

Наталія ЧОРНА

здобувач освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
(науковий керівник: в.о. завідувача кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ,
доктор економічних наук, професор
Руслан АВГУСТИН)

НАГОЛОДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

У сучасних умовах децентралізації, цифрової трансформації публічного управління та зростання суспільних викликів, спричинених пандемією COVID-19, російсько-українською війною й посиленням інформаційних загроз, ефективна комунікація органу місцевого самоврядування (ОМС) з громадськістю набуває вирішального значення для сталого розвитку територіальних громад. Саме якість комунікацій визначає рівень відкритості та підзвітності місцевої влади, сприяє формуванню довіри та підвищує залученість населення до процесу ухвалення управлінських рішень. Водночас наявні проблеми у сфері інформування та забезпечення діалогу між владою і громадянами актуалізують необхідність комплексного аналізу механізмів комунікативної взаємодії ОМС з громадськістю на місцевому рівні.

Термін «комунікація» походить від лат. *communicatio* – «повідомлення», «передавання», «спільність». Первісно слово позначало процес обміну думками, знаннями або повідомленнями. Як наукова категорія «комунікація» була сформована тільки в середині ХХ століття. У різні епохи та в різних дисциплінах, говорячи про комунікацію, філософи, соціологи, медійники використовували поняття «діалог», «взаємодія», «повідомлення», «зворотний зв'язок», «наратив», що відображає багатовимірність цього явища [2].

Багато науковців висловлювали своє розуміння поняття «комунікація». В класичному розумінні комунікація – це процес обміну інформацією між суб'єктами, що забезпечує взаєморозуміння, координацію дій та формування спільних цілей. Також комунікація трактується як процес передавання повідомлень (Г. Лассуелл) [2]; технічний процес кодування та декодування сигналу (К. Шеннон, В. Вівер) [3]; соціальна взаємодія, спрямована на досягнення порозуміння (Ю. Габермас); або ж базовий елемент функціонування соціальних систем (Н. Луман).

У сфері місцевого самоврядування комунікація розглядається як система взаємодії влади з громадою, яка включає інформування, консультації, участь в ухваленні рішень і спільне вироблення політик [4]. До базових складових комунікації органів місцевого самоврядування належать:

- відкритість та прозорість (публічність рішень, звітів, процедур);
- доступність інформації (зручні канали та форми подання);
- зворотний зв'язок (консультації, петиції, опитування);
- участь громади (співстворення політик, партнерські практики)];
- оперативність і регулярність інформування;
- професійність персоналу та його мотивація до якісної комунікації [1].

Ефективно побудована комунікація органів місцевого самоврядування з громадськістю дозволяє адаптувати управлінські рішення до потреб громади, оперативно реагувати на соціальні та кризові ситуації (пандемія, війна, інформаційні загрози) і забезпечувати конструктивний діалог між владою та мешканцями.

Комунікацію ОМС з громадськістю забезпечують різні суб'єкти як всередині, так і поза апаратом влади [4]. Основну роль відіграють внутрішні структури, зокрема відділ або сектор з питань зв'язків з громадськістю (PR-служба, пресслужба, управління з

питань комунікації), який відповідає за інформаційне забезпечення, пресрелізи, ведення сайту та соціальних мереж, а також організацію публічних заходів. Виконавчий апарат та керівництво ОМС забезпечують прямий контакт з громадськістю під час прийому, зборів та слухань, а фахівці різних відділів у межах своїх компетенцій інформують громадськість щодо конкретних програм, послуг і рішень.

До зовнішніх учасників комунікації належать місцеві ЗМІ, які поширюють офіційну інформацію, створюють новини та беруть участь у пресконференціях, а також громадські організації та активісти, що допомагають донести інформацію до різних груп населення та організовують консультації й обговорення [4]. Для реалізації окремих комунікаційних проєктів залучають також волонтерів, консультантів, експертів, блогерів.

Для підвищення якості та ефективності комунікацій ОМС з громадськістю важливо застосовувати різні види та способи комунікації.

Дослідники виділяють кілька моделей комунікації ОМС з громадськістю, серед яких лінійна (одностороння передача інформації), інтерактивна (двосторонній обмін інформацією), зворотного зв'язку та партнерська/діалогова (спільне прийняття рішень і партнерство між владою та громадою) [2,4].

Основними методами оцінки ефективності комунікацій ОМС з громадськістю є соціологічні опитування та анкетування, аналіз цифрових каналів і ЗМІ, експертні оцінки якості повідомлень, а також використання індикаторів результативності.

В умовах кризи на формування ефективної комунікації ОМС з громадськістю впливають зовнішні та внутрішні фактори. Зовнішні: суспільно-політична ситуація, медійне середовище, рівень довіри громадян до влади, активність громадських організацій та лідерів думок, наявність кризових інформаційних потоків [3]. Внутрішні: організаційна структура та компетентність

працівників, оперативність реагування на запити громадськості, доступність та ефективність комунікаційних каналів, стратегія інформаційної діяльності та наявність ресурсів.

На нашу думку, ключовим фактором для налагодження ефективної комунікації ОМС з громадськістю є довіра громадян, яка формується через прозору, своєчасну та зрозумілу інформацію, активний зворотний зв'язок і залучення населення до процесів прийняття рішень.

Таким чином, ефективність комунікації ОМС з громадськістю буде визначатися рівнем довіри громадян, оперативністю та прозорістю інформаційного обміну, якістю зворотного зв'язку та активністю залучення населення до обговорення та прийняття рішень.

Отже, в сучасних умовах налагодження ефективних комунікацій ОМС з громадськістю передбачає врахування зовнішніх та внутрішніх факторів впливу, потреб і очікувань громадян, особливостей обраних каналів комунікації, прозорості та достовірності інформації, а також активного зворотного зв'язку.

З упевненістю можна сказати, що все більше ОМС вкладають значні ресурси в розвиток ефективних комунікаційних стратегій, цифрових каналів взаємодії з громадськістю та формування прозорого і відвертого діалогу з населенням [1,4].

Список використаних джерел:

1. Августин Р. Р., Деміків І. О. Управлінські інновації як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємств // Ефективна економіка. – 2020. – №6. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7815>
2. Кривенко В. В. Комунікація: поняття, сутність, зміст [Електронний ресурс] // Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. — 2024. — С. 71. — DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.84.1.9>. — Режим

доступу: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2024/09/11.pdf>

3. Королько В. Г., Некрасова О. В. Зв'язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика : Підручник. – Вид. 3-тє, доп. і перероб. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2009. – 832 с.
4. Посібник. Розроблення комунікаційної стратегії для органів місцевого самоврядування [Електронний ресурс]. – Київ : Програма «U-LEAD з Європою», портал «Децентралізація», 2021. – Режим доступу: https://decentralization.ua/uploads/library/file/951/UPD_G-49_Посібник_Розроблення_комунікаційної_стратегії_для_органів_місцевого_самоврядування__1_.pdf