МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, СПОРТУ ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Зв'язки з громадськістю як комунікаційний аспект публічного управління»

Здобувача вищої освіти II курсу, групи МПА-22-1,
спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування,
освітня програма «Регіональне управління та самоврядування».

_____ Атаманюк Богдан Романович
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник _____ Канцур Інна Григорівна, к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту та публічного управління

Керівник освітньо-професійної програми _____ Близнюк Андрій Станіславович, д.н.держ.упр., доцент, в.о. завідувача кафедри

Допущено до захисту за рішенням кафедри менеджменту та публічного управління протокол від «25» січня 2024 № 4

В. о. завідувача кафедри менеджменту та публічного управління _____ Близнюк Андрій Станіславович, д.н.держ.упр., доцент

Ірпінь – 2024

Реєстрація № 4 02.02.2024 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки _____ 19.01.24 _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 5 (відмінно) / 92 бали 14.02.2024 _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ О.Л. Вакуленко
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії:

_____ А.С. Близнюк
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ Н.В. Грабовенко
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ М.В. Гуцалюк
(підпис) (ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: голови комісії, членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10	10		
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	5		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	25		
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	10		
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	50		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	92		

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЄКТС

Оцінка за 100- бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
92	A	5	14.02.2024	

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЕКТС

Оцінка за 100-бальною	Оцінка за шкалою	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	Б	3 (задовільно)
50-59	E	
35-49	ЄХ	2 (незадовільно)

Факультет соціально-гуманітарних технологій та менеджменту
Кафедра соціальної філософії та управління
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
Освітня програма «Регіональне управління та самоврядування»

Затверджую
Завідувач кафедри соціальної філософії
та управління
_____ Л. В. Чупрій
«_____» _____ 2023 р.

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувачу вищої освіти
Атаманюк Богдан Романович
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи «Зв'язки з громадськістю як комунікаційний аспект публічного управління»

Затверджена наказом ректора від 13.02.2023 № 197

2. Строк здачі закінченої роботи 05.02.2024

3. Цільова установка визначення рекомендацій щодо напрямів удосконалення зв'язків з громадськістю як комунікаційного аспекта публічного управління

Мета роботи є визначення практичних особливостей реалізації органами публічного управління взаємодії з громадськістю, виявлення небезпечних ризиків, зумовлених воєнним станом та розробка рекомендацій щодо удосконалення зв'язків суб'єктів владних повноважень з громадськістю.

Об'єктом дослідження є процес здійснення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та прикладних аспектів здійснення зв'язків органів публічного управління з громадськістю.

Базою дослідження є Державна інспекція архітектури та містобудування України.

4. Вихідні дані до роботи Закони України, Постанови та Розпорядження Кабінету Міністрів України, які регулюють питання зв'язків з громадськістю у сфері публічного управління, монографії з досліджуваної проблеми, публікації в наукових періодичних виданнях, матеріали офіційних сайтів органів державної влади України та провідних країн світу, органів місцевого самоврядування, неурядових організацій, довідкові й статистичні матеріали тощо.

5. Перелік графічного матеріалу «Таблиця 1.1», «Діаграма 2.1», «Діагр
«Діаграма 2.3», «Діаграма 2.4», «Діаграма 2.5», «Діаграма 2.6», «Таблиця 3.1», «Таб

6. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК КОМУНІКА
АСПЕКТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ; 1.1. Сутнісна характеристика поняття
громадськістю», його завдання, принципи та функції; 1.2. Форми та методи кому
взаємодії суб'єктів владних повноважень з громадськістю; 1.3. Нормативн
регулювання зв'язків з громадськістю в Україні; РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ (с
ОСОБЛИВОСТІ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК КОМУНІКАЦІЙНОГО А
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ (НА ПРИКЛАДІ ДЕРЖАВНОЇ ІНСПЕКЦІЇ АРХІ
ТА МІСТОБУДУВАННЯ УКРАЇНИ); 2.1. Аналіз діяльності Державної інспекції ар
та містобудування України; 2.2. Функціональні особливості зв'язків з громад
Державній інспекції архітектури та містобудування України; РОЗДІЛ 3. ПЕРСП
РОЗВИТКУ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК КОМУНІКАЦІЙНОГО А
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання	
		За планом	Фактично
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел, постановка проблеми та складання плану роботи	28.11.2022	28.11.2022
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання його керівнику	26.06.2023	26.06.2023
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання його керівнику	20.12.2023	20.12.2023
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання його керівнику	25.12.2023	25.12.2023
5.	Підготовка вступу та формування висновків, списку літературних джерел. Оформлення роботи згідно вимог ДПУ та подання її керівнику	28.12.2023	28.12.2023
6.	Доопрацювання робити з урахуванням зауважень керівника	до 15.01.2024	до 15.01.2024
7.	Отримання відгуку керівника	25.01.2024	25.01.2024
8.	Отримання зовнішньої рецензії	29.01.2024	29.01.2024
9.	Попередній захист роботи	19.01.2024	19.01.2024
10.	Перевірка роботи на унікальність	22.01.2024	22.01.2024
11.	Допуск кваліфікаційної роботи до захисту зав.каф.	до 05.02.2024	
12.	Захист роботи	14.02.2024	

8. Дата видачі завдання «14» 02 2023 р.

9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи _____ (підпис) І. Г. Канцур (прізвище, ініціали)

10. Гарант освітньо-професійної програми _____ (підпис) А. С. Близнюк (прізвище, ініціали)

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ (підпис) Б. Р. Атаманюк (прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Зв’язки з громадськістю як комунікаційний аспект публічного управління

Мета роботи полягає у визначенні практичних особливостей реалізації органами публічного управління взаємодії з громадськістю, виявленні небезпечних ризиків, зумовлених воєнним станом та розробці рекомендацій щодо удосконалення зв’язків суб’єктів владних повноважень з громадськістю.

Завданнями роботи є: визначити сутнісну характеристику поняття «зв’язки з громадськістю», зміст і сутність, цілі, завдання та функції зв’язків з громадськістю органів державного управління та місцевого самоврядування; установити форми та методи комунікаційної взаємодії суб’єктів владних повноважень з громадськістю; визначити нормативно-правові основи зв’язків з громадськістю в Україні; проаналізувати діяльність Державної інспекції архітектури та містобудування України; охарактеризувати функціональні особливості зв’язків з громадськістю у Державній інспекції архітектури та містобудування України; визначити перспективи розвитку зв’язків з громадськістю як комунікаційного аспекта публічного управління.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та прикладних аспектів здійснення зв’язків органів публічного управління з громадськістю.

Об’єктом дослідження є процес здійснення зв’язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

Базою дослідження є Державна інспекція архітектури та містобудування України.

За результатами дослідження сформульовано висновки та зроблено обґрунтовані пропозиції.

Одержані результати можуть бути використані у ході проведення подальших науково-теоретичних досліджень, а також під час практичної реалізації органами публічної влади удосконалення системи зв’язків з громадськістю.

Кваліфікаційна робота містить 85 сторінок, 3 таблиці, 6 діаграм, список використаних джерел з 51 найменування, додатки.

Ключові слова: публічне управління, зв’язки з громадськістю, комунікаційна взаємодія, комунікація з громадськістю, громадський вплив.

Рік виконання кваліфікаційної роботи 2023-2024.

Рік захисту роботи 2024.

ANNOTATION

Public relations as a communicative aspect of public administration

The purpose of the study is to determine the practical features of implementing interaction between public administration bodies and the public, identify potential risks associated with a state of war, and develop recommendations for improving the relationships of entities with government powers with the public.

The tasks of the study are: to define the essential characteristics of the concept of «public relations», including its content, goals, tasks, and functions in the context of public administration and local self-government; establish the forms and methods of communication interaction between entities with governmental powers and the public; identify the legal and regulatory framework for public relations in Ukraine; analyze the activities of the State inspection of architecture and urban planning of Ukraine; characterize the functional features of public relations in the State inspection of architecture and urban planning of Ukraine; determine the prospects for the development of public relations as a communicative aspect of public administration.

The subject of the research is a combination of theoretical and applied aspects of establishing relationships between public administration bodies and the public.

The object of the research is the process of establishing relationships between government administration and local self-government with the public.

The basis of the study is the State inspection of architecture and urban planning of Ukraine.

Based on the results of the research, conclusions were formulated, and reasonable proposals were made.

The obtained results can be utilized in further scientific-theoretical research as well as in the practical implementation by public authorities to improve the public relations system.

The qualification work consists of 85 pages, 3 tables, 6 diagrams, a list of 51 references, and appendices.

Keywords: public administration, public relations, communication interaction, public communication, public influence.

The year of performance of qualification work is 2023-2024.

The year of job protection is 2024.

ЗМІСТ

ВСТУП 9

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК КОМУНІКАЦІЙНОГО АСПЕКТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ 12

1.1. Сутнісна характеристика поняття «зв'язки з громадськістю», його завдання, принципи та функції 12

1.2. Форми та методи комунікаційної взаємодії суб'єктів владних повноважень з громадськістю 20

1.3. Нормативно-правове регулювання зв'язків з громадськістю в Україні 36

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК КОМУНІКАЦІЙНОГО АСПЕКТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ (НА ПРИКЛАДІ ДЕРЖАВНОЇ ІНСПЕКЦІЇ АРХІТЕКТУРИ ТА МІСТОБУДУВАННЯ УКРАЇНИ) 44

2.1. Аналіз діяльності Державної інспекції архітектури та містобудування України 44

2.2. Функціональні особливості зв'язків з громадськістю у Державній інспекції архітектури та містобудування України 51

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК КОМУНІКАЦІЙНОГО АСПЕКТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ 67

ВИСНОВКИ 75

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 78

ДОДАТКИ 85

ВСТУП

Актуальність теми. В контексті сучасного демократичного суспільства, забезпечення відкритості, взаєморозуміння та довіри між державою та громадськістю сприяє успішному вирішенню суспільних проблем, підвищенню якості управління та активізації громадянської участі в прийнятті стратегічних рішень. Врахування інтересів громади через ефективну комунікацію стає необхідністю для формування демократичного, відповідального та легітимного публічного управління. В умовах війни проблеми комунікації в публічному управлінні набувають особливого значення і можуть мати серйозний вплив на суспільство та органи влади. Воєнний час створює специфічні виклики для забезпечення ефективної комунікації, оскільки дії обмежені воєнними обставинами та швидкими змінами у ситуації.

Стан і ступінь розробки проблеми в спеціальній літературі. Дослідженням проблематики зв'язків між органами публічного управління та громадськістю займалися багато зарубіжних та вітчизняних вчених. Вагомий внесок у дослідження даної теми внесли такі вчені: В. Рихлік, С. Катлип, А. Сентер, Г. Брум, Ф. Буар, П. Діксон, Р. Харлоу, Т. Гаман, О. Корнійчук, Л. Полішкевич та інші. Проте зв'язки із громадськістю на сьогоднішній день залишаються недостатньо вивченими та такими, що потребують докладного дослідження.

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження полягає у визначенні практичних особливостей реалізації органами публічного управління взаємодії з громадськістю, виявленні небезпечних ризиків, зумовлених воєнним станом та розробці рекомендацій щодо удосконалення зв'язків суб'єктів владних повноважень з громадськістю.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні завдання:

- визначити сутнісну характеристику поняття «зв'язки з громадськістю», зміст і сутність, цілі, завдання та функції зв'язків з громадськістю органів державного управління та місцевого самоврядування;

- установити форми та методи комунікаційної взаємодії суб'єктів владних повноважень з громадськістю;

- визначити нормативно-правові основи зв'язків з громадськістю в Україні;

- проаналізувати діяльність Державної інспекції архітектури та містобудування України;

- охарактеризувати функціональні особливості зв'язків з громадськістю у Державній інспекції архітектури та містобудування України;

- визначити перспективи розвитку зв'язків з громадськістю як комунікаційного аспекта публічного управління.

Об'єкт дослідження – це процес здійснення зв'язків органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних та прикладних аспектів здійснення зв'язків органів публічного управління з громадськістю.

Базою дослідження є Державна інспекція архітектури та містобудування України.

Методи дослідження. Відповідно до мети та завдань наукового дослідження було застосовано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів пізнання. Використання формально-логічного методу допомогло уточнити та систематизувати поняття та категорії, а метод системного аналізу дозволив охарактеризувати форми та методи комунікаційної взаємодії суб'єктів владних повноважень з громадськістю. Порівняльний метод використовувався в аналізі різних підходів до визначення зв'язків з громадськістю. Крім того, у даному дослідженні використовувалися методи формальної й змістовної логіки, зокрема методи аналізу та синтезу, дедукції та індукції, аналогії та узагальнення.

Інформаційною базою написання кваліфікаційної роботи стали національне та міжнародне законодавство, наукові праці зарубіжних та вітчизняних вчених, а також річні звіти за результатами роботи Державної інспекції архітектури містобудування України.

Практична цінність кваліфікаційної роботи полягає в тому, що сформульовані у ній положення та пропозиції можуть бути використані у ході проведення подальших науково-теоретичних досліджень, пов’язаних із з’ясуванням сутнісних особливостей зв’язків із громадськістю як комунікаційного аспекту публічного управління. Результати дослідження доцільно використовувати органам публічної влади під час вдосконалення механізмів взаємодії з громадськістю в умовах сучасного інформаційного суспільства.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК КОМУНІКАЦІЙНОГО АСПЕКТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1. Сутнісна характеристика поняття «зв'язки з громадськістю», його завдання, принципи та функції

Історичний досвід свідчить, що використання механізмів взаємодії між органами державного управління та громадськістю, що є складовою системи відносин з громадськістю, становить стратегічно важливий аспект для функціонування громадянського суспільства. Це сприяє забезпеченню ефективності діяльності органів влади та успішній реалізації державної політики. Водночас прийняття рішень, що ґрунтуються на достовірній та своєчасній інформації, а також формування певної культури взаємин і довіри до ухвалених рішень є ключовими аспектами ефективного управління. Питання, що виникають у відносинах між громадськістю, організаціями та владою, вивчає теорія і практика Public Relations (PR). Термін «Public Relations» походить з англійської мови і означає «зв'язки з громадськістю».

Однак підрозділи зі зв'язків з громадськістю часто обмежуються відслідковуванням подій та реакцією на них (функція реагування), замість передбачення можливих негативних наслідків, розробки та впровадження довгострокових програм, спрямованих на майбутнє (функція проєкту) та формування стійкої позитивної репутації (іміджу) організації або держави в цілому [1, с. 73].

Вчений В. Рихлік підкреслює, що взаємодія між представниками влади та громадянами вважається ключовим аспектом функціонування розвиненої демократичної держави. Він стверджує, що основною метою спілкування

органів державної влади з громадськістю є встановлення взаєморозуміння та визначення спільних інтересів. Цей процес, на його думку, забезпечується через взаємодію природи, освіти та повної інформованості. Він підкреслює, що такий підхід сприяє розвитку громадянської свідомості та активного зацікавлення громадян у справах, пов'язаних із центральною та місцевою владою [2].

Сам же термін «зв'язки з громадськістю» або «public relations» (PR) використовується протягом двох століть і його походження пов'язують із зверненням президента США Томаса Джефферсона до Конгресу у 1807 році.

Сучасна наукова література містить понад півтисячі визначень поняття «зв'язки з громадськістю», що свідчить про складність та багатоманітність цієї діяльності. Різні визначення намагаються акцентувати увагу на різних характеристиках PR, залежно від області їх використання. Окрім термінів «зв'язки з громадськістю» і «public relations» (PR), також використовуються терміни «комунікації з громадськістю» і «менеджмент комунікацій». Менш поширеними є визначення «PR-комунікації», «громадські зв'язки» та «громадська комунікація».

За визначенням словника Вебстера, PR – це сприяння створенню взаєморозуміння та позитивних стосунків між особами, організаціями, групами людей або суспільством в цілому. Це досягається за допомогою поширення роз'яснювального матеріалу, розвитку обміну інформацією та оцінки реакції суспільства.

Визначення від С. Катлипа, А. Сентера і Г. Брума розглядає PR як функцію управління, спрямовану на налагодження або підтримку взаємовигідних відносин між організацією та громадськістю, які визначають успіх чи невдачу організації.

Філіп А. Буар розглядає PR як поведінкову мораль групи, стратегію і технологію комунікацій, що представляє собою реальний застосунок

гуманітарних наук і спрямована на встановлення та підтримку товариських відносин.

Визначення від Пітера Р. Діксона підкреслює, що PR – це систематичні та цілеспрямовані зусилля з формування іміджу компанії, а не конкретного продукту. Це управлінська функція, яка оцінює громадську думку, взаємодіє з громадськими інтересами політики та тактики організації, реалізує програму дій та зв'язків з метою здобуття прихильності громадськості [3].

Розглядаючи наведені визначення, можна зазначити, що це поняття є динамічним і еволюційним, відкритим для розвитку і не виключає існування інших, раніше визначених підходів, намагаючись включити їх у свій зміст. У найширшому розумінні Public Relations – це управлінська практика, спрямована на встановлення взаємовигідних та гармонійних відносин між організацією та громадськістю, від якої залежить успішне функціонування цієї організації.

На основі аналізу майже п'ятисот дефініцій PR, Р. Харлоу, один із найвідоміших у світі спеціалістів у сфері Public Relations із США, сформував детальне визначення «зв'язків з громадськістю», яке розкриває їхні функції. Він описав PR як особливу управлінську функцію, спрямовану на формування та розвиток взаємовідносин, взаєморозуміння, взаємовизнання і співпрацю між організацією та її аудиторією. Крім того, вказав, що PR виконує завдання управління процесом вирішення проблем або конфліктних питань, допомагає керівництву зрозуміти громадську думку та реагувати на неї, визначає та акцентує відповідальність керівників у служінні інтересам суспільства, сприяє ефективній зміні відповідно до вимог часу, виступає як система передбачення тенденцій розвитку, використовуючи наукові методи, засновані на етичних нормах спілкування [4, с. 36].

Найбільш поширене уявлення про PR полягає в розгляді його як комплексу функцій менеджменту, а також контрольних і технічних завдань, спрямованих на розвиток стратегії організації, врахування сприйняття та оцінки дій тих, хто

утримує взаємовигідні стосунки з організацією для виконання її місії та цілей, а також реагування на їхню діяльність.

Сфера зв'язків з громадськістю тісно пов'язана з двома традиційними напрямками – маркетингом і менеджментом. Public Relations визначається як перетин цих двох сфер управління будь-якою організацією. Менеджмент визначає загальні та конкретні завдання, пов'язані з певними періодами функціонування організації, забезпечує єдність управління та організації, тоді як маркетинг додає напрям PR, спрямований на досягнення кінцевої мети - отримання прибутку. Незважаючи на різноманіття визначень, дослідники згодні в одному – діяльність в галузі Public Relations є невід'ємною частиною процесів комунікації між організацією та її цільовою аудиторією – громадськістю.

Розглянувши різні підходи до розуміння сутності PR, варто зазначити, що йому характерна певна структура, в якій можна виділити суб'єкти та об'єкти PR- діяльності.

Зазвичай суб'єктами PR-діяльності є особи (наприклад, прес-секретарі), служби та організації, створені спеціально (наприклад, служби зв'язків з громадськістю, інформації та реклами). Тобто це індивіди або групи, які мають професійні знання та навики, виконують конкретні дії, спрямовані на гармонізацію відносин з громадськістю та вносять зміни в процес формування іміджу суб'єкта PR, його стратегії та тактики [3].

Об'єктами PR-діяльності є індивіди чи групи, на які спрямовано вплив суб'єкта зв'язків з громадськістю з метою створення позитивного сприйняття. В ході взаємодії об'єкт може перетворитися на суб'єкта, оскільки часто виникає взаємодія та обмін інформацією. Вибір об'єкта залежить від цілей, які суб'єкт зв'язків з громадськістю переслідує.

Об'єктами зв'язків з громадськістю можуть бути органи влади, громадські організації, політичні партії, громадські рухи, засоби масової інформації, населення тощо.

Мета та завдання системи зв’язків з громадськістю в органах державної виконавчої влади та місцевого самоврядування полягають в постійному інформуванні громадськості про політику та повсякденну діяльність державного органу. Служби зв’язків з громадськістю цих органів мають надавати громадськості можливість висловлювати свої думки щодо нових важливих проєктів і планів перед прийняттям остаточних рішень.

Однією з основних функцій відділу зв’язків з громадськістю, який є структурним підрозділом органів державної виконавчої влади та місцевого самоврядування, є ведення комунікації з засобами масової інформації та місцевим населенням. Також відділ взаємодіє з існуючими інформаційними агентствами на відповідній території з метою досягнення цілі – формування та підтримання позитивного іміджу органу державного управління, його керівника та працівників, які працюють в органі державної влади [5, с. 411-412].

Основною метою прес-служб та інших державних підрозділів зв’язків з громадськістю є створення та утримання позитивного іміджу, впевненості та доброзичливого ставлення до дій та рішень державних органів влади. Відділи зв’язків з громадськістю здійснюють основні завдання, включаючи регулярне та оперативне надання інформації про діяльність владних органів, їх плани та досягнення.

Ці підрозділи виконують інформаційно-виховну функцію, спрямовану на просвітницьку роботу з питань законодавства, прав та різних аспектів повсякденної діяльності. Вони надають інформацію, що сприяє підвищенню рівня усвідомлення суспільства щодо діяльності владних структур. Також важливим аспектом роботи органів державної влади є проведення моніторингу громадської думки та інформування відповідальних осіб про реакцію суспільства на прийняті політичні рішення [6, с. 117].

Необхідно відзначити, що вплив на громадську думку є ключовим аспектом роботи служб зв’язків з громадськістю. Всі заходи та комунікаційні

ініціативи спрямовані на формування громадської думки, а також на переконання людей змінити своє ставлення чи підтримати існуючу точку зору громадськості [5, с. 417].

Прес-служби, відділи та служби зв'язків з громадськістю органів державної влади та місцевого самоврядування повинні пояснювати громадянам, як впливає політика влади, результати її діяльності та прийняті цільові програми на їхній рівень життя.

Ця діяльність стає доступною завдяки постійному контакту із громадськістю та засобами масової інформації. Працівники відповідних структурних підрозділів виконують роз'яснювальну роботу, спрямовану на висвітлення позитивних аспектів дій органів влади та коригування неправильної або неточної інформації про державний орган управління [6, с.119].

Шляхом аналізу функцій та завдань, які виконують відповідні служби зв'язків з громадськістю, можна визначити функціональні принципи роботи цих служб у сфері діяльності органів влади:

- інформування громадян про рішення, що ухвалюються органом влади, актуальні події і перспективи його діяльності;

- забезпечення гласності та відкритості у функціонуванні органу влади;

- сприяння виконанню законодавства;

- проведення аналізу та експертиза суспільно-політичних процесів, а також моніторинг ЗМІ;

- підтримка становлення інститутів громадянського суспільства.

Основні принципи інформаційних відносин в Україні закріплені у статті 2 Закону України «Про інформацію», «серед яких є:

- гарантованість права на інформацію;

- відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією;

- достовірність і повнота інформації;

- свобода вираження поглядів і переконань;

- правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації;

- захищеність особи від втручання в її особисте та сімейне життя» [7].

Згідно з позицією українського вченого Л. Полішкевича, взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю повинна базуватися на принципі партнерської рівності. Цей принцип передбачає застосування переговорного підходу до вирішення розбіжностей і суперечностей, що виникають у процесі взаємодії, а також визначає наявність механізмів і правових інструментів для врахування інтересів всіх зацікавлених сторін [8].

Взаємодія між органами влади та громадськістю часто носить демонстративний характер, спрямований на створення позитивного іміджу влади як відкритої, демократично налаштованої та готової до діалогу з громадянами. У цьому контексті громадські організації не завжди розглядаються як рівноправні партнери влади. Для досягнення ефективної взаємодії важливі такі фактори:

- громадська участь: у процесі ухвалення рішень важливо враховувати участь громадян у політичному процесі та враховувати інтереси різних верств суспільства;

- адекватне представництво: залучення до взаємодії тих представників громадськості, які мають безпосередній інтерес у вирішуваному питанні, а також там, де їхня участь може бути ефективною та плідною;

- сфокусованість на проблемах локального розвитку та на нагальних потребах громад;

- принцип субсидіарності: політичні рішення мають прийматися на рівні, якнайближчому до громадськості;

- відкритість: збільшення доступності та досяжності влади для громадян;

- прозорість: інформування громадськості про всі аспекти та результати діяльності органу місцевого самоврядування;

- системність і постійність, які повинні бути визначені у відповідних програмах взаємодії, оскільки така взаємодія не може бути ефективною при періодичних і спонтанних змінах напрямку [9].

Отже, для ефективної діяльності органи державної влади повинні керуватися сучасними демократичними принципами, такими як верховенство права, відкритість, законність, прозорість, ефективність, підзвітність, підконтрольність та відповідальність. Дотримання цих принципів повинне бути забезпечене відповідними структурними підрозділами організації, що відповідальні за взаємодію з громадськістю.

1.2. Форми та методи комунікаційної взаємодії суб'єктів владних повноважень з громадськістю

Взаємодія органів публічного управління з громадськістю у сфері комунікації є обов'язковою умовою для їхньої ефективної діяльності, побудованої на прозорості та відкритості. Згідно з сучасним світовим досвідом, лише при постійній та результативній взаємодії суб'єктів владних повноважень з громадськістю вони можуть ефективно виконувати свої обов'язки та користуватися підтримкою суспільства.

Така комунікативна взаємодія може приймати різні форми та здійснюватися за допомогою різних методів, враховуючи цілі та характер діяльності обох сторін, обсяг повноважень органів публічного управління та масштаб взаємодії (на загальнодержавному, регіональному, місцевому рівні; за участю громадських організацій чи індивідуальних громадян; масова чи індивідуальна комунікація).

На сучасному етапі суспільного розвитку науковці, серед іншого, виділяють такі сфери комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю:

- участь інститутів громадянського суспільства у формуванні та обговоренні нормативно-правових актів з питань, пов'язаних із суспільно-економічним розвитком держави, інтересів широких верств населення, а також прав і свобод людини та громадянина;

- здійснення громадського контролю за діяльністю органів публічного управління у вирішенні суспільно важливих питань через громадський моніторинг підготовки та виконання рішень, експертизу їх ефективності, а також подання експертних пропозицій органам влади;

- створення спільних консультативно-дорадчих та експертних органів, рад, комісій, груп з метою врахування громадської думки у формуванні та впровадженні державної політики;

- взаємодія між органами публічного управління та громадськими організаціями у сфері підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, включаючи питання ефективної взаємодії влади та громадськості, а також розвитку форм участі громадян у формуванні та впровадженні державної політики;

- проведення моніторингу та аналізу громадської думки органами публічного управління, забезпечення своєчасного публічного реагування на пропозиції та зауваження громадськості;

- реалізація спільних проектів із сфери інформаційної, аналітично-дослідницької та соціальної сфер [9, с. 7].

Залежно від організації взаємодії між органами публічного управління та громадськістю, а також характеру інформаційних потоків, існують різні типи публічної комунікації: інформування, консультування, діалог та партнерство.

Інформування – це тип комунікації, що передбачає однобічний потік інформації від органів публічного управління до громадськості. Органи управління повідомляють громадян про свою діяльність, прийняті рішення, програми та інші аспекти роботи. Така інформація може поширюватися через засоби масової інформації, інформаційні стенди, офіційні веб-сайти та інші засоби. Використовуючи даний тип публічної комунікації, суб’єкти владних повноважень ставлять за мету забезпечити громадськість актуальною і достовірною інформацією, сприяти прозорості та розумінню їх діяльності.

Консультування являє собою двосторонній обмін інформацією між органами влади і громадськістю. Громадяни можуть надавати свої пропозиції, висловлювати власні погляди, а органи управління надають консультації чи роз’яснення щодо прийняття рішень. Консультування може відбуватися через

громадські слухання, участь у комісіях, соціологічні дослідження та інші форми обміну думками. Метою консультування є створення можливості для громадян впливати на процес ухвалення рішень, обмінюватися ідеями та отримувати необхідну інформацію.

Діалог представляє собою взаємну комунікацію, де органи влади і громадськість взаємодіють, обмінюючись думками, ідеями та поглядами на питання, що стосуються громади. Він може відбуватися через зустрічі, громадські слухання, прес-конференції та інші платформи. Його метою є забезпечення відкритості та продуктивного діалогу, враховуючи думки та погляди громадськості у процесі ухвалення рішень.

Партнерство передбачає тісне співробітництво між органами влади та громадськістю на всіх етапах прийняття рішень. Громадські організації можуть бути включені в процес прийняття рішень та взяти участь у реалізації проектів. Партнерство може проявлятися у вигляді суспільних договорів, соціальних замовлень та інших спільних ініціатив. Метою даного типу публічної комунікації є створення партнерських відносин для спільного вирішення проблем і покращення якості управління за участю громадськості.

Ці форми комунікації розкривають широкий спектр можливостей для ефективної взаємодії органів публічного управління та громадськості в різних сферах діяльності.

Водночас можна виділити декілька методів впливу через комунікацію, які використовуються, зокрема, у практиці публічного управління. Серед них:

1. Інформування – надання об’єктивної та повної інформації громадськості про події, рішення та діяльність органів управління. Для ефективності така інформація повинна відповідати конкретним правилам: бути змістовною, лаконічною, чіткою, зрозумілою та доступною; форма подання – коректною та тактовною. Метою даного методу є створення прозорості, забезпечення розуміння серед громадян та зменшення невизначеності.

2. Пояснення – розкриття суті рішень та політик, надання додаткового контексту для зрозуміння прийнятих рішень. В практичній реалізації використовуються такі різновиди пояснення, як коментарі, тлумачення, переказування і спрощення. Їх використовують з метою уникнення непорозумінь, сприяння кращому розумінню прийнятих управлінських рішень.

3. Переконування – застосування аргументів та логічних доказів для переконання громадськості у правильності та доцільності обраних стратегій чи дій. Здійснюється через вплив на свідомість, почуття та волю людей для формування свідомої участі у виконанні завдань. Ефективність переконування залежить від авторитету того, хто переконує, вагомості аргументів та емоційного стану адресата. Даний метод використовується для отримання підтримки громадськості, формування позитивного ставлення до прийнятих рішень.

4. Поради і пропозиції – активне врахування думок, порад та пропозицій громадськості в процесі прийняття управлінських рішень. Вони особливо ефективні, коли надходять від компетентних осіб та викладені в простій і зрозумілій формі для виконавців. Метою даного методу є залучення громадськості до формування стратегій, поліпшення якості управлінських рішень.

З метою покращення класифікації та більшої конкретизації форм комунікативної взаємодії між органами публічного управління та громадськістю, а також для їх більш структурованого представлення, В. Пісоцький пропонує свій підхід до класифікації форм та способів комунікативної активності [10, с. 243-244]. Він використовує два виміри, що дозволяють розробити універсальну класифікацію, яка враховує способи та масштаби комунікативної взаємодії:

1. За способом взаємодії:

- безпосередня;

- опосередкована (технічно або соціально);

- змішана комунікація.

2. За масштабом комунікації:

- міжособистісна;

- групова;

- масова.

Таким чином, структуровані за даними характеристиками форми комунікативної взаємодії можна розподілити на дев’ять груп, що вказані у таблиці 1.1.

«Таблиця 1.1.»

Форми комунікативної взаємодії органів публічного управління і громадськості (за В. Пісоцьким)			
Види комунікації	Безпосередня комунікація	Змішана безпосередня та опосередкована комунікація	Опосередкована комунікація
Міжособистісна комунікація	- неформальний обмін думками; - особистий прийом громадян; - засідання громадської ради; - засідання «круглого столу»;	- «гаряча лінія»; - розсилання повідомлень (листів) (у т.ч. електронною поштою);	- подання звернень, запитів (у т.ч. через веб- сайт); - розсилання ЗМІ;
Групова комунікація	- загальні збори громадян; - внесення місцевих ініціатив;	- консультації з громадськістю; - проведення громадської експертизи; - подання петицій; - видання та поширення листівок, буклетів;	- повідомлення у соціальних мережах, блогах; - розсилання ЗМІ;

Масова комунікація	- громадські слухання; - мітинги та інші масові заходи;	- флешмоб; - проведення референдуму; - проведення соціологічного опитування;	- повідомлення на інформаційних стендах; - повідомлення на носіях зовнішньої реклами (біл-борди, сітілайти, стікери тощо); - графіті; - повідомлення на веб-сайтах; - розсилання ЗМІ; - повідомлення у ЗМІ.

Джерело: [10, с. 243-245]

Міжособистісна комунікація передбачає взаємодію між суб'єктами, які взаємно ідентифікують один одного. Групова комунікація відбувається у межах певних груп, члени яких об'єднані спільними ідеями, ставленням до певних явищ і процесів тощо. Масова комунікація відбувається у межах гетерогенної, розсіяної аудиторії.

Безпосередня групова комунікація має на меті обмін інформацією між органами публічного управління та певними соціальними групами. Це може включати загальні збори громадян, внесення місцевих ініціатив, під час яких породжуються ідеї, обговорюються питання, проводяться консультації та спрямоване розповсюдження інформації серед цільових груп.

Відповідно до норм Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» «загальні збори – зібрання всіх чи частини жителів села (сіл), селища, міста для вирішення питань місцевого значення. Вони проводяться за місцем проживання і є формою безпосередньої участі мешканців у вирішенні місцевих питань. Рішення, прийняті на цих зборах, враховуються органами місцевого самоврядування в їх діяльності. Порядок проведення загальних зборів громадян за місцем проживання визначається законом та статутом територіальної

громади» [11]. Цей механізм взаємодії надає можливість ефективного обміну інформацією, висловлення поглядів, а також формування спільних стратегій і рішень. Важливість загальних зборів полягає в їхній здатності забезпечувати демократичність, враховувати думку громадян та стимулювати активну участь в прийнятті рішень.

Закон України «Про місцеве самоврядування» зазначає, що «місцеві ініціативи дають право членам громади ініціювати розгляд будь-якого питання, віднесеного до відання місцевого самоврядування на рівні місцевої ради. Порядок внесення місцевої ініціативи визначається представницьким органом місцевого самоврядування або статутом територіальної громади з урахуванням вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності». Місцева ініціатива, внесена на розгляд ради у встановленому порядку, підлягає обов'язковому розгляду на відкритому засіданні ради за участю членів ініціативної групи з питань місцевої ініціативи» [11]. Місцеві ініціативи виступають не лише як інструмент комунікації, але і як засіб створення спільного відчуття власної громадської відповідальності та активної участі у формуванні середовища для змін та покращень.

Варто звернути увагу на відсутність обмеження для осіб брати участь у здійсненні муніципальної влади залежно від терміну проживання у цій місцевості. Ця особливість дозволяє впливати на місцеву владу громадянам незалежно від того, скільки часу вони є членами цієї громади.

Такі форми безпосередньої масової комунікації, як громадські слухання та мітинги, вимагають системної організації та засновані на безпосередніх контактах комунікаторів (наприклад, представників органів управління) з широкою аудиторією. «Громадські слухання, як право територіальної громади, дозволяють зустрічатися з депутатами відповідної ради та посадовими особами місцевого самоврядування, під час яких члени територіальної громади можуть

заслуховувати їх, порушувати питання та вносити пропозиції щодо питань місцевого значення, що належать до відання місцевого самоврядування. Вони проводяться не рідше одного разу на рік, а пропозиції, які вносяться за результатами їх проведення, підлягають обов'язковому розгляду органами місцевого самоврядування. Сам порядок організації та проведення громадських слухань визначається статутом відповідної територіальної громади» [11].

Форми змішаної міжособистісної взаємодії включають у себе органічне поєднання безпосередніх та опосередкованих контактів між взаємодіючими сторонами. Це може стосуватися, наприклад, таких механізмів, як «гаряча лінія» або розсилання повідомлень до органів публічного управління (як традиційно, так і електронною поштою).

В Законі України «Про звернення громадян» передбачено, що «громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення. Звернення громадян може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою. «Гаряча лінія» є засобом комунікації, який використовує прямий зв'язок з конкретним організаційним і технічним забезпеченням. Цей засіб використовується для оперативного передавання повідомлень, отримання консультацій або інформаційних послуг через телефонний зв'язок або електронну пошту. Письмове звернення надсилається поштою або передається

громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення)» [12].

Змішана групова комунікація може включати консультації органів публічного управління з громадськістю, проведення громадської експертизи та громадського моніторингу, подання петицій, видання та розповсюдження інформаційних матеріалів. Ця форма взаємодії може бути як безпосереднім діалогом влади з представниками зацікавлених груп, так і опосередкованою через експертів або представників соціальних груп, а також через інформаційні матеріали.

Консультації з громадськістю мають на меті залучення громадян до управління справами держави, регіонів, територіальних громад, надання доступу до інформації про діяльність органів публічного управління, а також забезпечення прозорості та відкритості в їхній діяльності. «Проведення консультацій з громадськістю має сприяти налагодженню системного діалогу органів виконавчої влади з громадськістю, підвищенню якості підготовки рішень з важливих питань державного і суспільного життя з урахуванням громадської думки, створенню умов для участі громадян у розробленні проектів таких рішень. Результати консультацій з громадськістю враховуються при прийнятті рішень органами влади» [13].

Однак багато вітчизняних науковців вважають, що громадські консультації мають лише формальний, «показовий» характер і не завжди призводять до конкретних результатів. Зокрема С. Іщук зазначає, що порядок проведення консультацій з громадськістю в умовах сучасної діяльності владних інститутів є суто формальним атрибутом і реалізується органами виконавчої влади виключно бюрократичним способом [9, с. 6].

Варто відзначити, що консультації не мають сили нормативного акту і не супроводжуються державним примусом. Таким чином, вони не покладають на себе владну функцію, а лише сприяють прийняттю правильного та оптимального рішення. Ця особливість створює значні труднощі для громадських консультацій, оскільки органи влади враховують, але не зобов'язані приймати рішення, яке висловлює громадська думка. У недемократичній державі вага голосу громадян стає незначною, і самі консультації можуть зводитися до формального процесу без реального впливу.

Водночас існують ризики виникнення випадків недобросовісного консультування, коли зацікавлені особи, намагаючись дискредитувати владу під час політичних протиріч, використовують цю форму участі для захисту своїх власних недержавницьких інтересів. Важливо відзначити, що штучні масові відправлення кореспонденції посадовим та службовим особам органів публічної влади досить часто виявляються і не у всіх випадках здійснюють вплив. З цією метою для маскування організованої громадської кампанії під природну стурбованість громадян, використовують технології, що створюють «ефект спонтанності» [14].

Окрім проведення консультацій з громадськістю, важливу роль у впливі на прийняття державних рішень і роботу органів публічної влади відіграють громадські ради. Вони формуються при державних установах для сприяння їх діяльності, надання допомоги при ухваленні рішень та встановленні співпраці між публічною владою і громадянським суспільством. Є об'єктивним процес переміщення частини соціальних та інших функцій від державних інституцій до громадського сектору. Однак, з огляду на обмежені матеріальні ресурси держави, потенціал громадського сектору використовується недостатньо і вимагає стимулювання. Таким чином, ефективна робота органів державної влади повинна бути спрямована на створення умов для сприяння діяльності громадянського суспільства, включаючи активне використання

консультаційних механізмів та їх залучення для вирішення ключових завдань держави [15, с. 235].

У постанові Кабінету Міністрів України зазначено, що громадські ради є тимчасовими консультативно-дорадчими органами, утвореними для сприяння участі громадськості у формуванні та реалізації державної, регіональної політики [16].

Громадські ради, виступаючи як посередник між громадою та владними структурами, сприяють не лише обміну інформацією, а й активній участі громадян у прийнятті рішень. Вони створюють можливість для громадськості вільно висловлювати свої думки та впливати на розвиток свого соціального середовища.

Водночас, для проведення громадськими радами та інститутами громадянського суспільства аналізу і оцінки діяльності органів виконавчої влади, ефективності прийняття і виконання ними своїх рішень, а також для підготовки пропозицій щодо розв’язання суспільно значущих проблем, функціонує громадська експертиза [17]. Вона є ключовим елементом демократичного управління, сприяючи широкому залученню громадян до процесів управління та забезпеченню різноманітності голосів у формуванні важливих рішень.

Відповідно до норм чинного законодавства «петиція представляє собою колективну вимогу громадян, яка подається до владних органів для розгляду. Громадяни можуть звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об’єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції. Для створення електронної петиції її автор (ініціатор) заповнює спеціальну форму на офіційному веб-сайті органу, якому вона адресована, або веб-сайті громадського об’єднання, яке здійснює збір підписів

на підтримку електронних петицій та розміщує текст електронної петиції. Електронна петиція, адресована відповідно Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, розглядається у порядку, встановленому цією статтею, за умови збору на її підтримку не менш як 25000 підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дня оприлюднення петиції. Розгляд електронної петиції здійснюється невідкладно, але не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду» [12].

Народні петиції є відносно новим видом впливу громадськості на органи публічного управління, що вперше був започаткований у Великобританії.

О. Зарічний висуває ідею встановлення можливості подання петиції щодо відставки виборцями обраної посадової особи. Він пропонує механізм, за якого при досягненні необхідної підтримки від виборців на певній території автоматично призначаються повторні вибори. За цим підходом особа, яка підлягає відставці, має право брати участь у нових виборах на загальних підставах. Вчений аргументує, що такий механізм спрямований на легітимізацію державної влади, запобігання масовим протестам та революційним дестабілізаціям, а також впровадження принципу громадського контролю та забезпечення ефективної діяльності та відповідальності обраних посадових осіб. Ця ініціатива націлена на зміцнення демократичних процесів і забезпечення активної участі громадян у формуванні владних структур [18, с. 140].

Змішана масова комунікація, на відміну від попередніх форм, не має чітко визначеної цільової спрямованості та активно спрямована на максимальне залучення представників громадськості. Прикладами цього підходу є проведення референдумів на різних рівнях, соціологічні дослідження, що відображають взагалі прийняте громадське ставлення до конкретних проблем.

Новим інструментом в цьому контексті є флешмоб, що визначається своєю масовістю, відсутністю особистих виявів та відмовою від документування.

Політичний флешмоб відрізняється від його класичного варіанту своєю основною метою, якою є вираження певної суспільно значущої позиції. Такий вид комунікативної активності виконує комунікативну, організаційну, реформістську та експресивну функції.

Референдум, як інструмент зв'язку з громадськістю суб'єктів владних повноважень, є формою демократичного виявлення волі народу. Це дозволяє громадянам активно брати участь у прийнятті рішень про ключові питання, такі як зміни в конституції, введення нових законів чи рішення про важливі суспільні питання.

Один із основних принципів референдуму полягає в тому, що владні повноваження перебувають під контролем народу, адже саме населення вирішує, чи приймати той чи інший правовий акт чи зміни до нього. Це забезпечує більшу легітимізацію прийнятих рішень, оскільки вони відображають волю більшості громадян. Залежно від предмету та територіального охоплення можна виділити всеукраїнський та місцевий референдуми.

Згідно із законодавчими положеннями «всеукраїнський референдум є формою безпосередньої демократії в Україні, способом здійснення влади безпосередньо українським народом, що полягає у прийнятті (затвердженні) громадянами України рішень шляхом голосування у випадках і порядку, встановлених Конституцією України та цим Законом. Суб'єктами ініціювання даного референдуму є український народ та Верховна Рада України, а призначення здійснюється Президентом України та Верховною Радою України» [19].

Народна правотворча ініціатива визначається як вираження права громадян виступати суб'єктом процесу формування законодавства, що здійснюється колективно та обов'язково передбачає розгляд внесеного проекту нормативно-

правового акту представницьким органом публічної влади або виборчим корпусом у всенародному референдумі [20, с.142].

В. Федоренко вбачає можливість удосконалення існуючого інституту народної ініціативи щодо проведення всенародного референдуму. Він висловлює думку, що потрібно встановити різні кількісні та інші вимоги для її реалізації, залежно від предмета загальнонаціонального голосування і юридичної сили прийнятого рішення. Зокрема, коли народна ініціатива стосується проєкту нормативно-правового акту, такого як закон, то кількість громадян, які збирають підписи на підтримку голосування, повинна становити від 1,5 до 3 мільйонів осіб. Це відноситься до звичайного закону України, однак у разі якщо ініціатива стосується іншого юридичного рішення, не пов'язаного з нормативно-правовим актом, то народна ініціатива може бути реалізована за умови збору від 0,5 до 1 мільйона підписів громадян [21].

Законодавець зазначає, що «місцевий референдум є засобом вирішення місцевих питань шляхом прямого волевиявлення територіальної громади. Його предметом може бути будь-яке питання, що входить до компетенції місцевого самоврядування. Рішення, ухвалені місцевим референдумом, є обов'язковими для виконання на відповідній території. Порядок призначення та проведення місцевого референдуму визначається законом про референдуми» [11].

Отже, референдуми виступають засобом активної комунікації між суб'єктами владних повноважень та громадськістю, що сприяє створенню більш демократичного та легітимного процесу ухвалення рішень в суспільстві.

Форми опосередкованої комунікації в сучасному світі швидко модернізуються, враховуючи сучасні тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. Розсилання повідомлень засобам масової інформації розглядається як ефективна форма комунікації на міжособистісному, груповому та масовому рівнях. Крім того, залишаються актуальними традиційні форми комунікативної діяльності, такі як звернення та запити, які можуть

використовуватися, зокрема, за допомогою веб-сайтів. Такий підхід дозволяє ефективно взаємодіяти та обмінюватися інформацією на різних рівнях, враховуючи сучасні технології. Це може включати прес-релізи, брифінги, інтерв'ю та інші форми співпраці.

Варто відзначити, що більшість інформації про органи публічного управління, їх повноваження та діяльність знаходиться в мережі інтернет, зокрема на офіційних сайтах та сторінках у соціальних мережах даних органів.

Офіційні сайти надають детальну та достовірну інформацію щодо діяльності органів влади, їхніх функцій, структури, законів та регулювання. Дані сайти забезпечують можливість подання петицій, скарг та звернень через онлайн-форми, що сприяє залученню громадськості та забезпечує прозорість в роботі владних органів. Розділи з новинами та оголошеннями дозволяють оперативно інформувати громадськість про події, рішення та реформи.

Схожі функції в частині інформування виконують соціальні мережі (Facebook, Instagram, Telegram тощо). Активна присутність у соціальних мережах забезпечує доступність інформації для широкої аудиторії. Це включає розміщення інформації про події, новини, оновлення та можливість коментування. Водночас дана форма зв'язків з громадськістю забезпечує можливість коментування, отримання відгуків та особистих повідомлень, що сприяє двосторонній комунікації між владою та громадою.

Важливо, щоб інформація була доступною та зрозумілою для громадськості, сприяючи відкритості та прозорості в роботі органів влади. Оновлення контенту на сайтах та соціальних мережах має відбуватися регулярно для підтримки інтересу громадськості та актуальності інформації. Відкритий зворотній зв'язок через коментарі, особисті повідомлення та опитування, допомагає ознайомитись з думками громадськості та реагувати на них, що створює позитивний образ та підвищує рівень довіри до владних органів.

Все більшої популярності набирає така форма інформування громадськості, як створення відео матеріалів, що пояснюють ключові аспекти діяльності органів влади, важливі рішення та проекти. Окрім офіційних сайтів та соціальних мереж, дані відео розміщуються на популярних платформах, зокрема таких як YouTube.

Доволі прогресивною формою комунікації з громадськістю є залучення впливових осіб в соціальних мережах (інфлюенсерів) для підтримки та поширення інформації. Інфлюенсери можуть мати велику аудиторію, що дозволяє ефективно доносити повідомлення до широкого кола людей. Взаємодія з впливовими особами в соціальних мережах може значно розширити аудиторію та підвищити рівень довіри. Однак дана форма мало адаптована до українських реалій та, як наслідок, дуже рідко застосовується. Використання інфлюенсерів для донесення інформації може стати об’єктом багатьох ризиків, особливо в умовах інформаційної війни та відсутності сформованого інституту «ділової репутації». Оскільки інфлюенсери можуть бути використані для розповсюдження неправдивої чи спотвореної інформації, що може сприяти маніпуляції громадською думкою. Водночас, якщо інфлюенсер стає об’єктом скандалу чи виявляється в пропаганді фейкових новин, це може призвести до втрати довіри його аудиторії. В умовах інформаційної війни інфлюенсери можуть бути піддані кіберзагрозам, що може вразити їхню безпеку та надійність. Для зменшення цих ризиків, важливо встановити етичні стандарти для інфлюенсерів, прозоро вказувати на спонсорські відносини та розвивати систему перевірки достовірності інформації.

Ці заходи сприяють не тільки інформуванню громадськості, але й забезпечують інтерактивність, що сприяє більш ефективній комунікації та взаєморозумінню між органами влади та громадськістю.

Узагальнюючи вищевикладене, можна дійти висновку, що сучасні форми комунікації активно адаптуються під впливом технологій та змін суспільства,

що сприяє розвитку більш відкритого та доступного обміну інформацією між органами влади та громадськістю.

1.3. Нормативно-правове регулювання зв'язків з громадськістю в Україні

Комунікативна діяльність у сфері публічного управління в Україні регулюється значною кількістю законодавчих та нормативно-правових актів. З одного боку, це забезпечує детальне унормування багатьох аспектів цієї діяльності, однак з іншого – воно призводить до надмірної «зарегульованості» та штучного ускладнення інформаційно-комунікативної сфери загалом.

Зі збільшенням кількості законів у цій сфері деякі з них можуть повторюватися або утворювати суперечності один з одним. Україна вже тривалий час розглядає можливість створення єдиного Інформаційного кодексу, який вирішував би ці питання, але проекти такого кодексу досі не розглядалися Верховною Радою України. Також обговорюється низька ефективність чинного законодавства у цій сфері через декларативність деяких положень, які не були або не можуть бути втілені на практиці через проблеми правового нігілізму та інші обставини.

Під час здійснення комунікативної діяльності у публічному управлінні необхідно керуватися положеннями Конституції України, Цивільного кодексу, ряду законів України та інших актів, які визначають основні принципи інформаційної діяльності загалом та комунікативної діяльності у сфері публічного управління зокрема. Вони також регулюють питання функціонування засобів масової інформації, комунікації в умовах розвитку інформаційного суспільства тощо.

Основним принципом для інформаційно-комунікативної сфери, визначеним у Конституції України, є стаття 34. Вона гарантує кожному право на свободу думки і слова, вільне висловлення поглядів та переконань, а також свободу збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію на свій вибір. Проте це право обмежується законом у випадках, пов'язаних з

національною безпекою, територіальною цілісністю, громадським порядком, запобіганням злочинам, охороною здоров'я, захистом репутації та прав інших осіб, а також для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя.

Додаткові положення Конституції України, що стосуються комунікативної діяльності в публічній сфері, включають:

- статтю 32, яка гарантує невтручання у особисте і сімейне життя, зазначаючи обмеження збирання, зберігання та поширення конфіденційної інформації за відсутності згоди особи або в інтересах національної безпеки;

- статті 38 та 40, які гарантують громадянам право брати участь в управлінні державними справами, звертатися до органів влади та вимагати відповіді на свої звернення;

- статтю 50, яка забезпечує право на вільний доступ до інформації про стан довкілля та якість продуктів і предметів побуту, а також право на поширення цієї інформації;

- статтю 57, яка визначає, що закони та інші нормативно-правові акти, які визначають права і обов'язки громадян, мають бути доведені до відома населення [22].

Ці положення спрямовані на забезпечення свободи слова та доступу до інформації, з урахуванням необхідних обмежень для забезпечення національної безпеки та прав інших громадян.

Цивільний кодекс України визначає різні аспекти особистих та майнових відносин, включаючи цивільні відносини, які виникають під час комунікацій у публічній сфері. Основна увага приділяється статті 200, де «інформація» розглядається як нематеріальне благо. Згідно з цією статтею, «інформацією вважаються будь-які дані чи відомості, що можуть бути збережені на матеріальних носіях або в електронному вигляді. Суб'єкт відносин у сфері інформації має право на усунення порушень його прав та компенсацію шкоди відповідно до закону. Стаття 277 встановлює принципи спростування

недостовірної інформації, надаючи особі право на відповідь та спростування такої інформації. Стаття 278 забороняє поширення інформації, яка порушує особисті немайнові права. Стаття 302 визначає принципи реалізації права на інформацію, зокрема, визначаючи право фізичної особи на збір, зберігання, використання і поширення інформації, за винятком випадків, передбачених законом і в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини» [23].

Діючі нормативні акти в Україні, які прямо або опосередковано стосуються питань інформаційної та комунікативної діяльності у сфері публічної сфери, можна умовно розділити на три основні групи:

1) закони, що встановлюють загальні організаційно-правові рамки для цієї діяльності;

2) закони, які стосуються діяльності засобів масової інформації;

3) закони, які регулюють здійснення цієї діяльності з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації регулюються Законом України «Про інформацію». Даний закон визначає основні засади інформаційної діяльності в Україні (зокрема, основні напрями державної інформаційної політики), види інформації, основні засади діяльності журналістів, засобів масової інформації та їх працівників, передбачено відповідальність за порушення законодавства про інформацію.

Відповідно до статті 3 Закону України «Про інформацію» «основними напрямами державної інформаційної політики є:

- забезпечення доступу кожного до інформації;

- забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації;

- створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства;

- забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень;

- створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування;

- постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів;

- забезпечення інформаційної безпеки України;

- сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору» [7].

Закон України «Про звернення громадян» «регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення. В Законі передбачено загальні положення щодо роботи зі зверненнями громадян, конкретизовано порядок розгляду звернень громадян, передбачено відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян» [12].

Закон України «Про захист персональних даних», «регулює правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних. Цей Закон поширюється на діяльність з обробки персональних даних, яка здійснюється повністю або частково із застосуванням автоматизованих засобів,

а також на обробку персональних даних, що містяться у картотеці чи призначені до внесення до картотеки, із застосуванням неавтоматизованих засобів» [24].

Закон України «Про доступ до публічної інформації» «встановлює правила надання доступу до інформації, що належить суб'єктам владних повноважень та іншим розпорядникам публічної інформації. Цей закон має на меті забезпечення прозорості владних структур та створення механізмів для реалізації права на отримання публічної інформації кожним громадянином. Він регулює умови доступу до різних видів публічної інформації, включаючи обмежений доступ, та визначає учасників відносин у сфері доступу до цієї інформації. Закон також встановлює порядок використання права на доступ до публічної інформації через інформаційний запит та визначає процедуру оскарження рішень чи бездіяльності постачальників публічної інформації» [25].

Закон України «Про медіа» «спрямований на забезпечення реалізації права на свободу вираження поглядів, права на отримання різнобічної, достовірної та оперативної інформації, на забезпечення плюралізму думок і вільного поширення інформації, на захист національних інтересів України та прав користувачів медіа-сервісів, регулювання діяльності у сфері медіа відповідно до принципів прозорості, справедливості та неупередженості, стимулювання конкурентного середовища, рівноправності і незалежності медіа та визначає правовий статус, порядок формування, діяльності та повноваження Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення (далі - Національна рада).

Даним законом серед іншого закріплені такі основні завдання державної політики у сфері медіа, як забезпечення достовірності та збалансованості подання інформації, гарантування вільного і відкритого обговорення суспільно важливих проблем, політична, економічна та ідеологічна багатоманітність, забезпечення свободи діяльності у сфері медіа, захист суб'єктів у сфері медіа від тиску з боку органів державної влади, органів місцевого самоврядування, а

також створення умов для задоволення та забезпечення інформаційних і культурних прав та потреб громадян України» [26].

З метою задоволення інформаційних потреб суспільства, залучення громадян до обговорення та вирішення найважливіших соціально-політичних питань, забезпечення національного діалогу, сприяння формуванню громадянського суспільства створюється Суспільне медіа України. Закон України «Про суспільні медіа України» створює правові основи діяльності Суспільного медіа України, визначає засади діяльності Національної суспільної телерадіокомпанії України [27].

Закон України «Про державну підтримку медіа, гарантії професійної діяльності та соціальний захист журналіста» визначає правові, економічні, організаційні засади державної підтримки медіа та соціального захисту журналістів. Як складова частина законодавства України про свободу слова та інформаційну діяльність, цей Закон посилює систему правового регулювання в інформаційній сфері [28].

Варто звернути увагу, що Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки» було затверджено Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки. Даний закон зазначає, що «одним з головних пріоритетів України є прагнення побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвиткові та підвищуючи якість життя» [29].

Разом з цим правові положення щодо регулювання комунікативної діяльності в сфері публічного управління містяться у численних підзаконних

нормативно-правових актах, таких як укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України та інші.

Постановою Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» затверджені Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики та Типове положення про громадську раду при міністерстві, іншому центральному органі виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міській, районній, районній у мм. Києві та Севастополі державній адміністрації [13, 16].

Водночас, Кабінет Міністрів України затвердив Порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади, який «визначає процедуру сприяння проведенню інститутами громадянського суспільства та громадськими радами, утвореними відповідно до Типового положення про громадську раду при міністерстві, іншому центральному органі виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міській, районній, районній у мм. Києві та Севастополі державній адміністрації, громадської експертизи діяльності центральних і місцевих органів виконавчої влади (далі - орган виконавчої влади)» [17].

Постанова Кабінету Міністрів України «Про Порядок публікації інформації про діяльність органів виконавчої влади в Інтернеті» від 04.01.2002 № 3 визначає способи та засоби розміщення інформації про роботу органів виконавчої влади в Інтернеті [30].

Крім того, постанова Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості в формуванні та реалізації державної політики» від 03.11.2010 № 996 «встановлює основні вимоги до організації та проведення консультацій з громадськістю органами виконавчої влади. Згідно зі статтею 3 цієї постанови, консультації з громадськістю проводяться щодо питань, пов’язаних із

суспільно-економічним розвитком держави, захистом прав і свобод громадян, задоволенням їх політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів» [31].

Указ Президента України «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» від 05.05.2011 № 547/2011 «визначив основні заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації з боку Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, центральним органам виконавчої влади, районним державним адміністраціям» [32].

Водночас, правовідносини щодо забезпечення участі громадян у діяльності органів державної влади регулюються міжнародними нормативними документами, що ратифіковані Верховною Радою України, серед яких можна виділити наступні:

- Загальна Декларація прав людини (ратифікована у 1950 році);

- Європейська Хартія місцевого самоврядування (ратифікована 15.07.1997);

- Конвенція про захист прав людини та основних свобод (Європейська конвенція з прав людини, ратифікована 17.07.1997);

- Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, які стосуються довкілля (ратифікована 06.07.1999).

Таким чином, в Україні нормативно-правове регулювання зв’язків з громадськістю здійснюється за допомогою великої кількості законів та підзаконних нормативно-правових актів, що закріплюють прозорі та ефективні механізми комунікації між владою та суспільством. За допомогою цих актів забезпечується відкритість, підзвітність та взаємодія владних структур з громадськістю, сприяючи тим самим розвитку демократичного суспільства в Україні.

РОЗДІЛ 2.
СУЧАСНИЙ СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК КОМУНІКАЦІЙНОГО АСПЕКТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ (НА ПРИКЛАДІ ДЕРЖАВНОЇ ІНСПЕКЦІЇ АРХІТЕКТУРИ ТА МІСТОБУДУВАННЯ УКРАЇНИ)

2.1 Аналіз діяльності Державної інспекції архітектури та містобудування України

Для отримання вичерпного уявлення про особливості зв'язків з громадськістю в Державній інспекції архітектури та містобудування України, важливо детально дослідити її структуру, завдання, повноваження та правові засади діяльності як центрального органу виконавчої влади.

Державна інспекція архітектури та містобудування України (ДІАМ) є «центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Віце-прем'єр-міністра з відновлення України - Міністра розвитку громад, територій та інфраструктури і який реалізує державну політику з питань державного архітектурно-будівельного контролю та нагляду» [33].

Державна інспекція архітектури та містобудування України у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства.

Основним завданням Державної інспекції архітектури та містобудування України є «реалізація державної політики з питань державного архітектурно-будівельного контролю та нагляду, а саме:

- підготовка та внесення на розгляд Міністра пропозицій щодо забезпечення формування державної політики з питань державного архітектурно-будівельного контролю та нагляду;

- здійснення в межах повноважень, визначених законом, державного архітектурно-будівельного контролю за дотриманням замовниками, підприємствами, що надають технічні умови щодо інженерного забезпечення об’єкта будівництва, архітекторами та іншими проектувальниками, підрядниками, експертами, експертними організаціями та відповідальними виконавцями робіт, інженерами-консультантами, власниками будівель та лінійних споруд вимог законодавства у сфері містобудівної діяльності, будівельних норм, стандартів і правил під час виконання підготовчих та будівельних робіт;

- здійснення державного архітектурно-будівельного нагляду за дотриманням вимог законодавства у сфері містобудівної діяльності, будівельних норм, стандартів і правил територіальними органами ДІАМ, уповноваженими органами містобудування та архітектури, структурними підрозділами Київської та Севастопольської міських держадміністрацій та виконавчими органами сільських, селищних, міських рад з питань державного архітектурно-будівельного контролю, іншими органами, що здійснюють контроль у сфері містобудівної діяльності, під час провадження ними містобудівної діяльності;

- ліцензування видів господарської діяльності з будівництва об’єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об’єктів із середніми (СС2) та значними (СС3) наслідками, та здійснення контролю за додержанням суб’єктами господарювання ліцензійних умов провадження видів господарської діяльності з будівництва об’єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об’єктів із середніми (СС2) та значними (СС3) наслідками;

- виконання дозвільних та реєстраційних функцій у будівництві у визначених законодавством випадках» [33].

Відповідно до покладених завдань Державна інспекція архітектури та містобудування України «здійснює такі повноваження:

1) узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до її компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів Мінінфраструктури і в установленому порядку подає їх Міністру;

2) проводить перевірки:

- відповідності виконання підготовчих та будівельних робіт вимогам будівельних норм, стандартів і правил, затвердженим проектним вимогам, рішенням, технічним умовам, своєчасності та якості проведення передбачених нормативно-технічною та проектною документацією зйомки, замірів, випробувань, а також ведення журналів робіт, наявності в передбачених законодавством випадках паспортів, актів і протоколів випробувань, сертифікатів та іншої документації;

- відповідності будівельних матеріалів, виробів і конструкцій, що використовуються під час будівництва об’єктів, вимогам стандартів, норм і правил згідно із законодавством;

- дотримання порядку обстеження та паспортизації об’єктів, а також здійснення заходів щодо забезпечення надійності та безпеки під час їх експлуатації;

- додержання суб’єктами господарювання ліцензійних умов провадження видів господарської діяльності з будівництва об’єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об’єктів із середніми (СС2) та значними (СС3) наслідками;

- дотримання архітекторами, інженерами-проектувальниками, експертами, іншими відповідальними виконавцями вимог законодавства, будівельних норм, стандартів і правил, вимог щодо відповідності кваліфікаційних сертифікатів (сертифікатів) класу наслідків (відповідальності) об’єктів, що визначені кваліфікаційними вимогами для відповідної або нижчої категорії працівників;

- законності рішень у сфері містобудівної діяльності, прийнятих об’єктами нагляду;

- дотримання вимог законодавства у сфері містобудування підприємствами, що надають технічні умови щодо інженерного забезпечення об’єкта будівництва, архітекторами та іншими проектувальниками, підрядниками, експертами, експертними організаціями та відповідальними виконавцями робіт, інженерами-консультантами, власниками будівель та лінійних споруд і замовниками;

2^{1}) здійснює державний ринковий нагляд у межах сфери своєї відповідальності;

3) видає обов’язкові до виконання приписи щодо:

- усунення порушень вимог законодавства у сфері містобудівної діяльності, будівельних норм, стандартів і правил;

- зупинення підготовчих та будівельних робіт;

- усунення порушень вимог законодавства у сфері містобудівної діяльності об’єктами нагляду;

- усунення порушень ліцензійних умов провадження видів господарської діяльності з будівництва об’єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об’єктів із середніми (СС2) та значними (СС3) наслідками;

- усунення порушень вимог законодавства у сфері містобудування підприємствами, що надають технічні умови щодо інженерного забезпечення об’єкта будівництва, архітекторами та іншими проектувальниками, підрядниками, експертами, експертними організаціями та відповідальними

виконавцями робіт, інженерами-консультантами, власниками будівель та лінійних споруд і замовниками;

4) скасовує чи зупиняє дію прийнятих об’єктами нагляду відповідно до визначених законом повноважень рішень, які порушують вимоги законодавства у сфері містобудівної діяльності, з одночасним складенням протоколу відповідно до Кодексу України про адміністративні правопорушення та подальшим оприлюдненням такої інформації на офіційному веб-сайті ДІАМ;

5) складає акти перевірок, протоколи про вчинення правопорушень, розглядає справи про правопорушення у сфері містобудівної діяльності та справи про адміністративні правопорушення із прийняттям відповідних рішень, накладає штрафи відповідно до закону;

6) розглядає в порядку нагляду рішення про скасування чи зупинення дії рішень, прийнятих з порушенням вимог містобудівного законодавства об’єктами нагляду, зокрема щодо документів, які дають право на виконання підготовчих та будівельних робіт і засвідчують прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об’єктів, про повернення на доопрацювання, відмову у видачі, скасування або анулювання зазначених документів;

7) здійснює ліцензування видів господарської діяльності з будівництва об’єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об’єктів із середніми (СС2) та значними (СС3) наслідками;

8) ініціює в установленому порядку притягнення посадових осіб об’єктів нагляду до дисциплінарної відповідальності;

9) вносить в установленому порядку подання про звільнення посадової особи об’єкта нагляду до органу, який здійснив її призначення;

10) вносить в установленому порядку подання про позбавлення посадової особи об’єкта нагляду права виконувати певні види робіт до органу, яким таке право надавалося;

11) забороняє за вмотивованим письмовим рішенням експлуатацію закінчених будівництвом об’єктів, не прийнятих в експлуатацію;

12) здійснює контроль за виконанням виданих приписів у визначених законодавством випадках;

13) здійснює нагляд за дотриманням на відповідність вимогам законодавства будівельних норм, стандартів і правил, рішень, прийнятих територіальними органами ДІАМ;

14) організовує проведення або проводить навчання, підвищення кваліфікації, підготовку та перепідготовку фахівців для здійснення державного архітектурно-будівельного контролю, обстеження та інших функцій, виконання яких належить до передбачених законодавством повноважень ДІАМ;

15) бере участь у підготовці міжнародних договорів України з питань державного архітектурно-будівельного контролю, укладає відповідно до законодавства міжнародні договори України міжвідомчого характеру та здійснює міжнародне співробітництво з питань, що належать до її компетенції;

15^{1}) реєструє повідомлення про початок виконання підготовчих робіт, повідомлення про початок виконання будівельних робіт, здійснює внесення змін до них, а також скасовує право на початок виконання підготовчих або будівельних робіт, набуте на підставі поданого повідомлення;

15^{2}) видає дозволи на виконання будівельних робіт, реєструє повідомлення про внесення змін до них, відмовляє у видачі таких дозволів, анулює дозволи на виконання будівельних робіт;

15^{3}) приймає в установленому порядку в експлуатацію закінчені будівництвом об’єкти (видає сертифікати про прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об’єкта або відмовляє в їх видачі, реєструє декларації про готовність об’єкта до експлуатації, внесення змін до них, а також повертає такі декларації та скасовує їх реєстрацію);

15^{4}) розглядає в порядку нагляду рішення органів державного архітектурно-будівельного контролю про реєстрацію або повернення декларації про готовність об’єкта до експлуатації (без права реєстрації декларацій), рішення про видачу або анулювання дозволу на виконання будівельних робіт (без права видачі дозволу), рішення про відмову у видачі сертифіката про прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об’єкта (без права видачі сертифіката);

16) здійснює інші повноваження, визначені законом» [33].

Враховуючи вищевикладені завдання, для забезпечення належного виконання своїх повноважень у Державної інспекції архітектури та містобудування України затверджена відповідна структура (ознайомитись можна в додатку 1), до складу якої входять самостійні структурні підрозділи апарату центрального органу виконавчої влади та його територіальних органах. В загальному структура ДІАМ складається з 43 структурних підрозділів, в яких працює 660 працівників [34].

Серед нормативно-правових та розпорядчих документів, що регулюють діяльність Державної інспекції архітектури та містобудування України, можна виділити закони України, які зазначені у додатку 2, постанови Кабінету Міністрів України, які зазначені у додатку 3, накази міністерств, які зазначені у додатку 4 та державні будівельні норми, які зазначені у додатку 5 [35].

Таким чином, загальною метою функціонування Державної інспекції архітектури та містобудування України є забезпечення безпеки, якості та дотримання законодавства в галузі архітектури та будівництва. ДІАМ виконує різноманітні функції, спрямовані на розвиток та контроль у галузі містобудівної діяльності в Україні.

2.2. Функціональні особливості зв'язків з громадськістю у Державній інспекції архітектури та містобудування України

Для успішної роботи і досягнення мети Державна інспекція архітектури та містобудування України повинна активно комунікувати з громадськістю. Це важливо для забезпечення прозорості, взаєморозуміння та відкритості в управлінні містобудівною діяльністю.

Серед форм взаємодії Державної інспекції архітектури та містобудування України з громадськістю можна виділити такі:

- інформування громадськості про свою діяльність, процедури отримання дозволів, зміни в законодавстві та будівельних нормах, а також про результати своєї роботи;

- консультації і відповіді на запитання громадськості щодо містобудування, будівельних питань і процедур;

- організація відкритих засідань і обговорень проблемних питань у сфері містобудування, що дозволяє включити громадськість в прийняття рішень і збільшити рівень впливу громадськості на будівельну діяльність;

- публікація звітів і результатів аудиту.

Такий відкритий підхід до комунікації не тільки забезпечує громадськість доступом до інформації, але і враховує їхні думки та зауваження при прийнятті рішень у сфері архітектури та містобудування.

Враховуючи вищевикладене, для реалізації передбачених форм взаємодії та забезпечення належного інформування громадськості у Державній інспекції архітектури та містобудування України в структурі Управління організаційного та інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності функціонує Відділ взаємодії з громадськістю та засобами масової інформації. Водночас, в Управлінні документообігу утворено Відділ по роботі зі зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації [34].

Інформування громадськості про свою діяльність та нововведення Державна інспекція архітектури та містобудування України здійснює через офіційний веб-сайт та соціальну мережу Facebook.

На офіційному веб-сайті (веб-порталі) Державної інспекції архітектури та містобудування України, як центрального органу виконавчої влади, розміщується така інформація: «найменування органу; основні завдання та нормативно-правові засади діяльності; структура та керівництво органу; прізвища, імена та по батькові керівників; місцезнаходження апарату, територіальних органів та відповідних структурних підрозділів місцевих держадміністрацій (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси офіційних веб-сайтів (веб-порталів) та електронної пошти); основні функції структурних підрозділів, а також прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників; нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу; плани підготовки органом проектів регуляторних актів та зміни до них; повідомлення про оприлюднення проектів регуляторних актів, проекти цих актів і аналіз їх регуляторного впливу; звіти про відстеження результативності прийнятих органом регуляторних актів; відомості про регуляторну діяльність органу; перелік та порядок надання адміністративних послуг органами виконавчої влади і бюджетними установами, які перебувають в їх управлінні та яким делеговані повноваження з надання таких послуг; відомості про взаємодію з громадською радою при органі виконавчої влади; відомості про проведення консультацій з громадськістю, громадської експертизи та врахування громадської думки у своїй діяльності; зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу; розпорядок роботи органу та час прийому керівництва; підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу; цільові програми у відповідній сфері; відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти; державні інформаційні ресурси з питань, що

належать до компетенції органу; поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері; відомості про наявні вакансії» [30, 36].

Водночас розміщення на офіційному веб-сайті певної інформації прямо передбачено законодавчими актами, з огляду на визначені за Державною інспекцією архітектури та містобудування України спеціальні завдання.

Зокрема відповідно до Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» та Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» Державна інспекція архітектури та містобудування України, як орган, на який покладено повноваження зі здійснення заходів державного архітектурно-будівельного контролю – повинна «оприлюднити на своєму офіційному веб-сайті річні плани здійснення планових заходів державного нагляду (контролю) на відповідний плановий період з урахуванням узгоджених дат початку та строків здійснення визначених у плані комплексних заходів державного нагляду (контролю)» [37].

Враховуючи вищезазначені вимоги законодавства, на своєму сайті ДІАМ опубліковано Річний план здійснення заходів державного нагляду (контролю) Державної інспекції архітектури та містобудування України на 2023 рік.

Відповідно до пункту 7^1 Порядку здійснення державного архітектурно-будівельного контролю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23.05.2011 № 553, «з метою розгляду отриманих звернень фізичних чи юридичних осіб про порушення суб’єктом містобудування вимог законодавства у сфері містобудівної діяльності при органі державного архітектурно-будівельного контролю утворюється комісія щодо розгляду звернень у сфері містобудівної діяльності. Орган державного архітектурно-будівельного контролю не пізніше ніж за чотири дні до дня розгляду заяви повідомляє заявнику та замовнику про час і місце засідання Комісії шляхом розміщення оголошення на офіційному веб-сайті зазначеного органу та додатково телефонограмою (якщо номер телефону зазначено у зверненні) або з

використанням електронної пошти (якщо адресу електронної пошти зазначено у зверненні, доданих до нього документах)» [38].

З огляду на вказане, ДІАМ щотижня публікує на своєму офіційному веб-сайті інформацію про дату та час проведення чергових засідань комісії щодо розгляду звернень, які надійшли до ДІАМ, у сфері містобудівної діяльності [39].

Відповідно до покладених на неї завдань ДІАМ здійснює «державний архітектурно-будівельний нагляд за дотриманням вимог законодавства у сфері містобудівної діяльності, будівельних норм, стандартів і правил територіальними органами ДІАМ, уповноваженими органами містобудування та архітектури, структурними підрозділами Київської та Севастопольської міських держадміністрацій та виконавчими органами сільських, селищних, міських рад з питань державного архітектурно-будівельного контролю, іншими органами, що здійснюють контроль у сфері містобудівної діяльності, під час провадження ними містобудівної діяльності» [33].

У разі виявлення порушень вимог законодавства у сфері містобудівної діяльності, вчинених об’єктами нагляду, головні інспектори будівельного нагляду ДІАМ мають право скасовувати чи зупиняти дію прийнятих об’єктами нагляду відповідно до визначених Законом України «Про регулювання містобудівної діяльності» повноважень рішень, які порушують вимоги законодавства у сфері містобудівної діяльності, з подальшим оприлюдненням такої інформації на офіційному веб-сайті ДІАМ [40].

На виконання даних вимог законодавства ДІАМ на своєму офіційному веб-сайті публікує результати здійснення заходів державного архітектурно-будівельного нагляду [41].

ДІАМ, згідно із покладеними на неї завданнями, узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до її компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України

та Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів Мінінфраструктури і в установленому порядку подає їх Міністру [33].

Згідно з пунктами 5, 6 Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 № 996, «консультації з громадськістю організовує і проводить орган виконавчої влади, який є головним розробником проекту нормативно-правового акту або готує пропозиції щодо реалізації державної політики у відповідній сфері державного і суспільного життя» [13].

Інформація, пов’язана з організацією та проведенням консультацій з громадськістю, оприлюднюється у спеціально створеній рубриці «Консультації з громадськістю» офіційного веб-сайту органу виконавчої влади [42].

На виконання вимог вищезазначеного законодавства, наказом ДІАМ від 17.01.2023 затверджено Орієнтовний план проведення Державною інспекцією архітектури та містобудування України консультацій з громадськістю у 2023 році, який опублікований на офіційному веб-сайті ДІАМ.

Відповідно до даного документу, на 2023 рік заплановано проведення консультацій з громадськістю з таких питань та проєктів нормативно-правових актів:

1. Проведення громадського обговорення проєктів нормативно-правових актів, що розробляються Державною інспекцією архітектури та містобудування України і мають важливе суспільне значення.

2. Проєкт Антикорупційної програми Державної інспекції архітектури та містобудування України на 2023 рік.

3. Проєкт постанови Кабінету Міністрів України щодо внесення змін до пункту 7^{1} Порядку здійснення державного архітектурно-будівельного контролю, затвердженого постановою КМУ від 23.05.2011 №553, в частині удосконалення роботи комісії щодо розгляду звернень у сфері містобудівної діяльності.

4. Проєкт постанови Кабінету Міністрів України щодо внесення змін до Порядку здійснення державного архітектурно-будівельного нагляду, затвердженого постановою КМУ від 19.08.2015 №698, в частині удосконалення процедури держаного архітектурно-будівельного нагляду.

5. Проведення аналізу громадської думки щодо діяльності Державної інспекції архітектури та містобудування України, в тому числі у сфері антикорупційної політики.

Консультації з громадськістю із вказаних питань здійснюються у формі електронних консультацій шляхом оприлюднення на веб-сайті Державної інспекції архітектури та містобудування України, проведенням публічних громадських обговорень та за допомогою електронного опитування шляхом розміщення та заповнення анкети (гугл-форми) на сайті Державної інспекції архітектури та містобудування України [43].

Згідно із звітом про проведені Державною інспекцією архітектури та містобудування України консультації з громадськістю та взаємодію з громадською радою у І кварталі 2023 року публічне громадське обговорення не проводилось, оскільки зауважень та пропозицій до проєкту Антикорупційної програми Державної інспекції архітектури та містобудування України на 2023 рік від громадськості не надходило у визначений термін [44].

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» ДІАМ, з урахуванням повноважень, забезпечує кваліфікований, неупереджений, об’єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян.

Відповідальний за організацію діловодства за зверненнями громадян є Голова ДІАМ. Організація діловодства за зверненнями громадян у ДІАМ

покладається на відділ по роботі із зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації, який забезпечує:

- реєстрацію звернень громадян, що надходять до ДІАМ;

- функціонування телефонної «гарячої лінії» ДІАМ;

- проведення прийому громадян у приміщенні громадської приймальні ДІАМ із залученням, у разі необхідності, працівників відповідних структурних підрозділів.

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні відповідей, дотриманням строку розгляду звернень громадян, а також організацією діловодства за зверненнями громадян та зберіганням документообігу у структурних підрозділах ДІАМ, покладається на їх керівників [45].

За 2023 рік Державною інспекцією архітектури та містобудування України розглянуто 3994 звернення громадян, що надійшли на її адресу [46]. Види та співвідношення за кількістю відображені у діаграмах нижче.

«Діаграма 2.1»



Джерело: сформовано автором, на основі відомостей з джерела [46]

«Діаграма 2.2» «Діаграма 2.3»



Джерело: сформовано автором, на основі відомостей з джерела [46]



Джерело: сформовано автором, на основі відомостей з джерела [46]

Проаналізувавши вищенаведені діаграми, спостерігається тенденція до збільшення кількості електронних звернень, які надійшли на електронну пошту та через офіційний сайт ДІАМ. Зростання кількості електронних звернень та їх важливість вказують на потребу більш активного впровадження, розвитку та підтримки електронних засобів комунікації.

Також варто звернути увагу, що серед усіх звернень заяви (клопотання) становлять значну більшість, вказуючи на те, що громадяни та організації найчастіше звертаються з конкретними проханнями чи клопотаннями. У свою чергу, достатня кількість скарг може бути сигналом для удосконалення внутрішньої системи роботи та вирішення проблем, які стали об’єктом невдоволення громадян.

Серед суб’єктів – індивідуальні звернення є домінуючим видом, що вказує на особистий інтерес громадян у вирішенні конкретних питань.

Ці аспекти важливі для формування стратегії публічного управління та вдосконалення системи комунікації з громадськістю.

Доступ до публічної інформації, розпорядником якої є ДІАМ, забезпечується шляхом надання інформації за запитами на інформацію, в тому числі за запитами на інформацію у формі відкритих даних відповідно до вимог

Закону України «Про доступ до публічної інформації» та Указу Президента України «Питання забезпечення органам виконавчої влади доступу до публічної інформації».

Доступ до публічної інформації в ДІАМ забезпечується шляхом:

1) розміщення публічної інформації на офіційному веб-сайті ДІАМ;

2) розміщення публічної інформації на інформаційному стенді у приміщенні приймальні громадян;

3) надання інформації за запитами на інформацію;

4) надання доступу до системи обліку публічної інформації, яка містить інформацію про документи, розпорядником яких є ДІАМ;

5) розміщення на єдиному державному веб-порталі відкритих даних;

6) розміщення на єдиному веб-порталі використання публічних коштів [47].

Відповідь на запит на інформацію надається не пізніше п’яти робочих днів з дня отримання за підписом керівництва ДІАМ, згідно з розподілом обов’язків у спосіб, зазначений запитувачем, а у разі відсутності такої вимоги – письмово чи у спосіб, яким отримано запит.

У задоволенні запиту на інформацію може бути відмовлено, якщо: ДІАМ не володіє і не зобов’язана відповідно до своєї компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит; інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом відповідно до частини другої статті 6 Закону України «Про доступ до публічної інформації»; особа, яка подала запит, не оплатила передбачені статтею 21 Закону України «Про доступ до публічної інформації» фактичні витрати на копіювання та друк; не дотримано вимог щодо оформлення запиту, передбачених частиною п’ятою статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Якщо ДІАМ не володіє запитуваною інформацію, але їй відомо, хто нею володіє, запит надсилається відповідному розпоряднику з одночасним повідомленням про це запитувача [47].

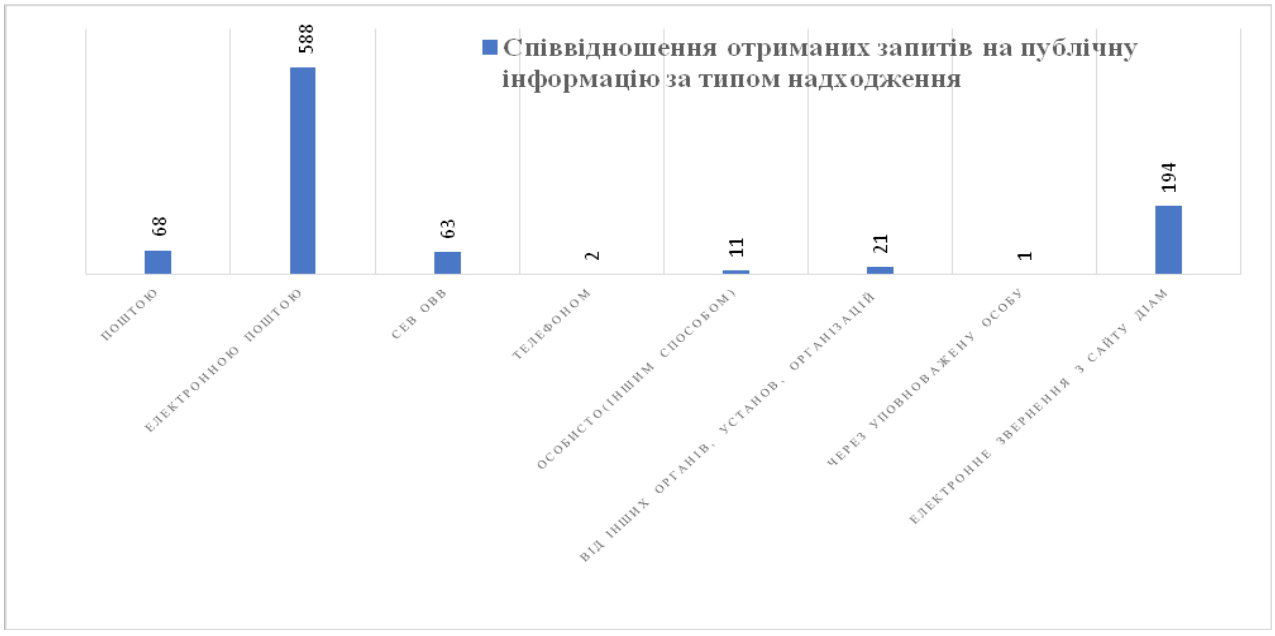
За 2023 рік Державна інспекція архітектури та містобудування України отримала 948 запитів на інформацію. Види та співвідношення за кількістю відображені у діаграмах нижче [48].

«Діаграма 2.4»



Джерело: сформовано автором, на основі відомостей з джерела [48]

«Діаграма 2.5»



Джерело: сформовано автором, на основі відомостей з джерела [48]

«Діаграма 2.6»



Джерело: сформовано автором, на основі відомостей з джерела [48]

Таким чином, за загальним числом запитів, громадяни є найбільш активними користувачами права на отримання публічної інформації. У свою чергу засоби масової інформації подають менше запитів, що може свідчити про обмежену активність журналістів, або доступ до інформації через інші канали.

Серед загальної кількості отриманих запитів на доступ до публічної інформації, як і у випадку зі зверненнями громадян, домінуюче місце займають електронні засоби комунікації. Це свідчить про активне використання сучасних технологій громадянами та організаціями.

Якщо порівнювати співвідношення за результатами розгляду, то варто відзначити, що більшість запитів отримали роз’яснення або були задоволені, що свідчить про дієвість системи відповідей на запити. Перенаправлення належним розпорядникам є ознакою дотримання процедур.

Отже, сучасні технології впливають на комунікацію. Використання електронних засобів комунікації є важливим для громадян та організацій. На більшість запитів надано відповіді або роз’яснення, що свідчить про ефективність системи обробки звернень. Ці аспекти слід враховувати для

подальшого вдосконалення системи публічного обслуговування та комунікації з громадськістю.

Виконання дозвільних та реєстраційних функцій у будівництві здійснюється ДІАМ з використанням Реєстру будівельної діяльності.

В свою чергу, «Реєстр будівельної діяльності разом з електронним кабінетом користувача електронної системи та порталом електронної системи є складовими Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва. Єдина державна електронна система у сфері будівництва (далі - електронна система) - це єдина інформаційно-комунікаційна система у складі містобудівного кадастру, що забезпечує створення, перегляд, відправлення, прийняття, збирання, внесення, накопичення, обробку, використання, розгляд, зберігання, захист, облік та надання інформації у сфері будівництва, а також електронну взаємодію між фізичними та юридичними особами, державними органами, органами місцевого самоврядування, центрами надання адміністративних послуг з метою отримання визначених цим Законом послуг у сфері будівництва.

Електронна система створюється та функціонує за такими принципами:

1) автоматизації процесів створення, прийняття, збирання, накопичення, обробки, обліку та надання інформації (даних) у сфері будівництва;

2) доступності та зручності отримання послуг у сфері будівництва;

3) прозорості надання адміністративних послуг у сфері будівництва;

4) обов’язковості внесення до електронної системи інформації (даних), визначеної частиною першою статті 22^2 Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності», змін до неї;

5) відкритості та доступності інформації (даних) електронної системи, у тому числі доступності через визначені Кабінетом Міністрів України інші державні інформаційні системи;

6) презумпції достовірності інформації (даних), яка міститься в електронній системі;

7) гарантування державою в особі держателя електронної системи об’єктивності, актуальності, достовірності, повноти та захищеності інформації (даних), яка міститься в електронній системі, від несанкціонованих змін;

8) відповідальності суб’єктів, що здійснюють внесення інформації (даних) до електронної системи, за достовірність та повноту внесених даних;

9) законності одержання, зберігання, обробки та поширення інформації (даних), яка міститься в електронній системі;

10) автоматизованої фіксації в електронній системі всіх дій будь-яких осіб з інформацією (даними), яка міститься в електронній системі;

11) розподільного зберігання даних, що містяться в електронній системі, для забезпечення їх цілісності» [37].

Відомості, що містяться в електронній системі, є достовірними, а також відкритими і загальнодоступними, крім реєстраційних номерів облікових карток платників податків, паспортних даних, місця проживання фізичної особи, договорів про надання послуг, висновків про технічну прийнятність згідно із Законом України «Про надання будівельної продукції на ринку», документів, поданих фізичними та юридичними особами для отримання послуг, визначених цим Законом та іншої інформації, перелік якої визначається Кабінетом Міністрів України в Порядку ведення електронної системи.

Доступ до проектної документації на будівництво об’єктів здійснюється у режимі читання без можливості копіювання із застереженням, що така проектна документація є об’єктом авторського права відповідно до розділу VI Закону України «Про архітектурну діяльність».

Доступ до відомостей, що містяться в електронній системі, через портал електронної системи та через державні інформаційні системи, визначені Кабінетом Міністрів України, здійснюється безоплатно.

Публічна інформація з електронної системи у формі відкритих даних підлягає оприлюдненню відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Якщо інформація та документи, що підлягають внесенню до електронної системи, внесені до неї, такі інформація та документи вважаються достовірними і можуть бути використані у спорі з третьою особою.

Портал електронної системи є компонентом електронної системи, який забезпечує відкритий доступ у режимі реального часу будь-яких фізичних та юридичних осіб до відомостей та документів Реєстру будівельної діяльності, у тому числі у розрізі кожного об’єкта будівництва та закінченого будівництвом об’єкта (крім реєстраційних номерів облікових карток платників податків, паспортних даних, місця проживання фізичної особи, договорів про надання послуг, документів, поданих фізичними та юридичними особами для отримання послуг, визначених цим Законом, та іншої інформації, перелік якої визначається Кабінетом Міністрів України в Порядку ведення електронної системи) [37].

Водночас через Портал електронної системи можливе автоматизоване електронне консультування в режимі реального часу з питань надання адміністративних послуг у сфері будівництва та здійснення заходів державного архітектурно-будівельного контролю.

Станом на 2021 рік Україна досягла високих показників у сфері розвитку відкритих даних та посідала провідне місце в загальному рейтингу серед європейських країн.

Однак у зв’язку з систематичним проведенням кібератак напередодні та безпосередньо на початку повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну, метою яких було зниження рівня довіри до систем захисту персональних даних та пошкодження баз даних, Державне підприємство «ДІЯ» тимчасово призупинило роботу Порталу електронної системи, що є компонентом Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва.

Після проведення Міністерством цифрової трансформації громадських слухань стосовно формування вичерпного переліку наборів даних, які підлягають опублікуванню та даних, публікація яких під час воєнного стану не здійснюється у Єдиній державній електронній системі у сфері будівництва (e-construction.gov.ua) та на порталі data.gov.ua – було відновлено публікацію відкритих даних щодо будівництва.

Таким чином, з огляду на широкий спектр своїх повноважень, Державна інспекція архітектури та містобудування України детально інформує громадськість про всі аспекти та результати своєї діяльності. На офіційному сайті ДІАМ громадяни завжди можуть отримати інформацію про ухвалені нею рішення, актуальні події і перспективи діяльності. Сучасні електронні системи забезпечують відкритий доступ у режимі реального часу будь-яких фізичних та юридичних осіб до відомостей та документів Реєстру будівельної діяльності.

РОЗДІЛ 3.
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК КОМУНІКАЦІЙНОГО АСПЕКТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

У сучасних умовах інформаційного суспільства, враховуючи глибокі зміни в соціально-політичному контексті України, система публічного управління стикається з важливими викликами, пов'язаними з прозорістю та відкритістю своєї діяльності. Щоб відповісти на ці виклики, необхідно переглянути підходи до управління суспільною інформацією та покращити взаємодію з громадськістю, а також оптимізувати комунікативні процеси у сфері публічного управління.

Основні фактори, що впливають на комунікативну діяльність органів управління в Україні, включають зростання обсягу інформації, що породжує «інформаційне перенасичення» в комунікативному просторі. Глобальний розвиток електронних комунікацій вимагає постійного технічного та технологічного оновлення як для органів управління, так і для суспільства в цілому. Розширення електронних форм спілкування та використання «гібридних» комунікаційних форм відкривають нові можливості для ефективної взаємодії між владою та громадськістю.

Важливо визначити стратегії, які забезпечать не лише кількісне, але й якісне поліпшення комунікаційних процесів. Це включає передачу інформації, встановлення взаєморозуміння та взаємної довіри між владою та громадськістю. Такий підхід сприяє активнішому залученню громадян до управлінських процесів та сприяє підвищенню рівня довіри суспільства до влади, що, в свою чергу, сприяє більш ефективному публічному управлінню.

Для досягнення успішної комунікації у системі публічного управління в Україні, ключовою метою повинно стати створення відкритого і прозорого

середовища. Це означає, що державні органи мають активно надавати інформацію про свою діяльність, процедури отримання дозволів, зміни в законодавстві, а також результати своєї роботи. Крім того, важливо забезпечити доступ до цієї інформації широкому колу громадян, використовуючи сучасні засоби електронної комунікації та інтернет-платформи.

Система зв'язків з громадськістю повинна бути спрямована на встановлення взаємодії на рівних засадах з громадянами та громадськими організаціями. Це може включати проведення консультацій, відкритих діалогів, обговорення питань громадського інтересу та прийняття до уваги думок і пропозицій громадян. Залучення громадян до управлінських процесів є необхідною умовою для успішного розвитку демократичного суспільства.

Важливо вдосконалити інструменти контролю за якістю інформації, що надходить від державних органів, щоб уникнути поширення дезінформації та забезпечити достовірність наданої інформації. Використання новітніх технологій для моніторингу та аналізу інформаційного простору може допомогти відсіювати неперевірену або недостовірну інформацію.

Такий комплексний підхід до комунікаційних процесів у системі публічного управління має на меті зміцнення довіри громадян, забезпечення ефективного обміну інформацією та побудови позитивного спілкування між владою та суспільством.

Крім того, у контексті інформаційно-комунікаційних викликів важливо враховувати динаміку та об'єм інформації, що надходить до громадськості. Зростання обсягів інформації може викликати «інформаційне перенасичення», коли громадяни стикаються з великою кількістю інформації, що ускладнює її сприйняття та розуміння. Тому необхідно розвивати ефективні стратегії фільтрації та узагальнення інформації для громадян.

Глобальний розвиток електронних комунікацій вимагає постійного технічного та технологічного оновлення від державних органів та суспільства.

Важливо забезпечити високий ступінь кібербезпеки та захисту від кібератак, оскільки вони можуть негативно впливати на якість комунікації та рівень довіри громадськості.

Розвиток і використання «гібридних» форм комунікацій, які поєднують різні канали спілкування, може стати важливим інструментом для ефективної взаємодії між владою та громадськістю. Це може включати в себе використання електронних платформ, соціальних мереж, традиційних ЗМІ та особистих зустрічей.

У контексті глобального розвитку електронних комунікацій в управлінні суспільством виникають важливі виклики, які стосуються як органів управління, так і громади. Зростання доступу до відкритих даних є кроком до прозорого управління, проте не менш важливо забезпечити зрозумілість цих даних для громади. Розширення каналів комунікації, таких як соціальні мережі та громадські консультації, є ефективним засобом для активної взаємодії.

Важливо враховувати різноманіття каналів та адаптувати комунікаційні стратегії для різних аудиторій. Застосування новітніх технологій, таких як віртуальна реальність та вебінари, може зробити комунікації більш ефективними. Врахування думки громадян і зворотній зв’язок створюють відчуття участі та важливості.

Адаптація до змін в комунікаційних технологіях є важливою, оскільки допомагає будувати ефективну систему публічного управління. Варто відзначити, що електронні комунікації відіграють ключову роль у формуванні відкритого та взаємодіючого публічного управління, сприяючи активній взаємодії, доступу до інформації та урахуванню громадської думки.

Розвиток зв’язків з громадськістю у сфері публічного управління вимагає використання різноманітних механізмів та інструментів для ефективної комунікації та взаємодії між владою та громадськістю. У таблиці 3.1 наведені

деякі ключові механізми розвитку взаємодії органів державної влади з громадськістю.

«Таблиця 3.1»

Механізми розвитку зв’язків з громадськістю	
Назва	Особливості реалізації
Цифрові платформи та веб-портали:	- створення та підтримка офіційних веб-порталів для державних органів, де громада може отримувати актуальну інформацію; - розробка мобільних додатків для спрощення доступу до публічної інформації та взаємодії з владними структурами через смартфони та інші мобільні пристрої.
Інтерактивні платформи для збору зворотного зв’язку:	- проведення онлайн-консультацій та опитувань для вивчення думки громадськості; - визначення механізмів для звернень, скарг та пропозицій громадян через електронні канали.
Електронні сервіси для отримання дозволів та послуг:	- впровадження електронних сервісів для спрощення процедур отримання дозволів та інших адміністративних послуг.
Використання інноваційних технологій:	- застосування штучного інтелекту та блокчейн-технологій для забезпечення безпеки, прозорості та автоматизації взаємодії.
Проведення навчальних програм:	- проведення навчальних програм для громадян щодо користування цифровими сервісами та ефективного використання доступної інформації.
Участь громадськості в прийнятті рішень:	- створення механізмів для залучення громадськості до прийняття стратегічних рішень та визначення пріоритетів.
Розвиток діалогу та взаєморозуміння:	- організація громадських обговорень, консультацій та діалогових форумів для сприяння взаєморозумінню.
Використання аналітики та оцінювання:	- застосування аналітики для оцінки ефективності комунікаційних кампаній та вдосконалення стратегій.
Підтримка громадських медіа:	- співпраця та формування партнерства з громадськими медіа для розширення каналів інформаційної передачі.

Механізми реагування на відгуки:	- впровадження систем для ефективного реагування на відгуки громадськості та врахування їхніх пропозицій.

Джерело: сформовано автором, на основі даних [51]

Загалом, для досягнення успішної комунікації в системі публічного управління в Україні необхідно поєднувати прозорість, ефективність та використання новітніх технологій для надання достовірної інформації та взаємодії з громадськістю.

За останні роки в нашій країні відзначається значний прогрес у взаємодії між органами влади та громадськістю. Тенденція до відкритості та доступу до інформації визначає розвиток відділів, департаментів, прес-центрів та прес-служб на всіх рівнях влади, що відповідають за взаємодію з громадськістю. Проте важливо визнати, що дії таких органів не завжди мають системний та стратегічний характер. Часто вони орієнтовані на досягнення короткострокових цілей та реакцію на поточні події.

Однією з ключових функцій служб зі зв'язків з громадськістю є формування позитивної репутації та іміджу державних установ, сприяння позитивному ставленню суспільства до них. Однак, деякі недоліки виявляються у відсутності системності та стратегічності в їх взаємодії з пресою. Система зв'язків з громадськістю в Україні, хоча і відзначається новаторством, але потребує удосконалення у сфері впровадження стратегічних підходів та довгострокового планування.

Нормативно-правова база в сфері комунікативної політики державних органів в Україні вважається достатньою відповідно до висновків Національного інституту стратегічних досліджень. Однак існують два принципові питання, які залишаються невирішеними і вимагають уваги для налагодження повноцінної комунікації між органами влади та громадськістю [50].

По-перше, важливо встановити систему моніторингу запитів громадськості на певні державні рішення. Це може включати в себе створення механізмів для реєстрації, аналізу та відповіді на запити громадян щодо діяльності органів влади. Такий моніторинг дозволить не лише слідкувати за інтересами громадськості, а й активно реагувати на їхні запитання та потреби.

По-друге, важливо запровадити єдині стандарти взаємодії між органами влади та громадськістю для усіх владних інститутів. Стандартизація цього процесу дозволить створити єдиний підхід до комунікації, уникнути дублювання та невизначеності в інформаційних потоках, а також забезпечить кращу доступність для громадськості.

Варто зазначити, що відсутність єдиного нормативно-правового акту або іншого документу, що регламентував би діяльність прес-служб органів державної влади, створює прогалини в системі комунікації. Вирішення цього питання може сприяти створенню більш ефективної та відкритої комунікації між владою та громадськістю в Україні [51].

Умови військового стану в державі створюють складні виклики для комунікації в публічному управлінні. Ключові проблеми, що виникають в цьому контексті, включають цензуру та контроль інформації, дезінформацію та пропаганду, обмеження доступу до інформації, конфіденційність та безпеку, технічні обмеження, відсутність стандартів комунікації та можливу паніку серед населення.

В умовах інформаційної війни, яка паралельно ведеться з військовими діями, система публічного управління стикається з численними ризиками, що можуть впливати на зв’язки з громадськістю. Деякі із цих ризиків наведені в таблиці 3.2.

«Таблиця 3.2»

Ризики впливу на зв’язки з громадськістю зумовлені війною	
Ризики	Загрози
Розповсюдження дезінформації	Масове поширення фейкової або неперевіреної інформації може негативно позначитися на сприйнятті громадськістю дій владних органів.
Атаки на репутацію	Спроби дестабілізації через атаки на репутацію можуть виникнути через фейкові новини, розкриття конфіденційної інформації або скандальних ситуацій. Захист репутації вимагає ефективного кризового управління та комунікації.
Забруднення інформаційного середовища	Створення фейкових новин або використання існуючих для впливу на громадську думку та формування негативного відношення до публічних органів. Важливо розвивати медіаосвіту та підвищувати обізнаність громадян.
Порушення кібербезпеки	Кібератаки можуть впливати на зв’язки з громадськістю, спричиняти витік конфіденційної інформації та загрози кібербезпеки. Захист інформації та кіберінфраструктури стає надзвичайно важливим.
Загроза конфіденційності	У випаду отримання конфіденційної інформації, її може бути використано для шантажу або для спотворення істини, яка може вплинути на сприйняття дійсності громадськістю.
Втрата контролю над інформацією	Втручання у процеси комунікації та спотворення повідомлення, які розсилають публічні органи може викликати плутанину та невірне сприйняття інформації громадськістю.
Загрози фізичної безпеки	Інформаційна війна може призвести до загроз фізичної безпеки співробітників та громадських активістів. Захист осіб, залучених до процесів управління та комунікації, є критичним завданням.
Поширення паніки та соціальних напружень	Спроби спровокувати паніку чи соціальні напруження можуть служити засобом дестабілізації суспільства. Важливе значення має здатність до ефективного керування інформаційним потоком для попередження таких ситуацій.

Недостатня реакція на загрози	Недостатнє реагування на інформаційні загрози може призвести до втрати довіри громадськості та погіршення відносин з нею. Реакція повинна бути оперативною, координованою та спрямованою на відновлення довіри.

Джерело: сформовано автором, на основі власних висновків

Для зменшення цих ризиків важливо вдосконалювати систему кібербезпеки, розвивати ефективні комунікаційні стратегії, стежити за інформаційним простором, проводити навчання громадськості щодо розпізнавання дезінформації та активно залучати громадськість до процесів прийняття рішень.

Водночас важливо будувати стратегії, що ґрунтуються на відкритості та прозорості. Забезпечення широкого доступу до правдивої інформації стає пріоритетом для забезпечення розуміння реальної ситуації. Активна взаємодія з незалежними ЗМІ та громадськістю може допомогти в запобіганні поширенню дезінформації та фейкових повідомлень.

Технічні обмеження вимагають виваженого підходу до відновлення інфраструктури зв’язку та забезпечення ефективного обміну інформацією. У військовий час, де важлива кожна деталь, відсутність стандартів комунікації може стати перешкодою для єдності та координації. Застосування чітких та узгоджених комунікаційних стратегій може сприяти управлінню інформацією в ефективний спосіб. Важливо також враховувати емоційний стан суспільства, оскільки нестабільна ситуація може призвести до паніки та хаосу.

Таким чином, розвиток ефективної комунікації у системі публічного управління в Україні вимагає поєднання передових технологій, стратегій прозорості та відкритості для підтримки діалогу між владою та громадськістю. Це буде сприяти покращенню якості прийняття рішень, зміцненню демократичних цінностей і підвищенню довіри до органів управління.

ВИСНОВКИ

Сталий розвиток демократичного суспільства забезпечується інформаційною прозорістю органів державної влади. Сучасні адміністративні перетворення в Україні націлені на оновлення підходів до управління внутрішніми зв'язками з громадськістю, визначаючи це як ключовий аспект в удосконаленні комунікаційного механізму державного регулювання суспільної інформації та підтримки постійного зв'язку між владою та громадянами.

У контексті динамічного інформаційного суспільства важливість підтримання постійного зв'язку не може бути переоцінена. Забезпечення високого рівня комунікації дозволяє своєчасно реагувати на виклики, вирішувати проблеми та враховувати потреби громадян. Оновлення зв'язків з громадськістю відображає стратегічне бажання влади бути більш відкритою та прозорою, враховувати побажання громадян і сприяти їх активному включенню в процеси прийняття рішень.

Розвиток технологій вимагає активного використання сучасних комунікаційних засобів для ефективного спілкування з громадськістю. Соціальні мережі, електронна пошта, веб-сайти та інші канали стають не лише інструментами передачі інформації, але й засобами взаємодії та залучення громадськості.

Нормативно-правове забезпечення є ключовим елементом для регулювання зв'язків з громадськістю. Стан нормативно-правової бази у сфері комунікацій у публічному управлінні може вважатися задовільним, однак є необхідність у розробці єдиного регламентуючого документу для прес-служб органів влади та встановлення єдиних стандартів взаємодії між ними та громадськістю. Розробка та вдосконалення законів, які гарантують права на отримання інформації та

участь у процесах управління, сприяє створенню сприятливого середовища для взаємодії.

Незважаючи на високий рівень відкритості, Державна інспекція архітектури та містобудування України повинна продовжувати підвищувати ефективність та прозорість своєї діяльності шляхом постійного удосконалення механізмів взаємодії з громадськістю. ДІАМ повинна забезпечити громадянам можливість впливу на формування та реалізацію державної політики у сфері архітектури та містобудування.

У контексті запровадження на території України воєнного стану, зв’язки з громадськістю набувають особливого значення та стикаються з рядом викликів і ризиків, що впливають на ефективність публічного управління та комунікативну взаємодію між владою та суспільством. Забезпечення прозорості в умовах війни є гарантом довіри громадськості до владних структур, але водночас може бути викликом через обмеження деяких видів інформації з міркувань національної безпеки.

Від активних бойових дій посилюється ризик дезінформації та інформаційної війни. Владі потрібно забезпечити громадськість надійними джерелами інформації та налагодити боротьбу з фейковими повідомленнями для збереження об’єктивності та достовірності інформації. Тому така ситуація вимагає впровадження стратегій, спрямованих на забезпечення відкритості, безпеки, інформаційної надійності та конструктивного діалогу.

Світові тенденції побудови комунікації в публічному управлінні свідчать про все більш активне використання соціальних мереж для взаємодії та обміну інформацією з громадськістю. Однак це також створює ризик для влади, оскільки соціальні мережі можуть бути платформою для швидкого поширення неперевіреної інформації.

Варто наголосити, що успішна взаємодія з громадськістю вимагає розуміння та врахування специфіки діяльності конкретного органу, його завдань та функцій.

Узагальнюючи вищезазначене, можна стверджувати, що ефективні зв’язки з громадськістю є важливим елементом для успішного функціонування публічного управління. Вони створюють механізми для взаємодії, сприяють формуванню відповідальності влади перед громадськістю та розвитку демократичних цінностей у суспільстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Інформаційна відкритість органів державної влади України. / За загальною редакцією М. Лациби. К.: Український незалежний центр політичних досліджень, 2005. 156 с.

2. Рихлік В. А. Зв'язки з громадськістю в органах державної влади та місцевого самоврядування. *Політологічний вісник*. 2014. №72. С. 14. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pv_2014_72_32 (дата звернення: 02.01.2024);

3. PR: визначення різними авторами. URL: http://pr-portal.com.ua/pr-viznachennya-352.html (дата звернення: 02.01.2024);

4. Harlow Rex, F. (1976). Building and Public Relations Defnition. Public Relations Review, 2, 34-42;

5. Гаман Т. В. Роль і значення зв'язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади. *Університетські наукові записки*. 2011. С. 408-416.

6. Корнійчук О. В. Зв'язки з громадськістю як інструмент державної політики в Україні. *Ефективність державного управління: зб.наук. пр*. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2006. Вип. 10. С. 114-121.

7. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992. № 2657-XII URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text (дата звернення: 02.01.2024);

8. Полішкевич Л. Д. Теоретичні засади взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. *Ефективність державного управління*. 2016. Вип. 4. С. 282-289. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2016_4_34 (дата звернення: 02.01.2024).

9. Іщук С. І. Правові проблеми взаємодії влади та громадянського суспільства в Україні. *Часопис Національного університету «Острозька академія». Серія «Право»*. 2011. № 1(3). С. 2-16.

10. Пісоцький В. Комунікативна активність територіальної громади в процесі здійснення місцевого самоврядування в Україні. *Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр.* Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. Вип. 4 (19). С. 240-251;

11. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997. № 280/97-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення: 02.01.2024);

12. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996. № 393/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n145 (дата звернення: 02.01.2024);

13. Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010. № 996. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text (дата звернення: 02.01.2024);

14. Janda K. The challenge of democracy: government in America / K. Janda, J. M. Berry, J. Goldman. – Boston : Houghton Mifflin Company, 1989;

15. Павлюк К. С. Взаємодія інститутів громадського суспільства та органів держаної влади: діалог через громадські ради. *Ефективність державного управління*. 2013. Вип. 37. С. 235-241.

16. Типове положення про громадську раду при міністерстві, іншому центральному органі виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міській, районній, районній у мм. Києві та Севастополі державній адміністрації: затверд. постановою Кабінету Міністрів України від 03.11.2010. № 996. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text (дата звернення: 02.01.2024);

17. Про затвердження Порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів

України від 05.11.2008. № 976. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF#Text (дата звернення: 02.01.2024);

18. Зарічний О. А. Участь громадськості у здійсненні публічної влади: теоретико-правове дослідження: дис. ... канд. юр. наук : 12.00.01. Львів, 2017. 229 с.

19. Про всеукраїнський референдум: Закон України від 26.01.2021 р. № 1135-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1135-20#Text (дата звернення: 02.01.2024);

20. Нестерович В. Ф. Поняття народної правотворчої ініціативи: наукові підходи та законодавча практика. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2013. № 11. С. 137-143.

21. Федоренко В. Л. Система конституційних форм безпосередньої демократії в Україні та перспективи її вдосконалення. *Актуальні проблеми публічного та приватного права: тези доп. III Міжнар. наук.- практ. конф*., 3 жовтня 2012 р. / за ред. В. М. Огаренка та ін. Запоріжжя, 2012. С. 135-140.

22. Конституція України: від 28.06.1996. : станом на 01 січ. 2020 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-D0%B2%D1%80#Text (дата звернення: 02.01.2024);

23. Цивільний кодекс України: Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003. № 435-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text (дата звернення: 02.01.2024);

24. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 р. № 2297- VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text (дата звернення: 02.01.2024);

25. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text (дата звернення: 02.01.2024);

26. Про медіа: Закон України від 13.12.2022 р. № 2849-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-20#Text (дата звернення: 02.01.2024);

27. Про суспільні медіа України: Закон України від 17.04.2014 р. № 1227-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1227-18#Text (дата звернення: 02.01.2024);

28. Про державну підтримку медіа, гарантії професійної діяльності та соціальний захист журналіста: Закон України від 23.09.1997 р. № 540/97-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/540/97-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення: 02.01.2024);

29. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 01.09.2007 р. № 537-V. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text (дата звернення: 02.01.2024);

30. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 01.04.2002 р. № 3-2002-п. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text (дата звернення: 02.01.2024);

31. Про забезпечення участі громадськості в формуванні та реалізації державної політики: постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 р. № 996-2010-п. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text (дата звернення: 02.01.2024);

32. Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації: указ Президента України від. 05.05.2011 р. № 547/2011. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/547/2011#Text (дата звернення: 02.01.2024);

33. Положення про Державну інспекцію архітектури та містобудування України: постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.2020 р. № 1340. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1340-2020-%D0%BF#Text (дата звернення: 02.01.2024);

34. Структура Державної інспекції архітектури та містобудування України. URL: https://diam.gov.ua/struktura (дата звернення: 02.01.2024);

35. Нормативно-правові акти. Офіційний вебпортал Державної інспекції архітектури та містобудування України. URL: https://diam.gov.ua/normativno-pravovi-akti (дата звернення: 02.01.2024);

36. Державна інспекція архітектури та містобудування України. Офіційний вебпортал. URL: https://diam.gov.ua/ (дата звернення: 02.01.2024);

37. Про регулювання містобудівної діяльності: Закон України від 17.02.2011 № 3038-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3038-17#Text (дата звернення: 02.01.2024);

38. Про затвердження Порядку здійснення державного архітектурно-будівельного контролю: постанова Кабінету Міністрів України від 23.05.2011 № 553. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/553-2011-%D0%BF#Text (дата звернення: 02.01.2024);

39. Контроль. Офіційний вебпортал Державної інспекції архітектури та містобудування України. URL: https://diam.gov.ua/kontrol (дата звернення: 02.01.2024).

40. Про затвердження Порядку здійснення державного архітектурно-будівельного нагляду: постанова Кабінету Міністрів України від 19.08.2015 р. № 698-2015-п. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/698-2015-%D0%BF#Text (дата звернення: 02.01.2024);

41. Нагляд. Офіційний вебпортал Державної інспекції архітектури та містобудування України. URL: https://diam.gov.ua/naglyad (дата звернення: 02.01.2024);

42. Консультації з громадськістю: офіційний веб-сайт. URL: https://diam.gov.ua/dlyagromadskosti/2023 (дата звернення: 02.01.2024);

43. Орієнтовний план проведення Державною інспекцією архітектури та містобудування України консультацій з громадськістю у 2023 році: наказ

Державної інспекції архітектури та містобудування України. URL: https://diam.gov.ua/dlya-gromadskosti/2023 (дата звернення: 02.01.2024);

44. Звіт про проведені Державною інспекцією архітектури та містобудування України консультації з громадськістю та взаємодію з громадською радою у І кварталі 2023 року. URL: https://diam.gov.ua/dlya-gromadskosti/2023 (дата звернення: 02.01.2024);

45. Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній інспекції архітектури та містобудування України та її територіальних органах: наказ Міністерства розвитку громад та територій України від 21.12.2021 р. № 345. URL: https://diam.gov.ua/zvernennya-gromadyan/poryadok-rozglyadu-zvernen-gromadyan (дата звернення: 02.01.2024);

46. Звіт про розгляд звернень громадян, які надійшли до Державної інспекції архітектури та містобудування України відповідно до Закону України «Про звернення громадян» за 2023 рік : офіційний веб-сайт. URL: https://diam.gov.ua/zvernennya-gromadyan/zviti-pro-zvernennya-gromadyan/zvit-pro-zvernennia-hromadian-za-2023-rik (дата звернення: 02.01.2024);

47. Порядок роботи із запитами на інформацію, розпорядником якої є Державна інспекція архітектури та містобудування України та її територіальні органи: наказ Міністерства розвитку громад та територій України від 17.12.2021 № 341. URL: https://diam.gov.ua/publichna-informaciya/poryadok-roboti-iz-zapitami-na-informaciyu (дата звернення: 02.01.2024);

48. Звіт про розгляд запитів на отримання доступу до публічної інформації, які надійшли до Державної інспекції архітектури та містобудування України відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» за 2023 рік. URL: https://diam.gov.ua/publichna-informaciya/zvit-pro-publichnu-informaciyu/stan-rozghliadu-zapytiv-na-informatsiiu-za-2023-rik (дата звернення: 02.01.2024);

49. На порталі ЄДЕССБ відновлено публікацію даних щодо будівництва. URL: https://e-construction.gov.ua/na-portali-edessb-vidnovleno-publikaciju-danih-schodo-budivnictva (дата звернення: 02.01.2024);

50. Щодо впровадження електронних механізмів прямої демократії в Україні у контексті посилення державно-громадського діалогу та взаємодії. Аналітична записка. URL: https://www.niss.gov.ua/doslidzhennya/gromadyanske-suspilstvo/schodo-vprovadzhennya-elektronnikh-mekhanizmiv-pryamoi (дата звернення: 02.01.2024);

51. Збираник Ю. В. Перспективи розвитку комунікаційної політики у публічному управлінні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2018. № 3. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/3_2018/102.pdf (дата звернення: 02.01.2024).