

**ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ МИХАЙЛА КОЦЮБИНСЬКОГО**

**ФАКУЛЬТЕТ ПРАВА, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА
МЕНЕДЖМЕНТУ**

КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого
самоврядування»

Студентки 2 курсу 2МАПУАЗ групи
Освітньої програми Публічне управління та адміністрування
Спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
Галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування
Ступеня вищої освіти магістр
Мурашко Юлії Вікторівни

Науковий керівник: д. держ. упр.,
професор О. Д. Лазор

Розширена шкала	_____	
Кількість балів:	_____	Оцінка: ECTS _____
Голова комісії	_____	_____
	(підпис)	(ініціали, прізвище)
Члени комісії	_____	_____
	(підпис)	(ініціали, прізвище)
	_____	_____
	(підпис)	(ініціали, прізвище)
	_____	_____
	(підпис)	(ініціали, прізвище)

м. Вінниця – 2024 рік

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	8
1.1. Інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування: понятійно-категорійний апарат	8
1.2. Роль і значення інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування	14
1.3. Проблеми та виклики у досліджуваній сфері	23
Висновки до розділу 1	26
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	29
2.1. Правові аспекти регулювання інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування	29
2.2. Сучасний стан функціонування системи інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування	35
2.3. Інструментарій інформаційно-комунікативної роботи	40
Висновки до розділу 2	52

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ: ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИЙ АСПЕКТ	54
3.1. Підходи до моделювання процесу діяльності органів місцевого самоврядування	54
3.2. Особливості процесу діяльності органів місцевого самоврядування: досвід інших країн	60
3.3. Покращення організації діяльності, прийняття та реалізації рішень в органах місцевого самоврядування	67
Висновки до розділу 3	71
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	76

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування є основою для побудови ефективного управління, що відповідає сучасним викликам демократизації суспільства, децентралізації влади та європейської інтеграції України. Вона забезпечує прозорість, підзвітність, залучення громадян до управлінських процесів і формування довіри до органів влади. В умовах реформування системи місцевого самоврядування в Україні, актуальність дослідження інформаційно-комунікативної діяльності набуває особливого значення, оскільки ця діяльність визначає якість взаємодії влади з громадськістю та рівень ефективності прийняття управлінських рішень.

Відсутність ефективної інформаційної політики органів влади та місцевого самоврядування, спрямованої на роз'яснення змісту і цілей, що проводяться в країні перетворень, негативно позначається на ставленні населення до проведення реформ, і є однією з причин зниження довіри до інститутів влади державного, регіонального та місцевого рівнів.

Ключовою проблемою дослідження є обґрунтування основ створення і розвитку інформаційно-комунікаційної органів місцевого самоврядування, викликаних, з одного боку, новими вимогами до роботи органів місцевого самоврядування, пов'язаними з підвищенням якості надання муніципальних послуг населенню і організаціям, підвищення результативності та прозорості роботи органів місцевого самоврядування, інтенсивним розвитком інформаційних технологій і ресурсів. А з іншого боку – появою нових практик створення систем інформаційного забезпечення муніципального управління, які вимагають опису, осмислення, глибокого аналізу.

Зростання значення інформаційно-комунікаційних технологій в управлінських процесах відкриває нові можливості для органів місцевого самоврядування щодо підвищення ефективності їхньої роботи.

Запровадження електронного врядування, цифрових платформ, інтерактивних карт, мобільних додатків, чат-ботів та інших сучасних інструментів стає невід'ємною частиною комунікаційної стратегії місцевої влади. Водночас використання цих технологій потребує адаптації до українських умов, урахування міжнародного досвіду та впровадження найкращих практик.

Актуальність теми зумовлена необхідністю підвищення рівня прозорості, відкритості та підзвітності органів місцевого самоврядування, що особливо важливо в умовах європейської інтеграції України. Досвід європейських країн, таких як Естонія, Швеція чи Польща, показує, що ефективна інформаційно-комунікативна діяльність сприяє зростанню довіри громадян до органів влади, формуванню активного громадянського суспільства та покращенню якості життя громади. Водночас в Україні, зокрема у Вінницькій міській раді, використання інформаційних технологій і новітніх механізмів комунікації ще не досягло свого повного потенціалу, що вимагає подальшого відповідного дослідження та вдосконалення.

Ступінь розроблення проблеми в науковій літературі. Комунікаційна сфера діяльності органів місцевого самоврядування України з перших років незалежності стала об'єктом уваги науковців і практиків (Н. О. Агафонова, О. О. Головачова, В. М. Дрешпак, О. Д. Лазор, О. Я. Лазор, В. В. Утвенко, І. Г. Юник, та ін.).

Для нашого дослідження представляють інтерес роботи з питань інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування, розвитку вітчизняних засобів масової комунікації та їх використання у роботі органів місцевого самоврядування, теорії та практики журналістики, зв'язків з громадськістю та медіа. Можна відзначити праці Т. В. Голобородько, Т. К. Гончарової, В. О. Галай, О. Д. Дубіна, М. Д. Кузьменко, О. Д. Лазор, О. Я. Лазора, Ю. В. Палагнюк, Н. С. Ручинської, І. І. Сіткар, І. Г. Юник, О. І. Яременка та інших вчених.

Метою дослідження є розроблення рекомендацій щодо вдосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування на основі дослідження теоретичної та аналітичної складових цього процесу з урахуванням кращих вітчизняних практик та зарубіжного досвіду.

На досягнення мети сформульовані такі **завдання дослідження**:

- уточнити понятійно-категорійний апарат інформаційно-комунікативної діяльності;
- розкрити роль та сутність інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування;
- з'ясувати сутність проблем та викликів у досліджуваній сфері;
- проаналізувати правове забезпечення інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування;
- виявити особливості сучасного стану інформаційно-комунікативної діяльності Вінницької міської ради;
- виявити проблеми та бар'єри у впровадженні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;
- дослідити найкращі практики інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування в Україні та за кордоном;
- розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення комунікаційних процесів, зокрема з використанням цифрових технологій.

Об'єкт дослідження – діяльність органів місцевого самоврядування.

Предмет дослідження – інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування.

Методи дослідження. У роботі використано системний підхід для аналізу організації інформаційно-комунікативної діяльності; методи порівняльного аналізу для вивчення міжнародного досвіду; соціологічні методи, вивчення думки громадян щодо ефективності комунікації Вінницької міської ради; статистичний аналіз для оцінки результативності впроваджених інновацій.

Практичне значення результатів. Результати дослідження можуть бути використані Вінницькою міською радою для вдосконалення інформаційної взаємодії з громадськістю, підвищення ефективності використання сучасних цифрових інструментів, створення більш прозорих і відкритих умов для громадського контролю. Запропоновані рекомендації можуть також бути адаптовані іншими органами місцевого самоврядування України.

Наукова новизна полягає у комплексному дослідженні інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування, зокрема що стосується впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, можливостей адаптації зарубіжного досвіду до умов України, формулюванні нових підходів до інтеграції інноваційних технологій у роботу місцевих органів влади.

Апробація результатів наукового дослідження. Окремі результати проведеного дослідження доповідались на III Всеукраїнській науково-практичній конференції «Політичні, правові та організаційні проблеми діяльності органів публічної влади та публічних службовців у воєнний та повоєнний період», а також відображені в авторській публікації Ю. В. Мурашко «Роль соціальних медіа в інформаційно-комунікативній стратегії місцевого самоврядування» [29].

Структура роботи визначається загальною концепцією, метою, завданнями та логікою дослідження. Робота складається зі вступу, трьох розділів (дев'яти підрозділів), висновків, списку використаних джерел (61 найменування). У роботі міститься 3 рисунки і 7 таблиць. Загальний обсяг роботи 81 сторінка.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування: понятійно-категорійний апарат

В умовах сучасного розвитку суспільства, коли інформаційні технології та комунікаційні інструменти стають невід'ємною частиною управлінських процесів, особливого значення набуває інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування. Ця діяльність виступає ключовим елементом у забезпеченні ефективної взаємодії між владою та громадянськістю, сприяє прозорості управління, посиленню довіри громадян і підвищенню рівня їхньої участі в місцевих процесах

Як зазначається в Енциклопедії державного управління «комунікацією публічному управлінні є процес обміну інформацією органів державної влади й органів місцевого самоврядування між різними інституціями суспільства (суб'єктами комунікації)» [16, с. 273]. Цими суб'єктами можуть виступати: державні інституції, бізнес-структури, громади (партії, рухи, спілки). Також зазначено що це є обміном інформацією всередині органу влади

Відповідно до Основного закону України в Україні визнається і гарантується місцеве самоврядування [20]. Стаття 1 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», визначає поняття місцевого самоврядування, «як гарантоване державою право та реальну здатність територіальної громади - жителів села чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища, міста – самостійно вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і Законів України» [48].

У науковому довіднику поняття місцеве самоврядування викладено як «реальна здатність територіальної громади здійснювати управління власним майном, приймати рішення відносно власного розвитку та здійснювати усі дії віднесені до компетенції громади законом; гарантоване державою право вирішення місцевих питань членами територіальної громади під свою відповідальність; право і спроможність органів місцевого самоврядування в межах закону здійснювати регулювання та управління суттєвою часткою суспільних прав під свою власну відповідальність в інтересах місцевого населення» [28, с. 88].

Органи місцевого самоврядування виконують роль посередника між державою та суспільством, здійснюючи комунікації як внутрішнього, так і зовнішнього характеру. Інформаційно-комунікативна діяльність є одним із основних інструментів управління, що дозволяє адаптуватися до змінних умов, приймати зважені рішення та створювати умови для громадської участі. Це поняття охоплює сукупність заходів та процесів, які забезпечують двосторонній обмін інформацією, включаючи розповсюдження важливої інформації серед громадян і збирання відгуків для зворотного зв'язку.

Інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування є комплексним процесом, що охоплює різні функціональні аспекти. Це діяльність, яка забезпечує ефективний зв'язок між владою та громадськістю, сприяючи прозорості та залученню населення до процесу управління. Ключовими характеристиками цієї діяльності є її функціональність, що проявляється через кілька основних функцій: інформативну, контролюючу та освітню.

Основна мета інформативної функції полягає у передачі інформації громадянам про важливі рішення та заходи, які плануються або впроваджуються органами місцевого самоврядування. Це забезпечує своєчасне та достовірне інформування населення про діяльність місцевої влади, її плани, політики та проекти. Також вона виконує роль поширення

ключових повідомлень, які формують громадську думку, підвищують рівень довіри до влади та стимулюють участь громадян у громадських ініціативах. Використовуються різні канали передачі інформації: офіційні сайти, публічні заходи, брошури, соціальні мережі, електронні листи, що дозволяє охопити широке коло аудиторії та створити багатоканальну систему комунікацій.

Контролююча функція передбачає можливість громадськості впливати на прийняття рішень та оцінювати дії місцевої влади. Це функція, що дозволяє забезпечити відкритість та прозорість діяльності органів управління. Вона здійснюється через механізми зворотного зв'язку, такі як публічні слухання, консультації, електронні платформи для збору коментарів і пропозицій. Громадяни мають можливість висловлювати свої думки, надавати рекомендації та контролювати реалізацію прийнятих рішень. Завдяки цій функції підвищується відповідальність органів місцевого самоврядування, адже вони отримують відгуки та враховують громадську думку, що сприяє кращому управлінню та адаптації політик до реальних потреб суспільства.

Освітня функція спрямована на формування обізнаності громадян щодо принципів і норм функціонування органів місцевого самоврядування. Її основна мета – підвищення рівня розуміння процесів управління серед населення, що сприяє активнішій участі громадян у суспільному житті. Ця функція реалізується через організацію навчальних семінарів, воркшопів, інформаційних кампаній, розповсюдження освітніх матеріалів та використання цифрових платформ для поширення навчального контенту. Завдяки цьому, громадяни мають можливість ознайомлюватися з правовими нормами, структурами місцевої влади та процедурою прийняття рішень. Освітня функція також сприяє формуванню культури відкритого управління, підвищенню грамотності населення у питаннях самоврядування, що у свою чергу сприяє зниженню соціальних напружень та конфліктів.

Кожна з цих функцій забезпечує різні аспекти взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, формуючи основу для ефективного публічного управління та розвитку демократичних процесів на місцевому рівні.

Ефективна комунікація є основою успішного функціонування будь-якої організації, і органи місцевого самоврядування не є винятком. У сучасних умовах, коли суспільство стає дедалі активнішим і вимагає більшої відкритості та прозорості від органів влади, роль комунікацій набуває нового значення. Вона сприяє підвищенню рівня довіри до влади, покращенню управлінських процесів та забезпеченню зворотного зв'язку з громадою.

Комунікація в органах місцевого самоврядування поділяється на внутрішню та зовнішню.

Внутрішня комунікація є ключовим аспектом функціонування органів місцевого самоврядування, оскільки вона забезпечує ефективну координацію діяльності між різними структурними підрозділами. О. Д. Лазор та О. Я. Лазор у своєму посібнику "Основи публічного управління та адміністрування" підкреслюють, що належне функціонування внутрішньої комунікації дозволяє органам влади працювати як єдине ціле, уникати дублювання завдань та забезпечувати оперативне прийняття рішень [26, с.189]. Внутрішня комунікація включає обмін інформацією, звітами, розпорядженнями та іншими документами, що сприяють досягненню узгодженості дій і підвищують ефективність управлінських процесів.

Відповідно до досліджень В. В. Утвенка у «Теорії та історії місцевого самоврядування», «внутрішня комунікація сприяє не тільки обміну інформацією, але й створює середовище для навчання, розвитку та мотивації працівників. Це дозволяє підвищувати професійний рівень службовців і забезпечує стійкість та адаптивність організації до змін» [58, с. 102].

Зовнішня комунікація, у свою чергу, є важливим елементом взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю та зовнішніми

партнерами. За словами Б. А. Руснака «зовнішня комунікація охоплює такі аспекти, як інформування населення про діяльність влади, залучення громадян до участі у процесах прийняття рішень, консультації та забезпечення зворотного зв'язку. Це створює основу для прозорого та відкритого врядування, де громадяни мають можливість не лише отримувати інформацію, але й впливати на прийняття важливих рішень через громадські обговорення, зустрічі та консультації» [54].

Зовнішня комунікація використовує різні канали для забезпечення доступу громадськості до інформації, включаючи офіційні сайти, соціальні мережі, прес-релізи та інформаційні бюлетені. О. Д. Лазор та О. Я. Лазор наголошують на значущості залучення новітніх інформаційних технологій для розширення охоплення аудиторії та зміцнення довіри до органів влади [26].

Консультації та зворотний зв'язок є важливими складовими зовнішньої комунікації. Вони дозволяють враховувати потреби та думки громадян, забезпечуючи ефективний двосторонній обмін інформацією. Б. А. Руснак підкреслює, що активна участь громадськості у процесах прийняття рішень сприяє підвищенню легітимності та довіри до органів місцевого самоврядування [54].

Таким чином, внутрішня та зовнішня комунікація є взаємодоповнюючими процесами, що підтримують ефективність діяльності органів місцевого самоврядування та сприяють розвитку демократичних принципів управління

Ефективна комунікація є основою управлінської діяльності та забезпечує зв'язок між органами влади та громадянами, а також між різними підрозділами організацій. У сфері місцевого самоврядування комунікація виступає інструментом реалізації політик, прийняття рішень та забезпечення зворотного зв'язку від населення. Типи комунікацій, що використовуються,

відіграють важливу роль у створенні прозорого та відкритого середовища для взаємодії.

Розуміння та використання різних типів комунікацій, як-от вербальної, невербальної, прямої та непрямой, дозволяють органам місцевого самоврядування ефективно передавати інформацію та реагувати на запити громадян.

Комунікація є одним із ключових елементів у діяльності органів місцевого самоврядування, що забезпечує ефективний обмін інформацією між суб'єктами управління та громадськістю. Існує кілька типів комунікацій, які відіграють важливу роль у досягненні цілей публічного управління.

Вербальна комунікація передбачає використання мовних засобів для передачі інформації, як-от усна та письмова мова. Це основний спосіб формування та передачі управлінських рішень і інформаційних повідомлень. Згідно з В. М. Дрешпаком, «комунікації в публічному управлінні повинні бути не лише зрозумілими, а й інтегрованими в робочий процес для досягнення ефективного управління комунікація включає невербальні засоби, такі як жести, міміка, графічні зображення та інші візуальні елементи, які допомагають підсилити значення вербальних повідомлень» [11, с. 26]. У навчальних посібниках відзначається, що невербальна комунікація має великий вплив на сприйняття інформації, адже вона передає емоції та додає контекст до сказаного.

Пряма комунікація здійснюється через безпосередню взаємодію між органами влади та громадянами, як-от зустрічі, публічні виступи та наради. Це дозволяє отримувати зворотний зв'язок у реальному часі та формує довірливі відносини. Дослідники зазначають, що пряма комунікація сприяє розвитку відкритого діалогу та залученню громадськості до процесу прийняття рішень.

Непряма комунікація через засоби масової інформації, електронні ресурси, соціальні мережі та інші цифрові платформи. Це забезпечує

охоплення ширшої аудиторії та підтримує постійний контакт з громадськістю навіть за відсутності особистої взаємодії. Як зазначено у працях В. М. Дрешпака «використання цифрових технологій та інформаційних ресурсів значно підвищує ефективність комунікативної діяльності органів публічної влади» [11, с.27].

Вербальні та невербальні засоби доповнюють один одного, створюючи повноцінний комунікативний процес, тоді як пряма і непряма комунікація забезпечують доступність інформації та залучення громадян до участі в управлінських процесах.

Завдяки ефективній інформаційно-комунікативній діяльності органи місцевого самоврядування здатні виконувати ряд важливих функцій, що сприяють підвищенню довіри громадян, розвитку демократії та покращенню якості обслуговування населення. Прозорість є важливим аспектом функціонування органів місцевого самоврядування. Відкритість інформації про прийняття рішень та їх реалізацію сприяє підвищенню довіри громадськості до влади.

Б. А. Руснак у посібнику підкреслює, що відкритість і прозорість влади є одними з ключових принципів демократичного управління, які потребують регулярного інформування громадськості через засоби масової інформації та інші канали комунікативності до процесів прийняття рішень. Ефективне залучення громадян до процесу управління є важливим елементом розвитку демократичних процесів [54, с.30].

Згідно з документами, публічні консультації та обговорення дозволяють враховувати думку громадян, що підвищує легітимність прийнятих рішень та довіру до влади, а також їх залучення до дискусій є запорукою успішного управління та соціальної стабільності. У документах наголошується, що сучасні інформаційні технології значно спрощують процес комунікації між владою та громадянами, дозволяючи швидко

реагувати на їхні потреби та запити, забезпечуючи тим самим вищий рівень обслуговування .

1.2. Роль і значення інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування

Інформаційно-комунікативна діяльність охоплює процеси передачі інформації, взаємодії з громадськістю та створення зворотного зв'язку, що є основою для підвищення ефективності управлінських рішень. Завдяки налагодженим комунікаціям органи місцевої влади можуть підтримувати прозорість у своїй діяльності, залучати громадян до процесу прийняття рішень і формувати позитивний імідж, що підвищує рівень довіри до влади.

У цьому розділі буде розглянуто роль і значення інформаційно-комунікативної діяльності у місцевому самоврядуванні з акцентом на її ключові аспекти, такі як забезпечення відкритості, формування позитивного іміджу та підтримка демократичних процесів.

По-перше, дана діяльність органів місцевого самоврядування є фундаментальною для створення міцних зв'язків із громадськістю. Це не просто процес інформування населення, а багатовимірна діяльність, яка забезпечує встановлення довіри, зміцнення відносин і стимулює активну участь громадян у громадському житті. Як відзначає Т. А. Пилипко «інформаційна функція є базовою для підтримки постійного контакту з населенням, що забезпечує відчуття відкритості та підзвітності влади» [39, с. 89].

Роздуми над значенням цієї функції дозволяють зрозуміти, що ефективна комунікація відкриває канали для діалогу між владою та громадою. Органи місцевого самоврядування, які здатні забезпечити регулярний та прозорий обмін інформацією, створюють підґрунтя для активного залучення громадян до управлінських процесів. Це не тільки

формує довіру до влади, але й сприяє більшій обізнаності населення щодо діяльності влади, її цілей та пріоритетів. Важливість підтримки контактів між владою та громадянами відображається у створенні двостороннього зв'язку, який дозволяє не лише інформувати населення, але й отримувати зворотний зв'язок. Такий підхід допомагає враховувати думки та пропозиції громадян, що робить управлінські рішення більш обґрунтованими та адаптованими до реальних потреб громади. Ця ідея підкреслює важливість взаєморозуміння та діалогу, який розширює можливості для співпраці між владою та населенням.

Підтримка ефективних зв'язків із громадськістю сприяє також підвищенню соціальної відповідальності серед громадян. Влада, яка спроможна інтегрувати механізми зворотного зв'язку та враховувати потреби мешканців, демонструє свою відкритість і готовність діяти в інтересах громади. Це створює відчуття належності громадян до процесів управління, що зміцнює громадянську свідомість і підвищує рівень участі у місцевих ініціативах. Влада, що відкрито спілкується зі своїми громадянами, здатна швидше і точніше реагувати на їхні запити та потреби. Здатність влади адаптуватися до змін у настроях громади та впроваджувати нові комунікаційні технології лише посилює її ефективність і конкурентоспроможність у сучасному світі. Це змушує замислитися над тим, що ефективна інформаційно-комунікативна діяльність — це не лише питання технічного забезпечення чи підготовки матеріалів, але й питання побудови довготривалих, заснованих на довірі відносин між владою і громадою.

По-друге, інформаційна функція органів місцевого самоврядування виходить за межі традиційного інформування та перетворюється на засіб для активної взаємодії та залучення громади до процесів управління, забезпечуючи ефективні зв'язки, які є основою для розвитку місцевого самоврядування.

Дослідження Н. О. Агафонові показують, що стратегічні підходи до інформаційно-комунікативної діяльності дозволяють органам місцевого

самоврядування не лише інформувати громадян про свою діяльність, але й залучати їх до активного обговорення та впливу на прийняття рішень [1]. Ця взаємодія створює основу для відкритого діалогу між владою та громадськістю, у якому громадяни мають можливість контролювати діяльність влади. Це підводить до висновку, що прозорість є не лише формальною вимогою, але й запорукою ефективного функціонування демократичного суспільства.

Прозорість забезпечується не лише через надання інформації, але й через створення умов для взаємодії та зворотного зв'язку. Залучення громадян до процесів обговорення політичних рішень дозволяє органам влади оцінювати ефективність своїх дій та адаптувати їх до потреб суспільства. Це сприяє формуванню громадської відповідальності та розуміння, що влада діє в інтересах громади. Також прозорість управління має ще одну важливу функцію — зменшення корупційних ризиків. Відкрите надання інформації про ухвалені рішення та їх обґрунтування дозволяє громадянам і контролюючим органам оцінювати правомірність дій влади. Як підкреслює Н. О. Агафонова «комунікація стає засобом громадського контролю, який підтримує прозорість процесів та допомагає уникати корупційних дій» [11 с.10]. Це нашоєхує на думку, що ефективна комунікація – це не просто інформування, а залучення громадян до активної ролі спостерігачів та учасників процесу.

Роздуми над роллю прозорості вказують на те, що залучення громадян до управлінських процесів через відкриту інформаційну діяльність підвищує легітимність рішень. Коли громадяни мають можливість брати участь у консультаціях, обговореннях і вносити свої пропозиції, вони почуваються частиною процесу управління. Це, своєю чергою, сприяє формуванню відчуття відповідальності за ухвалені рішення та їх подальше виконання.

Інтеграція сучасних інформаційних технологій дозволяє органам місцевого самоврядування забезпечити швидкий доступ до інформації та

оперативне реагування на запити громадян. Використання електронних платформ, соціальних мереж і веб-сайтів сприяє прозорості діяльності та забезпечує швидке поширення інформації. Це підводить до розуміння, що сучасна комунікація – це засіб, який має забезпечувати не лише доступність інформації, але й активну взаємодію з громадськістю.

По-третє, роздуми над значенням цієї діяльності підкреслюють, що *формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування базується на відкритості, прозорості та надійності комунікацій*. Органи влади, які активно взаємодіють із громадянами через різні канали зв'язку, демонструють свою готовність до діалогу та співпраці. Це призводить до зміцнення довіри, адже громадяни відчують, що їхні потреби та зауваження враховуються у процесі управління. Влада, яка підтримує постійний контакт з населенням, здатна не тільки інформувати, але й впливати на формування позитивних вражень та відгуків.

Характерно, що стратегічні підходи до формування іміджу органів місцевого самоврядування включають застосування сучасних інформаційних технологій, організацію публічних заходів і створення доступних інформаційних матеріалів. Залучення громадськості до комунікацій також є важливим аспектом формування позитивного іміджу влади.

Згідно з дослідженнями, проведеними В. С. Загорським влада, яка організовує публічні обговорення та враховує зворотний зв'язок, демонструє свою готовність співпрацювати з громадянами, що створює довірливі відносини та формує образ надійного партнера. Взаємодія на рівних умовах сприяє посиленню відчуття причетності та відповідальності громадян за ухвалені рішення [17, с. 22].

Як зазначає Л. В. Литвинова оперативність і точність комунікацій під час кризових ситуацій є важливою складовою іміджу влади та їх здатність швидко реагувати на виклики і вчасно інформувати про події дозволяє

підвищити довіру громадян та зміцнити образ влади як ефективної структури [27].

По-четверте, *зворотний зв'язок є критично важливим елементом інформаційно-комунікативної діяльності, який забезпечує двосторонню комунікацію між органами місцевого самоврядування та громадянами*. Це не лише сприяє інформуванню населення, але й дозволяє владі адаптувати свої рішення до реальних потреб громади. Розуміння значення зворотного зв'язку дозволяє усвідомити, що комунікація повинна бути активною та двосторонньою. Це означає, що інформування населення є лише частиною процесу — необхідно також створювати умови для того, щоб громадяни могли висловлювати свої думки, надавати пропозиції та зворотний зв'язок.

Л. В. Литвинова зазначає, що інтеграція громадської думки у процес управління сприяє більш точному розумінню потреб суспільства і кращому прийняттю рішень [27].

Механізми зворотного зв'язку можуть включати публічні обговорення, консультації, електронні платформи для коментарів, громадські слухання та інші форми участі громадян. Ефективність цих механізмів визначається не тільки їхньою наявністю, але й активним використанням у процесі прийняття рішень. М. Д. Кузьменко підкреслює, що використання сучасних технологій для взаємодії з громадянами дозволяє підвищити якість управління та рівень довіри до влади [22].

Підтримка зворотного зв'язку також є запорукою прозорості та підзвітності органів влади. Громадяни, які бачать, що їхні зауваження та пропозиції враховуються у процесі ухвалення рішень, відчують свою значущість і залученість до управління. Це зміцнює відчуття довіри та підвищує легітимність дій влади. Зворотний зв'язок стає тим мостом, який об'єднує інтереси влади та суспільства, забезпечуючи ефективне управління.

Оперативна реакція на зворотний зв'язок є необхідною для уникнення соціальних конфліктів та зміцнення довіри громадян. За словами

В. М. Дрешпака, «своєчасна відповідь на запити та врахування пропозицій свідчать про гнучкість і готовність влади до змін» [12, с. 50]. Це допомагає підтримувати стабільність і показує, що голоси громадян мають значення.

Сучасні технології значно розширюють можливості зворотного зв'язку. Використання електронних платформ, соціальних мереж та інших інструментів цифрової комунікації дозволяє владі швидко отримувати та аналізувати відгуки громадян. Це підкреслює важливість того, що інформаційно-комунікативна діяльність має бути динамічною та адаптивною до сучасних умов, щоб забезпечувати ефективність управління. У підсумку, зворотний зв'язок є не просто частиною інформаційної діяльності, а основою для інтерактивної взаємодії між владою та громадою. Він забезпечує двосторонній потік інформації, підвищує прозорість управління та залученість громадян до прийняття рішень. Це доводить, що ефективна комунікація — це не лише інформування, але й активне слухання і врахування думок громадян для розвитку демократичного суспільства.

По-п'яте, залучення громадськості до процесів прийняття рішень є фундаментальним елементом розвитку демократичного суспільства. Інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування підтримує ці принципи, створюючи умови для активної участі громадян. К. М. Вітман підкреслює, що комунікація є не лише засобом інформування, але й важливим інструментом для залучення громадян до процесу управління та формування політики [4]. Роздуми над цією роллю демонструють, що демократичні принципи вимагають відкритості та доступності інформації, яка дозволяє громадянам бути обізнаними про управлінські процеси. Це означає, що влада має працювати над створенням умов, у яких громадяни можуть активно висловлювати свої думки, брати участь в обговоренні та формувати політику.

Залучення громадськості через механізми, такі як громадські обговорення, консультації та слухання, дозволяє органам місцевого

самоврядування розширювати межі участі. Це створює можливості для діалогу, де голос кожного може бути почутий і врахований. А. М. Вайєр зазначає, що без активної участі громадян демократичні інститути залишаються формальними, а не реальними механізмами впливу [3].

У своїх працях Т. В. Голобородько наголошує, що цифровізація процесів комунікації значно підвищує рівень взаємодії між владою та громадянами, роблячи процеси більш прозорими та інклюзивними. Сучасні інформаційні технології надають додаткові можливості для участі громадян в управлінні. Використання цифрових платформ, соціальних мереж та електронних інструментів дозволяє швидко отримувати інформацію, долучатися до обговорень і впливати на ухвалення рішень. [7].

Результати проведених досліджень науковців О. Я. Лазора, О.Д. Лазор, І. Г. Юник та ін. [61, с. 1139] на прикладі десяти розвинутих країн вказують на тісну кореляцію між Індексом електронного врядування та Індексом надання публічних послуг. За їх даними термін скорочення доступу до надання публічних послуг складає в межах 20-40 %. Відтак автори наголошують, що важливе значення в інформаційно-комунікативній сфері має розвиток потужної цифрової інфраструктури.

Залучення громадськості має бути постійним процесом, який передбачає участь громадян на всіх етапах формування та реалізації рішень. Це підтримує відчуття значущості громадян і стимулює їх до активної участі, підвищуючи відповідальність як з боку влади, так і громадян. Як зазначає Т. Андрійчук «зворотний зв'язок є важливим компонентом, який забезпечує ефективне впровадження демократичних процесів та зміцнює довіру до влади» [2]. Ефективна комунікація не лише інформує громадян, але й навчає їх розумінню демократичних процесів, сприяючи розвитку культури активної участі. Це допомагає громадянам стати не просто спостерігачами, а активними учасниками управлінських процесів.

Ю. Гайдук наголошує, що саме інформаційно-комунікативна діяльність має виховний ефект, формуючи громадян, які усвідомлюють свою роль у суспільстві та здатні впливати на його розвиток [5].

Звернемо увагу на значення інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування, яке відіграє важливу роль у забезпеченні прозорості, підтримці демократичних процесів і підвищенні ефективності управління. Воно не лише дозволяє владі підтримувати контакт із громадськістю, а й створює умови для активної участі громадян у суспільному житті. Ефективна комунікація є ключовим фактором у розвитку демократичних процесів, оскільки забезпечує громадський контроль і знижує рівень недовіри населення до органів влади.

Так от прозорість управління є основою для формування довіри між владою та громадянами. Вона досягається не лише через оприлюднення офіційних звітів, але й через активне використання різних комунікаційних каналів для взаємодії з громадянами. Відкрита комунікація дозволяє громадянам зрозуміти, що рішення приймаються на основі об'єктивної інформації та у їхніх інтересах, створюючи відчуття стабільності та прогнозованості у відносинах між владою і суспільством.

Поряд з тим, довіра до влади формується через прозорість, чесність та ефективну взаємодію. Регулярне інформування громадськості та підтримка зворотного зв'язку значно підвищують задоволеність населення діями влади, забезпечуючи відчуття стабільності. Демократичний потенціал комунікації важко переоцінити. За словами К.М. Вітмана справжня демократія починається там, де громадяни мають можливість висловлювати свої думки і бути почутими. Інформаційно-комунікативна діяльність створює простір для цієї активності, забезпечуючи участь громадян у процесах прийняття рішень та зміцнюючи соціальну єдність [4].

Важливу роль у процесі збільшення довіри громадян до влади, посилення прозорості та відкритості процесу взаємодії, підвищення іміджу

органів публічної влади відіграють медіа, громадські та волонтерські організації як «соціальні провайдери» стратегічної державної політики в контексті європейської інтеграції, на що звертали увагу науковці [61].

Сучасні технології суттєво змінюють можливості комунікації, тому використання електронних платформ, соціальних мереж та мобільних додатків дозволяє владі оперативно інформувати громадян і отримувати зворотний зв'язок, що підвищує ефективність управління. Це не лише робить комунікацію швидшою, а й більш інтерактивною, що сприяє активному залученню громадян до процесів управління. Залучення громадськості до процесів управління має бути постійним процесом, у якому громадяни беруть участь на всіх етапах розробки та впровадження рішень. Це підтверджує, що інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування є невід'ємною складовою забезпечення соціальної стабільності та розвитку демократичних процесів.

1.3. Проблеми та виклики у досліджуваній сфері

Ефективна інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування є ключовою умовою для прозорого управління та забезпечення довіри громадян до влади. Незважаючи на значні досягнення у впровадженні сучасних інструментів комунікації, багато органів місцевого управління стикаються з різними перешкодами, які ускладнюють ефективну взаємодію з громадськістю. Ці виклики можуть включати як технічні, так і організаційні аспекти, що впливають на швидкість і якість комунікації, а також на рівень залученості громадян.

Організація ефективної інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування стикається з багатьма проблемами та викликами, що впливають на рівень прозорості, зворотного зв'язку та довіри громадян. Незважаючи на активне впровадження сучасних інструментів

комунікації, існують як зовнішні, так і внутрішні перешкоди, які ускладнюють ефективну роботу в цій сфері.

Розглянемо основні проблеми та виклики такі як нестача фінансування та ресурсів. Органи місцевого самоврядування часто працюють у межах обмежених бюджетів, що суттєво впливає на їхню здатність впроваджувати нові технології та підтримувати сучасні комунікаційні платформи. Концепція реформування місцевого самоврядування підкреслює, що для досягнення ефективної комунікації необхідні значні фінансові ресурси для модернізації інфраструктури та залучення кваліфікованих спеціалістів. Недостатність фінансування обмежує можливості для проведення навчання персоналу, закупівлі необхідного обладнання та розвитку цифрових послуг. Це створює додаткові бар'єри для підвищення ефективності взаємодії з громадськістю та забезпечення постійної підтримки комунікаційних платформ [21].

Проблема цифрового розриву є особливо актуальною для регіонів, де доступ до високошвидкісного інтернету та сучасного обладнання обмежений. Це стосується переважно сільських та віддалених територій, які відчують нестачу сучасних технологій для забезпечення ефективної комунікації. Згідно з даними, недостатня технічна оснащеність значно ускладнює впровадження новітніх комунікаційних підходів. Це, в свою чергу, знижує рівень доступу громадян до інформації та участі в управлінських процесах [42].

Відсутність кваліфікованих кадрів. Інформаційно-комунікативна діяльність потребує залучення професіоналів, які мають досвід роботи з сучасними цифровими технологіями та можуть адаптувати інноваційні підходи під специфічні потреби громади. Проблема з підготовкою кадрів обумовлена обмеженими можливостями для навчання та підвищення кваліфікації, особливо у менших громадах. Це обмежує можливість ефективного використання сучасних технологій та впровадження нових підходів до комунікації, що підтверджується даними джерела [43].

Складнощі з інтерактивністю та зворотним зв'язком. Хоча багато органів місцевого самоврядування вже використовують сучасні комунікаційні платформи, забезпечення інтерактивності та ефективного зворотного зв'язку залишається складним завданням. Часто існує одностороннє інформування громадян без належного інтерактивного обміну думками та зворотного зв'язку. Це може призводити до зниження рівня участі населення у прийнятті рішень та зменшення довіри до влади. Взаємодія з громадянами має бути більш активною та забезпечувати можливість двостороннього спілкування для підтримки демократичних процесів [44]. Органи місцевого самоврядування часто стикаються з труднощами у забезпеченні актуальності та систематизації великої кількості інформації, яка публікується та передається громадянам. Без належного управління інформаційними потоками можливі дезорганізація, затримки в оновленні даних та порушення принципу прозорості. Це може створювати виклики для підтримки довіри населення та ефективності роботи комунікаційних служб.

Варто виокремити *стратегічні виклики*. Організація інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування потребує не лише усунення поточних проблем, але й розробки стратегій для подолання викликів, пов'язаних із майбутнім розвитком. Основними стратегічними викликами є адаптація до швидких змін у технологіях та залучення громадян до активної участі у процесах прийняття рішень.

Технології розвиваються з надзвичайною швидкістю, і органи місцевого самоврядування повинні встигати адаптуватися до цих змін, щоб залишатися ефективними та відповідати вимогам сучасного суспільства. Цей виклик включає використання нових інструментів комунікації, таких як чат-боти, системи аналітики великих даних, платформи для електронних опитувань та інші цифрові інновації.

Використання чат-ботів дозволяє органам місцевого самоврядування відповідати на запити громадян у режимі реального часу, що підвищує рівень доступності послуг та знижує навантаження на персонал. Це також дає змогу забезпечити швидке реагування на поширені запитання та підвищити якість обслуговування громадян.

Використання аналітичних інструментів для обробки великих обсягів даних допомагає органам місцевого самоврядування краще розуміти потреби громади, прогнозувати тенденції та приймати обґрунтовані рішення. Впровадження таких технологій дозволяє підвищити точність та ефективність управління.

Нові методи комунікації, такі як використання відеоконференцій, інтерактивних презентацій та інших засобів, допомагають поліпшити комунікацію з громадськістю та забезпечити більш динамічний обмін інформацією. Впровадження цих технологій вимагає як фінансових, так і людських ресурсів для підтримки їх функціонування та розвитку.

Залучення громадян до процесу прийняття рішень є важливим чинником у розвитку демократичного суспільства та забезпеченні довіри до місцевих органів влади. Однак це залишається складним завданням через низку причин. Історично склалося, що в деяких регіонах рівень довіри громадян до місцевих органів влади є низьким. Це ускладнює процес залучення громадян до активної участі у громадських слуханнях, онлайн-консультаціях та інших формах взаємодії. В доповнення багато громадян не знають про можливості участі у процесах прийняття рішень, що обмежує їхню активність. Органи місцевого самоврядування повинні здійснювати додаткові зусилля для інформування населення про наявні механізми взаємодії та залучення до обговорень.

Навіть при наявності сучасних інструментів для участі, мотивація громадян брати участь у громадських обговореннях може залишатися низькою через брак часу, інтересу або через відсутність видимих результатів

від участі в таких заходах. Це вимагає від органів влади активного використання інструментів мотивації та стимулювання інтересу, таких як соціальні кампанії, конкурси і використання гейміфікації. Концепція реформування місцевого самоврядування зазначає, що для успішної інтеграції новітніх підходів до комунікації необхідно адаптувати управлінські процеси, навчати персонал і розширювати можливості участі громадян у процесах управління.

Висновки до першого розділу

У першому розділі досліджено теоретико-правові засади інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування, що є ключовим інструментом у забезпеченні ефективного управління, підвищенні прозорості, довіри громадян та підтримці демократичних процесів. Здійснений аналіз дозволив охарактеризувати сутність цієї діяльності, її функції, а також основи правового регулювання.

Визначено, що інформаційно-комунікативна діяльність охоплює комплекс заходів, спрямованих на налагодження взаємодії між владою та громадськістю. Вона базується на таких основних функціях, як інформативна, контролююча та освітня, які забезпечують обмін інформацією, зворотний зв'язок та просвітництво громадян. Внутрішня і зовнішня комунікація органів місцевого самоврядування сприяють ефективній координації діяльності, формуванню довіри та залученню громадян до участі в управлінських процесах.

У розділі розглянуто правові основи інформаційно-комунікативної діяльності, зокрема положення Конституції України, Законів України "Про місцеве самоврядування", "Про доступ до публічної інформації", "Про інформацію" та інших нормативних актів. Особливу увагу приділено міжнародним стандартам, таким як Конвенція Ради Європи про доступ до

офіційних документів, що сприяють гармонізації національного законодавства з європейськими нормами.

Аналіз показав, що ефективна інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування забезпечує відкритість та прозорість їхньої роботи, зменшує рівень корупційних ризиків, сприяє демократичному врядуванню та формуванню позитивного іміджу влади. Важливим аспектом цієї діяльності є зворотний зв'язок, який дозволяє адаптувати управлінські рішення до реальних потреб громади, підвищуючи їхню легітимність.

Отже, проведений аналіз дозволяє зробити висновок, що інформаційно-комунікативна діяльність є не лише важливим елементом публічного управління, а й невід'ємною умовою забезпечення стабільності, прозорості та демократичності у суспільстві. Це підкреслює необхідність постійного вдосконалення комунікаційних процесів, адаптації їх до сучасних викликів та впровадження новітніх технологій у діяльність органів місцевого самоврядування.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1 Правові аспекти регулювання інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування

Інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування є важливою складовою забезпечення прозорості, підзвітності та ефективного управління. Правове регулювання цієї діяльності дозволяє створювати умови для відкритого діалогу між владою та громадянами, сприяє розвитку демократичних процесів і підвищує рівень довіри до органів влади. Варто сказати, що сучасному суспільстві, де інформація має вирішальне значення, чітко окреслені правові основи є запорукою забезпечення рівноправного доступу до інформації та формування ефективної взаємодії між різними рівнями влади та громадянами.

Так зокрема в Україні правові засади, що регулюють інформаційно-комунікативну діяльність, базуються на положеннях Конституції, національних законах та підзаконних актах, які визначають порядок і вимоги до забезпечення інформаційної відкритості. Крім того, зобов'язання перед міжнародними організаціями та участь у глобальних ініціативах з прозорості управління стимулюють розвиток та адаптацію національних норм відповідно до міжнародних стандартів.

Це правове підґрунтя є основою для того, щоб органи місцевого самоврядування могли ефективно виконувати свої функції та задовольняти інформаційні потреби громадян. Водночас, правове регулювання встановлює механізми, що забезпечують підзвітність влади, закріплюють зобов'язання

органів місцевого самоврядування щодо надання доступу до публічної інформації та визначають порядок взаємодії з громадськістю.

Варто сказати, що Конституція України є основним правовим документом, який встановлює загальні принципи діяльності органів місцевого самоврядування. Зокрема, стаття 34 [20] гарантує право кожного на свободу думки і слова, а також на вільний доступ до інформації. Це положення закладає основу для правового регулювання інформаційно-комунікативної діяльності, підкреслюючи, що органи влади зобов'язані забезпечувати відкритість та прозорість своєї діяльності. Це право є фундаментом для створення нормативних актів, що сприяють реалізації комунікативної політики на місцевому рівні.

Розглянемо основні закони, що регулюють інформаційно-комунікативну діяльність органів місцевого самоврядування.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» (2023) [44], цей закон є одним із найважливіших нормативно-правових актів, який встановлює право громадян на доступ до інформації, що знаходиться у володінні державних органів та органів місцевого самоврядування. Норма закону зобов'язує органи влади:

- забезпечувати відкритість і доступність публічної інформації через офіційні сайти, публікації у ЗМІ та інші доступні канали.
- надавати інформацію на запити громадян у встановлені строки (не пізніше п'яти робочих днів), що сприяє оперативності комунікацій.
- публікувати звіти, бюджети, плани, проекти рішень та інші документи, що стосуються діяльності органу.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» визначає основи організації та діяльності органів місцевого самоврядування, включаючи їхню інформаційно-комунікативну діяльність [48]. Він зобов'язує місцеві ради та їхні виконавчі органи забезпечувати:

- проведення публічних консультацій та громадських слухань.

- інформування громадян про прийняті рішення та їхнє обґрунтування.
- створення умов для громадської участі в управлінні, включаючи створення консультативно-дорадчих органів.

Закон України «Про інформацію» (2023) [47] регулює суспільні відносини у сфері отримання, використання, поширення та зберігання інформації. Він забезпечує:

- право громадян на отримання достовірної інформації про діяльність органів місцевого самоврядування.
- вимоги щодо розкриття публічної інформації та обов'язкове надання відповіді на запити громадян.

Можна зауважити, що велика частина медіа спеціалістів вважають цей Закон дещо заплутаним. Так, Ю. В. Палагнюк у своїй монографії «Державне регулювання аудіовізуальних засобів масової комунікації: європейський досвід та Україна» наголошувала на необхідності удосконалення цього закону з точки зору доступу до публічної інформації. На її думку, це б запровадило прогресивний підхід у цьому питанні відповідно до міжнародних стандартів, як, наприклад, у Румунії [38].

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» сприяє інтеграції сучасних технологій у роботу органів влади, дозволяючи використовувати електронні засоби для зберігання та передачі інформації. Це робить комунікацію швидшою та доступнішою для громадян і допомагає оптимізувати процеси управління. [45]

Водночас, правове регулювання інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування не обмежується лише основними законодавчими актами. Підзаконні акти та нормативні документи відіграють важливу роль у деталізації та конкретизації процедур, що забезпечують прозорість і відкритість комунікацій.

Так, наприклад, Постанови Кабінету Міністрів України регламентують порядок і стандарти інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування. Вони визначають правила ведення та наповнення офіційних веб-сайтів органів влади, забезпечуючи постійне оновлення інформації, зокрема публікацію звітів, проектів рішень, а також результатів громадських обговорень, порядок організації громадських обговорень і слухань, що забезпечують участь громадян у прийнятті рішень.

Органи місцевого самоврядування розробляють власні розпорядження та нормативні акти, що регулюють специфічні аспекти комунікації. Наприклад, Положення про проведення консультацій з громадськістю визначають механізми збирання і врахування пропозицій громадян [41].

Важливу роль відіграють статuti територіальних громад, регламенти місцевих рад і виконавчих органів, які містять детальні інструкції щодо процедур оприлюднення інформації та доступу до неї. Такі положення регламентують процедури забезпечення зворотного зв'язку з громадянами через інтерактивні платформи та соціальні мережі. Міністерства та центральні органи виконавчої влади часто публікують методичні рекомендації, які допомагають уніфікувати підходи до комунікації з громадянами. Ці рекомендації охоплюють стандарти використання цифрових платформ для взаємодії з громадськістю, а також кращі практики забезпечення відкритості в управлінні.

Зокрема, у статті Л. В. Литвинової та Ю. В. Збираника зазначено, що «ефективна комунікація органів публічної влади з громадськістю передбачає регулярне інформування про діяльність, організацію публічних заходів та використання сучасних інформаційних технологій для взаємодії з населенням» [27]. Ці заходи сприяють підвищенню довіри до влади та активізації громадян у процесах прийняття рішень.

Крім того, Україна бере участь у ряді міжнародних ініціатив та є підписантом конвенцій, що визначають стандарти відкритості та прозорості в

управлінні. Конвенція Ради Європи про доступ до офіційних документів, підкреслює важливість забезпечення громадянам можливості отримувати офіційну інформацію. Це створює умови для адаптації національного законодавства до міжнародних норм, сприяючи розвитку сучасної інформаційно-комунікативної політики.[19]

На додачу вищезгаданого Європейська Хартія місцевого самоврядування [15] також відіграє важливу роль у формуванні правових засад діяльності органів місцевої влади в Україні. Вона підкреслює принципи автономії місцевих органів та їхню відповідальність перед громадянами за забезпечення ефективного управління та прозорості у прийнятті рішень. Впровадження цих стандартів сприяє розвитку механізмів, які гарантують громадянам можливість брати участь у процесах управління та контролювати діяльність влади.

Водночас, Україна бере участь у таких міжнародних ініціативах, як «Партнерство «Відкритий Уряд» [46]. Ця ініціатива спрямована на підвищення прозорості державних установ та їх підзвітності громадянам. В рамках цієї програми уряд зобов'язується впроваджувати заходи для покращення доступу до інформації, організації публічних консультацій та використання сучасних цифрових технологій для забезпечення зворотного зв'язку з населенням.

Міжнародні зобов'язання стимулюють розвиток і адаптацію українського законодавства, сприяючи гармонізації норм та процедур у сфері інформаційно-комунікативної діяльності з європейськими стандартами. Це дозволяє органам місцевого самоврядування впроваджувати інноваційні підходи до комунікації та підвищувати ефективність своєї діяльності. Практика показує, що інтеграція міжнародних стандартів до національного правового поля сприяє зміцненню довіри громадян до влади та підвищенню їхньої активності у суспільному житті. Виконання міжнародних зобов'язань

дозволяє Україні розвивати сучасну інформаційно-комунікативну політику, орієнтовану на громадян і їхні потреби.

Дотримання міжнародних стандартів підвищує репутацію країни на міжнародній арені та сприяє розвитку демократичних інститутів. Це стимулює органи місцевого самоврядування бути більш відкритими та підзвітними, підвищуючи їхню ефективність та здатність адаптуватися до потреб сучасного суспільства. Практична реалізація правових норм у сфері інформаційно-комунікативної діяльності означає, що органи місцевого самоврядування повинні забезпечувати не тільки формальне виконання законодавчих вимог, але й ефективну взаємодію з громадянами. Цей процес включає різні заходи, що сприяють підвищенню рівня прозорості, відкритості та підзвітності влади.

Органи місцевого самоврядування зобов'язані регулярно публікувати звіти про свою діяльність, а також надавати інформацію, рішення, бюджети та інші важливі документи. Автори Л.В. Литвинової та Ю.В. Збираника описують, що така практика сприяє забезпеченню прозорості та підвищує рівень довіри громадян до влади [27]. Регулярне інформування громадськості дозволяє громадянам бути поінформованими про діяльність органів влади та розуміти процеси, що відбуваються.

Згідно з нормативними актами та методичними рекомендаціями, органи місцевого самоврядування повинні проводити публічні зустрічі та консультації з громадськістю. Це сприяє формуванню відкритого діалогу, під час якого громадяни можуть висловлювати свої думки, пропозиції та зауваження. Загорський В.С. у своїй роботі зазначає, що «участь громадян у процесах обговорення дозволяє підвищити ефективність прийняття рішень та зміцнити соціальну підтримку» [16]. Застосування сучасних цифрових технологій є невід'ємною частиною комунікаційної стратегії органів місцевого самоврядування. Використання офіційних сайтів, соціальних

мереж та електронних платформ для консультацій дозволяє швидко та ефективно інформувати громадян та отримувати від них зворотний зв'язок.

Практичне застосування правових норм передбачає, що органи місцевого самоврядування не лише інформують громадян, але й створюють умови для їхньої активної участі в обговоренні та прийнятті рішень. Це допомагає громадянам відчувати свою причетність до процесу управління та підвищує їхню відповідальність за прийняті рішення. С.Г. Соловйов наголошує, «що громадська участь є важливою складовою ефективною інформаційної політики, яка підвищує довіру та підзвітність влади» [56].

Практична реалізація правових норм є запорукою ефективного управління та підвищення рівня довіри громадян до влади. Ці заходи не тільки забезпечують виконання вимог законодавства, але й сприяють розвитку відкритого суспільства, де кожен громадянин має можливість брати участь у житті громади та впливати на прийняття рішень.

2.2 Сучасний стан функціонування системи інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування

Інформаційно-комунікативна діяльність є одним із ключових аспектів роботи органів місцевого самоврядування, оскільки вона створює умови для забезпечення прозорості, відкритості та ефективного діалогу між владою та громадськістю. В умовах демократичного управління важливо, щоб мешканці територіальних громад мали доступ до актуальної інформації про діяльність місцевої влади, могли брати участь у процесах ухвалення рішень та висловлювати свою думку щодо стратегічних і поточних питань розвитку громади.

Особливо актуальною ця діяльність є в сучасних умовах, коли суспільство стикається з викликами інформаційної глобалізації, цифровізації та постійно зростаючого потоку інформації. В таких умовах інформаційно-

комунікативна діяльність ОМС повинна не лише реагувати на запити громадськості, а й випереджати їх, активно впроваджуючи інноваційні методи взаємодії, такі як цифрові платформи, соціальні мережі та електронне врядування.

Водночас важливим є питання інституційного забезпечення цієї діяльності. Організація та координація інформаційних процесів у межах місцевого самоврядування покладається на спеціалізовані структурні підрозділи, які відіграють вирішальну роль у реалізації інформаційної політики. Саме їхня діяльність є основою для забезпечення постійного зв'язку між владою та громадянами, а також для формування позитивного іміджу місцевої влади.

У системі органів місцевого самоврядування важливу роль у забезпеченні інформаційно-комунікативної діяльності відіграють спеціалізовані структурні підрозділи. Їх завдання полягає у формуванні ефективних каналів взаємодії між владою та громадськістю, популяризації діяльності органів місцевого самоврядування та забезпеченні прозорості прийняття рішень.

Вінницька міська рада є одним із прикладів ефективної організації інформаційно-комунікативної діяльності, що сприяє формуванню позитивного іміджу місцевої влади, залученню громадян до процесів ухвалення рішень та підвищенню довіри до органів самоврядування.

У структурі Вінницької міської ради інформаційно-комунікативну діяльність забезпечують такі підрозділи:

- департамент інформаційної політики та зв'язків із громадськістю, який відповідає за розробку та реалізацію інформаційної стратегії міста, взаємодію зі ЗМІ та громадськістю, організацію пресконференцій та інших комунікаційних заходів.
- департамент інформаційних технологій, що забезпечує функціонування офіційного вебсайту міської ради, впровадження

електронного врядування та підтримку інформаційних систем, що сприяють комунікації з громадянами.

- комунальне підприємство "Вінницький інформаційний центр", яке відповідає за утримання та розвиток мультисервісної оптоволоконної мережі, системи відеоспостереження та впровадження системи "Безпечне місто", що підвищує якість та оперативність інформації для служб безпеки міста [31].

Ці підрозділи спільно працюють над забезпеченням ефективної інформаційно-комунікативної діяльності Вінницької міської ради, сприяючи прозорості, відкритості та взаємодії з громадськістю.

Далі з'ясуємо які основні функції Департаменту інформаційної політики та зв'язків із громадськістю:

- встановлює та підтримує зв'язки з місцевими ЗМІ;
- для задоволення інформаційних потреб громадян сприяє представникам ЗМІ в отриманні інформації стосовно діяльності органів місцевого самоврядування та різних питань, що стосуються життєдіяльності Вінницької міської територіальної громади;
- забезпечує підготовку для ЗМІ інформаційних повідомлень (прес-релізів) про пленарні засідання міської ради та її виконавчого комітету; рішення, прийняті міською радою та її виконавчим комітетом; про діяльність департаментів та відділів міської ради. Організовує їх розповсюдження серед ЗМІ та розміщення на офіційному сайті міської ради;
- організовує прес-конференції та брифінги за участю міського голови, його заступників, керівників виконавчих органів міської ради та інших представників органів місцевого самоврядування;
- сприяє в організації інтерв'ю у друкованих ЗМІ, а також виступи по радіо і телебаченню міського голови, його заступників, керівників виконавчих органів міської ради, інших працівників апарату, депутатів міської ради з актуальних питань соціально-економічного розвитку Вінницької міської об'єднаної територіальної громади;

- здійснює аналіз актуальних питань життєдіяльності Вінницької міської об'єднаної територіальної громади та її розвитку, відображених в ЗМІ;

- надає узагальнену інформацію посадовим особам місцевого самоврядування для її врахування при плануванні ними своєї роботи;

- встановлює та підтримує зв'язки із центральними ЗМІ, інформаційними агентствами, а також із їх регіональними представниками;

- сприяє центральним ЗМІ, інформаційним агентствам, а також їх регіональним представникам у встановленні контактів із посадовими особами місцевого самоврядування;

- організовує проведення засідань координаційних рад, комітетів та інших заходів з питань, що належать до компетенції департаменту;

- сприяє формуванню загальних засад національних, соціальних та патріотичних цінностей за допомогою соціальної реклами [40].

Департамент інформаційних технологій у той час теж має низку функцій функцій:

- визначає пріоритетні напрямки, заходи і завдання цифровізації на території Вінницької міської територіальної громади;

- розробляє, впроваджує, організовує, координує та контролює формування і виконання програм та проектів цифрового розвитку;

- забезпечує розвиток і впровадження сучасних інформаційних технологій, систем технічного захисту інформації в структурних підрозділах міської ради, бюджетних установах, комунальних закладах громади;

- організовує та забезпечує своєчасний ремонт, модернізацію, сервісне обслуговування засобів, систем обчислювальної та оргтехніки виконавчих органів міської ради;

- організовує роботу локальних мереж, інформаційних систем та ресурсів Вінницької міської ради із забезпеченням розподіленого доступу [40].

Прес-служба є важливим структурним підрозділом органів місцевого самоврядування, що забезпечує зв'язок із засобами масової інформації та громадськістю. Основною метою роботи прес-служби є створення позитивного іміджу органу влади, поширення інформації про його діяльність і підтримка прозорості управління. Діяльність прес-служб охоплює кілька аспектів, що забезпечують інформування громадськості та підтримку зв'язку з медіа:

- підготовка та розповсюдження прес-релізів;
- взаємодія з місцевими та національними медіа;
- організація прес-конференцій та брифінгів.

Прес-служби готують та поширюють прес-релізи, які містять інформацію про важливі події, нові рішення, ініціативи та зміни в політиці місцевих органів влади. Прес-релізи допомагають оперативно інформувати медіа про важливі події та забезпечують точність і контроль над змістом повідомлень. Для висвітлення актуальних питань і підтримки діалогу з журналістами прес-служби організовують прес-конференції та брифінги. Це дозволяє керівникам органів місцевого самоврядування безпосередньо відповідати на запитання представників медіа, пояснювати важливі рішення та роз'яснювати політику. Прес-служби підтримують постійний зв'язок з журналістами та медіа-організаціями, сприяючи широкому висвітленню діяльності органів влади. Це забезпечує регулярне оновлення інформації про місцеві ініціативи та проекти, а також підвищує рівень обізнаності громадян.

Завдяки роботі прес-служб, органи влади можуть контролювати зміст та форму інформації, яка надходить до медіа. Це допомагає уникати неправдивих або викривлених інтерпретацій та підтримувати довіру громадськості. Вони забезпечують висвітлення важливих питань та

інформують громадян про рішення та заходи органів місцевого самоврядування. Це сприяє підвищенню рівня обізнаності населення про діяльність влади та її вплив на громаду.

Для ефективної роботи прес-служби потрібен високий рівень професіоналізму, досвідчені працівники, які володіють комунікативними навичками, здатні грамотно формулювати та поширювати інформацію. Недостатня підготовка може призвести до помилок або неточностей у матеріалах. У випадку негативного висвітлення діяльності органів влади прес-служби мають вміти швидко реагувати та ефективно управляти кризовими ситуаціями. Це включає підготовку та публікацію заяв, відповідей на критику та інші дії для підтримки позитивного іміджу [44].

Прес-служба Вінницької міської ради демонструє високий рівень професіоналізму та активну взаємодію з місцевими та національними засобами масової інформації. Завдяки чіткій організації роботи, вона забезпечує постійний зв'язок між міською владою та громадськістю, а також ефективно інформує про діяльність ради. У 2022 році було організовано понад 50 прес-конференцій, під час яких висвітлювалися ключові питання міського життя.

На офіційному веб-сайті Вінницької міської ради прес-служба забезпечує щотижневу публікацію прес-релізів, що дозволяє громадянам оперативно дізнаватися про актуальні події, рішення та ініціативи. Щотижнева розсилка прес-релізів до понад 200 медіа партнерів сприяє поширенню офіційної інформації через різні канали комунікації, що охоплюють широку аудиторію.

Отже, структурні підрозділи Вінницької міської ради формують її систему інформаційно-комунікативної діяльності, сприяючи ефективному виконанню покладених на неї чинним законодавством функцій. У цьому процесі велика роль відводиться ефективному використанню відповідного інструментарію.

2.3. Інструментарій інформаційно-комунікативної роботи

Інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування є основою для забезпечення прозорості управління, довіри громадян та активної участі суспільства у прийнятті рішень. У сучасному світі, де цифрові технології швидко розвиваються, органи місцевої влади повинні використовувати широкий спектр інструментів для ефективної комунікації з населенням. Ці інструменти допомагають не лише оперативно поширювати інформацію, але й створювати можливості для зворотного зв'язку та взаємодії з громадянами.

У цьому підрозділі буде розглянуто основні інструменти, які використовуються органами місцевого самоврядування для здійснення інформаційно-комунікативної діяльності, такі як офіційні веб-сайти, соціальні мережі, прес-служби, електронні розсилки та інші цифрові платформи. Будуть також проаналізовані їхні переваги, виклики у використанні та перспективи розвитку в умовах цифровізації та зростання вимог до прозорості діяльності влади.

Сучасні технології відіграють вирішальну роль у забезпеченні ефективної роботи органів місцевого самоврядування, зокрема в оптимізації інформаційно-комунікативної діяльності. Департамент інформаційних технологій Вінницької міської ради активно впроваджує інноваційні підходи для організації роботи локальних мереж, захисту даних і покращення доступності інформації для мешканців громади.

Зокрема, локальні мережі, що об'єднують виконавчі органи міської ради, бюджетні установи та комунальні заклади, забезпечують швидкий і безпечний обмін даними. Використання волоконно-оптичних технологій підвищує стабільність та швидкість передачі інформації. Усі сервери департаменту об'єднані в єдину систему адміністрування, що дозволяє

контролювати доступ до ресурсів, оновлювати програмне забезпечення та проводити технічне обслуговування з мінімальними затримками. Постійний контроль за роботою мережі забезпечується за допомогою систем моніторингу, що дозволяють оперативно реагувати на збої та інші технічні проблеми.

Разом із тим, сучасні системи захисту даних поділяють на:

- технічний захист інформації;
- система захисту від кіберзагроз;
- дотримання національних стандартів.

Усі мережі та сервери захищені системами шифрування даних та багатофакторної автентифікації для доступу до адміністративних ресурсів. Реалізовано автоматизовані резервні копії даних для захисту від втрат через технічні чи кіберінциденти. Департамент використовує фаєрволи нового покоління (NGFW), які дозволяють запобігти несанкціонованому доступу та виявляти підозрілу активність у мережі. Реалізовано навчальні програми для співробітників міської ради щодо кібербезпеки, включаючи розпізнавання фішингових атак. Системи захисту інформації відповідають вимогам законодавства України у сфері технічного захисту інформації.

Як результат впровадження технологій є збільшення кількості користувачів. Завдяки адаптації веб-сайту та впровадженню інтерактивних сервісів щомісячна відвідуваність офіційного сайту збільшилася на 30%. Не менш важливим є те, що автоматизація роботи з документами зменшила час обробки звернень на 20%, а також розділ відкритих даних покращив доступність інформації для громадськості.

Ці приклади демонструють, як інноваційні технології сприяють підвищенню ефективності інформаційно-комунікативної діяльності, прозорості роботи органів місцевого самоврядування та поліпшенню взаємодії з громадянами.

Для аналізу ефективності інформаційно-комунікативної діяльності Вінницької міської ради доцільно розглянути статистичні дані, що відображають динаміку основних показників. Наведена інформація (табл. 2.1) демонструє зростання кількості підготовлених прес-релізів, організованих заходів і звернень громадян, отриманих через офіційний веб-портал міської ради за період 2020-2023 років.

Таблиця 2.1.

Кількість підготовлених прес-релізів, організованих заходів і звернень громадян, отриманих через офіційний вебпортал міської ради

Роки	Прес-релізи	Організовані заходи	Звернення через веб портал
2020	120	80	5000
2021	135	95	6000
2022	150	110	7000
2023	165	125	8500

Джерело: опрацьовано за матеріалами [31]

Наведені показники дозволяють оцінити позитивну динаміку покращення взаємодії між міською владою та громадянами завдяки активному використанню інформаційно-комунікаційних технологій. Зокрема за період 2021-2023 рр. кількість звернень через веб-портал зросла в 1,7 разів, заходів – в 1,6 разів, прес-релізів – в 1,4 рази. Як видно, кількість звернень через веб-портал зросла найбільше із зазначених заходів.

Для ефективної реалізації інформаційно-комунікативної діяльності органи місцевого самоврядування використовують різноманітні інструменти (табл. 2.2), де кожен із них має свої унікальні функції, переваги та виклики.

Таблиця 2.2

Особливості інструментарію інформаційно-комунікативної роботи

Інструмент	Основні функції	Переваги
Офіційні веб-сайти	Публікація офіційної інформації, надання електронних послуг	Прозорість, доступність
Соціальні мережі	Розповсюдження новин, взаємодія з громадянами	Оперативність, інтерактивність
Прес-служби	Підготовка прес-релізів, організація прес-конференцій	Контроль над інформацією, точність
Електронні розсилки	Регулярне інформування, персоналізовані повідомлення	Швидкість, персоналізація
Мобільні додатки	Швидкий доступ до послуг, сповіщення про події	Зручність, мобільність
Онлайн-консультації	Обговорення рішень, отримання пропозицій	Залучення громадян до обговорень

Джерело: розроблено автором

Офіційні веб-сайти органів місцевого самоврядування є основним і найпоширенішим каналом для поширення інформації серед громадян. Вони дозволяють створювати прозоре середовище, де громадяни мають постійний доступ до офіційної та актуальної інформації про діяльність місцевої влади. Офіційні сайти забезпечують громадянам доступ до інформації про рішення місцевих органів влади, проекти та програми, бюджети, а також іншу публічну інформацію, важливу для місцевої громади [48].

Основна функція офіційних веб-сайтів полягає в інформуванні громадян про роботу органів місцевого самоврядування, однак із розвитком цифрових технологій їх функціонал значно розширився. Серед основних функцій виділяють такі: публікація актуальної інформації, надання електронних послуг та організація електронних консультацій та опитувань

Веб-сайти дозволяють оперативно оновлювати дані про діяльність органів місцевого самоврядування. Вони забезпечують доступ до нормативних актів, рішень сесій, фінансових звітів, документів про виконання бюджету тощо. Більшість веб-сайтів інтегрують функції електронного врядування, що дозволяє громадянам подавати заяви, отримувати документи, подавати скарги та запити, не виходячи з дому. Це спрощує доступ до адміністративних послуг та підвищує ефективність комунікації між владою та громадянами. Вони часто використовуються для проведення онлайн-консультацій з громадськістю, що дозволяє громадянам брати участь у прийнятті важливих рішень. Опитування та зворотній зв'язок допомагають виявляти настрої громади та враховувати їхні потреби.

Офіційні веб-сайти органів місцевого самоврядування мають кілька важливих переваг. Надаючи громадянам доступ до різноманітної інформації про діяльність місцевої влади, сайти сприяють прозорості управлінського процесу та зменшують ризик корупції. Веб-сайти забезпечують доступ до інформації незалежно від фізичного розташування громадян, що особливо важливо для віддалених або малонаселених регіонів. Громадяни можуть отримувати інформацію у будь-який час, що підвищує загальний рівень обізнаності.

Хоча веб-сайти є важливим інструментом для органів місцевого самоврядування, їх функціонування також супроводжується низкою викликів. Для підтримки актуальності інформації потрібне регулярне оновлення контенту. Також важливо, щоб сайт працював безперебійно та мав сучасний дизайн, що вимагає технічного обслуговування і, відповідно, ресурсів.

Соціальні мережі, такі як Facebook, Twitter, Instagram, Telegram та інші, стають невід'ємною частиною комунікаційної стратегії органів місцевого самоврядування. Вони забезпечують швидкий та зручний канал для поширення інформації, дозволяють налагоджувати діалог із громадянами та

залучати їх до обговорення питань, що стосуються діяльності місцевої влади. Соціальні медіа є важливим інструментом зворотного зв'язку, що допомагає створювати прозоре та відкрите середовище.

Соціальні мережі надають органам місцевого самоврядування можливості для розширення комунікативного простору та включення різних форматів контенту, що підвищує ефективність інформаційної діяльності. Основні функції соціальних мереж включають:

- поширення новин та актуальної інформації;
- організація онлайн-дискусій та зворотного зв'язку;
- проведення опитувань та анкетувань.

Соціальні мережі дозволяють оперативно інформувати громадян про важливі події, зміни в законодавстві або рішення органів місцевої влади, а також анонсувати майбутні заходи. Це особливо важливо для повідомлень, що потребують швидкого поширення, таких як інформація про надзвичайні ситуації або зміни в наданні послуг. Вони створюють можливості для обговорення та збору думок громадян щодо різних питань. Органи місцевого самоврядування можуть ініціювати обговорення, відповідаючи на коментарі, питання та пропозиції. Це сприяє створенню інтерактивного середовища та допомагає врахувати потреби громади при прийнятті рішень. Також дозволяють швидко організувати опитування чи анкетування, щоб виявити ставлення громадян до певних рішень або ініціатив. Це забезпечує зворотний зв'язок та дозволяє владі розуміти настрої і потреби громади, на основі яких можна коригувати політику або плани.

Використання соціальних мереж у діяльності органів місцевого самоврядування має свої переваги. Інформація у соціальних мережах поширюється миттєво, що дозволяє оперативно реагувати на потреби громадян та забезпечувати їх актуальною інформацією. Можливість взаємодії з різними віковими групами та соціальними категоріями, що включає представників різних вікових груп та соціальних категорій. Це

дозволяє залучати до обговорення як молодь, так і старше покоління, враховуючи інтереси різних груп.

Залучення громадян до активної участі у суспільних процесах. Соціальні мережі сприяють залученню громадян до процесу прийняття рішень та обговорення важливих питань, що стосуються громади. Це формує почуття причетності до місцевого життя та підвищує рівень довіри до влади.

Розглянемо діаграму, що ілюструє динаміку зростання аудиторії соціальних мереж Вінницької міської ради за період 2020-2023 років. Він демонструє, як збільшувалася кількість підписників на трьох основних платформах (рис. 2.1).

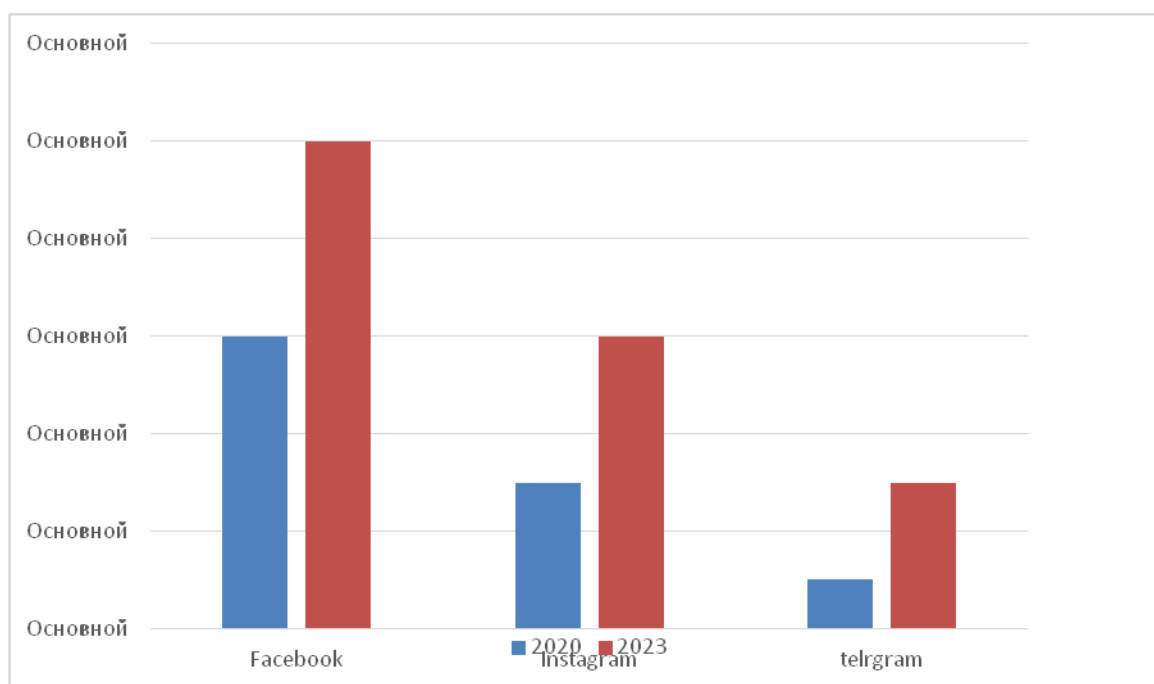


Рис. 2.1. Зростання аудиторії в соціальних мережах Вінницької міської ради

Попри значні переваги, використання соціальних мереж у комунікаційній діяльності органів місцевого самоврядування вимагають регулярного оновлення інформації та створення цікавого, якісного контенту, що потребує залучення спеціалістів та витрат часу. Недостатня активність

або нецікавий контент може знизити рівень взаємодії з громадянами. Вони є відкритими платформами, де громадяни можуть вільно висловлювати свою думку, в тому числі критику та негативні коментарі. Органи місцевого самоврядування мають бути готові до конструктивної критики та вміти ефективно працювати з негативними відгуками, щоб не допустити конфліктів та уникнути зниження репутації [49].

Електронні розсилки (email newsletters) є наступний важливий інструмент комунікації органів місцевого самоврядування, що дозволяє регулярно інформувати громадян про діяльність влади, події, зміни у законодавстві та інші важливі питання. Цей інструмент є ефективним способом досягнення широкої аудиторії та підвищення рівня поінформованості населення.

Електронні розсилки забезпечують органам місцевого самоврядування можливість налагоджувати ефективний зв'язок з громадянами за допомогою цифрових каналів. Щодо функцій електронних розсилок, вони включають надсилання регулярних оновлень та новин, персоналізацію контенту та проведення інформаційних кампаній та акцій.

Завдяки розсилкам органи місцевого самоврядування можуть регулярно інформувати громадян про актуальні події, зміни у політиці, важливі рішення та інші новини. Це дозволяє громадянам залишатися в курсі всіх важливих подій, що стосуються їхньої громади. Сучасні технології дозволяють адаптувати контент розсилок відповідно до інтересів отримувачів. Персоналізовані повідомлення сприяють підвищенню рівня залученості та ефективності комунікації, оскільки вони відповідають потребам та очікуванням конкретних груп громадян. Розсилки використовуються для просування інформаційних кампаній, які можуть включати запрошення на громадські заходи, опитування, інформаційні повідомлення про нові сервіси та послуги, а також повідомлення про ініціативи місцевої влади.

Технології, що підтримують електронні розсилки, дозволяють відстежувати показники відкриттів листів, кліків на посилання та інші взаємодії. Це надає можливість аналізувати ефективність розсилок і вдосконалювати контент та стратегію комунікації.

Незважаючи на переваги, електронні розсилки також зіштовхуються з певними труднощами. Використання електронних адрес громадян зобов'язує органи місцевого самоврядування дотримуватися норм щодо захисту персональних даних, передбачених законодавством. Порухення цих норм може призвести до юридичних проблем та зниження довіри громадян. Управління списками розсилки та забезпечення актуальності контактів: Для ефективності розсилок важливо підтримувати базу контактів актуальною, що вимагає постійного оновлення інформації про підписників та управління процесами підписки/відписки.

Постанова «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [51], підкреслює роль електронних розсилок у рамках Національної програми інформатизації, яка спрямована на підвищення ефективності цифрової комунікації органів влади та залучення громадян до суспільних процесів.

Інші цифрові платформи. Крім основних інструментів, таких як офіційні веб-сайти та соціальні мережі, органи місцевого самоврядування використовують інші цифрові платформи для покращення комунікації з громадськістю. Ці платформи дозволяють створити більш інтерактивне середовище, залучити громадян до діалогу та підвищити рівень прозорості діяльності органів влади.

Так, наприклад мобільні додатки є ефективним інструментом для комунікації та взаємодії з громадянами завдяки їхній зручності та доступності. Вони забезпечують швидкий і зручний доступ до інформації про діяльність місцевої влади, новини та інші важливі повідомлення. Через мобільні додатки громадяни можуть отримувати сповіщення про події, зміни

у графіку роботи органів влади або надзвичайні ситуації. Інтерактивні функції додатків дозволяють громадянам брати участь у громадських опитуваннях, подавати звернення, записуватися на прийом до посадових осіб та користуватися іншими електронними послугами. Додатки дозволяють місцевим органам безпосередньо досягати користувачів смартфонів, що забезпечує більш ефективне інформування. Громадяни можуть отримувати оперативні повідомлення, що сприяє швидкому реагуванню на запити та підвищенню обізнаності.

Розглянемо також *платформи для онлайн-консультацій та форумів*, які сприяють налагодженню прямого діалогу між органами влади та громадянами. Ці платформи дозволяють обговорювати актуальні питання, пропонувати рішення та ділитися думками з іншими учасниками. Органи місцевого самоврядування можуть використовувати такі платформи для проведення електронних консультацій, що залучають громадян до процесу прийняття рішень. Форумні платформи та онлайн-консультації дозволяють владі отримувати зворотний зв'язок від громадян, що сприяє врахуванню їхньої думки при ухваленні рішень. Вони також допомагають створювати атмосферу відкритості та прозорості.

Не можна не згадати *відеоблоги та подкасти* які є інноваційний форматом комунікації, що сприяє створенню більш особистого зв'язку між владою та громадянами. Відеоблоги дозволяють посадовим особам звертатися до громадян у більш неформальному форматі, пояснюючи складні питання або розповідаючи про нові ініціативи. Подкасти забезпечують можливість прослуховування інформації у зручний для громадян час, що сприяє підвищенню поінформованості та залученості. Інтерактивні формати спілкування сприяють кращому розумінню громадянами діяльності місцевої влади та її рішень. Це дозволяє владі створювати більш персоналізоване та довірливе середовище.

Створення якісного контенту потребує ресурсів, зокрема кваліфікованих спеціалістів зі створення медіа матеріалів. Важливо не забувати підтримувати регулярність випусків та актуальність тем.

Використання цифрових платформ допомагає зробити процес взаємодії з громадянами більш відкритим і доступним, що сприяє підвищенню рівня довіри до влади та її рішень, це підкреслює важливість впровадження інноваційних технологій у комунікаційній діяльності органів місцевого самоврядування [42].

Підсумовуючи вище сказане, дана інфографіка (рис. 2.1) демонструє, як різні інструменти комунікації інтегруються у структурі інформаційно-комунікативної діяльності Вінницької міської ради.

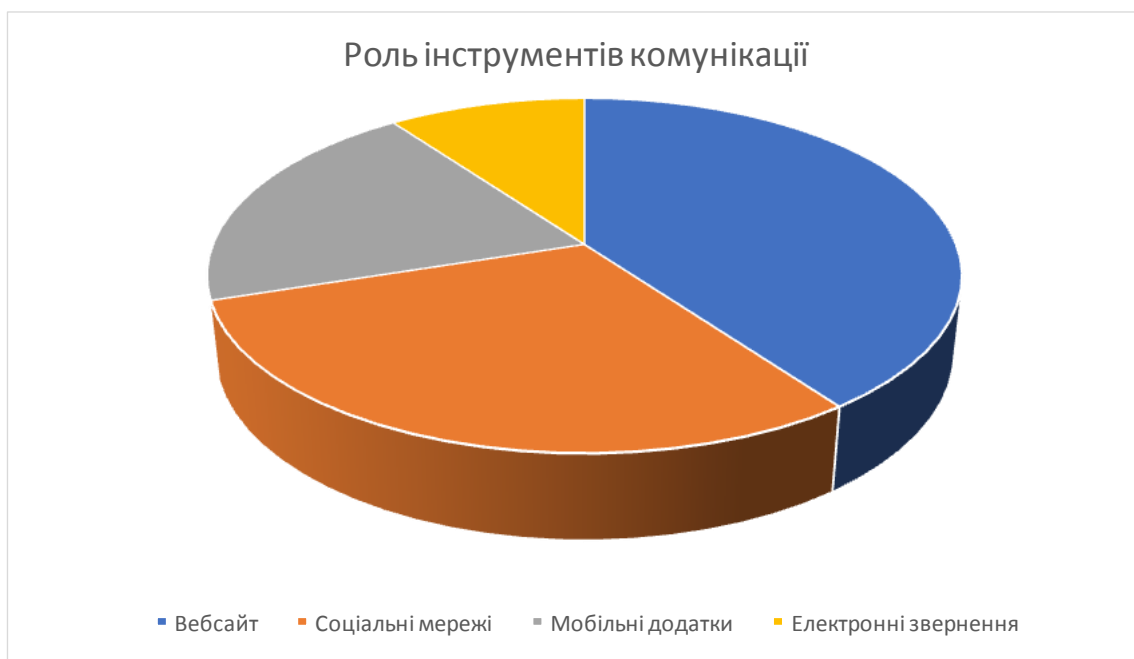


Рис. 2.2. Використання інструментарію в інформаційно-комунікативній діяльності Вінницької міської ради

Аналіз ролі цих інструментів дозволяє зробити такі висновки:

- веб-сайт є ключовим ресурсом, що забезпечує доступ громадян до офіційної інформації, адміністративних послуг і відкритих даних. Його 40%

частка свідчить про важливість цього інструмента для підтримки прозорості управління.

- соціальні мережі займають друге місце з часткою у 30%. Вони дозволяють швидко реагувати на запити громадян, залучати їх до обговорень і підтримувати інтерактивність комунікації.

- мобільні додатки, з часткою 20%, забезпечують зручний доступ до інформації та послуг, включаючи сповіщення в реальному часі, що особливо важливо для динамічного міського середовища.

- електронні звернення, які складають 10%, виступають ефективним каналом для вирішення адміністративних питань і налагодження зворотного зв'язку.

Ці інструменти формують ефективну екосистему, яка сприяє прозорості, відкритості та довірі громадян до міської влади. Поєднання їхньої функціональності дозволяє Вінницькій міській раді залишатися лідером у впровадженні інноваційних підходів до комунікації з громадою.

Висновки до другого розділу

Розділ другий магістерської роботи охоплює ключові аспекти сучасної інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування, зокрема Вінницької міської ради. Аналіз дозволяє зробити висновок, що правові засади інформаційної діяльності, такі як Закон України "Про доступ до публічної інформації", створюють необхідні умови для забезпечення прозорості та відкритості у взаємодії з громадянами. Вінницька міська рада демонструє ефективну організацію роботи спеціалізованих структурних підрозділів, таких як департамент інформаційної політики та департамент інформаційних технологій, які впроваджують інноваційні технології та підтримують постійний зв'язок із мешканцями громади.

Використання таких інструментів, як офіційний вебсайт, соціальні мережі та мобільні додатки, дозволяє забезпечувати доступність інформації,

оперативність комунікації та інтерактивну взаємодію з громадянами. Найбільший акцент робиться на офіційний вебсайт як основне джерело офіційної інформації, тоді як соціальні мережі виконують функцію платформи для швидкого реагування та залучення громадян до обговорень. Аналіз статистичних даних демонструє зростання кількості звернень через вебпортал, розширення аудиторії в соціальних мережах та підвищення ефективності роботи структурних підрозділів, що свідчить про динамічний розвиток інформаційно-комунікативної діяльності.

Разом із тим існують певні виклики, пов'язані з необхідністю регулярного оновлення контенту, роботою з критикою у соціальних мережах та забезпеченням кібербезпеки. У перспективі важливим завданням є подальша інтеграція новітніх технологій, підвищення якості цифрових послуг та активніше залучення громадян до прийняття управлінських рішень. Завдяки системному підходу до використання правових засад, структурних підрозділів і цифрових інструментів Вінницька міська рада є лідером у впровадженні сучасних підходів до інформаційно-комунікативної діяльності, сприяючи підвищенню рівня довіри та залученості громади.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ:

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИЙ АСПЕКТ

3.1 Підходи до моделювання процесу діяльності органів місцевого самоврядування

Моделювання процесів діяльності органів місцевого самоврядування є важливим етапом аналізу та оптимізації їхньої роботи. Сучасні підходи до управління вимагають детального розуміння ключових процесів, що відбуваються у місцевих органах влади, для забезпечення їхньої ефективності, прозорості та взаємодії з громадянами. Використання моделювання дозволяє формалізувати та впорядкувати управлінські процеси, визначити їх сильні та слабкі сторони, а також запропонувати рішення для їх вдосконалення.

У цьому розділі будуть розглянуті основні підходи до моделювання діяльності органів місцевого самоврядування. Особливу увагу буде приділено використанню інноваційних інструментів та технологій, які дозволяють підвищити якість управління та вдосконалити процеси комунікації. Аналіз наукових і практичних підходів у сфері публічного управління стане основою для розробки рекомендацій щодо впровадження сучасних моделей у практику.

Вибір відповідних підходів до моделювання є важливим для ефективного управління діяльністю органів місцевого самоврядування. У цьому підпункті буде розглянуто ключові теоретичні та практичні підходи до моделювання управлінських процесів, включаючи їх структуру, інструменти та методи аналізу. Особливий акцент буде зроблено на інтеграції сучасних

інформаційних технологій, що дають змогу не лише аналізувати, а й прогнозувати діяльність місцевих органів влади.

Моделювання діяльності органів місцевого самоврядування є важливим інструментом для підвищення ефективності управлінських процесів, забезпечення прозорості роботи та оптимізації взаємодії між владою і громадянами. В рамках цього підpunkту розглядаються основні підходи до моделювання, що використовуються в сучасній практиці публічного управління.

Теоретичний підхід в свою чергу характеризується системним, процесним та функціональним підходами.

Системний підхід є однією з ключових концепцій у сфері публічного управління, яка розглядає органи місцевого самоврядування як комплексну систему. Цей підхід дозволяє вивчати всі компоненти діяльності органів влади, їхню взаємодію між собою та із зовнішнім середовищем, забезпечуючи узгодженість та ефективність роботи.

Органи місцевого самоврядування функціонують як єдиний організм, у якому кожен елемент виконує свою роль для досягнення спільної мети. Згідно з дослідженнями О.Д. Лазор «системний підхід допомагає визначати та усувати недоліки в управлінських процесах шляхом аналізу взаємодії між окремими підсистемами» [24, с.32].

Кожен підрозділ органів місцевого самоврядування пов'язаний із іншими, і їхня діяльність має вплив на загальний результат. Наприклад, координація між фінансовим відділом і соціальними службами дозволяє ефективніше розподіляти ресурси громади [24, с.34].

Системний підхід передбачає врахування впливу зовнішніх чинників, таких як економічні кризи, демографічні зміни чи екологічні загрози. Адаптація до змін забезпечує стійкість управлінської системи. Застосування системного підходу дозволяє розробляти довгострокові плани розвитку з урахуванням місцевих особливостей. Наприклад, у Львівській області

стратегічне планування включає врахування екологічних, економічних і соціальних аспектів [25, с. 136]

Системний підхід сприяє оптимізації використання ресурсів, таких як бюджетні кошти, кадровий потенціал і матеріальні ресурси. Це дозволяє забезпечити стає функціонування громад навіть у кризових умовах [24, с. 33].

Використання системного підходу передбачає врахування потреб громади та залучення громадян до прийняття рішень. Це реалізується через електронні консультації, громадські слухання та опитування.

Переваги системного підходу:

- дозволяє враховувати всі аспекти діяльності органів влади.
- забезпечує відкритість процесів для громадськості.
- підвищує злагодженість роботи підрозділів.

Процесний підхід зосереджується на аналізі управлінських процесів як послідовності взаємопов'язаних дій, починаючи від планування та закінчуючи моніторингом і оцінкою результатів. Цей підхід є ефективним інструментом для підвищення результативності діяльності органів місцевого самоврядування.

Процесний підхід включає такі ключові етапи, як планування, організація, реалізація, моніторинг і оцінка результатів. Як зазначають фахівці у виданні «чітка структура цих етапів дозволяє уникати дублювання функцій і підвищує ефективність управлінських процесів» [26, с. 42].

Завдяки аналізу кожного етапу управління процесний підхід сприяє оптимальному використанню ресурсів. Наприклад, при плануванні місцевого бюджету враховуються всі витрати та можливі ризики, що дозволяє ефективно розподіляти фінансування [26, с. 46].

Процесний підхід передбачає постійний моніторинг виконання управлінських рішень і можливість корекції на кожному етапі. У матеріалі "Ефективні комунікації для громад" наголошується, що оперативний

зворотний зв'язок від громадян є важливим для вдосконалення процесів управління [14, с. 36].

Процесний підхід дозволяє розробляти довгострокові стратегії розвитку громад із врахуванням потреб усіх зацікавлених сторін. Наприклад, стратегія розвитку інфраструктури може включати послідовний аналіз потреб громади, планування, виконання і моніторинг результатів. Застосування процесного підходу в управлінні комунальними підприємствами дозволяє підвищити якість послуг для мешканців, оптимізувати витрати та своєчасно реагувати на зміни умов [14, с. 39].

Використання електронних платформ для підтримки процесного підходу сприяє автоматизації адміністративних послуг, прозорості та відкритості управлінських процесів

Переваги процесного підходу:

- чіткий розподіл етапів забезпечує злагодженість у роботі.
- можливість моніторингу дозволяє швидко реагувати на виклики.
- забезпечує раціональне використання фінансових, матеріальних та людських ресурсів.

Функціональний підхід є ще одним із ключових методів в управлінні органами місцевого самоврядування, який фокусується на виконанні основних функцій, таких як забезпечення доступу до послуг, управління ресурсами та підтримка громадської участі. Цей підхід дозволяє організувати діяльність навколо найважливіших завдань, що сприяє підвищенню ефективності управління та задоволенню потреб громади.

Одним із основних завдань органів місцевого самоврядування є забезпечення громадян якісними адміністративними та соціальними послугами. Як зазначено у дослідженні Т. К. Гончарової, використання сучасного інформаційно-комунікаційного інструментарію сприяє оптимізації процесів надання послуг, підвищуючи їхню доступність для різних категорій населення [9, с. 64].

Функціональний підхід дозволяє ефективно розподіляти та використовувати ресурси громади, включаючи фінанси, людський капітал і комунальні об'єкти. Наприклад, за даними В. О. Галай, розробка програм з управління ресурсами сприяє зменшенню витрат і забезпеченню сталого розвитку громади [6, с. 160,].

Одним із принципів функціонального підходу є залучення громадян до процесів прийняття рішень. Це досягається через інструменти громадських консультацій, публічних слухань та інших механізмів зворотного зв'язку. Як зазначено у посібнику "Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні", залучення громадян сприяє формуванню довіри до органів місцевого самоврядування та підвищенню їхньої легітимності [59, с. 64].

Використовуючи функціональний підхід, органи місцевого самоврядування можуть розробляти ефективні програми підтримки вразливих верств населення. Це включає соціальні виплати, медичні послуги та освітні ініціативи. Наприклад, у Вінницькій міській раді впроваджено програми цифрового доступу до соціальних послуг, що значно скоротило час очікування для громадян. Забезпечення громадян доступом до інформації про діяльність органів влади є важливим елементом функціонального підходу. Це досягається через оприлюднення рішень місцевих рад, бюджетів і звітів про виконання програм у відкритому доступі.

Функціональний підхід сприяє розвитку локальних громадських ініціатив через фінансування проектів, спрямованих на благоустрій, розвиток спорту та культури, а також екологічні програми.

Переваги функціонального підходу:

- фокус на ключових функціях дозволяє ефективніше використовувати ресурси.
- можливість адаптуватися до змінних умов та запитів громади.
- підвищує довіру громадян через відкритість управлінських процесів.

У Вінницькій міській раді впроваджуються сучасні технологічні рішення, які дозволяють ефективно моделювати та вдосконалювати управлінські процеси. Зокрема, використання інноваційних інструментів, таких як штучний інтелект (ШІ) та інтерактивні карти, значно впливає на комунікаційні процеси між владою та громадянами. Для глибшого аналізу інноваційних інструментів у Вінницькій міській раді наведено таблицю 3.1, яка ілюструє їх використання, а також вплив на комунікаційні процеси та ефективність управління.

Таблиця 3.1

Інноваційні інструменти Вінницької міської ради

Інструмент	Опис	Вплив на комунікації
Штучний інтелект (ШІ)	Чат-бот для опрацювання звернень громадян	Скорочення часу опрацювання запитів на 20%
Інтерактивні карти	Платформа для моніторингу проєктів і об'єктів	Збільшення прозорості реалізації інфраструктурних проєктів
Додаток "Місто в твоїх руках"	Заявки про проблеми в інфраструктурі	Збільшення швидкості реагування комунальних служб на 30%
Платформа "Прозора Вінниця"	Електронне врядування для громадських слухань	Залучення громадян до голосувань і обговорень ключових питань

Джерело: укладено автором

Штучний інтелект допомагає виконувати такі функції:

- автоматизація обробки звернень через чат-боти, які можуть відповідати на поширені питання громадян;
- використання алгоритмів для прогнозування проблем громади (зокрема, в сфері інфраструктури та транспорту);

- моніторинг виконання завдань через інтегровані аналітичні системи, що відстежують прогрес реалізації програм.

Разом з тим інтерактивні карти мають на меті візуалізувати проекти міської інфраструктури, включаючи ремонт доріг, розташування соціальних об'єктів і планові роботи. Однією з переваг є зворотний зв'язок від громадян – позначення проблемних зон для оперативного реагування комунальних служб.

Як видно з таблиці 3.1, впровадження інноваційних інструментів позитивно впливає на ключові аспекти комунікації між міською радою та мешканцями, зростає ефективність управління за рахунок автоматизації процесів, поліпшується прозорість роботи міської влади завдяки інтерактивним платформам, а також активніше залучаються громадяни до процесу прийняття рішень.

3.2 Особливості процесу діяльності органів місцевого самоврядування, досвід інших країн

Процес діяльності органів місцевого самоврядування є ключовим елементом ефективного управління територіальними громадами. Він охоплює широкий спектр завдань, які спрямовані на забезпечення сталого розвитку, задоволення потреб населення та реалізацію державної політики на місцевому рівні. Особливості цього процесу визначаються правовою базою, структурою органів самоврядування, соціально-економічними умовами регіону та викликами, які постають перед місцевими громадами.

Діяльність органів місцевого самоврядування має комплексний характер, що включає різні аспекти управління, зокрема планування, організацію, координацію, реалізацію рішень та моніторинг результатів. У сучасних умовах ці процеси значною мірою підкріплюються впровадженням інноваційних підходів, децентралізацією влади, розширенням участі

громадян у прийнятті рішень та використанням інформаційних технологій. Ці фактори формують унікальний характер процесу діяльності місцевих органів влади та визначають їхню ефективність.

Також важливо враховувати, що особливості управлінських процесів можуть значно відрізнятися залежно від регіональних умов і потреб громади.

Тому, через вплив активної децентралізації та залученню громадських ініціатив, вдалося створити ефективну систему співпраці між місцевими органами влади та громадянами, що позитивно впливає на реалізацію проектів розвитку [33].

В умовах децентралізації Вінницька область демонструє ефективну співпрацю між місцевою владою та громадськістю, що сприяє реалізації різноманітних ініціатив та проектів розвитку. Основні напрями цієї співпраці охоплюють впровадження громадського бюджету, екологічні ініціативи та цифровізацію процесів управління.

Для більш детального розуміння впливу цих напрямків наведено у таблиці 3.2, яка ілюструє ключові аспекти співпраці, реалізовані проекти та їхні результати. Ця інформація слугує прикладом того, як активна участь громадян у прийнятті рішень підвищує ефективність управління на місцевому рівні.

Важливою складовою ефективного функціонування системи місцевого самоврядування є *співпраця та координація*. У Вінницькій області цей процес забезпечується через діяльність Вінницької обласної Асоціації органів місцевого самоврядування, яка виступає платформою для комунікації, обміну досвідом та спільної реалізації регіональних проектів [32].

Асоціація сприяє координації дій між сільськими, селищними, міськими радами та обласною радою. Це дозволяє уникати дублювання функцій, забезпечуючи ефективне використання ресурсів. Наприклад, спільне планування бюджетних витрат на розвиток інфраструктури регіону

Таблиця 3.2

Основні напрямки співпраці у Вінницькій області

Напрямки	Опис	Приклади реалізованих проєктів	Результати
Громадський бюджет	Інструмент участі мешканців у фінансуванні місцевих проєктів	• Облаштування дитячих майданчиків у парку "Поділля" (2022 р., 1,5 млн грн).	Реалізовано понад 50 проєктів, бюджет — 10 млн грн (2020–2023).
		• Встановлення сонячних панелей у школах Барської громади (3 млн. грн).	
Екологічні ініціативи	Підтримка проєктів із покращення екологічного стану регіону	• Ініціатива "Чисті береги Вінниччини" (2023 р., розчищено 25 км берегів, понад 1200 волонтерів).	Висаджено 50 тисяч дерев у рамках кампанії "Зелена Вінниччина".
		• Кампанія "Зелена Вінниччина" (2020–2023 рр.).	
Цифровізація та інформаційні платформи	Створення цифрових інструментів для прозорості управління та комунікації між владою і громадянами	• Платформа "Прозора Вінниця" для моніторингу міських проєктів.	Залучення громадян до процесу прийняття рішень, вирішено понад 10 тис. звернень громадян (2019–2023).
		• Додаток "Місто в твоїх руках" (понад 10 тис. звернень вирішено з 2019 року)	

Джерело: укладено автором

дає змогу оптимізувати процеси фінансування. Члени Асоціації проводять регулярні зустрічі, семінари та тренінги для обміну досвідом у сферах управління ресурсами, реалізації проєктів і взаємодії з громадськістю. Зокрема, було проведено серію тренінгів з цифровізації управління для місцевих рад Вінницької області, що сприяє впровадженню сучасних технологій в управлінські процеси.

Через Асоціацію здійснюється впровадження міжмуніципальних проєктів, спрямованих на розвиток територій. Наприклад, проєкт із модернізації систем водопостачання в кількох громадах області був реалізований за рахунок спільного фінансування та координації дій між органами влади.

Завдяки Асоціації, громади Вінниччини мають можливість брати участь у міжнародних програмах обміну досвідом та залучати грантове фінансування. Зокрема, було реалізовано кілька проектів із підтримки місцевого бізнесу за сприяння міжнародних організацій.

Підсумовуючи вище сказане, діяльність Вінницької обласної Асоціації органів місцевого самоврядування охоплює широкий спектр ініціатив, спрямованих на розвиток місцевого самоврядування, посилення міжмуніципального співробітництва та інтеграцію громад у міжнародні проекти. Дані таблиці 3.3 ілюструють основні результати роботи Асоціації за 2022-2024 роки, висвітлюючи ключові досягнення за напрямками: конференції, підписання меморандумів, навчальні програми та соціальні ініціативи. Ці дані демонструють систематичний підхід до підвищення ефективності управління громадами через співпрацю, інновації та навчання.

Таблиця 3.3

Основні результати діяльності діяльність Вінницької обласної Асоціації органів місцевого самоврядування (2022–2024)

Напрямки діяльності	Результати	Роки
Міжмуніципальне співробітництво	Проведено 5 міжрегіональних конференцій із залученням понад 200 учасників.	2023-2024
Міжнародна співпраця	Участь у зустрічі членів ALDA Network; підготовка до конференції URC 2025.	2024
Підписання меморандумів	10 меморандумів про співпрацю між громадами та медичними, освітніми установами (наприклад, Калинівка).	2023-2024
Навчальні програми для громад	Проведено 15 тренінгів із цифровізації управління та фінансування для 500 представників громад.	2022-2023
Соціальні ініціативи	Ініційовано 8 проектів у сфері охорони здоров'я та інфраструктури (онкоцентр у Калинівці).	2023

Джерело: укладено автором

Зарубіжний досвід є важливим джерелом для вдосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування в Україні. Країни з високим рівнем розвитку цифрових технологій, таких як Естонія, Скандинавські країни та США, демонструють ефективні підходи до управління, що можуть бути адаптовані до українських реалій.

Естонія є світовим лідером у сфері електронного врядування завдяки платформі X-Road. Ця система забезпечує:

- уніфікований доступ до державних послуг;

Громадяни можуть через єдиний портал отримати інформацію про свої податки, здоров'я, освіту, а також голосувати онлайн.

- безпеку даних;

X-Road використовує децентралізовану систему обробки даних, що забезпечує високий рівень захисту персональної інформації.

- результати

За даними уряду Естонії, використання X-Road дозволяє зекономити до 2% ВВП країни щороку завдяки скороченню адміністративних витрат [13].

У Скандинавських країнах, таких як Швеція та Норвегія, акцент зроблено на інтеграцію екологічної інформації у публічну комунікацію.

Основні практики:

- моніторинг екологічних показників та використання інтерактивних карт для інформування громадян про якість повітря, стан водойм і вплив промисловості.

- залучення громадян до екологічних ініціатив, створення платформ, які дозволяють мешканцям відстежувати й зменшувати свій вуглецевий слід.

Наприклад, у Швеції 80% громадян заявляють, що мають доступ до актуальної екологічної інформації, що сприяє їхній активності у збереженні навколишнього середовища [55].

Досвід США – інтерактивні панелі для прозорого управління бюджетом. У США активно використовуються інтерактивні дашборди для

моніторингу виконання бюджетних програм. Громадяни можуть в реальному часі бачити, як витрачаються податки, через платформи на кшталт OpenGov. Платформи дозволяють мешканцям оцінювати ефективність інвестицій у транспортну інфраструктуру, освіту, охорону здоров'я. Як результат, у штаті Каліфорнія, за даними OpenGov, інтеграція таких панелей сприяла зростанню довіри громадян до уряду на 25% протягом перших трьох років впровадження [57]. На основі аналізу міжнародного досвіду, зокрема практик Естонії, Скандинавських країн і США, пропонується низка рекомендацій (табл. 3.4), які можна адаптувати до умов роботи Вінницької міської ради.

Таблиця 3.4

**Рекомендації для Вінницької міської ради
з урахуванням зарубіжного досвіду**

Напрямок	Рекомендація	Очікуваний результат
Інтеграція платформи X-Road	• Створення єдиного порталу для послуг, податків, звернень.	Підвищення зручності для громадян, скорочення часу на отримання послуг.
	• Забезпечення захисту даних через децентралізовані системи.	Збільшення довіри громадян до збереження конфіденційної інформації.
Екологічні інтерактивні карти	• Використання датчиків для моніторингу стану повітря та води.	Підвищення обізнаності населення про стан довкілля, швидке реагування на екологічні проблеми.
	• Створення платформ для участі громадян у екологічних ініціативах.	Активне залучення мешканців до захисту навколишнього середовища, спільне вирішення екологічних проблем.
Прозоре управління бюджетом	• Публікація звітів про виконання програм у реальному часі.	Підвищення прозорості використання бюджетних коштів, зниження корупційних ризиків.
	• Відображення інформації про доходи та витрати у зрозумілому форматі.	Залучення громадян до аналізу бюджету, підвищення відповідальності міської влади.

Джерело: укладено автором

Викладена у таблиці 3.4 інформація узагальнює основні пропозиції, деталізуючи очікувані результати від їх реалізації. Вона допомагає візуалізувати, як зарубіжний досвід може стати основою для підвищення ефективності управління у Вінниці. Ці рекомендації спрямовані на вдосконалення адміністративних процесів, посилення прозорості управління та залучення громадян до вирішення екологічних і бюджетних питань.

Наведений нижче рис. 3.1 ілюструє прогнозовані зміни в ефективності управління у Вінницькій міській раді в період 2023-2027 років, за умови впровадження запропонованих рекомендацій. Порівняно два сценарії: поточний рівень ефективності без реалізації змін та прогнозована ефективність після адаптації міжнародного досвіду.

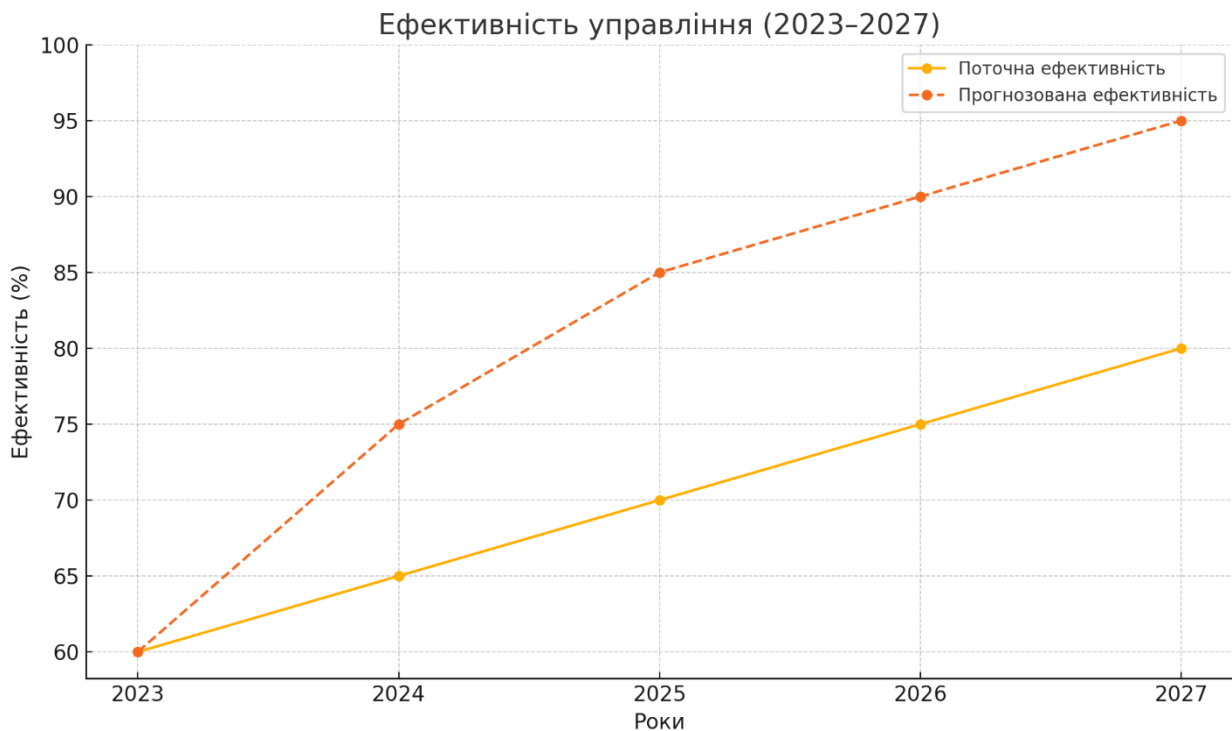


Рис. 3.2. Прогнозована та поточна ефективність управління у Вінницькій міській раді (2023–2027 рр.)

Джерело: сформовано автором

З наведеного рис. 3.2 видно, що ефективність управління Вінницької міської ради прогнозовано зросте на 15 % із 80 % до 95 %, що сприятиме покращенню взаємодії органів місцевого самоврядування та громадськості загалом.

3.3 Покращення діяльності, прийняття та реалізації рішень в органах місцевого самоврядування

Ефективна організація діяльності органів місцевого самоврядування є ключовою умовою для забезпечення сталого розвитку громад та реалізації демократичних принципів управління. У сучасних умовах, коли органи місцевої влади виконують широке коло функцій, важливою є не лише їхня організаційна структура, але й механізми прийняття рішень та їхня реалізація. Ці процеси безпосередньо впливають на якість життя громадян, рівень довіри до влади та загальну ефективність місцевого управління.

Особливість організації діяльності органів місцевого самоврядування полягає у багатогранності завдань, які вони виконують, а також у необхідності забезпечення прозорості та підзвітності своєї роботи. Прийняття рішень у таких органах відбувається за участі депутатського корпусу, виконавчих органів та громадськості, що вимагає узгодженості, координації та врахування інтересів різних сторін.

Процес реалізації рішень включає кілька етапів, від їх розробки та затвердження до виконання й оцінки результатів. Важливою складовою цього процесу є залучення сучасних інформаційних технологій, що сприяють автоматизації управлінських процесів, підвищують їхню прозорість та забезпечують швидке реагування на запити громадян. Крім того, прийняття рішень у сучасних умовах має враховувати економічні, соціальні та екологічні аспекти, а також бути адаптивним до зовнішніх викликів, таких як воєнний стан чи економічні кризи.

Особлива увага приділятиметься аналізу існуючих практик та інноваційних підходів, які впроваджуються для підвищення ефективності місцевого самоврядування. Аналіз цих аспектів дозволить глибше зрозуміти, як органи місцевої влади Вінниччини забезпечують своєчасне реагування на потреби громади, реалізуючи стратегічні та операційні завдання. Для оцінки рівня розвитку інформаційно-комунікаційної діяльності у Вінницькій міській

раді доцільно порівняти її практики з іншими містами України, такими як Львів, Київ та досвідом інших державних органів, зокрема МВС України.

Таблиця 3.5

Порівняння комунікаційних практик у містах України

Місто/ Орган управління	Інструмент	Результати	Переваги
Вінниця	"Прозора Вінниця"	Залучення громадян до прийняття рішень (35%)	Прозорість фінансових операцій
Львів	Інтерактивний екологічний моніторинг	Зниження скарг на екологічні проблеми (15%)	Прозорість екологічної інформації
Київ	"Київ Цифровий"	Скорочення часу опрацювання звернень (30%)	Централізований доступ до міських сервісів
МВС України	Централізовані платформи для звернень	Скорочення часу опрацювання звернень на 50%	Прозорість і контроль за статусом заявок

Джерело: укладено автором на основі [30, 37, 18]

Практики Львівської міської ради. У Львові впроваджено систему датчиків для моніторингу якості повітря, води та стану навколишнього середовища. Ці дані регулярно публікуються на інтерактивній платформі, що дозволяє мешканцям стежити за станом екології. В результаті зниження кількості скарг на екологічні проблеми на 15% у 2023 році, а також громадяни мають доступ до прозорої інформації, що підвищує їхню довіру до влади [37].

Практики Київської міської державної адміністрації. Додаток "Київ Цифровий". Ця платформа об'єднує різноманітні послуги, зокрема оплату проїзду в громадському транспорті, комунальні платежі, доступ до адміністративних сервісів і подання звернень громадян. Результатом є скорочення часу обробки звернень громадян на 30% і зниження витрат на адміністрування завдяки автоматизації. Централізований доступ до послуг значно спрощує взаємодію мешканців із міською адміністрацією [30].

Практики МВС України. МВС України впровадило автоматизовані системи для обліку звернень громадян, включаючи електронні кабінети для подання скарг, заяв чи інших документів. Система дозволяє громадянам стежити за статусом своїх звернень у реальному часі. Це призвело до зменшення середнього часу обробки звернень із 10 до 5 днів [18].

Інформаційно-комунікативна діяльність Вінницької міської ради має значний потенціал для розвитку за рахунок впровадження сучасних технологій, інновацій та партисипативних підходів до взаємодії з громадянами.

Інновації та технології передбачають впровадження "розумних" міських рішень, зокрема автоматизованих систем управління міськими ресурсами. Це включає розробку єдиної інтегрованої платформи для моніторингу використання комунальних ресурсів, таких як енергоефективність будівель, управління водопостачанням і відходами [31].

Основними перевагами такого підходу є:

- основні переваги такі;
- економія ресурсів та зниження витрат;
- підвищення прозорості та підзвітності;
- оптимізація роботи міських служб;
- екологічні вигоди;
- підтримка стратегічного планування;
- підвищення безпеки;

- комфорт для мешканців;

Цифровізація включає інтеграцію штучного інтелекту, який стає ключовим інструментом у сучасному управлінні містами. Завдяки ШІ можна прогнозувати потреби громади, що дозволяє більш ефективно планувати транспортну інфраструктуру, аналізувати звернення громадян, визначати пріоритети для бюджетного планування та оперативно реагувати на зміни у запитах мешканців. Наприклад, аналіз великих обсягів даних дозволяє виявляти тенденції у використанні міських послуг, прогнозувати сезонні коливання попиту або виявляти проблемні зони, які потребують уваги.

Використання штучного інтелекту забезпечує підвищення точності управлінських рішень завдяки зменшенню людського фактору у прийнятті стратегічних рішень. Автоматизовані процеси аналізу знижують навантаження на міські служби, дозволяючи їм зосередитись на виконанні ключових завдань. Також інтеграція ШІ допомагає раціоналізувати витрати, оскільки виділення ресурсів базується на чітких даних та прогнозах.

Додатковою перевагою є можливість створення персоналізованих послуг для мешканців, наприклад, у сфері транспорту або комунального обслуговування. ШІ здатний автоматично формувати рекомендації щодо оптимального розкладу громадського транспорту або розробки маршрутів на основі аналізу потоку пасажирів. Такий підхід сприяє зниженню заторів і підвищенню комфорту пересування містом.

Розвиток партисипативних практик є важливою складовою сучасного управління містами, яка спрямована на залучення громадян до процесу прийняття рішень. Інструментами для впровадження таких практик стають платформи електронного врядування, зокрема, "Прозора Вінниця". Завдяки розширенню функціоналу цих платформ можливо значно покращити якість взаємодії між громадянами та органами місцевого самоврядування.

Однією з ключових функцій таких платформ є проведення інтерактивних голосувань, які дозволяють мешканцям безпосередньо

впливати на важливі рішення. Наприклад, громадяни можуть висловлювати свою думку щодо розподілу бюджету, вибору проектів для реалізації у рамках громадського бюджету, визначення пріоритетів для міського розвитку тощо. Це не лише підвищує прозорість управління, а й створює умови для формування відповідальності громадян за прийняті рішення.

Разом з тим, розвиток партисипативних практик вимагає вирішення певних викликів. Зокрема, важливо забезпечити доступність платформ для всіх верств населення, включаючи маломобільні групи, літніх людей та тих, хто не має достатнього рівня цифрової грамотності. Для цього необхідно інвестувати у навчання користувачів, адаптацію інтерфейсів під потреби різних груп та розширення доступу до інтернету.

Отже, розширення функціоналу платформ електронного врядування для впровадження партисипативних практик є важливим кроком до побудови сучасного, відкритого і демократичного міста, де кожен мешканець має можливість бути активним учасником процесу прийняття рішень. Це сприятиме не лише підвищенню довіри до органів місцевого самоврядування, а й забезпеченню сталого розвитку громади.

Висновки до третього розділу

Третій розділ присвячено аналізу та моделюванню діяльності органів місцевого самоврядування, що включає використання сучасних підходів, інструментів та технологій для підвищення ефективності управлінських процесів. Застосування системного, процесного та функціонального підходів дозволяє розглядати органи місцевого самоврядування як комплексні системи, орієнтовані на досягнення прозорості, взаємодії з громадою та стійкого розвитку. Використання цих підходів сприяє виявленню слабких сторін управлінських процесів, що є основою для їх удосконалення.

Впровадження цифрових інструментів, таких як інтерактивні платформи, автоматизовані системи управління та штучний інтелект,

позитивно впливає на якість комунікації між владою та громадянами, прозорість управління та оптимізацію ресурсів. Наприклад, платформи на кшталт "Прозора Вінниця" сприяють залученню громадян до процесів прийняття рішень через інтерактивні голосування та обговорення. Залучення громадян до прийняття рішень через цифрові інструменти дозволяє покращити взаємодію між органами влади та громадою, підвищуючи рівень довіри до місцевого самоврядування. Це сприяє формуванню відповідальності громади за прийняті рішення та підвищенню легітимності влади.

Аналіз практик таких країн, як Естонія, Скандинавські держави та США, показав ефективність використання інтегрованих платформ, екологічного моніторингу та прозорого управління бюджетом. Адаптація цих практик до місцевих умов створює можливості для підвищення ефективності управлінських процесів. Впровадження інновацій, таких як штучний інтелект і інтерактивні карти, забезпечує не лише зменшення адміністративного навантаження, але й сприяє кращому плануванню, прогнозуванню потреб громади та оптимізації використання ресурсів. Це дозволяє більш оперативно реагувати на зміни умов і запити громадян.

Використання інтегрованих платформ, таких як X-Road, екологічних інтерактивних карт та інструментів прозорого управління бюджетом, може значно покращити ефективність роботи органів місцевого самоврядування. Очікується, що це сприятиме підвищенню зручності для громадян, економії ресурсів та залученню громади до управлінських процесів. Таким чином, моделювання процесів діяльності органів місцевого самоврядування з використанням сучасних підходів та інноваційних технологій є важливим етапом для підвищення ефективності місцевого управління, прозорості та підзвітності, що створює основу для сталого розвитку громад та формування відкритого, демократичного суспільства.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного комплексного дослідження на тему «Інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування» можна зробити такі висновки.

Інформаційно-комунікативна діяльність є ключовим елементом у забезпеченні прозорості роботи органів місцевого самоврядування, залученні громадян до процесів управління та підвищенні довіри до місцевої влади. Основними підходами до моделювання інформаційно-комунікативної діяльності є системний, процесний та інноваційний. Важливим аспектом є інтеграція інноваційних технологій, що дозволяє оптимізувати взаємодію між владою та громадянами.

Визначено теоретичні засади інформаційно-комунікативної діяльності, зокрема понятійно-категорійний апарат, основні функції та принципи, а також правове регулювання.

З'ясовано, що інформаційно-комунікативна діяльність є важливим механізмом для забезпечення прозорості, відкритості та підзвітності влади. Правова база України у цій сфері є достатньою, проте потребує вдосконалення із врахуванням міжнародного досвіду.

Проаналізовано практичну реалізацію інформаційно-комунікативної діяльності на прикладі Вінницької міської ради. Основними інструментами, що використовуються, є платформа "Прозора Вінниця", мобільний додаток "Місто в твоїх руках", інтерактивні карти та чат-боти.

Статистичні дані підтверджують ефективність цих інструментів:

- кількість звернень через електронний портал зросла з 10 тисяч у 2020 році до 25 тисяч у 2023 році, тобто у 2,5 рази;
- аудиторія офіційних сторінок у соціальних мережах значно збільшилася: Facebook – з 30 тисяч до 50 тисяч підписників, Instagram – з 15

тисяч до 30 тисяч, Telegram – з 5 тисяч до 15 тисяч за період 2020–2023 років, тобто зросла від 10 до 20 тис. осіб;

- організація понад 50 прес-конференцій у 2022 році підтверджує активну роботу прес-служби Вінницької міської ради.

З'ясовано, що веб-сайт є ключовим ресурсом Вінницької міської ради, що забезпечує доступ громадян до офіційної інформації, адміністративних послуг і відкритих даних, частка якого складає 40%, соціальні мережі займають другу позицію з часткою у 30%, на третій – мобільні додатки, з часткою 20% та електронні звернення, які складають 10%, формують систему інструментарію для вирішення адміністративних питань і налагодження зворотного зв'язку.

Водночас виявлено низку проблем, серед яких недостатнє залучення громадян до процесів ухвалення рішень, обмежений функціонал існуючих платформ і недостатнє використання потенціалу штучного інтелекту для аналізу звернень.

Розроблено рекомендації для вдосконалення інформаційно-комунікативної діяльності. Зокрема, інтеграція штучного інтелекту для автоматизації обробки звернень, прогнозування потреб громади та аналізу великих даних; розширення функціоналу існуючих платформ із включенням інтерактивних карт для громадського контролю за проєктами; проведення інформаційних кампаній для популяризації інструментів взаємодії; організація онлайн-консультацій і громадських слухань – уможливлють підвищення ефективності управління Вінницької міської ради прогнозовано на 15 % із 80 % до 95 %, що сприятиме покращенню взаємодії органів місцевого самоврядування та громадськості загалом.

Також наголошено на необхідності співпраці з іншими містами, таких як Львів і Київ, адаптації зарубіжного досвіду.

Підсумовуючи дане дослідження, зазначимо, що сьогодні інформаційно-комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування

безпосередньо пов'язана із соціально-політичними та економічними умовами в країні, такими як європейська інтеграція, розширення прав і свобод громадян, посилення ролі громадянського суспільства.

Вимоги сучасного суспільства потребують максимальної інтеграції цифрових платформ, підвищення комунікаційної компетентності працівників і залучення громадян до взаємодії через інтернет-ресурси.

Проведене дослідження підтвердило, що вдосконалення інформаційно-комунікативної діяльності є важливим напрямом розвитку місцевого самоврядування. Інтеграція сучасних технологій, розширення інструментів залучення громадян і підвищення кваліфікації працівників сприятимуть прозорості, ефективності та довірі громадян до органів місцевого самоврядування. Ця робота є цінною для практичного впровадження у Вінницькій міській раді та інших громадах України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Н. О. Сутність зв'язків з громадськістю у системі публічного управління. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2018. № 1. С. 10–31.
2. Андрійчук Т. Принцип прозорості комунікації органів державної влади з населенням: понятійно-концептуальне бачення. *Вісник книжкової палати*. 2009. № 4.
3. Вайєр А. М. Інтерактивні форми політичної комунікації. *Актуальні проблеми політики*. 2019. Вип. 64. С.167-176.
4. Вітман К. М., Кормич А. І. Відеоблоги як інноваційний засіб політичної комунікації. *Актуальні проблеми політики*. 2021. Вип. 68. С. 88-90.
5. Гайдук Ю., Зінчук В. Мас-медіа як творці сучасних політичних міфів. *Українська національна ідея: реалії та перспективи розвитку*. 2007. № 19. С. 72-76.
6. Галай В. О. Реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг в Україні. *Митна справа*. 2014. №2 (2.1). С. 160.
7. Голобородько Т. В., Дубіна О. Д. Використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні. *Ефективна економіка*. 2018. С. 42-47.
8. Голубятнікова К. В., Лазор О. Д. Оптимізація системи суб'єктів забезпечення захисту кіберпростору України. Київ: ДУІТ, 2020. С. 120-127.
9. Гончарова Т. К. Сучасний інформаційно-комунікаційний інструментарій підвищення ефективності надання муніципальних послуг в Україні. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2016. С. 64.
10. Горячковська М. О., Ручинська Н. С. Зарубіжний досвід побудови електронного уряду. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. Вип. 19. С. 32.

11. Дрешпак В. М. Комунікації у публічному управлінні : навч. посіб. Д. : ОРІДУ НАДУ, 2015. 212 с.
12. Дрешпак В. М., Бабаченко Н. В. Комунікативна діяльність служб зі зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування міст республіки Польща. *Держава та регіони*. Серія: Соціальні комунікації. 2018. № 3. С. 94-102.
13. Естонія та X-Road: "Government Digital Transformation: The X-Road Platform", офіційний сайт X-Road. URL: <https://x-road.global>.
14. Ефективні комунікації для громад, посібник. Львів: Комунікаційний центр, 2023. С. 36–39.
15. Європейська Хартія місцевого самоврядування, м. Страсбург, від 15 жовтня 1985 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text.
16. Загорський В. С. (голова), Телешун С. О. (співголова) та ін. Енциклопедія державного управління. у 8 т. : наук. ред. кол.: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін.; Національна академія державного управління при Президентові України. К.: НАДУ, 2011. Т. 8: Публічне врядування ; наук. ред. кол.: Львівський регіональний інститут державного управління Національна академія державного управління при Президентові України. Львів: ЛІДУ НАДУ, 2011. 273 с. URL: <https://ipa.karazin.ua/wp-content/uploads/2021/02/tom8.pdf>.
17. Загорський В. С., Ганущин С. Н. Модель ефективної комунікації у сфері публічного управління та адміністрування: структурно-функціональний аспект. *Демократичне врядування*. 2016. С. 24-32.
18. Звіт МВС України про реалізацію централізованих платформ для обробки звернень громадян. URL: <https://mvs.gov.ua>.
19. Конвенція Ради Європи про доступ до офіційних документів від 01.12.2020 № 994_001-09. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_001-09#Text.

20. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. К. : Просвіта, 1996. ст.7.
21. Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text>
22. Кузьменко М. Д., Сіткарь І. І. Сучасний стан та перспективи оцінки достовірності повідомленої інформації. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. С. 22-26.
23. Лазор О. Д., Лазор О. Я., Яременко О. І. та ін. Публічне управління та адміністрування: українсько-польський словник термінів : навч.-наук. видання. Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. 368 с.
24. Лазор О. Д. Основи публічного управління та адміністрування, Київ: Ліра-К, 2020. С. 32-34.
25. Лазор О. Д., Лазор О. Я. Оцінювання ефектів адміністративно-територіальної реформи. *Вчені записки Таврійського національного університету*, 2022. С. 136-143.
26. Лазор О. Д., Лазор О. Я., Юник І. Г. Основи публічного управління та адміністрування : навчально-методичний посібник. 3-тє вид. К.: Ліра-К, 2020. 212с.
27. Литвинова Л. В., Збираник Ю. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації у органах публічної влади в Україні. *Державне управління: теорія та практика*. 2015. № 2. С. 4-11.
28. Місцеве самоврядування. Словник-довідник. Кондор, 2017. 88 с.
29. Мурашко Ю. В. Роль соціальних медіа в інформаційно-комунікативній стратегії місцевого самоврядування. *Політичні, правові та організаційні проблеми діяльності органів публічної влади та публічних службовців у воєнний та повоєнний період* : зб. матер. III Всеукраїнської наук.-практ. конф. (21 червня 2024 р., м. Вінниця). Вінниця: ТОВ «Друк», 2024. С. 160-164.

30. Офіційний звіт Київської міської державної адміністрації про впровадження додатку "Київ Цифровий". URL: <https://kyivcity.gov.ua>.
31. Офіційний сайт Вінницької міської ради URL: <https://www.vmr.gov.ua>.
32. Офіційний сайт Вінницької обласної Асоціації органів місцевого самоврядування URL: <https://sg.vn.ua>.
33. Офіційний сайт Вінницької обласної ради URL: <https://vinrada.gov.ua/main.htm>.
34. Офіційний сайт Вінницької районної державної адміністрації URL: <https://www.vinrda.gov.ua>.
35. Офіційний сайт департаменту освіти Вінницької міської ради URL: <https://osvita.vmr.gov.ua>.
36. Офіційний сайт децентралізації URL: <https://decentralization.ua>.
37. Офіційний сайт Львівської міської ради: інформація про екологічний моніторинг у місті Львів. URL: <https://city-adm.lviv.ua>.
38. Палагнюк Ю. В. Державне регулювання аудіовізуальних засобів масової комунікації: європейський досвід та Україна: [монографія]. Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2012. С. 131-132.
39. Пилипко Т. А. Особливості діяльності прес-служби в органах державної виконавчої влади. *ЛОГОΣ. ОНЛАЙН*. 2019. URL: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/2663-4139/article/view/318>.
40. Положення про департамент інформаційних технологій Вінницької міської ради від 01.08.2021 <https://www.vmr.gov.ua/media/Департаменти/ДІТ/Структура/Положення про ДІТ BMP.pdf>.
41. Положення про проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики органами виконавчої влади. Постанова Верховної Ради України від 2003 р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/2731877>.

42. Про віднесення посад працівників військово-цивільних адміністрацій до відповідних категорій посад в органах місцевого самоврядування : Розпорядження КМУ від 02 червня 2021 року № 581. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

43. Про військово-цивільні адміністрації: Закон України від 03.02.2015 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

44. Про доступ до публічної інформації / Верховна Рада України; Закон від 13.01.2011 № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

45. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 31.12.2023 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

46. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2023-2025 роках/ від 17.11.2023/Документ №1049-2023-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

47. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

48. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 №280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

49. Про Національну програму інформатизації / Верховна Рада України; Закон від 04.02.1998 № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

50. Про Порядок оприлюднення інформації на офіційному вебпорталі Вінницької міської ради від 01.08.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

51. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади / Кабінет Міністрів України; Постанова, Порядок, Вимоги від 04.01.2002 № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

52. Регіональний Форум Громадських Ініціатив. URL: <https://www.vin.gov.ua/hromadianam/gromada/491-ii-rehionalnyi-forum-sotsialnykh-investytsii>

53. Руденко О. В. SWOT-аналіз як інструмент оцінки ефективності місцевого самоврядування. *Державне управління*, 2020. С. 45-48.
54. Руснак Б. А. Місцеве самоврядування в Україні: теорія і практика. *Посібник для депутатів місцевих рад та сільських, селищних, міських голів*. Одеса, 2016. 118 с.
55. Скандинавські країни: "Sweden's Environmental Monitoring and Citizen Engagement Report", Swedish Environmental Protection Agency. URL: <https://naturvardsverket.se>.
56. Соловійов С. Г. Концептуальні основи електронної демократії: зарубіжні теорії та впровадження в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 9. С. 79-103.
57. США та OpenGov: "State of California Transparency Initiative Report 2023", OpenGov. URL: <https://opengov.com>.
58. Утвенко В. В. Теорія та історія місцевого самоврядування: навч. посібник. К. : ДП «Вид. дім «Персонал», 2017. 216 с.
59. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні: посібник. К.: ДП «Укртехінформ», 2013. 64 с.
60. Gryshchenko I., Lazor O., Oliinyk V., Lazor O., Yunyk I. Strategic public policy providers in the context of european integration. *Amazonia Investiga*, 12 (64), 2023. P. 175-187.
61. Lazor O., Lazor O., Yunyk I., Zubar I., Dzeveliuk M., Dzeveliuk A. The impact of e-governance on shortening the public service delivery terms. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(3), 2024. P.1131-1145.