апарату Пасічнянської територіальної громади та відповідні спеціалісти у них виконують низку завдань, зокрема:

- створюють, одержують (на безоплатній основі), опрацьовують та оприлюднюють офіційну інформацію, коментарі посадових осіб Пасічнянської територіальної громади щодо діяльності територіальної громади, голови, його заступників; інформують голову ради стосовно публікацій в засобах масової інформації про діяльність ради;

- організують та беруть участь у засіданнях, нарадах зустрічах, конференціях, інших заходах із запрошенням журналістів для обговорення питань, проблем і результатів діяльності територіальної громади, голови та його заступників, готують та оприлюднює з цього приводу відповідні інформаційні матеріали;

- готують звернення, листи, організовують прес-конференції голови та його заступників, оприлюднюють офіційну позицію територіальної громади; організовують щорічну передплату періодичних та інших видань для територіальної громади;
- розглядають звернення засобів масової інформації, виконують надані контрольні та протокольні доручення, ведуть реєстр вхідної та вихідної документації;
- ініціюють, готують та забезпечують, при потребі, попереднє обговорення у постійних комісіях ради проекти рішень ради, розпоряджень голови, протокольних доручень різних рівнів в межах власної компетенції;
- готують та направляють запити до установ, підприємств та організацій області незалежно від форм власності;
- взаємодіють та залучають спеціалістів структурних підрозділів територіальної громади, підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян (за погодженням з їх керівниками) для розгляду питань, що належать до компетенції прес-служби;
- користуються інформаційною базою даних Пасічнянської територіальної громади;
- співпрацюють з прес-службами; розглядають та вирішують інші питання, що належать до компетенції відповідно до мети діяльності.

Отже, підсумовуючи аналіз організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади слід відзначити, що зв'язками з громадськістю в Пасічнянській територіальній громаді займається практично кожен працівник, а координує організацію цієї роботи голова Пасічнянської територіальної громади.

2.2. Аналіз форм та методів зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади

Як вже було зазначено, основною метою зв'язків з громадськістю є налагодження взаєморозуміння між органом влади та його цільовими аудиторіями. У зв'язку з тим, що це односторонній процес, значно підвищується значення повідомлення, яке повинно враховувати інтереси не тільки організації-відправника, але й громадськості (цільової аудиторії), і, досить часто, – посередника каналу передачі інформації. Іншими словами, повідомлення не виконує свого завдання, якщо цього не захоче адресат. Тому повідомлення повинно бути: розраховане на конкретну цільову аудиторію; точним та зрозумілим (неприпустимо використовувати заплутані висловлювання та незнайомі аудиторії терміни та поняття); правдивим та реалістичним (повідомлення не повинно обманювати цільову аудиторію або обіцяти неможливе).

Для Пасічнянської територіальної громади важливі наступні цільові аудиторії або групи громадськості:

- працівники засобів масової інформації;
- громадськість власне масової інформації;
- місцева громада;
- органи державної влади.

Для кожної із вказаних цільових аудиторій необхідно використовувати оптимальні канали комунікації або їх комбінацію.

Різні ситуаційні фактори впливають на вибір каналів комунікації. Найголовнішим серед них є фактор аудиторії, оскільки ще на етапі визначення цільових аудиторій необхідно з'ясувати, яким каналам надає перевагу цільова аудиторія, яким з них вона довіряє, а які використовує для отримання інформації. Дуже часто в ході досліджень встановлюється, що найбільш престижні канали є малоефективними для конкретної цільової аудиторії. Більше того, деякі цільові аудиторії потребують спеціальних каналів комунікації (наприклад, спеціальні події, конференції та семінари для аналітиків). Крім того, існує фактор самої інформації, часто сам її характер впливає на форму подачі (неможливо, наприклад, фінансову інформацію

подавати у формі інтерв'ю на телебаченні: для професіоналів – замало, для непрофесіоналів – нудно).

За допомогою прес-служби територіальної громади опубліковано у засобах масової інформації наступні матеріали:

- інформація щодо особливостей впровадження медичної реформи;
- інформація про прийняття відповідних рішень Тернопільською обласною радою;
- інформація щодо впровадження адміністративно-територіальної реформи;
- інформація про щорічну діяльність Пасічнянської територіальної громади;
- інформація щодо прийому громадян головою ради та його заступниками;
- інформація про заходи, проведені керівництвом територіальної громади ;

Даючи оцінку взаємозв'язкам Пасічнянської територіальної громади з місцевим радіо та телебаченням слід зазначити, що прес-служба не в повній мірі використовує їхні можливості. Ми вважаємо, що на сьогоднішній день інформація щодо роботи територіальної громади та її комунальних підприємств недостатньо висвітлюється у місцевих новинах. У зв'язку з тим, що вони часто є основою для формування центральних новин на радіо та телебаченні, співпраця з центральними засобами масової інформації є визначальною для поліпшення іміджу Пасічнянської територіальної громади.

Слід зауважити, що Пасічнянська територіальна громада спільно з прес-службою Надвірнянської районної адміністрації рідко готує прес-релізи, оскільки не варто перевантажувати редакції великою їх кількістю сподіваючись, що хоча б один із них «прорветься» на сторінки видання. Прес-релізи, які містять інформації, без сумніву опиняться в корзині для сміття, а центр може втратити довіру журналістів. У зв'язку з цим, Пасічнянська територіальна громада та прес-служби Надвірнянської

районної адміністрації готують прес-релізи лише для спеціальних заходів та для прес-конференцій.

Прес-конференція – це найбільш поширений спеціальний захід для мас-медіа. Вона зводиться до зустрічі журналістів з представниками органів державної влади, яка має на меті надати засобам масової інформації фактографічну, проблемну і коментуючи інформацію про проект, який презентується. «Прес-конференція передбачає авторитетність джерела новин, отримання інформації з перших рук, можливість перевірки даних, уточнення версії за допомогою питань» [28].

У Пасічнянській територіальній громаді проводилось одинадцять прес-конференцій, які стосувалися актуальних питань та були необхідними для покращення розуміння громадськістю діяльності Пасічнянської територіальної громади та її комунальних підприємств. Слід наголосити на тому, що прес-конференції слід влаштовувати лише тоді, коли для цього є серйозний інформаційний привід. Якщо вся інформація вміщується в прес-реліз, не варто турбувати журналістів, тому що наступного разу, коли буде насправді серйозна проблема, вони можуть проігнорувати прес-конференцію.

«Сутність сучасної демократії полягає в тому, як влада взаємодіє з усім населенням, яку роль відіграє населення у формуванні влади і у вирішенні її долі, взаємодія влади та населення відбувається у різних формах, одним із найпоширеніших і найважливіших шляхів такої взаємодії є засоби масової інформації» [59].

Зміни в політичному житті в українському суспільстві вносять нові корективи у взаємини ЗМІ та органів державної влади, місцевого самоврядування і тому можна говорити, що дана проблематика не є остаточно вивченою і набуває своєї актуальності.

Засоби масової інформації користуються в Україні значною довірою з боку громадськості. Найефективнішим з-поміж мас-медіа в Україні, як і будь-де, є телебачення. Пресі та радіо в загальнодержавних масштабах довіряє менший відсоток населення. Особливістю преси є те, що у великих

містах населення читає переважно центральні та російські газети. У малих містах та селах перевага надається обласним та районним виданням. В першу чергу це можна пояснити особливостями розповсюдження, тобто цінами та можливістю придбання видань у тій чи іншій місцевості.

Останні політичні події в Україні показали можливість трансформації українського медійного простору в сторону відновлення плюралізму і демократизації, чому сприяли як політичні, так і економічні чинники.

Оцінка форм зв'язків з громадськістю в Пасічнянській територіальній громаді свідчить, що найбільш важливим аспектом цього процесу є особистий контакт голови, його заступників та начальників відділів з громадськістю.

Переслідуючи з-поміж інших і означену мету, керівництвом Пасічнянської територіальної громади було прийняте рішення про розробку нового сайту на основі мов програмування PHP та HTML. Основна його частина складається з блоку новин та блоку актуальної, термінової інформації.

Меню сайту організовано у вигляді горизонтальної стрічки меню та лівої колонки меню. В горизонтальній стрічці розміщені рубрики про діяльність територіальної громади, її склад, виконавчий апарат, інформація про Тернопільську область та інші важливі рубрики, що містять підрубрики. В лівій колонці меню розміщено рубрики новин, актуальної інформації, запобігання корупції, оголошення, фінансові звіти структурних підрозділів. Тут постійно оновлюються статистичні дані про результати роботи із зверненнями громадян та інформація щодо опрацювання запитів на публічну інформацію з можливістю переходу в «Електронну приймальню».

В хідері розміщено назву установи, контактні дані. Для зручності та швидкого доступу в хідер добавлено опцію «Для людей з вадами зору», вибір мови з автоматичним перекладом на обрану мову, перехід на сторінку Пасічнянської територіальної громади в мережі Facebook, пошук на сайті та перехід в особистий кабінет користувача. Також, тут же, розміщено

функціонал електронної приймальні, який дає можливість кожному громадянину подати звернення, запит на публічну інформацію, записатися на прийом до голови через електронний сервіс.

Для зручності громадян у доступі до інформації в правій колонці розміщено кнопки швидкого доступу до сайту петицій Пасічнянської територіальної громади (що є його невід'ємною частиною), звернутися до депутата та повідомити про корупцію. Створено можливість для кожного депутата на сайті Пасічнянської територіальної громади оприлюднювати публікації від себе особисто, назви яких відображаються і цієї ж колонці. Також наведено функціональну карту Івано-Франківської області з переходами на офіційні сайти районних рад та короткі статистичні дані області. В футері продубльовані рубрики з горизонтального меню.

Сайт Пасічнянської територіальної громади постійно моніториться, розвивається та вдосконалюється відповідно до потреб та вимог часу і громадськості.

З метою забезпечення участі громадян у місцевому самоврядуванні, розширені можливостей реалізації права громадян, рішенням сесії Пасічнянської територіальної громади затверджено Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Пасічнянській територіальній громаді. З цією метою на сайті Пасічнянської територіальної громади розроблено спеціальну форму, де автор може розмістити текст електронної петиції.

Отже, підсумовуючи оцінки форм та методів зв'язків з громадськістю в Пасічнянській територіальній громаді слід зазначити, що попри різноманітність форм комунікацій між радою та громадою, механізм їхнього використання налагоджений відповідним чином.

2.3. Оцінка ефективності використання інструментарію зв'язків із громадськістю Пасічнянської територіальної громади

Пасічнянська територіальна громада проводить роботу, спрямовану на: посилення персональної відповідальності заступників голови ради, керівників відділів за роботу із зверненнями громадян;

- забезпечення комплексного вивчення звернень громадян; надання у встановлені терміни письмових відповідей авторам звернень за наслідками їх розгляду;

- проведення особистих прийомів головою ради та його заступниками, керівниками відділів;

- забезпечення роз'яснення масових звернень громадян через засоби масової інформації.

Особлива увага надається організації, контролю та виконанню звернень громадян, що надійшли під час особистих прийомів голови громади та його заступниками.

«Діяльність Пасічнянської територіальної громади у сфері розгляду звернень громадян впродовж звітнього періоду організована відповідно до статті 40 Конституції України, а також спрямована на забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення з дотриманням вимог Закону України "Про звернення громадян", нормативно-правових актів Президента України, Кабінету Міністрів України та розпорядчих документів Пасічнянської територіальної громади» [22].

Впродовж 2022 року до Пасічнянської територіальної громади надійшло 88 звернень громадян.

За характером питань, порушених громадянами у зверненнях, переважають питання соціального захисту 86%. Проте, актуальними лишаються питання охорони здоров'я – 3%, освіти – 2%, комунального господарства, будівництва і житлової політики – 2%, діяльність об'єднаних громад, органів місцевого самоврядування та адміністративно-територіального устрою – 2%, та питання дотримання роботодавцями законодавства про працю, виплат заробітної плати і працевлаштування – практично 2% від усіх звернень.

Пасічнянською територіальною громадою затверджено графік прийому громадян, який розміщено на сайті територіальної громади та опубліковано в засобах масової інформації. Ведеться журнал обліку прийому громадян, як юридичних, так і фізичних осіб та питань, з якими вони звертаються. У цьому журналі фіксується прізвище, ім'я та по батькові відвідувача, його посада та місце роботи, запитання, а також результат розмови.

Ефективність використання інструментарію зв'язків з громадськістю у Пасічнянській територіальній громаді в першу чергу залежить від налагодження якісної системи обміну інформацією між відділами територіальної громади, комунальними підприємствами територіальної громади та громадськістю.

«В процесі обміну інформацією між Пасічнянською територіальною громадою і громадськістю виникає ряд перешкод, які називаються інформаційно-комунікативними бар'єрами, такі бар'єри можуть бути зумовлені багатьма причинами» [39]. Для проведення більш глибоко їх дослідження необхідно поділити на наступні види:

- 1) перешкоди на шляху організаційних комунікацій;
- 2) перешкоди на шляху міжособових комунікацій.

«До основних перешкод на шляху організаційних комунікацій належать наступні» [32]:

1. Мова, логіка, абстракції. Мова є основною для більшості комунікацій при здійсненні прийому громадян посадовими особами Пасічнянської територіальної громади. Практика управління показує, що голова, його заступники, начальники відділів або будь-який інший керівник повинен пристосовувати свої повідомлення до відповідного рівня, вміло добирати терміни, конструкцію своїх повідомлень і пропозицій.

2. Опір змінам. Працівники територіальної громади, які інші люди, як правило, чинять опір змінам. Розриви комунікацій посилюються при просуванні інформації «зверху вниз» за ієрархією. Проблеми комунікацій існують між керівництвом та керівниками відділів.

3. Сфера компетенції. Досить часто процес обміну інформацією між Тернопільською обласною радою та громадськістю гальмується, оскільки ті, які її пропонують або приймають мають різну обізнаність з проблемою (різний склад розуму), що заважає точному розумінню проблеми.

«Така комунікативна перешкода, як сфера компетенції тягне за собою виникнення ефекту спеціалізації, який полягає в тому, що спеціалізація працівника і конкретної мети центру, з котрою він себе ототожнює, визначає сферу компетенції, в рамках якої він викладає свою інформацію, спеціалізація часто веде до викривлення перспективи, нездатності точно уявити інші аспекти якої-небудь конкретної проблеми, такі викривлення часто не дозволяють працівникам правильно визначити, що необхідно повідомити і чому» [60].

4. Проте існує багато проблем підтримки зв'язку у прес-центрі при наявності сучасних засобів комунікацій. Усний зв'язок по телефону, який практикується при обміні інформацією між Тернопільською обласною радою та громадськістю, хоч і є найближчим аналогом усного спілкування, не виступає його удосконаленою заміною. На противагу йому, зв'язок у письмовій формі, є адекватною формою сучасної бесіди.

5. Спеціальне обмеження інформації, яка зберігається в прес-центрі ради. До такої інформації належить насамперед конфіденційна інформація про особисті дані працівників.

До основних перешкод на шляху міжособових комунікацій належать насамперед:

1. «Причини конфлікту між сферами компетенції, основами суджень відправника й одержувача» [65].

2. Розбіжності між основами суджень можуть бути причиною вибіркового сприйняття інформації. Ця характеристика виключно важлива для обміну інформацією, бо з неї випливає, що в багатьох випадках працівники сприймають тільки частину повідомлення, отриманого ними в фізичному значенні.

3. Відмінності працівників центру за ознаками інтерпретації отриманих повідомлень. Як наслідок, ідеї, закодовані відправником, можуть бути зміненими і не повністю зрозумілими. Інформація, яка вступила в протиріччя з досвідом працівників або раніше засвоєними поняттями, часто або повністю заперечується, або змінюється відповідно до досвіду або понять.

4. Соціальні установки працівників Пасічнянської територіальної громади. Якщо керівник має невеликий досвід взаємодії з працівниками та громадянами-відвідувачами, то, це, ймовірно, може впливати на процес обміну інформацією з ними. Адже взаємовідносини формуються залежно від того, як одна особа діє по відношенню до іншої, форми відчуттів, які виникають при цьому, залежить частота контактів двох людей і стиль повідомлень, який кожен вибере щодо іншого в майбутньому. Керівник, що не створює сприятливого клімату в колективі, отримає в подальшому обмежений обмін інформацією з колегами. З часом можуть скластися обставини недовіри, антагонізму, самозахисту тощо.

Встановлено, що якщо керівники відкриті і чесні зі своїми співробітниками, то останні в обміні інформацією відповідають їм взаємністю.

5. Семантичні варіації. Значення символу виявляється через досвід і варіюється залежно від контексту, ситуації. Оскільки в кожного працівника свій досвід і кожен акт обміну інформацією є новою ситуацією, ніхто не може бути впевненим в тому, що різні особи нададуть однакового значення одному і тому ж символу.

6. Невербальні перепони. Хоча вербальні символи (слова) – основний засіб кодування інформації, призначених для передачі.

Часто невербальна передача проходить одночасно з вербальною і може посилювати або змінювати зміст слів. Погляд, вираз обличчя, жести, поза тощо (наприклад, посмішка і вираз несхвалення, живий погляд, погляд із

виразом схвалення або несхвалення, прикривання рота рукою, дотик, в'яла поза) – приклади невербальної комунікації.

7. Поганий зворотний зв'язок. Іншим обмежувачем ефективності обміну інформацією між Тернопільською обласною радою і громадськістю може бути відсутність зворотного зв'язку щодо посланого повідомлення. При здійсненні зв'язків з громадськістю зворотний зв'язок надзвичайно важливий.

8. Невміння слухати. Важливе при цьому і вміння слухати. На жаль, не всі вмінють слухати з високим ступенем ефективності. Наша система освіти підкреслює важливість читання, письма і вміння користуватися числами, при цьому майже не зосереджує уваги на розвиткові вміння слухати. Багатьом здається, що слухати – означає лише поводити себе спокійно і дати іншому можливість говорити. Однак це лише незначний фрагмент процесу уважного зосередження при слуханні. При повідомленні про завдання, нові пріоритети в роботі, зміни робочих процедур, проблеми, пов'язані з роботою, чи нові ідеї, що здатні підвищити ефективність відділу чи організації, важливо почути конкретно сформульовані питання. Але мало сприймати факти – потрібно прислуховуватись до почуттів.

Отже, підсумовуючи оцінку ефективності використання інструментарію зв'язків з громадськістю у діяльності Пасічнянської територіальної громади, слід зазначити, що попри різноманіття інформаційно-комунікативних зв'язків між радою та юридичними і фізичними особами діє зворотній зв'язок, який дозволяє реально оцінити ефективність діючої системи зв'язків з громадськістю.

Висновки до розділу 2

1. Аналіз механізмів та ефективності зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади проводилось у трьох напрямках: аналіз організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю; аналіз форм і

методів зв'язків з громадськістю; оцінка ефективності використання інструментарію зв'язків із громадськістю в діяльності центру.

2. Основою організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади є її організаційна структура, детальний аналіз якої засвідчує, що вона є ієрархічною, тобто побудованою на наступних принципових положеннях: чіткому розподілі праці, здійсненні найму на роботу у відповідності до кваліфікаційних вимог до даної посади. Такий тип організаційної структури найбільш ефективний там, де апарат управління виконує рутинні, які частіше повторюються і рідко змінюються, функції, як це і відбувається у Пасічнянській територіальній громаді.

РОЗДІЛ 3

ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

3.1. Комунікації в системі зв'язків органу влади з громадськістю

«З метою інтенсифікації соціального партнерства, розвитку політичних мереж та переходу до нових принципів реалізації публічного управління, органам влади в Україні необхідно звернути увагу на такі аспекти у своїй діяльності, а саме» [50]: «забезпечення відкритості і прозорості діяльності; розробку і просування інноваційних механізмів у процесі взаємодії з громадянами та їх громадськими організаціями; застосування в своїй діяльності сучасних методів дослідження політичних і соціально-економічних процесів, ведення обліку і моніторингу інтересів різних груп і верств населення» [50].

Під час стратегічного планування комунікативних заходів слід проаналізувати та визначити: хто має бути відправником повідомлення; чи варто скористатися послугами посередника; що необхідно передати; до якої цільової групи необхідно донести повідомлення; як сформулювати повідомлення, щоб зробити його зрозумілим для цільової групи; які методи і канали слід використати для комунікації; як буде здійснюватися зворотній зв'язок. Якщо не знати, як отримувач реагує на повідомлення, неможливо визначити, наскільки успішною є комунікація, а, отже, неможливо підвищити її ефективність. Незалежно від методу, який застосовується для передачі інформації, необхідно мати стратегію донесення повідомлення до цільової групи. У багатьох випадках важливішим фактором може бути те, хто передає повідомлення, ніж власне текст повідомлення. Якщо рівень довіри до органу влади низький, то, можливо, варто використати посередників, яких поважає цільова група. Простим прикладом такої комунікації є двоступенева модель,

зосереджена на лідерах громадської думки, де сині кульки - лідери громадської думки, а рожеві - представники громадськості (рис. 3.1).

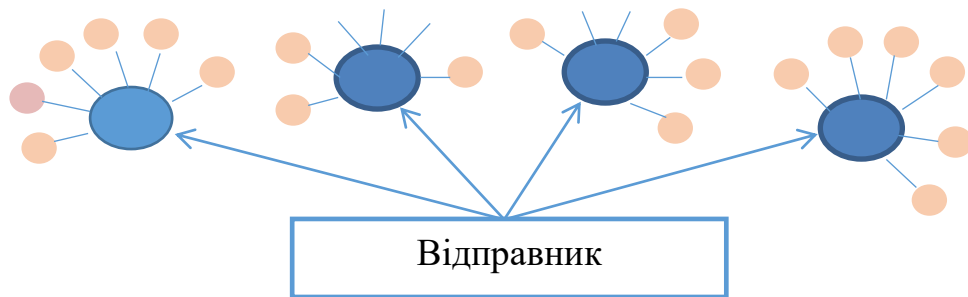


Рис. 3.1. Двоступенева модель комунікації

Складено автором самостійно

У більшості ситуацій спілкування з лідерами громадської думки та іншими ключовими особами є більш ефективним, ніж загальна комунікація з громадськістю. Дослідження моделей поведінки довели, що на думку переважної більшості людей з певного питання впливає ставлення до нього лідерів. Якщо орган влади поширює повідомлення, що суперечить переконанням лідерів громадської думки цільової групи, то дуже невелика кількість людей сприйме зміст повідомлення. З іншого боку, якщо лідери громадської думки сприймають повідомлення, то його сприйме і більшість людей. Цей метод означає спочатку співпрацю з людьми, які впливають на громадську думку і можуть виступити посередниками з певних питань, а потім - оприлюднення інформації для широкого загалу. Під час добору посередників слід взяти до уваги, що їх можна знайти на будь-яких щаблях організації, адже вони є лідерами громадської думки, оскільки здатні впливати на людей незалежно від власного місця в офіційній ієрархії.

«Варто відзначити, що для забезпечення повноцінної ефективності взаємодії органів влади та громадських організацій необхідно врегулювати низку питань, зокрема щодо завершення формування відповідної правової бази взаємодії органів влади та ГО, розподілу зон відповідальності між

органами влади та ГО, деталізації питання фінансової підтримки, що надається державою громадським організаціям» [36].

«Отже, в сучасних умовах, інформаційно-комунікаційні технології можуть стати новим інструментом розкриття потенціалу громадських структур, забезпечення більш активної участі громадян у діяльності органів управління, а також підвищення відповідальності та підзвітності влади, побудові сучасної демократичної системи державного управління» [45].

Взаємодія політично активних, соціально свідомих громадян та відповідальних, впевнених у власних силах інститутів влади є вагомим чинником суспільного розвитку, тобто змін у суспільстві, які відповідають очікуванням більшості. Це сприяє підвищенню якості життя людей і дає їм змогу впевненіше дивитися в майбутнє.

«Нині, взаємодія інститутів громадянського суспільства в Україні з органами влади відбувається у таких правових формах, як: участь у розробленні та обговоренні проектів нормативно-правових актів; залучення ІГС до надання соціальних послуг; здійснення інститутами громадянського суспільства громадського контролю за діяльністю органів державної влади у формі громадського моніторингу підготовки та виконання рішень, експертизи їх ефективності, подання органам державної влади експертних пропозицій, утворення спільних консультативно-дорадчих та експертних органів, рад, комісій, груп для забезпечення врахування громадської думки у формуванні та реалізації державної політики; проведення органами державної влади моніторингу і аналізу громадської думки, забезпечення своєчасного публічного реагування на пропозиції та зауваження громадськості; ознайомлення широких верств населення з формами його участі у формуванні та реалізації державної політики, виконання спільних проектів інформаційного, аналітично-дослідницького, благодійного і соціального спрямування тощо» [55].

В Україні в якості основних причин перешкод у формуванні ІГС можна виділити ментальні та соціокультурні особливості населення країни

(відсутність традицій і досвіду усвідомленої громадянської поведінки по захисту своїх прав і свобод; патерналістські уявлення про роль держави в житті суспільства; викривлені уявлення про соціальну справедливість; тяжіння до «сильної руки» тощо). Особливої уваги заслуговує функціонування українських ЗМІ, які, на нашу думку, є заангажовані владою і великим бізнесом, що призводить до втрати довіри аудиторії. Сучасна журналістика як соціальний інститут перетворилася на фактор дестабілізації та здійснює деструктивний вплив на суспільну свідомість і масову психіку.

«Оскільки зв'язки з громадськістю є відповідальною та важливою сферою діяльності органів влади, які передбачають різноманітні технології та шляхи реалізації інформаційної взаємодії з громадськістю, важливо, щоб керівники органів державної влади усвідомили значущість функціонування служб зв'язків із громадськістю, це допоможе підняти імідж органів влади й поступово повернути довіру до держави в цілому» [55].

«Сьогодні активна українська громадськість уже не залишається байдужою до процесів демократизації суспільства, до підвищення якості державних послуг, форми її співпраці з органами влади характеризуються різноманітністю» [59]. Але проблемою лишається їх ефективність. Органи публічної влади не завжди надають мешканцям територіальних громад якісні і доступні публічні послуги в необхідному обсязі, не створюють рівних умов для розвитку та самореалізації людини, захисту її прав, тому потребують реформування. «Основні проблеми, які при цьому мають бути вирішені: полегшення процедури звернень громадян; забезпечення обробки великого потоку скарг і пропозицій органам місцевого самоврядування; створення інформаційної основи для прийняття управлінських рішень; налагодження ефективного зворотного зв'язку - органи місцевого самоврядування-громадянин» [39].

Оскільки механізми зворотного зв'язку справляють значний вплив на стан суспільних відносин у країні, їх проблематика також потребує належної уваги. Дослідження проблем зворотного зв'язку між органами влади та

громадськістю дозволило з'ясувати, які механізми взаємодії потребують удосконалення:

- взаємовідносини влади з громадськістю характеризуються як розірваний ланцюг через велику кількість накопичених органами публічної влади проблем і потребують оновлення;

- в правовому полі для громадськості передбачена достатня кількість форм взаємодії, але вони не використовуються належним чином; представниками органів публічної влади також не докладається необхідних зусиль для діалогу;

- органи влади не завжди витримують умову: поряд із наданням громаді та громадськості прав і повноважень - уникати дій примусового характеру, окрім заохочувальних, аби запобігти створенню системи державного управління з неефективними механізмами;

- недостатній рівень професіоналізму посадових осіб, що заважає забезпечити дієвий зворотний зв'язок із громадськістю та призводить до зниження рівня довіри до влади;

- відсутність конструктивного діалогу органів публічної влади з громадськістю періодично призводить до радикальних проявів останньої та є ознакою недостатньої зрілості, неналежної розвиненості ІГС в Україні, що негативно впливає на імідж держави.

«Перед службами PR постає вирішення двох ключових задач: з одного боку, сприяти вираженню інтересів суспільства, стимулюючи залучення громадян до державного управління, запобігаючи та розв'язуючи соціальні конфлікти, а з іншого, - сприяти якісній зміні самої влади, роблячи її більш відкритою та ефективною завдяки реагуванню на суспільні потреби» [45]. Основною метою діяльності служб PR в системі публічного управління має стати формування ефективної комунікації органів державної влади з громадськістю, оскільки нерозуміння органами влади потреби у налагодженні партнерських відносин із громадськістю є однією з основних причин достатньо низької оцінки їх діяльності громадськістю.

Дотримання принципу системності в діяльності зі зв'язків з громадськістю, включення даних служб до процесу підготовки, обговорення та прийняття управлінських рішень; належне кадрове забезпечення служб сприятиме ефективній організації їх роботи. Залучення громадськості до прийняття управлінських рішень має стати пріоритетом діяльності PR-служб органів влади. Виділено основні завдання служб PR органів влади:

- забезпечення ефективної взаємодії зі ЗМІ, підтримання діалогових відносин з громадськістю шляхом висвітлення власної повсякденної діяльності;
- «підготовка інформації про діяльність органів влади, створення та реалізація тематичних медіа-планів та проєктів, організація оприлюднення в пресі та на каналах телебачення і радіомовлення інформаційних матеріалів» [58];
- «здійснення моніторингу висвітлення ЗМІ діяльності органів влади, організація оперативного реагування на критичні публікації, виступи, повідомлення тощо» [44];
- «залучення представників ЗМІ до вивчення громадської думки стосовно шляхів розв'язання гострих проблем у сфері діяльності органів влади, виявлення порушень законодавства в процесі надання і використання інформації, реалізації конституційного права громадян на звернення» [29];

«Робота служби PR в цілому стане ефективною лише за умови, коли органи влади, отримуючи повну інформацію про суспільну думку, будуть використовувати її у ролі органічно вбудованої частини як у процес прийняття державних рішень, так і в механізм діяльності державних органів» [66]. Органи влади здатні повною мірою забезпечити стійку, планомірну і репрезентативну інформаційно-комунікативну діяльність, що визначатиме ефективність всього управлінського процесу.

3.2. Шляхи вдосконалення зв'язків органу влади з громадянами громади

«Зв'язки з громадськістю займаються проблемами не лише правової відповідальності, але і дотриманням етичних норм за двома напрямками: необхідність приймати до уваги поведінку конкретної людини, професіонала в PR, та організації, яку він представляє, в цьому сенсі можна виокремити два рівня існування проблеми: перший стосується етики поведінки кожного, хто професійно практикує зв'язки з громадськістю, другий зачіпає етику поведінки організації, яку представляє спеціаліст» [38].

«Як свідчить світовий досвід, спеціалісту по зв'язкам з громадськістю часто доводиться стикатися з етичними проблемами, які породжені конфліктом між метою та етикою засобів її досягнення, більшість з розповсюджених визначень PR має на увазі, що першочергова задача PR - будування довірчих відносин між організацією та суспільством, вочевидь, що довіра та щирі відносини не допускають використання обману та знехтування нормами етики» [38].

Тобто, проблема використання довіри суспільства часто являється неподоланою для спеціаліста в області зв'язків з громадськістю в публічному управлінні. «Заручившись підтримкою та довірою, маючи при цьому необхідні навички, знання та досвід, він постає перед спокусою почати працювати виключно в своїх інтересах та в інтересах органу влади, величезні ресурси та інструменти PR дозволяють професіоналу маніпулювати суспільною думкою, добиватися високих результатів та гонорарів, використовуючи при цьому нечесні та неетичні способи та методи роботи, саме цьому питанню етики та соціальної відповідальності професії PR знаходяться в центрі уваги національних та міжнародних організацій та асоціацій PR» [59].

Також одним з основних, якщо не головних, питань взаємодії сучасних PR - служб з громадськістю являється непрофесіоналізм тих, хто називає себе спеціалістами по зв'язкам з громадськістю. «Це реально існуюча проблема

соціально - політичної та економічної практики, особливо в країнах СНД, в тому числі в сучасній Україні» [69].

«Ще однією важливою справою з точки зору правових та етичних норм для спеціалістів PR являється неухильне дотримання, поперед всього, законів країни, в якій вони діють, в повній мірі це відноситься до законів про розповсюдження інформації, нанесенні шкоди через опублікування невірних або навмисно викривлених свідчень, порушення прав особистості на приватне життя» [13]. На жаль, саме ця проблема вирішується дуже важко в Україні. Не до кінця сформоване та мало обізнане громадянське суспільство, розповсюдженість корупції не передбачає виконання законів, не говорячи вже про виконання етичних норм.

«Будь-яка влада зацікавлена у формуванні благочинного для себе суспільного погляду, так як економічна та соціальна стабільність залежить від позиції тих суспільних груп, які попадають в поле діяльності даної влади, при цьому остання бере на себе певну відповідальність перед суспільством» [38]. Суспільна відповідальність показується в тому, що органи влади самою своєю діяльністю доводять суспільству, що вони надають послуги, які сприяють соціальному, політичному та економічному розвитку суспільства, та гармонізують суспільні зв'язки. «Соціальна відповідальність має також «внутрішню» спрямованість, це означає, що органи влади відносяться до своїх працівників у відповідності з діючими в суспільстві нормами по відношенню до матеріального забезпечення та соціальних гарантій, платити гідну заробітну плату та виключити будь - яку дискримінацію» [39].

Тому, формування етичних принципів існування органів влади, вироблення ціннісних орієнтирів розвитку, які являються спрямовуючими для їхньої діяльності - першочергова задача PR - служб. «Вирішення цієї задачі виводить PR - відділ на стратегічний рівень службової ієрархії в органах влади, а керівнику відділу забезпечує статус одного з перших осіб в даних органах» [49].

«Одним з найбільш частих негативних результатів недотримання соціальної відповідальності являється те, що PR спрямовуються на обслуговування приватних інтересів, нерідко за рахунок суспільного блага, тому, не дивно, що в Україні, незважаючи на певні позитивні зрушення, ситуація навколо професійної етики продовжує залишатися досить складною» [29]. «Як і раніше величезним успіхом користуються непрофесійні піармени, які надають своїм замовникам необхідні результати за мінімальні гроші та, нажаль з мінімальним дотриманням етичних норм» [36].

Незважаючи на те що всі PR-методи в публічному управлінні мають своєю кінцевою метою створення сприятливого враження про що б то не було, ця мета не завжди досягається одним і тим же самим шляхом. Наприклад, є піар-кампанії, які діють в кращих класичних традиціях, але є і ті, що використовують нелегітимні методи для досягнення задуманого. Тому PR можна класифікувати в залежності від емоційного забарвлення (Рис. 3.2):

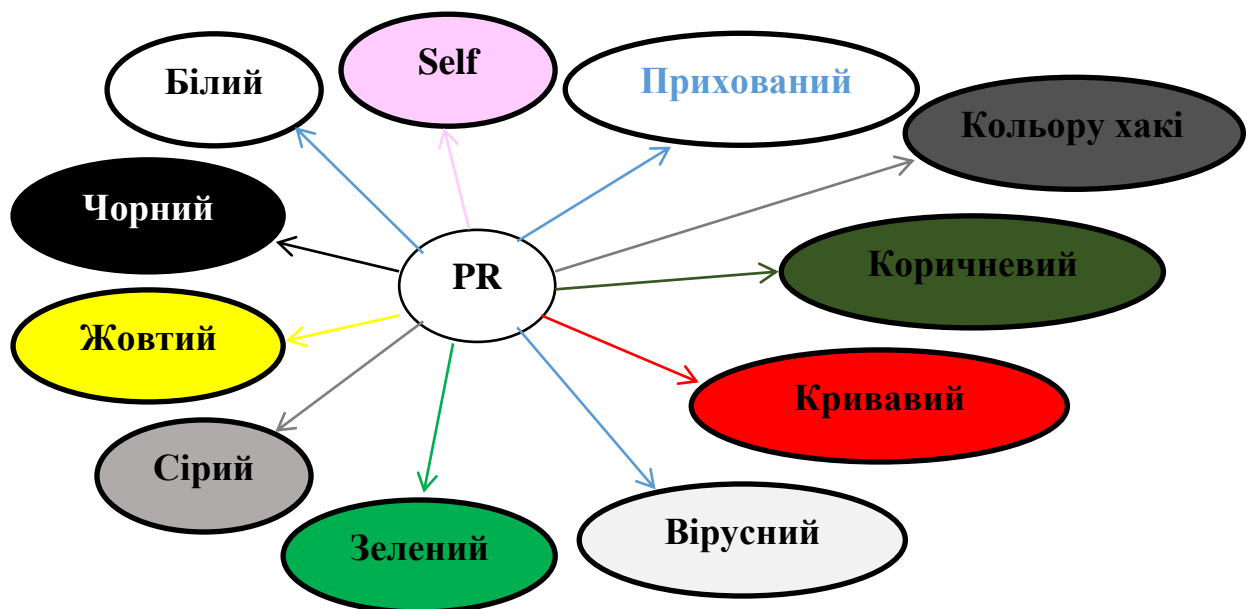


Рис. 3.2. Класифікація PR з огляду на етику

Виходячи з назв «білий» та «чорний» нескладно здогадатися, що тут мова йде про позитивне і прийнятне, з одного боку, і про неправильне і

негативне - з іншого. Тобто, білий піар використовує для досягнення своїх цілей тільки легальні методи формування репутації. Орган влади та його діяльність завжди виставляється виключно у вигідному світлі, намагається завоювати довіру громадськості, і при всьому цьому керується законами етики і моралі.

У чорному піарі все відбувається з точністю до навпаки. Тут використовуються будь-які засоби, навіть ті, що заборонені законом. Варто відзначити, що чорний PR працює швидше для того, щоб знищити сприятливу репутацію, ніж її створити, або, щоб підвищити інтерес аудиторії, створюючи провокації. Піарникам нічого не варто опублікувати компрометуючі матеріали, підкупити посадові особи і т. д. Подібна діяльність орієнтована на підрив іміджу конкурентів.

Жовтий піар відразу ж асоціюється з використанням так званої жовтої преси. Тобто використовуються скандали, роздуваються сенсації, публікуються епатажні фото. Принаймні так вважалося раніше. Не так давно продюсер російської корпорації коміксів зареєстрував жовтий PR як торговий знак і пояснив, що це словосполучення означає PR-комікс. Продюсер запевняє, що прояснити будь-які ситуації можна при використанні ненав'язливих соціальних сюжетів.

Сірий піар являє собою рекламу, яка приховує свої джерела інформації, тобто за допомогою неперевірених джерел. Тут переплітаються білий і чорний PR. Також до даного методу відносяться відгуки від співробітників, тобто суб'єктивна думка.

Self PR - це популярне в сучасному світі розкручування самого себе («самопіар»).

Коричневий піар можна також визначити як агресивне просування. Він чимось схожий на фашистську і неофашистську пропаганду, радикальний націоналізм, популізм і виправдання фашизму.

Зелений піар ще називають соціально відповідальним. Сюди відносяться благодійні акції, соціальні заходи і проекти. В основному теми,

які зачіпаються за допомогою цього методу - екологія, захист флори і фауни, фінансова допомога фондам, тобто те, що йде на благо світу. Хоча іноді він набуває агресивні форми впливу (наприклад, акції екологічної організації «Грінпіс»).

Вірусний піар поширюється автономно (майже як грип передається повітряно-крапельним шляхом). Він заснований на людській потребі ділитися інформацією. Тому, щоб заявити про щось, вірусні піарники просто створюють багато шуму навколо цієї інформації.

Дуже страшно звучить поняття кривавий PR. Це теж своєрідний спосіб просування, націлений на летальний результат об'єкта, або ж він бере на себе відповідальність за чуже правопорушення.

Про піар кольору хакі практично нічого розповідати. Цей вид діяльності проявляє інформативне вплив на супротивника під час військових дій. Піарники проводять пропагандистську роботу з військовими, населенням та ЗМІ.

Ще один цікавий вид піару - приховане просування. Можна навіть сказати, що це засіб PR №2 серед всіх видів. Останнім часом такий спосіб просування набирає все більшу популярність у сфері публічного управління. Його суть полягає в тому, що інформація надається не в якості реклами, а як список корисних порад, відгуків та рекомендацій. Звичайно, таке просування поширюється точково, тобто на конкретну аудиторію. Але все ж має великий успіх. Як це відбувається? Виконавці реєструються на блогах і форумах з відповідної тематики, просто спілкуються з його «мешканцями», просуваючи заодно необхідну інформацію.

Певні стандарти професійної етики спеціаліста зі зв'язків з громадськістю в сфері публічного управління: «інтереси громадськості або органу влади завжди повинні бути вище інтересів практики PR; професійний рівень спеціаліста в області зв'язків з громадськістю визначається ефективністю результатів кампанії із досягнення взаємовигідних відносин між органами влади та громадськістю» [60]; основним напрямком в області

зв'язків з громадськістю має бути досягнення розуміння між взаємодіючими громадськими суб'єктами - індивідумом та органом влади, а також органом влади та громадянським суспільством.

Висновки до розділу 3

1. Оцінюючи форми зв'язків з громадськістю в Пасічнянській територіальній громаді ми можемо зазначити, що особлива увага тут надається місцевій пресі, інтернет-сторінкам засобів масової інформації, оскільки вони є найбільш ефективним засобом зв'язку між органом влади і громадянами.

2. Оцінку ефективності використання інструментарію зв'язків з громадськістю у діяльності Пасічнянської територіальної громади засвідчує, що попри різноманіття інформаційно-комунікативних зв'язків між центром та юридичними та фізичними особами, між ними практично відсутній зворотній зв'язок, який дозволяє реально оцінити ефективність діючої системи зв'язків з громадськістю.

ВИСНОВКИ

1.«Зв'язки з громадськістю – «паблік рилейшнз» (від англ. public relations – відносини з публікою, зв'язок з громадськістю) – це одна із конкретних функцій управління, яка сприяє встановленню та підтриманню спілкування для виявлення спільних інтересів та досягнення взаєморозуміння й співробітництва між організацією і громадськістю. Зв'язки з громадськістю сьогодні сприймаються як важливий елемент відносин між органами місцевого самоврядування та громадськістю» [29].

2.«Метою зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування є встановлення двостороннього спілкування для виявлення спільних інтересів та досягнення взаєморозуміння між громадянами та місцевою владою, що засноване на природі, знанні та повній поінформованості» [30].

3.«Сьогодні термін «зв'язки з громадськістю» включає в себе такі основні напрямки: суспільна думка; суспільні відносини; урядові відносини; життя спільноти; промислові відносини; фінансові відносини; міжнародні відносини; споживчі відносини; дослідження і статистика; засоби масової інформації» [32].

4. Аналіз механізмів та ефективності зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади проводилось у трьох напрямках: аналіз організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю; аналіз форм і методів зв'язків з громадськістю; оцінка ефективності використання інструментарію зв'язків із громадськістю в діяльності центру.

5. Основою організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю Пасічнянської територіальної громади є її організаційна структура, детальний аналіз якої засвідчує, що вона є ієрархічною, тобто побудованою на наступних принципових положеннях: чіткому розподілі праці, здійсненні найму на роботу у відповідності до кваліфікаційних вимог до даної посади. Такий тип організаційної структури найбільш ефективний там, де апарат управління виконує рутинні, які частіше повторюються і рідко змінюються, функції, як це і відбувається у Пасічнянській територіальній громаді.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Академічний словник. URL : <https://www.google.com/search?rlz>
2. Академічний тлумачний словник. URL : <http://sum.in.ua/s/zacikavlenistj>
3. Багрич С. П. Система соціального партнерства: особливості формування і перспективи розвитку. *Державне будівництво* : ел. наук. фах. вид. 2018. № 2. URL : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2008-2/doc/1/08.pdf>
4. Баран М. П. Взаємодія громадянського суспільства та органів влади: сучасний стан, проблеми, перспективи. *Державне управління : удосконалення та розвиток* : ел. наук. фах. вид. 2013. № 10. URL : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=645>
5. Білоус В. С. Зв'язки з громадськістю (паблік рилейшнз) в економічній діяльності: Навч. посіб. К. : КНЕУ, 2014. 275 с.
6. Бобро А. Досвід реалізації функції забезпечення зв'язків урядів з громадськістю в країнах Європейського Союзу і США та напрями використання його в Україні. *Формування демократичного та ефективного державного управління в Україні*: Матеріали наук.-практ. семінару. (Київ, 11-12 березня 2012 р.). К.: Вид-во УАДУ, 2012. С. 305–312.
7. Васіна А. Ю. Механізми реалізації регіональної структурної політики: монографія / за заг. наук. ред. професора А. Ф. Мельник. Тернопіль : ТНЕУ, 2015. 343 с.
8. Вікіпедія – вільна енциклопедія. URL : <https://uk.wikipedia.org/wiki>
9. Все про PR для громадських організацій у Базі Знань. URL: www.prostir.ua/?kb=vse-pro-pr-dlya-hromadskyh-orhanizatsij-u-bazi-znan
10. Гаврилишин Б. Дороговкази в майбутнє: До ефективних суспільств. Доповідь Римському клубові. К., 2013.