МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Центр післядипломної освіти та заочного (дистанційного) навчання
Кафедра соціальної філософії та управління

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Механізм формування іміджу державної установи»

Здобувача вищої освіти другого (магістерського) рівня, ІІ курсу,
групи МПАЗ-21-1,
спеціальності (281 «Публічне управління та адміністрування»),
освітня програма («Регіональне управління та самоврядування»)
_____ Корчак Тетяни Миколаївни

Науковий керівник _____ Самойлова Ірина Іванівна, к.н.держ.упр., доцент

Керівник освітньо-професійної
програми _____ Самойлова Ірина Іванівна, к.н.держ.упр., доцент

Допущено до захисту за рішенням кафедри соціальної філософії та управління
протокол від «27» 01 2023 № 108

Завідувач кафедри соціальної філософії
та управління _____ Чупрій Леонід Васильович, д.політ.н., доцент

Ірпінь – 2023

Реєстрація № 6 30.01.2023 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 25.01.2023 _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 935 5 (відмінно) 01.02.23 _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ А. І. Ваніна
(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії:

_____ І. І. Солошова
(підпис) (ініціали, прізвище)

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

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

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ КЕРІВНИКОМ ТА РЕЦЕНЗЕНТОМ				
1.Зміст кваліфікаційної роботи (якість теоретичного матеріалу, його зв'язок з практичним, вміння представляти матеріал в логічній послідовності, наявність висновків та пропозицій)	від 0 до 30	26		
2.Дотримання вимог щодо оформлення	від 0 до 10	10		
3.Вчасне виконання роботи на всіх етапах у встановлені кафедрою терміни	від 0 до 5	5		
4. Рецензент	від 0 до 5	5		
РАЗОМ БАЛІВ*	**від 0 до 50**	46		
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	22		
5. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	10		
РАЗОМ БАЛІВ	**від 0 до 50**	47		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	**від 0 до 100**	93		

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

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
93	A	5	01.02.23	

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЕКТС

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

Центр післядипломної освіти та заочного (дистанційного) навчання
Кафедра соціальної філософії та управління
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітня програма «Регіональне управління та самоврядування»

Затверджую

В.о. завідувача кафедри
_____ Н.В. Грабовенко
«_____»_____2021 р.

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувачу вищої освіти
Корчак Тетяні Миколаївні

1. Тема кваліфікаційної роботи«Механізм формування іміджу державної установи».

Затверджена наказом в.о. ректора від «31» 12 2021 № 142

2. Строк здачі закінченої роботи 25.01.2023

3. Цільова установка – визначення рекомендацій щодо підвищення ефективності іміджу державної установи.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо удосконалення механізму формування іміджу державної установи.

Об'єктом дослідження є процес упровадження державних механізмів управління.

Предметом дослідження є методи формування позитивного іміджу державної установи.

Базою дослідження є Вишнева міська рада Бучанського району у Київській області.

4. Вихідні дані до роботи: Конституція України, закони України, нормативні акти органів державної влади та місцевого самоврядування, періодичні видання, монографії, інформація офіційного сайту Вишневої міської ради, інші наукові публікації.

5. Перелік графічного матеріалу: Таблиця 1.1. Поняття «імідж»;Таблиця 2.1. Структура апарату виконавчого комітетуВишневої міської ради; Таблиця 2.2. Паспорт опитування у формі прямого анкетування; Рис.2.1. Структура Вишневої міської ради; Рис. 2.2. Чи існує проблема «корупції»?; Рис. 2.3. Інформації щодо діяльності міської ради; Рис. 2.4. Формування довіри до міської ради; Рис.3.1. Загальний вигляд головної сторінки офіційного сайту Вишневої міської ради.

6.Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділ
Розділ 1. Теоретичні засади дослідження механізму формування ім
державної установи. 1.1. Сутність та об'єктивна необхідність дослідж
іміджу в органах місцевого самоврядування. 1.2. Зарубіжний досвід формув
іміджу та його адаптація до реалій діяльності органів місце
самоврядування. Розділ 2. Аналіз механізму формування іміджу держа
установи (на прикладі Вишневої міської ради Бучанського району у київс
області) 2.1. Оцінка організаційного забезпечення формування іміджу Вишн
міської ради. 2.2. Характеристика управлінської діяльності органу місце
самоврядування в контексті формування її іміджу. 2.3. Громадська оц
професійної діяльності керівника Вишневої міської ради як механ
формування позитивного ставлення до органу місцевого самоврядування.Ро
3. Напрями удосконалення механізму формування іміджу державної уста
(на прикладі Вишневої міської ради Бучанського району у київській області)

7.Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1	Вибір теми, вивчення літературних джерел, постановка проблеми та складання плану роботи	15.10.2021	15.10.2021
2	Підготовка першого розділу роботи та подання його керівнику	29.06.2022	29.06.2022
3	Підготовка другого розділу роботи та подання його керівнику	21.11.2022	21.11.2022
4	Підготовка третього розділу роботи та подання його керівнику	09.01.2023	09.01.2023
5	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	12.01.2023	12.01.2023
6	Отримання відгуку керівника	25.01.2023	24.01.2023
7	Отримання зовнішньої рецензії	25.01.2023	25.01.2023
8	Попередній захист роботи	23.01.2023	21.01.2023
9	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	26.01.2023	26.01.2023
10	Захист роботи	Згідно графіку освітнього процесу	01.02.2023

8.Дата видачі завдання «11» 01 2022

9.Керівник кваліфікаційної роботи _____ І.І. Самойлова

10. Керівник освітньо-професійної програми _____ І.І. Самойлова

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ Т.М. Корчак

ЗМІСТ

ВСТУП …… 5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ ……. 8
1.1. Сутність та об’єктивна необхідність дослідження іміджу в органах місцевого самоврядування ……. 8
1.2. Зарубіжний досвід формування іміджу та його адаптація до реалій діяльності органів місцевого самоврядування ……..... 14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ (НА ПРИКЛАДІ ВИШНЕВОЇ МІСЬКОЇ РАДИ БУЧАНСЬКОГО РАЙОНУ У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ) ……. 20
2.1. Оцінка організаційного забезпечення формування іміджу Вишневої місь ради …… 20
2.2. Характеристика управлінської діяльності органу місцевого самоврядування в контексті формування її іміджу ……... 26
2.3. Громадська оцінка професійної діяльності керівника Вишневої міської ради як механізму формування позитивного ставлення до органу місцевого самоврядування ……... 32
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ (НА ПРИКЛАДІ ВИШНЕВОЇ МІСЬКОЇ РАДИ БУЧАНСЬКОГО РАЙОНУ У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ)……. 39
ВИСНОВКИ
……. 47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ
…… 50
ДОДАТКИ
……..... 56

ВСТУП

Актуальність теми. У сьогоднішній ситуації в Україні дуже важливо, щоб у громадян була більша довіра до своєї влади на державному та місцевому рівні. Так діяльність державних інституцій, органів місцевого самоврядування, спрямована на створення свого іміджу. І це є почуття самоствердження з точки зору місцевих жителів. На даний час все більше уваги приділяється питанню позитивному формуванні іміджу державної установи, адже імідж – це враження, яке виникає у підсвідомості людей про то й або інший об'єкт. Він й відображає те, як сприймає громадськість політику, що ведеться у нашій державі, розкриває відношення народу до їх інституцій.

Оскільки імідж уряду формується уявленнями громадян про його основні інститути, уявлення про уряд, які виникають у свідомості громадян, мають переважно суб'єктивний характер. При цьому очевидним є й домінування «особистих вражень від діяльності представників влади» у процесі формування іміджу. Тобто для більшості громадян державні службовці є втіленням держави, а оцінювати ефективність державної політики громадяни покладаються на їх професіоналізм та сумлінне виконання обов'язків. Якість державних послуг, що надаються населенню, є головною умовою наближення держави до пересічного громадянина. Одним із завдань, поставлених для досягнення цієї стратегічної мети, є формування нової ідеології діяльності земства та виконавчої влади як особливої діяльності, спрямованої на забезпечення реалізації прав і свобод громадянина, надання державних і громадських послуг. Проте справа формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування є досить складною і системною. Сам цей процес потребує детального вивчення, аналізу та розробки сучасного бачення та інноваційних підходів.

Стан і ступінь розробки проблеми в спеціальній літературі. Особливості впровадження, функціонування і розробки послуг в органах

державної влади та органах місцевого самоврядування розглядали у працях відомих вітчизняних дослідників В. Авер'янова, С. Андреєва О. Бакуминка, В. Бебіка, І. Колиушко, В. Тимошчук, А. Чимерис, О. Яцунська. Проблеми формування іміджу авторитета розглядаються у В. Бебіка, Г. Почіпцова, С. Сергьогіна, вони положили підґрунтя для дальнішого вивчення проблеми створення іміджу українською державною адміністрацією та чиновниками.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є обґрунтування теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо удосконалення механізму формування іміджу державної установи.

Мета дослідження конкретизується у вирішенні наступних *завдань:*

- розкрити сутність та об’єктивну необхідність дослідження іміджу в органах місцевого самоврядування;
- проаналізувати зарубіжний досвід формування іміджу та його адаптації до реалій діяльності органів місцевого самоврядування;
- здійснити оцінку організаційного забезпечення формування іміджу Вишневої міської ради;
- охарактеризувати управлінську діяльність органу місцевого самоврядування в контексті формування її іміджу;
- проаналізувати громадську оцінку професійної діяльності керівника Вишневої міської ради як механізму формування позитивного ставлення до органу місцевого самоврядування;
- запропонувати напрями удосконалення механізму формування іміджу державної установи.

Об’єкт дослідження – процес упровадження державних механізмів управління.

База досліджень – Вишнева міська рада Бучанського району у Київській області.

Предмет дослідження – методи формування позитивного іміджу державної установи.

Методи дослідження. У дослідженні використано методи теоретичного

та емпіричного рівнів дослідження. Це насамперед метод аналізу та синтезу,з допомогою якого можна буде глибше зрозуміти сутність та структуру поняття “іміджу”; порівняльного аналізу; логіко-семантичний; абстрактно-логічний тощо.

Інформаційною базою дослідження стали Конституція України, закони України, нормативні акти органів державної влади та місцевого самоврядування, періодичні видання, монографії, інформація офіційного сайту Вишневої міської ради, інші наукові публікації.

Науково-практична значимість одержаних результатів полягає в обгрунтуванні дослідження та аналізу сучасного стану органу місцевого самоврядування в Україні, вивчення досвіду та практики формування позитивного іміджу у європейських країнах, розробки та створення практичних рекомендацій і порад щодо поліпшення іміджу органу місцевого самоврядування.

Практичне значення одержаних результатів дослідження обумовлене можливістю використання у практичній діяльності Вишневою міською радою при формуванні позитивного іміджу установи.

Апробація результатів роботи. Наукові результати, висновки, рекомендації та пропозиції розроблено автором самостійно і викладено в його опублікованих працях. За результатами дослідження опубліковано 5 наукових працях.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 66 сторінок. Робота містить 5 рисунків, 3 таблиці, 7 додатків. Список використаних джерел налічує 57 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ

1.1. Сутність та об’єктивна необхідність дослідження іміджу в органах місцевого самоврядування

У цей надскладний для нашої країни час як ніколи важлива довіра суспільства до органів державної влади та місцевого самоврядування. Тому діяльність будь-якої державної установи спрямована на формування її іміджу.

Останнім часом все більше уваги приділяється питанню формування позитивного іміджу державних установ. Це й не дивно, адже образ – це насамперед уявлення, яке виникає в народній свідомості про той чи інший предмет. Саме вони відображають сприйняття чи несприйняття громадськістю політики держави, виявляють ставлення громадян до її інститутів [3, с. 12].

Місцеве самоврядування є правом територіальної громади – жителів села чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища та міста – самостійно вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України. Здійснюється територіальною громадою в порядку, встановленому законом, як безпосередньо, так і через органи місцевого самоврядування: сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи.

Посадові особи вирішують важливі питання місцевого значення в рамках Конституції та законів України. Громадяни України реалізують своє право на участь у місцевому самоврядуванні через належність до своїх територіальних громад. Забороняється обмеження їх права на участь у місцевому самоврядуванні за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, національного та соціального походження, майнового стану, тривалості проживання на відповідній

території, за мовними та іншими ознаками [40, с. 336].

Тому для реалізації такого методу органи місцевого самоврядування в повній мірі керуються принципами народовладдя, законності, гласності, колегіальності, поєднання місцевих і загальнодержавних інтересів, виборності, правової, організаційної та матеріально-фінансової самостійності. Обмеження повноважень, підзвітності та відповідальності перед їхніми установами та громадами, в яких діють їхні посадові особи, відповідно до закону. Всі ті складники функціонуваня складають політику державної установи і його нерозривний зв'язок з мешканцями громади, які її стосуються.

Так, імідж державної установи є важливим напрямом комунікативної діяльності держави, однією зі складових діяльності органів місцевого самоврядування в умовах розвитку інформаційного суспільства.

Перш ніж говорити про імідж державних інституцій, необхідно визначити, що таке імідж, оскільки без використання етимологічних методів неможливо виявити основні ознаки будь-якого явища суспільного устрою.

Імідж (з англ. image) – це образ особи, організації або явища, що формується з метою впливу на окрему соціальну групу. Імідж – це те уявлення про себе суб’єкта, яке він хоче сформувати в масовій свідомості.

Термін “імідж” відноситься до людської свідомості, яка відображає певні характеристики предметів або явищ у формі образів. Теорія іміджу виникла на Заході в 1960-х роках. Його поява була продиктована необхідністю компенсувати рекламну кампанію конкурента. Суть теорії, підтвердженої визнаним фахівцем з реклами Д. Огілві, полягає в тому, що для успішного продажу товару важливіше створити позитивний образ у свідомості споживача, ніж надати інформацію про його специфічні характеристики [14].

Сьогодні вживання слова «імідж» поширилося на всі сфери життя суспільства і є неодмінною умовою та одним із найважливіших факторів успішного функціонування будь-якої організації.

Існують значні розбіжності у визначенні поняття «імідж». Аналіз показує, що теорія з цього питання є недостатньо розробленою та не має чіткого концептуального інструментарію (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Підходи вчених щодо визначення сутності поняття «імідж»

Автор	Поняття
Почепцов Г. [43] Імідж -	«це уявлення про те, яким має бути лідер»
Н. Ларіна [28] політичний імідж -	«образ суб'єкта політики, що цілеспрямовано формується і покликаний здійснити емоційно- психологічний вплив на об'єкти політики з метою популяризації самої політики чи діяльності»
Н. Варна [10] Імідж -	«штучний образом, що створюється в межах спільної чи індивідуальної свідомості під впливом засобів масової комунікації»
Луцький О. [29] імідж державної служби -	«Комплексне уявлення про державну службу, що складається на основі збереженої у пам'яті інформації про її візуально-вербальний, діяльнісний та емоційний образ, може змінюватися відповідно до зовнішніх обставин, і що в цілому визначає ставлення населення до держави».
І. Пантелейчук [38]	«показник авторитету та успішності держави як на внутрішній, так і на міжнародній арені, який свідчить про її економічну
імідж органів державної влади -	могутність, багатство, впливовість, добробут населення, здатність швидко реагувати на глобальні виклики».
Серьогін С.М. Імідж державної установи [17] -	«комплексний образ, що складається із зовнішніх та внутрішніх елементів сприйняття, формування якого спрямовується на суспільну свідомість різних груп аудиторії шляхом актуалізації низки конкретних характеристик з метою створення сприятливих умов щодо позитивної оцінки населенням діяльності організації»
С. Колосок [22] імідж органів державної влади -	«це зовнішня форма органу влади, її "вивіска", "фасад", авторитет — системний набір набутих досягнень» .

Джерело: [10; 17; 22; 28; 29; 44].

Вважаємо, що такий підхід деяких науковців повинен допомогти у дослідженні формування іміджу інституцій, особливо державного управління. Звідси можна казати про відношення таких аспектів іміджу: зовнішнього (публічного) та внутрішнього (корпоративного).

Отже, що ж таке імідж державної установи – це образ організації, який існує у свідомості людей. Можна навіть сказати, що в будь-якій організації

існує імідж поза залежністю від того, хто над ним працює і чи працюють над ним узагалі.

Під іміджем установи ми розуміємо відображення індивідуальної або групової свідомості не лише певної характеристики об’єкта або явища, але і зовнішнього атрибуту, такого як логотип, бренд тощо. Імідж державної установи має розглядатись не відокремлено, а в контексті комплексу взаємопов'язаних іміджових систем, а саме: іміджу службовця, іміджу держави та іміджу відповідної сфери, тобто державного управління [41, с. 33].

Особливе значення у формуванні іміджу державної установи має імідж її першої особи – «керівника організації». Саме від першої особи в основному залежить прийняття важливих рішень, а також те, як буде сприйнята установа громадськістю. Таким чином, імідж керівника є одним з основних чинників формування іміджу державної установи.

Імідж органу місцевого самоврядування – системне, багатоструктурне явище, ключовим фактором якого є ефективність управлінської діяльності. Пріоритетними напрямами іміджу органів державної влади доцільно виокремити: продуктивність, що реалізується через підвищення якості й збільшення кількості послуг при збережені видатків на утримання державного апарату на оптимальному рівні; реформування та модернізації традиційних механізмів державної політики ринковими методами впливу; орієнтація на надання послуг та запровадження спеціальних програми підготовки адміністративних менеджерів; децентралізація – більша гнучкість та ефективність урядових програм, зміщення центру реалізації різноманітних програм та адміністративних дій на нижчі рівні управління; відповідальність за результати роботи [6].

Таким чином, формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування дає йому спробу посісти лідируючі позиції. Формується імідж відповідно об'єктивній характеристиці її інституційної діяльності. Тут образи можуть формуватися природним шляхом, в результаті фізичного навантаження і в результаті цілеспрямованої дії з використанням спеціальних

психо-технічних засобів та прийомів. Проте треба зазначити, лише імідж, який сформовався за об’єктивними даними діяльнності її носіїв, в змозі бути дійсним чинником її успішності.

Порівняно з іншими країнами у яких розвинена ринкова система відносин, а також економічне та соціальне середовище, формування позитивного іміджу в українському суспільстві стикається із певними труднощами. Це зв’язано із тим, що не так давно не було сильної потреби в утворені позитивного іміджу серед суб’єктів якогось виду діяльності, так як показник їх успішності не був настільки хорошим, як потребності користувачів супутніх служб виконувати ідеологічні вказівки та планові показники, надані керівництвом. Як наслідок, створення іміджу на сьогодні це проблема не лише для більшості іміджмейкерів, але і теоретикам іміджу.

Отже, в сучасних умовах імідж є неодмінною умовою й одним із найважливіших чинників успіху в будь-якій сфері діяльності.

У загальному вигляді імідж ОМС слід визначати як загальне уявлення, розуміння та оцінку, сформоване громадянами та різними громадськими групами на основі збереженої в їхній пам’яті інформації про різні аспекти діяльності ОМС, його авторитет. Виходячи з того, що основою будь-якого іміджу є суспільні стереотипи, які формують суспільну свідомість, можна сказати, що імідж органів державної влади формують такі складові, як імідж послуг; імідж управління; громадський імідж ; імідж державної служби.

Невід'ємним атрибутом будь-якої іміджевої системи є структура. На думку С. Колоска, до структури іміджу органу державного управління можна віднести такі компоненти [24]:

- діловий імідж організації – це уявлення про організацію як суб'єкта ділової активності. Як складові ділового іміджу організації виступають повнота і своєчасність наданих послуг громадянину;
- імідж працівників включає уявлення про стиль життя, суспільний статус і деякі особистісні (психологічні) характеристики;

- внутрішній імідж організації – це уявлення співробітників про свою організацію. Основними детермінантами внутрішнього іміджу є культура організації і соціально-психологічний клімат;
- імідж керівника або основних керівників організації включає уявлення про можливості, ціннісні орієнтації, психологічні характеристики і зовнішність керівників;
- імідж персоналу – це збірне, узагальнене уявлення про персонал, що розкриває найбільш характерні для нього риси. Фахова компетентність включає: мобільність (швидкість і якість обслуговування); акуратність у виконанні посадових обов'язків; точність виконання роботи; інформованість (готовність надати консультацію чи довідку з приводу будь-якого проблемного питання); висококваліфіковану фахову підготовку; культуру спілкування: комунікабельність (приязність у спілкуванні, успіх), слушність усних виступів; соціально-психологічні характеристики співробітників, а також їх соціально-демографічні й фізичні дані: вік, стать, наявність/відсутність фізичних вад;
- візуальний імідж організації – це уявлення про організацію, субстратом якого є зорові відчуття, що фіксують інформацію про інтер'єр офісу, приймальню керівника, кабінет, символіку організації;
- соціальний імідж організації – це уявлення широкої громадськості про соціальні цілі й роль організації в економічному, соціальному і культурному житті громадськості;
- імідж послуги – це уявлення людей стосовно особливих характеристик, якими є ці послуги.

Іміджу державної установи властиві три основні комунікативні функції: - полегшення прийняття аудиторією інформації про систему державного управління та державну політику;

- забезпечення режиму найбільшого сприяння при сприйнятті результатів діяльності органів влади;

- підготовка грунту для формування установок щодо позитивного ставлення до органу влади.

З метою визначення ефективних механізмів формування іміджу органів місцевого самоврядування слід визначити основні ознаки іміджу органів місцевого самоврядування.

На підставі проведеного аналізу слід виділити наступні ознаки іміджу органів місцевого самоврядування: імідж повинен бути синтетичним, плануватися для створення певного враження; "образ установи" повинен бути правдоподібним, вірогідним. Нікому не потрібен імідж, якщо він не кори3 стується довірою у населення країни; імідж має бути пасивним; образ має бути яскравим і конкретним; образ має бути спрощеним та конкретним [25, с. 231-232].

1.2. Зарубіжний досвід формування іміджу та його адаптація до реалій діяльності органів місцевого самоврядування

Проблема створення іміджу є темою, дослідженню якої присвячують багато зарубіжних авторів. Початок цих досліджень відноситься до творчості зарубіжних письменників Дж. Бергера, П. Берда, С. Бека, Дж. Брауна, Б. Брюса, Р. Хоффа, Е. Фромма, Б. Шваба та ін., які прихильні до розглядати політиків, імідж бізнесмена. Інші автори Б. Гі, Б. Карлофф, Ф. Котлер, М. Мескон, Х. Маккей, Лі Якокка досліджували імідж банків, компаній, корпорацій, організацій. На даний момент у вітчизняній науці сформувалися два підходи до розуміння образів. Перша з них об’єднала більшість авторів Р. М. Андрєєва, О.В. Гордєєва, С.Ю. Головін, Є.В. Єгорова-Гантман, Н. І. Конюхов, Є. А. Орлова, А. В. Петровський, Т. Н. Піскунова, І.В. Чернова, В.М. Шепель, Р.Ф. Фурс, М.Р. Ярошевський, вважає образи як образи, сформовані у свідомості, мають емоційне забарвлення, за своїм вираженням наближаються до стереотипних персонажів. Другий підхід об’єднав іншу групу авторів А.Н. Жмирікова, А.Б. Звіринціва, Ю.А. Панасюка, А.М. Цуладзе. Він визначав образ як думку, уявлення про предмет, сформоване групою людей. Але автори обох

груп оперують у своїх роботах поняттям образу як того, що розкриває або допомагає розкрити сутність, що визначає образ [35, с. 10].

В європейських країнах активно обговорюють імідж органів державної влади. Питання формування позитивного іміджу органів державної влади стало актуальним після подій, пов'язаних з економічною кризою 2008 року, під час якої уряди багатьох країн були змушені вдатися до непопулярних заходів (підвищення податків, пенсійного віку, скорочення, а потім і припинення соціальних виплат, зниження заробітної плати, тощо). Не ефективність багатьох антикризових заходів призвела до зниження довіри громадян до органів державної влади та їх спроможності вирішувати складні проблеми суспільного значення [42].

Проблеми формування іміджу органів виконавчої влади пов'язано передусім з кризовими тенденціями розвитку сучасного українського суспільства. Суттєві негативні зрушення у всіх сферах життєдіяльності суспільства впливає на соціальне самопочуття населення України.

В сучасних умовах спостерігається тенденція щодо зниження довіри населення до владних інституцій, у тому числі органів державної влади. Громадяни зневірилися у можливості вирішення власних проблем центральними та місцевими органами державної влади, що в свою чергу, впливає на якість надання адміністративних послуг, отримання запитів населення на ці послуги, реформування системи надання цих послуг.

Можна констатувати, що владними структурами здійснюються кроки щодо врегулювання питання покращення іміджу держави, органів державної влади, державних службовців через формування державної інформаційної політики. Водночас, законодавчі акти, які приймаються, не є системними та, на жаль, не сприяють формуванню відкритого діалогу між владою та громадськістю, що в свою чергу не реалізує принципу відкритості та прозорості влади [40].

У зв'язку з вищезазначеним актуалізується питання визначення основних проблем формування іміджу державних органів влади, у тому числі іміджу центральних органів виконавчої влади. Через визначення проблем

формування іміджу центральних органів виконавчої влади можна визначити шляхи удосконалення процесів та механізмів формування зазначеного іміджу.

Формування іміджу органів державної влади, у тому числі іміджу центральних органів виконавчої влади, – це складний процес, який вимагає координації діяльності не тільки інформаційних служб, а й структурних підрозділів, які займаються зв‘язками з громадськістю [24].

На сьогоднішній час влада не може проявити себе без повноцінно функціонуючої саморегулюючої системи. Процес розширення та масового саморегулювання а Україні в період голосування за незалежність досі не має конкретних критерій. У дослідників та у політиків є кілька варіантів повністю керованих моделей управління країною. Зарубіжна практика спонукає шукати таку модель влади, що нібито підтримує нинішні демократичні сили та гарантує права та свободи людей, їх потреби, а також забезпечує їх якісними послугами.

Діяльність органів за кордоном сприяє створенню основи для розвитку соціально-правової системи, здатної забезпечити якісне рішення важливіших питань місцевого значення та становлення влади України. Набуття досвіду у функціонуванні нашої системи місцевого самоврядування свідчить про потребу у реформуванні врядування в напрямку збільшення його компетенцій, водночас забезпечуючи органи врядування належною матеріально-фінансовою базою для обов'язки та завдання, покладені на них законом. Водночас для реалізації цього реформування можна обирати інші напрями, але, вирішуючи, який напрям реформи самоврядування обрати, потрібно орієнтуватися на навички, нагромадженні іншими країнами Західної Європи.

Проаналізуємо розвиток громадського врядування, порушені у праці Б. К. Копилла, В. М. Вакулєнко, М. К. Оратого, А. П. Лилеченко, О.Д. Лазола, Г. М. Когалік та ін., які пропонують вивчати та розробити особливості провадження передового світового досвіду українського врядування.

Потрібно створити таку правову систему на над національному рівні, в якій добре розроблені загальноєвропейські принципи, вироблені державною установою, що реалізуються в національному законодавстві. Варто зазначити, що муніципальне управління може здійснюватися через різні організаційні форми, які разом утворюють єдину модель систем місцевого самоврядування, за допомогою якої вирішуються важливі місцеві проблеми національного масштабу. Модель самоврядування розуміється як форма організації влади територіальних громад з метою найбільш ефективного вирішення питань місцевого значення.

Є кілька моделлей, що суттєво відрізняються одна від одної за принципом формуваня органів місцевого самоврядування, їхніх відносин з органами державної влади, формою взаємодій представницьких і виконавчих органів у земських системах.

І модель – це муніципальна. Це: високий ступінь самостійності органів місцевого самоврядування; відсутнісь уповноваженої особи, яка би керувала органами місцевого самоврядування; обирання кількох земських посадовців; земствам дозволяється виконувати тільки таке, яке передбачається законом.

ІІ модель – біполярна, вона включає романо-германську, континентальну, французьку – Франція, Італія, Польща, Болгарія, Туреччина, Сенегал тощо – поширені в Європі, Африці, Латинській Америці та на Близькому Сході. Модель має такі характеристики: високий ступінь порядкування; єднання місцевого врядування та місцевого державного правління; органи місцевого врядування мають змогу виконувати те, що не забороняється законами.

ІІІ модель – іберійська (Іспанія, Бразилія, Мексика, Португалія) – близька до контенентальної, оскільки віщує, що місцеве правління здійснюється всенародно вибраними представницькими органами місцевого самоврядування (наприклад, парламентами) та відповідними головними посадовими особами місцевого самоврядування (наприклад, мер, губернатор).

IV модель – гібридна (Австрія, Німеччина). Слід зазначити, що в науковій літературі громадське правління Німечини виділяється як самостійна муніципальна система. Правова основа системи була закладена в Прусській міській хартії, запропонованій фон Штайном у 1808 році.

V модель, радянська, збереглася у В'єтнамі, Китайській Народній Республіці, Корейській Народно-Демократичній Республіці та на Кубі. функція: формується на основі спірного поділу влади та визнання повноважень представнницьких інституцій; рада вибирає ще один загальнодержавний колегіальний орган – виконнавчий комітет, який підчиняється раді, та виконавчому комітету високого рівня [40, с. 337].

Водночас слід зазначити, що конституційні правові положення про місцеве управління та врядування не в усіх країнах є однаковими.

Сьогодні в Україні існує модель організації діяльності місцевого самоврядування. Де уряд, дуже відрізняється від європейських урядів. Можемо зробити висновок, що в Україні використовується змішана моделль місцевого врядування. Особливістю якої є:

1. Право на місцеве самоврядування визнають лише територіальні громади села, селища і міста («природні» громади);

2. На регіональному рівнні майже всі функції управління територією здійснюють органи управління – органи місцевих державних адміністрацій, тоді як земські органи мають декоративний характер і не мають впливу на соціально-економічні та соціальні умови, культурний розвиток території;

3. Організація місцевого врядування відбувається відповідно до плану «Конференції сильних мерів», яким передбачено, що сільські, селищні та міські голови, обрані регіональними громадами, відіграють дуже важливу роль у системі місцевого самоврядування. влада – головує на засіданнях відповідної ради, очолює її виконавчий комітет та виконує представницькі функції громади у відносинах з іншими громадами, органами державної влади, підприємствами, організаціями та установами;

4. Повноваження місцевого самоврядування визначаються на основі позитивних засад, встановлених законом.

Отже, щоб наблизити українську модель до європейської, необхідно:

- реформування функцій і процедур місцевого самоврядування шляхом чіткого розподілу повноважень на рівні управління та реформ у сфері адміністративно-регіонального устрою, законодавчого закріплення статусу адміністративно-регіональних одиниць та стандартів їх поділу; запровадження виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, формування державної політики щодо єдності громади;

- покращення спрямованості формування матеріально-фінансової бази українського місцевого самоврядування шляхом: забезпечення відповідності повноважень органів місцевого самоврядування та фінансового забезпечення; удосконалення системи місцевого оподаткування; формування системи публічних фінансів. та кредитних установ, що дасть змогу використовувати механізми позики: місцеві цінні папери, державні позики тощо, які є джерелами фінансування інвестиційних проектів [51, с. 25].

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ (НА ПРИКЛАДІ ВИШНЕВОЇ МІСЬКОЇ РАДИ БУЧАНСЬКОГО РАЙОНУ У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ)

2.1. Оцінка організаційного забезпечення формування іміджу Вишневої міської ради

Вишнева міська рада є органом, що представляє міську громаду міста Вишневе та здійснює від її імені та в її інтересах функції і повноваження міського самоврядування, визначені Конституцією та законами України.

Також, Вишнева міська рада є органом місцевого самоврядування, що представляє міську об'єднану територіальну громаду міста Вишневе (Вишневу міську ОТГ) та здійснює від її імені та в її інтересах функції і повноваження місцевого самоврядування, визначені Конституцією України, Законом України "Про місцеве самоврядування в Україні" та іншими законодавчими актами та Регламентом Вишневої міської ради.

У своїй діяльності Вишнева міська рада керується Конституцією України, Законами України "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про службу в органах місцевого самоврядування", іншими нормативно-правовими актами, що регламентують повноваження та функції органів місцевого самоврядування [48].

В Вишневій міській раді працює 8 постійних комісії:

- Комісія питань правової політики, регламенту, депутатської діяльності, запобігання корупції, розвитку місцевого самоврядування та контролю за виконанням рішень ради**;**
- Комісія з питань планування розвитку, бюджету, фінансів та податкової політики**;**
- Комісія з питань реалізації та впровадження реформ, планування забудови територій, містобудування та архітектури**;**
- Комісія з питань регулювання земельних відносин та використання природних ресурсів**;**

- Комісія з питань охорони здоров'я, освіти, культури, духовності, молодіжної політики, спорту, зв'язків з громадськими організаціями, цивільного захисту населення та надзвичайних ситуацій
- Комісія з питань транспорту, зв'язку, торгівлі та сфери надання послуг**;**
- Комісія з питань житлово-комунального господарства, благоустрою, енергоефективності, управління комунальною власністю та екології**;**
- Комісія з питань соціально-економічного розвитку, промислової політики та підприємницької діяльності, інвестиційної діяльності та інформаційних технологій.

Рішенням сесії міської ради затверджено положення про постійні комісії та їх склад. Крім цього, рішенням установчої сесії міської ради створено дорадчий орган міської ради – президію, до складу якого входять голови постійних комісій, голови фракцій, голова ради та заступник голови. Схематична структура Вишневої міської ради показує взаємозв'язки її робочих органів та посадових осіб для здійснення своєї діяльності (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Структура Вишневої міської ради

Джерело: [48].

Вишнева міська рада проводить свою роботу сесійно. До основних повноважень Вишневої міської ради належать:

1) обрання голови ради, відповідно заступника голови міської ради, звільнення їх з посади;

2) утворення, обрання і ліквідація постійних та інших комісій ради, змінаїх складу, обрання голів комісій;

3) утворення президії (колегії) ради, затвердження положення про неї;

4) затвердження за пропозицією голови ради структури, чисельності виконавчого апарату ради, витрат на утримання ради та її виконавчого апарату;

5) затвердження Регламенту, плану роботи ради, з урахуванням вимог статті 32 Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності", заслуховування звіту про його виконання [31];

6) заслуховування звітів постійних комісій, керівників органів, які рада утворює, обирає та призначає;

7) розгляд запитів депутатів, прийняття рішень по них;

8) прийняття рішень щодо дострокового припинення повноважень депутата ради в порядку, встановленому законодавством;

9) визначення відповідно до закону кількісного складу Вишневої міської ради;

10) прийняття за пропозицією територіальних громад рішення щодо проведення консультативного опитування з питань, які стосуються їх спільних інтересів;

11) здійснення відповідно до закону повноважень щодо організації проведення всеукраїнських референдумів та виборів органів державної влади і місцевого самоврядування;

12) затвердження відповідно до закону Положення про зміст, опис та порядок використання символіки району;

13) прийняття рішень щодо об'єднання в асоціації, вступ до асоціацій та інших форм добровільних об'єднань органів місцевого самоврядування,

що представляють спільні інтереси територіальних громад, а також про вихід із них;

14) затвердження програм соціально-економічного та культурного розвитку відповідно району, області, цільових програм з інших питань, заслуховування звітів про їх виконання;

15) затвердження бюджетів, внесення змін до них, затвердження звітів про їх виконання;

16) розподіл переданих з державного бюджету коштів у вигляді дотацій, субвенцій відповідно між бюджетами, місцевими бюджетами сіл, селищ, місцевих громад;

17) вирішення за дорученням відповідних рад питань про продаж, передачу в оренду, концесію або під заставу об'єктів комунальної власності, які забезпечують спільні потреби територіальних громад і перебувають в управлінні районних, обласних рад, а також придбання таких об'єктів в установленому законом порядку;

18) вирішення в установленому законом порядку питань щодо управління об'єктами спільної власності територіальних громад сіл, селищ, міст;

19) вирішення відповідно до закону питань про надання дозволу на спеціальне використання природних ресурсів відповідно районного значення, а також про скасування такого дозволу;

20) прийняття рішень про організацію територій і об'єктів природно-заповідного фонду місцевого значення та інших територій, що підлягають особливій охороні; внесення пропозицій до відповідних державних органів про оголошення природних та інших об'єктів, що мають екологічну, історичну, культурну або наукову цінність, пам'ятками історії або культури, які охороняються законом;

21) прийняття рішень з питань адміністративно-територіального устроюв межах і в порядку, визначених законом;

22) заслуховування звітів голів місцевих державних адміністрацій, їх заступників, керівників управлінь, відділів та інших структурних підрозділів

місцевих державних адміністрацій про виконання програм соціально-економічного та культурного розвитку, бюджету, рішень ради із зазначених питань, а також про здійснення місцевими державними адміністраціями делегованих їм радою повноважень;

23) прийняття рішень про звернення до суду щодо визнання незаконними актів місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій, які обмежують права територіальних громад у сфері їх спільних інтересів, а також повноваження районних, обласних рад та їх органів;

24) надання згоди на передачу об'єктів з державної власності у спільну власність територіальних громад сіл, селищ, міст та прийняття рішень про передачу об'єктів права спільної власності територіальних громад сіл, селищ, міст, що перебувають в управлінні районних, обласних рад, у державну власність, а також щодо придбання об'єктів державної власності [48].

Для забезпечення здійснення цих та інших передбачених законами повноважень міської ради утворено апарат виконавчого комітету міської ради.

Апарат виконавчого комітету здійснює організаційне, правове, інформаційне, аналітичне, матеріально-технічне забезпечення діяльності міської ради, її органів, депутатів, сприяє здійсненню міською радою взаємодії і зв’язків з територіальними громадами, органами та посадовими особами місцевого самоврядування та виконавчої влади.

Очолює виконавчий комітет Вишневої міської ради відповідно міський голова. Особи, які входять до складу виконавчого комітету Вишневої міської ради, крім тих, хто працює у виконавчих органах ради на постійній основі, на час засідань виконавчого комітету, а також для здійснення повноважень в інших випадках, звільняються від виконання виробничих або службових обов'язків з відшкодуванням їм середнього заробітку за основним місцем роботи та інших витрат, пов'язаних з виконанням обов'язків члена виконавчого комітету, за рахунок коштів відповідного місцевого бюджету

(табл. 2.1) [48].

Таблиця2.1.

Структура апарату виконавчого комітету Вишневої міської ради

Назва структурного підрозділу та посад	Кількість штатних посад
Керівництво	
Міський голова	1
Перший заступник міського голови	1
Секретар міської ради	1
Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	2
Керуючий справами (секретар) виконавчого комітету	1
Старости	15
Разом	**21**
Відділ бухгалтерського обліку та звітності	
Начальник відділу - головний бухгалтер	1
Головний спеціаліст	1
Провідний спеціаліст	3
Разом	**5**
Загальний відділ	
Начальник відділу	1
Головний спеціаліст	2
Спеціаліст 1 категорії	1
Спеціаліст	1
Оператор комп'ютерного набору (0,5 ставки)	0,5
Разом	**5,5**
Відділ економіки, транспорту, інвестицій та туризму	
Начальник відділу	1
Провідний спеціаліст	2
Разом	**3**
Відділ земельних ресурсів та комунального майна	
Начальник відділу	1
Головний спеціаліст	2
Разом	**3**
Юридичний відділ	
Начальник відділу - державний реєстратор	1
Головний спеціаліст - державний реєстратор	1

Головний спеціаліст	1
Разом	**3**
Відділ надання адміністративних послуг	
Начальник відділу	1
Сектор державної реєстрації	
Завідувач сектору – державний реєстратор	1
Державний реєстратор	2

Продовження табл. 2.1

Сектор адміністративних послуг	
Завідувач сектору - адміністратор	1
Адміністратор	4
Головний спеціаліст	2
Діловод	17
Сектор реєстрації місця проживання	
Завідувач сектору	1
Головний спеціаліст	1
Спеціаліст І категорії	1
Разом	**29**
Технічні службовці	
Водій автотранспортних засобів	1
Прибиральник службових приміщень	2
Опалювач (сезонно)	13,5
Всього:	**86**

Джерело: сформовано автором на основі [48].

Діюча структура Вишневої міської ради та її апарату виконавчого комітету в кількості 9 відділів, представлена 86 штатними одиницями, з яких 63 – посадові особи місцевого самоврядування.

2.2. Характеристика управлінської діяльності органу місцевого самоврядування в контексті формування її іміджу

Основною функцією органів місцевого самоврядування є діяльність, спрямована на створення сприятливих умов життєдіяльності території і задоволення громадських інтересів та потреб її жителів. Органи місцевого самоврядування і посадові особи місцевого самоврядування повинні встановлювати стабільні позитивні взаємовідносини, насамперед із населенням та його групами. Специфіка іміджу органу місцевого самоврядування полягає в управлінській діяльності, яка направлена на розв’язання проблем соціально – політичного та економічного характеру.

Вишневою міською радою VII скликання було прийнято більше 70 міських програм соціально – економічного та культурно – просвітницького спрямування (додаток А). Виконавчим апаратом міської ради здійснюється постійний системний контроль над їх виконанням.

Моніторинг виконання програм також показує їх фінансове навантаження та можливість міського бюджету здійснити це фінансування. Саме це є справжньою проблемою сьогоднішнього місцевого самоврядування – фінансова неспроможність місцевих бюджетів. Децентралізація влади, яка відбувається сьогодні в Україні, зокрема реформа місцевого самоврядування, повинна не просто посилити авторитет та вплив органів місцевого самоврядування на своїх територіях, а в першу чергу зробити їх фінансово спроможними. Така незабезпеченість бюджету не сприяє формуванню позитивного іміджу органу влади, так як не може задовольнити усі необхідні вимоги життєдіяльності жителів громади. [33, с.12]

Для Вишневої міської ради як органу місцевого самоврядування, що представляє інтереси міської громади міста Вишневе, в час масштабного реформування важливо знати і розуміти ставлення широкого кола громадськості до процесів, які відбуваються та до міської ради, як органу влади. З метою вивчення громадської думки щодо діяльності міської ради, визначення критичних її сторін та рекомендацій по покращенню надання послуг населенню серед групи інтуїтивних методів дослідження обрала метод анкетування. Це один із способів опитування–найбільш поширеного методу збору інформації, який дає можливість отримувати надійну інформацію, що піддається статистичній обробці. Особисте анкетування передбачає безпосереднє спілкування анкет ера з респондентом, анкета заповнюється у присутності дослідника, дає можливість анкетеру проконтролювати правильність та повноту заповнення анкет [56].

Нами проведено соціальне опитування з вибірковою сукупністю осіб –

200 чоловік (табл. 2.2).

Анкета опитування (додаток Б) вміщує запитання щодо обізнаності у діяльності міської ради, персонального звертання до установи з тими чи іншими питаннями, рівня довіри громадян до органу влади та участі громадян в прийнятті рішень ради.

Таблиця 2.2

Паспорт опитування у формі прямого анкетування

Місцепроведення: м. Вишневе Бучанський район Дата проведення:жовтень 2022 року Вибіркова сукупність1тис.чол Генеральна сукупність–35 463тис.чол–населення м. Вишневе

Джерело: [48].

У ході проведення анкетного опитування було одержано 200 заповнених користувачами анкет. Серед тих, хто виявив бажання взяти участь у проведенні анкетного опитування:

– за статтю: жінок – 56,06 %, чоловіків – 43,94%;

– за віком: від 16 до 24 років – 16,38%, від 25 до 45 років – 38,37%, від 46 до 60 років – 24,67%, старше 61 років – 20,59%. (додаток В)

За результатами анкетного опитування можна зробити такі висновки управлінської діяльності Вишневої міської ради в контексті формування її іміджу.

Лише 23% опитаних на відміну від 52% знають в чому полягають основні функції міської ради. 81% респондентів знають своїх представників, тобто депутатів міської ради, а 78% знає керівників міської ради.

65 % опитаних особисто зверталися до міської ради з того чи іншого питання, у 42% звернення було вирішено позитивно,у 23% не було вирішено. Це породжує відповідний рівень довіри: 48% висловлюються щодо довіри міської ради в більшості випадків, проте 30% зовсім або швидше за все не довіряють цьому органу влади.

Разом з тим із результатів анкет видно, що 35% респондентів

цікавляться роботою ради і 37% вважають, що громадськість має тісно співпрацювати з владою у прийнятті рішень, лише 15% є розчарованими скептиками і вважають, що їх не допустять до процесів управління.

Так, 18% виявляють підозру до міської ради, інкримінуючи їй корупційні діяння. Перш ніж, продовжити аналізувати результати опитування хочу зупинитися саме на цій вразливій категорії для більшості громадян нашого суспільства корупційній складовій, яка в даному випадку є одним із негативних факторів впливу на імідж.

Згідно з дослідженнями Фонду Демократичних ініціатив імені Ілька Кучеріва проведеного загально національного опитування на тему «Громадська думка про побутову корупцію: де, як і чому?», майже половина громадян України – 44% – оцінює корупцію як найбільш серйозну проблему в Україні, ще 36% вважають її досить серйозною. Лише 2% населення певні, що проблема корупції надумана, а12% не вважають її серйозною (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Чи існує проблема «корупції»?

Джерело: [49].

На думку населення, найбільш корумпованими установами є суд (52% опитаних вказали, що тут корупція дуже поширена), Верховна Рада (51% відповідних оцінок), Прокуратура (45%), Уряд (43%), митниця (39%), медичні установи (39%).

Таким чином загальнонаціональні результати щодо поширення корупції в органах місцевої влади дали подібний результат і нашого

опитування, яке є об’єктом аналізу.

Цікаво, що найбільшу інформацію про діяльність міської ради, а це 38% громадяни отримують один від одного в процесі спілкування, 28% - черпають інформацію із місцевих засобів масової інформації та 18 % - із сайту міської ради, а 11% опитаних взагалі такої інформації не отримують (рис. 2.3).

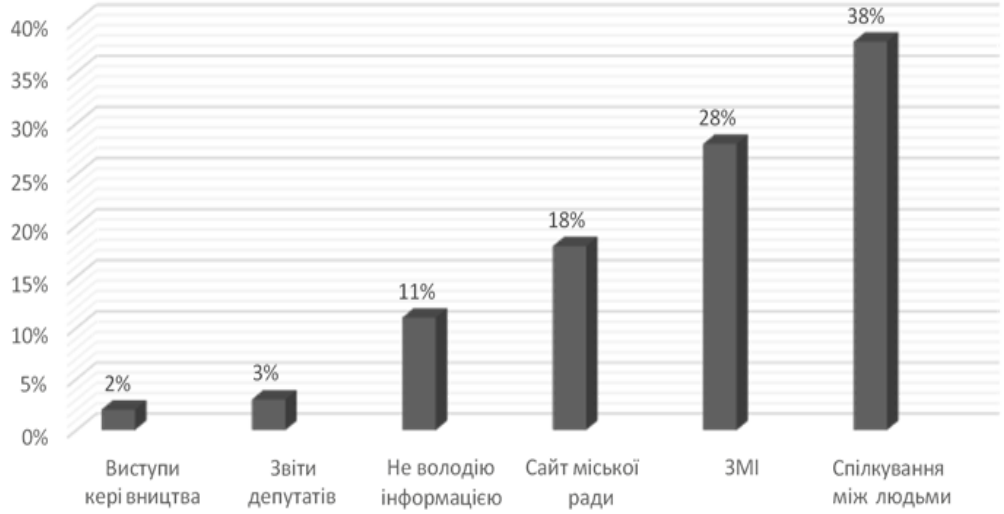


Рис. 2.3. Інформації щодо діяльності міської ради

Джерело: сформовано на основі [додаток Б].

Про низьку поінформованість, а в результаті й ефективність прийнятих радою рішень, говорить 52% опитаних, які не знають які рішення конкретно стосувалися їх громади, покращення надання послуг чи розвитку об’єктів інфраструктури їх населеного пункту. Звичайно, відсоток байдужості теж досить великий, це 21% опитаних важко відповісти на це питання. Майже одна третина респондентів вільного зуміє чітку проблему своєї громади і навіть вказує дії, які були спрямовані міської радою на її подолання.

Серед запропонованих питань, було дослідження суб’єкту формування довіри чи позитивного іміджу органу влади. Результати відповідей респондентів приємно здивували, важливо, що люди розуміють, що ефективність управління – це результат розумної співпраці між усіма

суб’єктами управління (рис. 2.4).

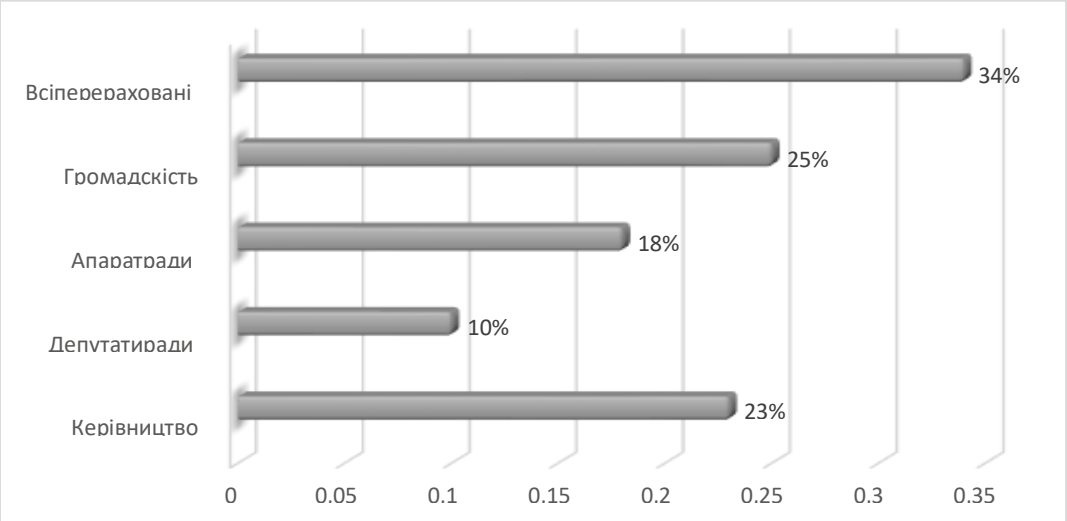


Рис. 2.4. Формування довіри до міської ради

Джерело: сформовано на основі [додаток Б].

Опитані вказують, що покращити ефективність роботи міської ради як органу влади може посилення зв’язку з населенням та громадськістю – це 35%, а також публічне обговорення життєво важливих питань для людей – 31%.

Загалом, здійснюючи пряме індивідуальне опитування можна охарактеризувати налаштованість респондентів на роботу, бажання почути, зрозуміти, відповісти. В окремих випадках це викликало групові дискусії, що є теж свідченням небайдужості. Разом з тим, аналізуючи відсоток людей, які вагаються дати ту чи іншу відповідь, а це від 3 до 20 % в різних ситуаціях, вважаю, що потенційної небезпеки ізоляції міської влади, відчуженості та відсторонення громадян віднеї немає. Окремі протестні настрої присутні, але вони не є підставою для політичного антиіміджового конфлікту на місцях.

Від так дії влади в даний момент і завжди мають бути спрямовані на попередження конфлікту з громадськістю. Для завоювання ресурсу довіри, міська рада повинна орієнтуватися у своїх діях на такі характеристики: регулярність (впорядкованість, підпорядкування законам і нормам);

обґрунтованість (пояснення, аргументація власних дій); ефективність компетентність, дисципліна, власне ефективність), моральність (чесність, моральна відповідальність) [62, с. 65].

2.3. Громадська оцінка професійної діяльності керівника Вишневої міської ради як механізм формування позитивного ставлення до органу місцевого самоврядування

До складових іміджу керівника органів виконавчої влади в системі комунікації з громадянським суспільством слід віднести:

- по-перше, прообраз іміджу (тобто суб'єкт, який є носієм іміджу, або суб'єкт, для якого його створюють);

- по-друге, реципієнт іміджу – суб'єкт, для якого цей імідж створюють і в уяві якого він існує;

- по-третє, аудиторія іміджу–соціальна група, для якої імідж створюють [22].

Аналізуючи імідж у контексті відображення ним суспільної оцінки професійної діяльності керівника органів виконавчої влади, слід значити, що належна оцінка діяльності керівників неможлива без розуміння та усвідомлення суспільством сутності та призначення їх як соціального інституту.

З іншого боку, визначаючи імідж органу виконавчої влади як вираження суспільної оцінки його професійності, нас, перш за все, цікавить імідж кожного державного службовця та посадової особи органів виконавчої влади як особистості та професіонала, тобто особи, уповноваженої на виконання функцій держави. Водночас особистісний образ кожного конкретного державного службовця несе на собі відображення загального корпоративного іміджу влади, яку він уособлює.

Стереотипи мають об’єктивну природу і є невід’ємною властивістю психіки людини робити узагальнення. Стереотип поєднує два начала –

знання й відношення, кожне з яких може стати переважаючим. Спрощуючи процес соціального пізнання, стереотипи зумовлюють формування досить примітивної соціальної свідомості, зводять поведінку людей до набору простих, у чомусь неадекватних автоматичних емоційних реакцій. Через це в масовій свідомості нерідко формуються тереотипи, що сприяють виникненню й закріпленню упереджень, неприйняття нового тощо. Саме під впливом доволі негативного стереотипу складається оцінка громадянами України органів виконавчої влади. Вона людьми оцінюється неадекватно. Якправило, поза увагою залишається позитивний аспект її діяльності, говорять же тільки про її недосконалість і недоліки [30, с. 22].

У контексті розгляду громадської оцінки професійної діяльності керівника органів виконавчої влади можна вести мову про професійний стереотип. Рівень же суспільного визнання керівника органів виконавчої влади є результатом перенесення на неї тієї поваги, яку в минулому реально заслужили її найкращі представники [12, с. 127-128]. Таким чином, стереотипне сприйняття в масовій свідомості керівника органів виконавчої влади, як, власне, і будь-якої іншої професійної діяльності, відбувається в процесі усвідомленої рефлексії певного колективного досвіду.

Зміна негативного стереотипу на позитивний можлива лише в результаті зміни характеру управлінської діяльності взагалі, а відповідно і руйнування серії стійких стереотипів [13, с. 17].

Імідж є результатом оцінки, яку індивід засвоює у готовому вигляді. У зв’язку з цим за природою він чимось подібний до стереотипів.

Імідж керівника органу місцевого самоврядування являє собою дуже складний і суперечливий механізм індивідуальних і групових оцінок. Слід зауважити, що імідж можна сприймати як «штучний» конструкт, який піддається корекції як у позитивну, так і негативну сторону через зміну форм і методів роботи, проголошення публічних заяв, проведення масштабних PR-кампаній. Він підвищує суб’єктивний статус особистості та сприяє її самореалізації. Імідж діяльності робить її референтно-значущою для

індивіда, що сприяє його ефективності й ефективності праці» [34, с. 91].

Важливим критерієм оцінки керівника органу місцевого самоврядування громадськістю є рівень довіри, який існує в суспільстві до влади. Керівник органу місцевого самоврядування повинен забезпечити довіру суспільства й громадян до органу влади та до держави. Інакше вони не будуть мати підтримки своєї діяльності в суспільстві і, як наслідок, не зможуть повною мірою виконувати покладені на них обов'язки. Слід зазначити, що довіра виступає одним з основних факторів розвитку суспільства. Вона передбачає добровільне взяття на себе членами суспільства, громадянами зобов'язань щодо здійснення суспільних функцій. Рівень довіри в суспільстві визначається, перш за все,культурними факторами. А суспільство з високою довірою характеризується пріоритетом суспільних цінностей і здатністю до суспільної взаємодії. Найбільш чітко така взаємодія може бути охарактеризована конституційними взаєминами, які, виникають між керівником органу місцевого самоврядування та громадянами і передбачають, з одного боку, можливість впливу громадян на діяльність органу місцевого самоврядування, а з іншого – відповідальність останніх за ефективність своєї діяльності перед громадянами. Таким чином, суспільна довіра, яка виникає між громадянами та керівником органу місцевого самоврядування, є складним багатоаспектним процесом, який містить проголошення сторонами взаємних зобов'язань через досвід відкритості в стосунках і спілкуванні – до єдності цілей і цінностей співпраці і є важливими критерієм професійної оцінки керівника органу місцевого самоврядування [50].

Суспільна оцінка діяльності керівника органу місцевого самоврядування пов'язана із питанням легітимності його управління, сприйняття суспільством, тобто питанням визнання його суспільством. Пріоритетну роль при цьому відіграють морально-етичні аспекти взаємодії держави та суспільства, керівника органу місцевого самоврядування та громадян. Моральна атмосфера в органах влади, непорядність чиновників

можуть серйозно дискредитувати будь-які благі наміри влади. Саме тому в суспільній думці авторитет керівника органу місцевого самоврядування справедливо пов'язують, насамперед, з його порядністю та доброчесністю, які передбачають відповідальність та прозорість у професійній діяльності. У зв'язку з цим актуальності набуває забезпечення доброчесної поведінки керівника органу місцевого самоврядування.

Важливим виявом громадської оцінки професійної діяльності керівника органу місцевого самоврядування є авторитет його в суспільстві. Деякі дослідники авторитет традиційно розглядають як вид влади – влади не насильницької, легітимної. У цьому контексті органу місцевого самоврядування без авторитету набуває статусу «влади без влади», тому авторитет з цих позицій сприймається як ознака державної служби та професійної діяльності керівника органів виконавчої влади. З іншого боку, авторитет – це комплексна, інтегральна якість його носія, що складається з багатьох властивостей, які одержали широке визнання. Він виражає особливого виду відносини між людьми та їх спільнотами, що ґрунтуються, насамперед, на глибокій довірі до якостей і достоїнств його носія. Тому авторитет має соціальний зміст, який не задається апріорі, а здобувається, напрацьовується й залежить від виконання суб'єктом покладених на нього соціальних функцій. Звідси й авторитет керівника органу місцевого самоврядування серед громадськості, який визначається безпосередньо його ж професіоналізмом та роллю в суспільстві. При цьому важливою складовою такого впливу є обов'язкова наявність зворотного зв'язку – реакції громадян, населення на професійну діяльність керівника органу місцевого самоврядування [56].

Оцінка громадськістю керівника органу місцевого самоврядування може бути виражена через механізми громадського контролю, який є одним із видів соціального контролю і здійснюється об'єднаннями громадян та самими громадянами. Основними механізмами його здійсненняє реалізація права громадян на звернення, систематичне проведення опитувань

громадської думки, активна громадська участь у процесах прийняття управлінських рішень тощо. Опитування громадської думки регулярно проводять громадські організації та органи влади.

Формування іміджу керівника органу місцевого самоврядування, а відповідно, йвлади взагалі, можна розглядати з урахуванням двох паралельних процесів: стихійного виникнення в суспільній свідомості образу влади та цілеспрямованого його формування з урахуванням потреб та запитів об’єкта вказаного процесу. У разі, якщо над створенням позитивного іміджу не ведеться цілеспрямована робота, образ, який буде формуватись в уяві громадян, може виявитись невідповідним реальному стану речей та мати небажані відхилення від дійсності, що позначатиметься на ставленні населення до керівника влади, поглиблювати існуючі суперечності та викликати недовіру до органу місцевого самоврядування. При цьому вирішальну роль відіграють безпосередні контакти громадян з керівником органів виконавчоївлади, які є суб’єктивним підґрунтям формування оціночного судження проімідж органів влади та їх представників – службовців. З іншого боку, оцінка громадянами діяльності керівника органів виконавчої влади залежить не лише від особистого досвіду спілкування з ним, але й від того, як цю діяльність сприймає громадська думка [57].

Звідси важливу роль відіграє її формування представниками влади, перед якими стоїть завдання регулярно проводити інформування населення щодо діяльності керівника органу місцевого самоврядування та роз’яснювати його основні функціональні завдання.

Проведений аналіз надав можливість визначити основні етапи механізму формування позитивного іміджу керівника органу місцевого самоврядування, зокрема: постійний моніторинг та відстеження позицій, думок, відносин у середовищі об'єкта впливу; аналіз впливу визначених дій органувлади на громадськість і коригування цих дій у разі їх конфлікту з інтересами громадськості; встановлення і підтримки стійких двосторонніх відносин між органом місцевого самоврядування і громадськістю;

формування ефективної та єдиної державної інформаційної політики; здійснення постійного соціологічного дослідження соціального самопочуття населення країни; формування ефективної співпраці між органом місцевого самоврядування та засобами масової комунікації [8, с. 73].

Після проведення анкетування з питанням, що, на думку опитуваного, найбільш пливає на імідж керівника органу місцевого самоврядування (додаток Г), робимо висновок, що:

1) Просто та в спілкуванні, ораторське мистецтво, начитаність, комунікабельність, вміння слухати і чути, харизма, почуття гумору, самовпевненість, грамотна стратегія комунікацій;

2) Одяг, вираз обличчя, погляд, позитивні риси зовнішності, гроші, непідкупність;

3) Чесність, ініціативність, надійність, справедливість, повага до людей, працьовитість, його вчинки, та зроблені справи, відповідність обіцянок до справ, які він виконує, щоб він був лідером, дії, мудрість, відповідальність, оптимізм, інтелігентність, професійна компетентність, найголовніше це обов'язки, які він виконує, а вже потім його зовнішня презентабельність.

Насправді, результати опитування на основі думок багатьох людей, де кожен міг вільно висловити свою думку без обмеження варіантів та маніпуляцій думками і без заздалегідь готових відповідей, хоч і складно зібрати в одне ціле, адже думки абсолютно відрізняються одна від одної, проте ми виключили можливість зробити учасникам опитування псевдо вибір.

Проаналізувавши усі відповіді, можемо умовно поділити якості керівника для формування позитивного іміджу на три категорії: те, як керівник спілкується, його словниковий запас, харизма та вміння тримати себе у колективі; те, як керівник виглядає, його впевненість у погляді, жестах і міміці, охайний зовнішній виглядта відповідність дрес-коду до статусу керівника в суспільстві; те, які чесноти йому притаманні, а особливо доброта,

співчутливість, людяність, щирість і чесність перед собою та громадськістю.

Звичайно, найбільш розповсюдженими є твердження, що в першу чергу на імідж керівника органів виконавчої влади впливає його професійна компетентність, розумові здібності, дії, які він виконує, користуючись своїмиповноваженнями для позитивного іміджмейкінгу, проте слід пам’ятати, щопозитивний імідж та авторитет керівника органів виконавчої влади – це нетільки мета, якої намагаються досягти суб’єктивні носії державно-владних повноважень, але, перш за все, і результати їх конкретної роботи, взаємодії влади та суспільства, влади та населення. А їх належна оцінка визначається їх професійною діяльністю та особистісними якостями.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ (НА ПРИКЛАДІ ВИШНЕВОЇ МІСЬКОЇ РАДИ БУЧАНСЬКОГО РАЙОНУ У КИЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ)

Для покращення іміджу державної установи органам місцевого самоврядування України можна запропонувати перелік основних дій:

- ефективне управління засобами масової інформації для просування та захисту органу місцевого самоврядування;

- видання довідника муніципальних послуг;

- видання міської газети для інформування мешканців;

- високоякісний внутрішній зв'язок для інформування персоналу та членів громади.

Покращити репутацію органів місцевого самоврядування в національних ЗМІ. Згідно з дослідженням Єврокомісії, місцеве самоврядування має низьку репутацію в державних ЗМІ. Це й не дивно, адже журналісти свідомо вишукують негативні моменти в національній політиці.

Коментарі, щодо місцевого самоврядування у ЗМІ завжди є переважно негативними. Хоча державні службовці ніколи не можуть уникнути негативного висвітлення, місцеві органи влади повинні прагнути збалансувати негативне висвітлення хорошими новинами. Наприклад, розповідати цікаві життєві історії, тематичні дослідження, історії про героїв; громадян, життя яких помінялося, завдяки діяльності представників місцевого самоврядування.

Пропонуємо ввести в апараті Вишневої міської ради посаду спеціального спеціаліста з питань ЗМІ. Він розвиватиме стосунки з комунікаційною командою Комісії шляхом регулярної взаємодії з місцевими ЗМІ. Співпраця з департаментами для виявлення історій, які цікавлять місцеві ЗМІ, з тематичними дослідженнями, дослідженнями та

широким висвітленням надзвичайних речей, які ради роблять для звичайних людей – від будівництва лікарень до боротьби з водінням у нетверезому стані.

Основні обов'язки таких спеціалістів:

- Взаємодіяти зі структурними підрозділами щодо збору інформації для підготовки публікацій, пошуку джерел інформації;

- Інформаційний супровід проектів Вишневої міської ради;

- Ініціативи щодо вдосконалення існуючих каналів і засобів комунікації компанії;

-Організація прес-конференцій, брифінгів, інтерв'ю з експертами Вишневої міської ради;

- Підготовка прес-релізів про діяльність Вишневої міської ради;

- Створювати інформаційні приводи;

- організація та забезпечення участі в масових заходах (виставках, презентаціях, заходах тощо);

- Керувати сторінками в соціальних мережах (готувати інформативні пости, відповідати на коментарі тощо).

Основні вимоги до таких спеціалістів: вища освіта (PR, журналістика, маркетинг), досвід роботи від 3 років, вільне володіння українською мовою, знання англійської мови на рівні B2. Давайте порахуємо вартість цього заходу. Продуктивність таких експертів можна розрахувати за рейтингами новин. Рейтинги новин – це загальна кількість публікацій і згадок у ЗМІ за певний період часу. Індекс цитування - це вдосконалений рейтинг новин, який був придуманий саме для того, щоб подолати його недоліки. Він покликаний допомогти оцінити якість розповсюдження контенту ЗМІ. Враховується: кількість цитувань джерел інформації в ЗМІ та впливовість джерела, яке опублікувало цитату; соціальний вплив ЗМІ: кількість лайків і ретвітів матеріалу в соціальних мережах.

Mediaoutreach або охоплення аудиторії – обчислює охоплення аудиторії, яку вдалося охопити за допомогою різноманітних медіа-кампаній.

Для друкованих засобів масової інформації враховуйте тираж кожного номера та середню читацьку аудиторію. Для онлайн-порталів – показник відвідуваності та середній показник унікальних відвідувачів Інтернет-ресурсів за тиждень. Згадана тональність (MediaFavorabilityIndex, MFI). Тональність – це емоційне забарвлення публікації. Відстежуючи статистику позитивних, нейтральних і негативних згадок, можна не тільки запобігти кризам, швидко реагуючи на негативні настрої, але також можна виміряти індекс прихильності ЗМІ (MFI). Також визначте джерело плюса чи мінуса, обчисліть знак замовленої речі.

2. *Ще одним способом покращення іміджу органів місцевого самоврядування може стати екологічна акція.* Це основні послуги, які доступні кожному. Вони змусять усіх жителів серйозніше ставитися до парламенту. Тобто потрібно:

- проведення соціальної кампанії з прибирання мікрорайону та висвітлення результатів у засобах масової інформації (результатами акції стали участь громадян у вирішенні питань місцевого значення, покращення іміджу Вишневої міської ради, прибирання території);

- створити гарячу лінію для повідомлення громадян про місцеві екологічні проблеми;

- розвиток зелених зон;

- стежити за відсутністю прогалин і збоїв у чистоті та підтримці вивозу сміття;

- запровадження природоохоронної освітньої програми для шкіл (результатом цієї програми є покращення іміджу органів місцевого самоврядування).

3. *Використання інструментів електронного урядування для формування іміджу місцевих рад.*

Поняття «електронне урядування» та його складова «електронна демократія» не є новими для української влади. Інша проблема полягає в тому, що окремі владні структури бажають використовувати всі можливі

інструменти цієї форми суспільних відносин. Проте немає ширшої форми взаємовідносин між органами управління та громадськістю, ніж електронне спілкування, коли йдеться про плани вдосконалення діяльності земств з метою формування їх позитивного іміджу.

Переваги електронної демократії очевидні – це значно здешевлює впровадження демократичних процедур, здешевлює взаємодію з громадянами, дає змогу державним органам більш повно враховувати думки різних соціальних груп під час прийняття рішень, інтенсивні форми участі у прийнятті рішень; участь недієздатних груп громадянського суспільства, яким важко захистити свої громадські права відповідно до «традиційної» демократичної. Створює ілюзію участі у прийнятті рішень.

Звичайно, як і всі процеси, так і електронні демократії мають свої недоліки. Але враховуючи чіткі цілі, які стоять перед органом місцевого самоврядування, необхідно працювати над удосконаленням системи та на скільки це можливо увати недоліки, такі як підвищена залежність чиновників від електронних волевиявлень, що може призвести до популізму, втраті і самостійності чиновників в прийнятті рішень і відповідальності за вже прийняті рішення.

В умовах сьогодення важко уявити сучасну людину, звичайного жителя нашої громади, яка не використовує обладнання чи засоби високошвидкісної передачі інформації. Тому використання установою елементів системи електронного урядування є надзвичайно зручним та ефективним інструментом для забезпечення ділового спілкування з жителями громади. Що стосується технічних аспектів, то очевидно, що органи влади повинні використовувати найсучасніші технології для забезпечення функціональності форм зворотнього зв’язку на веб-сайті органу, електронної пошти, електронного документообігу та зв’язку, які зможуть забезпечити дієву інформацію керівникам управлінь про потреби громадян [40, с. 333].

Застосування сучасних технологій електронного урядування має здійснюватися у взаємодії державного управління з представниками підприємств, органів державної влади, політичних партій тощо, оскільки нехтування будь-яким із цих секторів знищить динаміку розвитку інформації та комунікаційних процесів і інформаційне суспільство України.

Одним із головних пріоритетів України є прагнення створити суспільство, орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і орієнтований на розвиток інформаційного суспільства. У другому розділі закону визначено, що основним завданням розвитку інформаційного суспільства України є сприяння кожному створювати, використовувати та обмінюватися інформацією та знаннями, виробляти товари та надавати послуги на основі широкого використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (далі ІКТ), повністю реалізувати свій потенціал, покращити якість життя та сприяти сталому розвитку країни відповідно до цілей і принципів, проголошених ООН, Декларації, принципів і плану дій, сформульованих Всесвітньою конференцією високого рівня з інформаційного суспільства.

Використання технологій електронного урядування передбачає процес трансформації всіх основних форм діяльності органів влади, успіх якого залежить від правильної стратегії і тактики на кожному етапі, раціональної організації, координації та взаємодії всіх суб’єктів процесу.

Всі системи управління як відкриті системи повинні отримувати достатню інформацію до і після прийняття рішення, тому необхідне якісне інформаційне забезпечення та ефективна комунікація. У реалізації основних функцій управління – планування, організації, мотивації, координації, аналізу та контролю – комунікація виступає інтегруючим фактором: за допомогою інформаційного потоку направляє повідомлення від однієї ланки до іншої відповідно до поставлених цілей. Фактично система обробки інформації виконує функцію об’єднуючої функції для всіх підсистем і підрозділів державного управління.

Ефективний зворотній зв’язок може забезпечити своєчасне інформування населення про ті аспекти діяльності органів державної влади, які найбільше цікавлять громадян, дає змогу оцінити швидкість та якість реагування на виявлені проблеми, виявити можливі прорахунки та, за необхідності, скорегувати плани щодо подальші дії.

З цією метою апаратом виконавчого комітету Вишневої міської ради розроблено офіційний сайт міської ради (рис. 3.1).

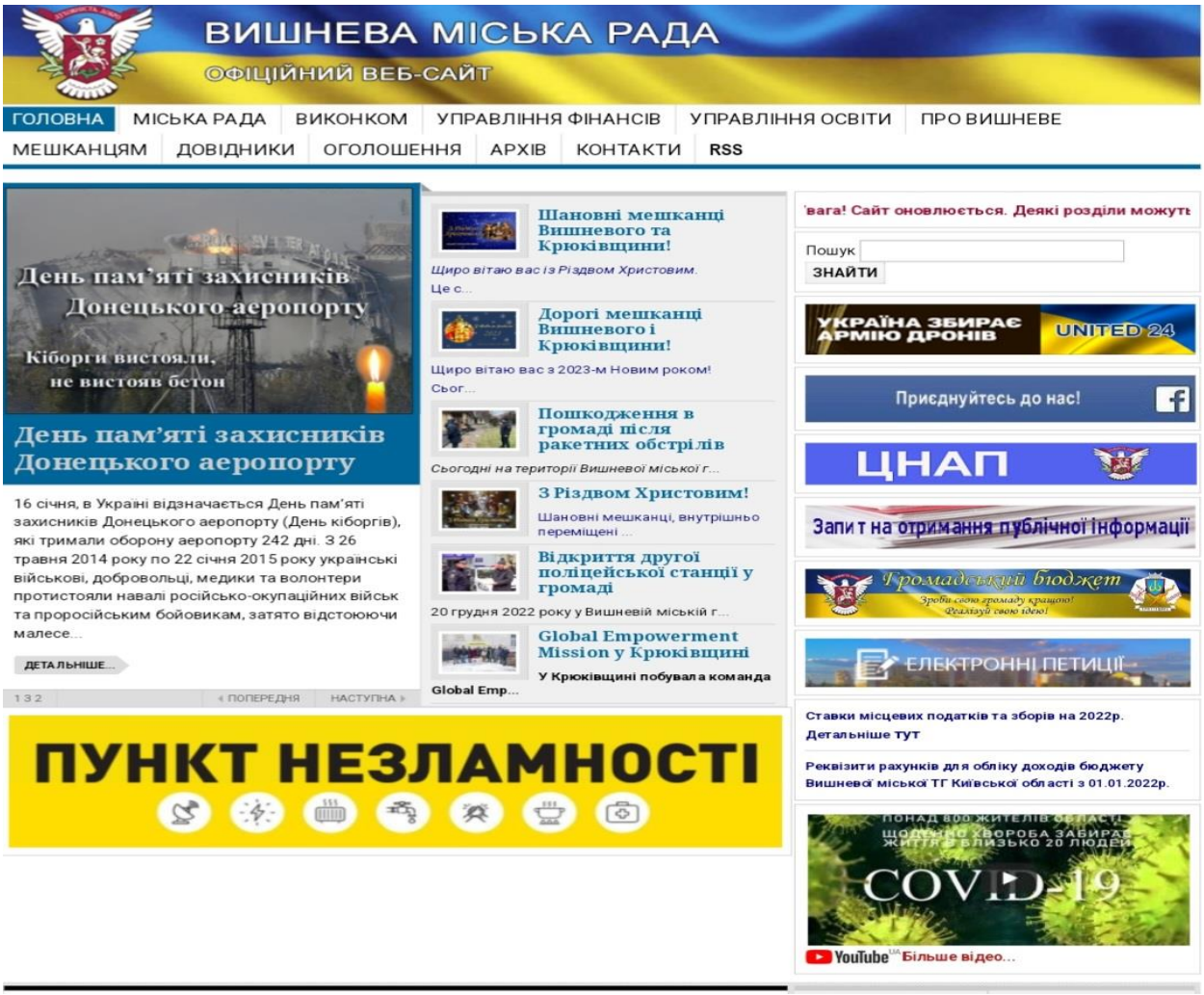


Рис. 3.1. Загальний вигляд головної сторінки офіційного сайту Вишневої міської ради-https://vyshneve-rada.gov.ua

Джерело: сформовано на основі [48].

На сайті Вишневої міської ради задіяно такі інструменти електронного урядування:

1) Електронне звернення. Де громадяни можуть заповнити форму на сайті або надіслати електронне звернення на е-адресу: vk@vyshneve-rada.gov.ua. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

2) Електронні петиції (додаток Д). Мета створення системи – допомогти органам місцевого самоврядування, надавши їм готове технічне рішення та пакет проектів місцевих нормативно-правових актів для забезпечення виконання норм Закону України від 02.07.2015 № 577-VIII щодо електронної петиції. Система, дозволяє забезпечити єдиний високий рівень якості обслуговування громадян з боку органів місцевого самоврядування щодо подання електронних петицій. Партнерами програми також розроблена відповідна нормативно-правова база із визначенням вимог до електронної ідентифікації громадян, збору підписів, переліку інформації, що збирається про особу тощо.

3) Запит на отримання публічної інформації. Публічна інформація – це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб’єктами владних повноважень своїх обов’язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб’єктів владних повноважень, а також у інших розпорядників, визначених Законом України “Про доступ до публічної інформації”.

Доступ до публічної інформації здійснюється шляхом:

- надання інформації у відповідь на запит;
- оприлюдненням інформації на власних ресурсах;
- оприлюдненням інформації у форматі відкритих даних.

Подати запит на інформацію, розпорядником якої є Вишнева міська рада, можна одним зі шляхів:

1. Заповнити онлайн-форму подачі запиту.

2. Скласти текст запиту в довільній формі або скористатись електронною формою та надіслати найзручнішим для вас способом.

4. Постійно підвищувати рівень професійної компетентності державних службовців шляхом вмотивованого підвищення кваліфікації й самоосвіти.

5. Здійснювати щоденні конструктивні зв'язки з громадськістю, висвітлювати свою діяльність, вказувати на позитивні результати, недоліки, проблемні питання та можливі шляхи їх вирішення за допомогою громадськості.

6. Включити в програми навчальних закладів системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій навчальні курси, лекції, тематичні зустрічі, тренінги з питань іміджології тощо.

Головними чинниками формування позитивного іміджу державної установи України має стати професіоналізм її представників та модель двосторонньої комунікації між владою та народом на основі чесності та відкритості.

ВИСНОВКИ

1. Розкрито сутність та об’єктивну необхідність дослідження іміджу в органах місцевого самоврядування. Визначено, що імідж органу місцевого самоврядування – це визначене відображення в індивідуальній чи масовій свідомості його основних характеристик. Організація повинна створювати сприятливі умови щодо підвищення довіри та авторитету як важливих умов позитивного ставлення до неї з боку суспільства. З цією метою необхідно дотримуватися єдиної місії, стратегії, тактики, адекватних до вимог зовнішнього середовища. Для підтримки позитивного іміджу необхідно дотримуватися єдиної інформаційної політики, уникаючи при цьому взаємовиключних характеристик та надаючи перевагу простим, доступним повідомленням. Імідж державної установи має розглядатись не відокремлено, а в контексті комплексу взаємопов'язаних іміджових систем, а саме: іміджу службовця, іміджу держави та іміджу відповідної сфери, тобто державного управління.

2. Проаналізовано зарубіжний досвід формування іміджу та його адаптації до реалій діяльності органів місцевого самоврядування. Проведено аналіз зарубіжних практик та їх адаптації до реалій діяльності органів місцевого самоврядування, вивчено характеристики окремих ключових моделей європейських, американських практик, практик країн Латинської Америки, Африки та Близького Сходу. В результаті чого, дійшли висновку, що в Україні працює змішана модель місцевого самоврядування до ключових характеристик якої відноситься право громади на самоуправління.

3. Здійснено оцінку організаційного забезпечення формування іміджу Вишневої міської ради. Відповідно до чинного законодавства України основними завданнями Вишневої міської ради як органу місцевого самоврядування є зміцнення засад конституційного ладу України, забезпечення реалізації конституційних прав людини і громадянина, створення умов для забезпечення життєво-важливих потреб та законних

інтересів населення, розвиток місцевої демократії. Вишнева міська рада проводить свою роботу сесійно. У Вишневій міській раді працює 8 постійних комісії та виконавчий апарат міської ради. Діюча структура Вишневої міської ради та її апарату виконавчого комітету в кількості 9 відділів, представлена 86 штатними одиницями, з яких 63 – посадові особи місцевого самоврядування.

4. Охарактеризовано управлінську діяльність органу місцевого самоврядування в контексті формування її іміджу. Для цього нами було проведено соціологічне опитування. За результатами анкетного опитування управлінської діяльності Вишневої міської ради в контексті формування її іміджу можна зробити такі висновки, що: лише 23% опитаних на відміну від 52% знають в чому полягають основні функції міської ради; 81% респондентів знають своїх представників, тобто депутатів міської ради, а 78% знає керівників міської ради; 65 % опитаних особисто зверталися до міської ради з того чи іншого питання, у 42% звернення було вирішено позитивно, у 23% не було вирішено. Це породжує відповідний рівень довіри. 48% висловлюються щодо довіри міської ради в більшості випадків, проте 30% зовсім або швидше за все не довіряють цьому органу влади. Опитані вказують, що покращити ефективність роботи міської ради як органу влади може посилення зв’язку з населенням та громадськістю – це 35%, а також публічне обговорення життєво важливих питань для людей – 31%.

5. Проаналізовано громадську оцінку професійної діяльності керівника Вишневої міської ради як механізму формування позитивного ставлення до органу місцевого самоврядування. Проведений аналіз надав можливість визначити основні етапи механізму формування позитивного іміджу керівника органу місцевого самоврядування, зокрема: постійний моніторинг та відстеження позицій, думок, відносин у середовищі об’єкта впливу; аналіз впливу визначених дій органувлади на громадськість і коригування цих дій у разі їх конфлікту з інтересами громадськості; встановлення і підтримки стійких двосторонніх відносин між органом місцевого самоврядування і

громадськістю; формування ефективної та єдиної державної інформаційної політики; здійснення постійного соціологічного дослідження соціального самопочуття населення країни; формування ефективної співпраці між органом місцевого самоврядування та засобами масової комунікації.

6. Запропоновано напрями удосконалення механізму формування іміджу державної установи, а саме:

- введення в апарат Вишневої міської ради посаду спеціального спеціаліста з питань ЗМІ;

- запровадження екологічної акції;

- використання інструментів електронного урядування;

- постійне підвищення рівень професійної компетентності державних службовців шляхом вмотивованого підвищення кваліфікації й самоосвіти;

- здійснення щоденних конструктивних зв’язків з громадськістю, висвітлювання своєї діяльності, вказуючи на позитивні результати, недоліки, проблемні питання та можливі шляхи їх вирішення за допомогою громадськості;

- включення в програми навчальних закладів системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій навчальні курси, лекції, тематичні зустрічі, тренінги з питань іміджології тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августин Р.Р., Богач Ю.А. Управління інформаційними зв'язками : навч.посіб. Тернопіль: ТНЕУ, 2013. 241с.

2. Августин Р.Р. Електронне врядування як інформаційна база забезпечення взаємодії влади і бізнесу. Збірник матеріалів доповідей науково-практичної конференції з міжнародною участю «Влада і бізнес: актуальні проблеми партнерства».Тернопіль, 2013. С.104-107

3. Афанасьєв М.В., Шемаєва Л.Г., Аведян Л.Й. Інноваційні процеси в системі державного управління і місцевого самоврядування. Харків: ХНЕУ, 2006. 212с.

4. Бабкіна О.В. Піар в органах державної влади та місцевого самоврядування. Монографія. Сімферополь: МАУП2003, 240с.

5. Бажинова О.А. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю як чинник демократизації державного управління. URL: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2011-2/doc/6/08.pdf

6. Баєва Л.В. Рішення місцевих рад: поняття, форми і їх реалізація URL:http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/856/1/Bayeva_Decisions%20of%20local%20councils.pdf

7. Берданова О. Ресурсне забезпечення регіонального та місцевогорозвитку.URL:https://regionet.org.ua/files/05.RLD_Resource_Berdanova_Materials_UA.pdf

8. Воронков В.Г. Інформаційно-комунікаційний менеджмент: навчально-методичний посібник. Запоріжжя: ЗДІА, 2018. 158с.

9. Гаман Т. В.Роль ізначення зв`язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади. Конкуренція.Вісник Антимонопольного комітету України. 2012. №1. С.44-52.

10. Гаркавенко З. Довідник депутата місцевої ради. Центр соц. технологій. Київ: Поліграфкнига, 2006. 144с.

11. Гливка А.О., Функції місцевого самоврядування в умовах

трансформації політичної системи України. Актуальні проблеми політики. URL:http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/8866/Hlyvka%20APP_58-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Глущенко К.С. Теоретико-методологічні підходи до понятійно-категоріального апарату іміджу центральних органів виконавчої влади в систем і комунікації з громадянським суспільством. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 6. С. 128-131.

13. Гулак Л.С. Органи місцевого самоврядування в механізмі державного управління. Порівняльно-аналітичне право. 2014. №3.URL:http://www.pap.in.ua/3_2014/6.pdf

14. Драчов Є.В., Сутністьта функції комунікації в системі державного управління. Науковий вісник Академії муніципального управління: Серія «Управління». 2014.№3.URL: www.irbis-nbuv.gov.ua\irbis_nbuv\cgiirbis_64

15. Про доступ до публічної інформації: закон України від 13.01.2011 №2939-VI.URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17

16. Про звернення громадян: закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР.URL:https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80

17. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12

18. 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

19. Про службу в органах місцевого самоврядування: закон України від07.06.2001№2493-III.URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14

20. Про статус депутатів місцевих рад: закон України від 11.07.2002 № 93-IV.URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93-15

21. Зеліч В.В. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний комплекс з дисципліни. Ужгород: ДНВЗ «УжНУ». 2016.

URL:40c.https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/10479/1/10

22. Золотарьов В.Ф. Сутність кадрового забезпечення органів місцевого самоврядування. URL: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2014-2/doc/3/01.pdf

23. Колосок С. В. Зв'язки з громадськістю у формуванні іміджу органів державного управління: Автореф. дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00. 01 / Національна академія державного управління при Президентові України. – К., 2003. – 20 с.

24. Конституція України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80

25. Королько В.Г. Паблик рілейшнз. Наукові основи, методика, практика / В. Г. Королько. — К.: Видавни3 чий дім "Скарби", 2001. — 400 с.

26. Кривокульська Н.М. Керівник адміністративної служби: Навч. посібник.Тернопіль: „Крок", 2015. 200с.

27. Кульчій І.О. Формування та розвиток системи місцевого самоврядування: досвід країн Європейського Союзу, Державне управління: удосконалення та розвиток. 2016. №6.URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=975

28. Краснопьорова С. Детермінанти інститутів професійної служби в органах місцевого самоврядування. Вісник НАДУ. 2016. №3. С.87-95.

29. Лаврентій А.С. Основні підходи до ідентифікації іміджу, його структурних складових та функціонального простору реалізації. Державне управління. 2017. №20. С.123-127

29Лазор О.Д. Основи державного управління та місцевого самоврядування. Хмельницький: Поліграфіст - 2, 2012. 520с.

30. Ларіна Н. Імідж як комунікативна основа позиціювання влади. Вісник державної служби України. 2013. №2. С.20-23

31. Лашкіна М. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління . Публічне управління: теорія та практика . 2013.

№1.URL:http://kbuapa.kharkov.ua/e-book/putp/2013-1/doc/1/02.pdf3)/2013

32. Левчук М.Г. Взаємодія органів місцевого самоврядування та громадських об’єднань в умовах децентралізації державно-управлінських послуг. URL: http://academy.gov.ua/ej/ej7/doc_pdf/levchuk.pdf

33. Лукіна Т.О.Технологія розробки анкет для моніторингових досліджень освітніх проблем. Методичні рекомендації. Миколаїв: ОІППО, 2012. 32с.

34. Мамонтова Е. Імідж органу публічної влади: структура тафункції. Актуальні проблеми державного управління. 2013. №4. С.90-93.

35. Мельтюхова Н.М., Зарубіжний досвід публічного адміністрування. Методичні рекомендації. Київ: НАДУ, 2010. 28с.

36. Могильний С.А. Інноваційні технології формування позитивного іміджу посадових осіб органів місцевого самоврядування. Актуальні проблеми державного управління. 2011. №2. С.340-347.

37. Муркович Л.О собливості в взаємодії органів місцевого самоврядування і територіальної громади. URL: http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_03(10)/11mlistg.pdf

38. Наумік Т.О. Менеджменту систем і органів державної влади та місцевого самоврядування : регіональний і муніципальний менеджмент: навч. посіб. Харків: ХНЕУ, 2010. 276с.

39. Павлюк К.С. Зворотний зв’язок органів державної влади з громадськістю як чинник створення ефективного іміджу державної служби всистемі забезпечення національної безпеки. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2018. №1. С.32-37

40. Палюх С. Й. Формування позитивного іміджу органів публічної влади. Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки: зб. Матеріалів доп. всеукр. наук.- практ.конф.з міжнародною участю, м. Тернопіль, 15 травня 2020 р. Тернопіль, 2019. Ч.2. С. 334-338.

41. Порфімович О.Л. Органи державної виконавчої влади:

політична культура та імідж. Трибуна.2005.№11-12.С.34-37.

42. Поспєлова К.П. Механізми формування іміджу органу публічної влади, м. Миколаїв 2020. 100 с.

43. Почепцов Г. Інформаційно-комунікативні процеси в сучасних суспільствах. URL: http://osvita.mediasapiens.ua/material/13544

44. Размолодчикова І.В. Імідж як соціальна проблема: теоретико – методологічний підхід. URL: http://elibrary.kdpu.edu.ua/jspui/handle/0564/1738

45. Романчук В. Інформаційно – комунікативний менеджмент як наука про управління інформаційно – комунікативною сферою суспільства. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції 23-24 листопада 2017року. Запоріжжя. С. 238-239.

46. Руденко, І. В. Козюра, Н. В. Ткаленко, В. Г. Маргасова О.М. Історія татеорія місцевого самоврядування: навч.посіб.К.: Кондор,2017.226 с.

47. Руденко О.М., Штурхецький С.В., Ткаленко Н.В., Михайловська О.В.Місцеве самоврядування та суспільні комунікації: навч. посіб.Київ : Кондор,2016.130с.

48. Офіційний сайт Вишневої міської ради URL: https://vyshneve-rada.gov.ua

49. Сайт Української інтернет - асоціації. URL: https://inau.ua/proekty/doslidzhennya-internet-audytoriyi

50. Сайт фонду «Громадські ініціативи» URL: https://dif.org.ua/category/opinion-polls

51. Серьогін С.М. Концептуальні підходи до формування позитивного іміджу державних службовців і посадових осібмісцевого самоврядування нарегіональному рівні. URL: http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-01(7)/12ssmsrr.pdf

52. Серьогін С.М. Формування позитивного іміджу органів влади через підвищення якості надання адміністративних і соціальних послуг. Наукова розробка. Київ: НАДУ, 2009. 32с.

53. Солових Є.М. Зовнішнє середовище як одна зі складових

формування іміджу органу місцевого самоврядування. Актуальні проблеми політики. 2015.Вип.55.С.187-196.

54. Спрінсян В.Г., Бірюкова Т.Л. Ресурси та технології інформаційного менеджменту: навч. посіб. Одеса : ОНПУ, 2012. 248 с

55. Стельмащук Л. Зміна іміджу органів місцевого самоврядування як засіб посилення їх відкритості // Розвиток регіонів та громад в умовах адміністративно-територіальної реформи: перспективи та загрози: Дев'яті регіональні та муніципальні читання : зб. матеріалів доп. Міжнар. наук.-практ.конф. [м. Тернопіль-Вишнівець, 20-21 жовт. 2015 р.] / редкол. М. М. Шкільняк,А. Ф. Мельник, Г. Л. Монастирський [та ін.] ; відп. за вип. М. М. Шкільняк. Тернопіль:ТНЕУ,2015.С.258-262.

56. Тертишна О.А., Гарнець О.М, Катерняк І.Б. Спільно та практиків: інновації в місцевому самоврядуванні: навч.посіб.Київ:DESPRO,2012.160с.

57. Турій О.В. Стан дослідження взаємодії громадських організацій з органами місцевого самоврядування у вітчизняній та зарубіжній науковій літературі. URL:http://www.investplan.com.ua/pdf/17_2017/24.pdf

58. Уріє Мустафаєва. Професіоналізація служби в органах місцевого самоврядування: цілі, функції та методи. URL:http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-02(2)/Mustafayeva.pdf

ДОДАТОК А

ВИШНЕВА МІСЬКА РАДА VII СКЛИКАННЯ

КИЄВО-СВЯТОШИНСЬКОГО РАЙОНУ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Перелік міських програм, діючих станом на 31.12.2019 року, прийнятих на пленарних засіданнях сесій Вишневої міської ради Києво–Святошинського району Київської області

№ п/н	*Номер сесії, дата прийняття рішення*	*Назва програми*
1.	1-01/XXXIX6-3 01.07.2014р.	Про затвердження технічної документації з нормативної грошової оцінки земель м. Вишневе
2.	1-01/XLII6-74 20.11.2014р.	Про внесення змін до Програми по комплексній реконструкції та забудові кварталів застарілого житлового фонду в м. Вишневе Київської області
3.	1-01/XLIII6-4 16.12.2014р.	Про затвердження Програми реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2015-2018 роки
4.	1-01/XLVIII6-3 09.04.2015р.	Про затвердження Програми створення інформаційної бази використання та охорони земель міста Вишневе на 2015-2020 роки
5.	1-01/XLIX6-25 21.05.2015р.	Про внесення змін до рішення XXII сесії XXIV скликання Вишневої міської ради «Про затвердження Положення «Про звання Почесний громадянин міста Вишневого» від 08.06.2004 року
6.	1-01/L6-5 25.06.2015р.	Про затвердження Положення про порядок і правила розміщення на території міста Вишневе пересувних малих архітектурних форм та транспортних засобів для здійснення виїзної, виносної торгівлі і святкової виїзної , виносної торгівлі і святкової виїзної, виносної торгівлі
		VII скликання
7.	1-01/II6-5 12.11.2015р.	Про затвердження Положення про постійні депутатські комісії Вишневої міської ради VII скликання
8.	1-01/II6-11 12.11.2015р.	Про затвердження Положення про помічника-консультанта Вишневої міської ради VII скликання
9.	1-01/IV7-4 10.12.2015р.	Про затвердження міської Програми відзначення державних та професійних свят, ювілейних дат, заохочення за заслуги та вагомий внесок у розвиток міста Вишневе, здійснення представницьких та інших заходів на 2016-2020 роки
10.	1-01/IV7-6 10.12.2015р.	Про продовження терміну дії міської програми забезпечення участі Вишневої міської ради у ВАОМС «Асоціація міст України» та Київського регіонального відділення Асоціації міст України, затвердженої

		рішенням XIV сесії VI скликання від 22.11.2011 року №1-01/XIV6-5
11.	1-01/IV7-7 10.12.2015р.	Про продовження терміну дії міської комплексної програми підготовки посадових осіб органів місцевого самоврядування, затвердженої рішенням XIII сесії VI скликання від 04.11.2011 року № 1-01/ XIII6-13
12.	1-01/IV7-10 10.12.2015р.	Про затвердження міської Програми підтримки засобів масової інформації та сприяння розвитку інформаційної сфери на 2016-2020 роки
13.	1-01/IV7-12 10.12.2015р.	Про внесення змін до Програми впровадження в м. Вишневе системи відеоспостереження
14.	1-01/V7-8 24.12.2015 р.	Про затвердження Комплексної програми профілактики правопорушень та публічної безпеки та порядку на території міста Вишневого на 2016-2020 роки
15.	1-01/V7-9 24.12.2015р.	Про внесення змін до рішення XXVI сесії Вишневої міської ради VI скликання від 13.12.2012 року №1-01/ XXVI6-12 «Про затвердження комплексної міської Програми «Фізичне виховання – здоров'я нації»
16.	1-01/VIII7-6 18.02.2016р.	Про внесення змін до програми розроблення містобудівної документації м. Вишневе
17.	1-01/X7-11 31.03.2016р.	Про затвердження Положення «Про надання стипендій видатним спортсменам міста Вишневе» в новій редакції
18.	1-01/X7-13 31.03.2016р.	Про затвердження Програми підготовки до продажу земельних ділянок несільськогосподарського призначення на 2016-2020 роки
19.	1-01/X7-14 31.03.2016р.	Про затвердження Програми регулювання та розвитку земельних відносин на території міста Вишневе на 2016-2018 роки
20.	1-01/XI7-14 21.04.2016р.	Про затвердження Положення про постійні депутатські комісії Вишневої міської ради VII скликання в новій редакції
21.	1-01/XIII7-1 16.06.2016р.	Про внесення змін до Положення про порядок списання та передачі майна, що належить до комунальної власності м. Вишневе Києво-Святошинського району Київської області , яке затверджене XXXIX сесією Вишневої міської ради VI скликання від 01.07.2014 року №1-01/XXXIX6-4
22.	1-01/XIII7-6 16.06.2016р.	Про внесення змін та доповнень до Програми розроблення містобудівної документації для міста Вишневе
23.	1-01/XIII7-7 16.06.2016р.	Про затвердження Положення про встановлення плати за землю на території міста Вишневе
24.	1-01/XIV7-4 23.08.2016р.	Про внесення змін до Положення про заохочувальну відзнаку «Подяка Вишневого міського голови», затвердженого рішенням XXIII сесії Вишневої міської

		ради VI скликання від 28.08.2016 року №1-01/XXIII6-5
25.	1-01/XV7-2 20.10.2016р.	Про продовження терміну дії міської «Екологічної програми розвитку міста Вишневого Києво-Святошинського району Київської області» в новій редакції
26.	1-01/XV7-7 20.10.2016р.	Про внесення змін до Програми регулювання та розвитку земельних відносин на території міста Вишневе на 2016-2018 роки, затвердженої рішенням X сесії Вишневої міської ради VII скликання від 31.03.2016 року №1-01/X7-14
27.	1-01/XV7-13 20.10.2016р.	Про внесення змін до Комплексної програми профілактики правопорушень, публічної безпеки та порядку на території м. Вишневого на 2016-2020 роки, затвердженої рішенням V сесії Вишневої міської ради VII скликання від 24.12.2015 року №1-01/V7-8
28.	1-01/XVI7-5 24.11.2016р.	Про внесення змін та доповнень до програми розроблення містобудівної документації м. Вишневе, затвердженої рішенням XXVI сесії Вишневої міської ради VI скликання №1-01/XXVI6-11 від 13.12.2012 р.
29.	1-01/XVII7-9 15.12.2016р.	Про затвердження Програми поліпшення техногенної та пожежної безпеки в місті Вишневе на 2016-2018 роки
30.	1-01/XVII7-11 15.12.2016р.	Про продовження терміну дії комплексної міської програми «Фізичне виховання – здоров'я нації» на 2017-2018 роки, затвердженої рішенням XXVI сесії Вишневої міської ради VI скликання від 13.12.2012 року №1-01/XXVI6-12
31.	1-01/XVII7-12 15.12.2016р.	Про продовження терміну дії Міської програми розвитку культури м. Вишневе на 2017-2018 роки, затвердженої рішенням XXVI сесії Вишневої міської ради VI скликання від 13.12.2012 року № 1-01/XXVI6-13
32.	1-01/XVII7-13 15.12.2016р.	Про затвердження Програми міжнародного співробітництва на 2016-2020 роки
33.	1-01/XVII7-26 15.12.2016р.	Про затвердження Екологічної програми розвитку міста Вишневе Києво-Святошинського району Київської області на 2017-2020 рр.
34.	1-01/XVIII7-5 16.02.2017р.	Про затвердження міської Програми «Призов» на 2017-2020 роки.
35.	1-01/XIX7-2 23.03.2017р.	Про затвердження Програми фінансової підтримки комунальних підприємств на 2017-2018 роки
36.	1-01/XXV7-6 23.11.2017р.	Про затвердження «Програми розвитку музейної справи м. Вишневе на 2018-2022 роки».
37.	1-01/XXV7-7 23.11.2017р.	Про затвердження Програми соціального захисту населення м. Вишневе «Турбота» на 2018-2020 роки.
38.	1-01/XXVI7-2	Про затвердження Програми економічного, соціального

	21.12.2017р.	та культурного розвитку м. Вишневе на 2018 рік.
39.	1-01/XXVI7-6 21.12.2018р.	Про внесення доповнень до Програми забезпечення участі Вишневої міської ради у ВАОМС «Асоціація міст України» та Київському регіональному відділенні Асоціації міст України (зі змінами).
40.	1-01/XXVI7-9 21.12.2017р.	Про затвердження Програми організації громадських робіт на 2018 рік у м. Вишневе.
41.	1-01/XXVI7-14 21.12.2017р	Про затвердження Програми боротьби з амброзією полинолистою на території міста Вишневе на 2018-2022 роки.
42.	1-01/XXVI7-17 21.12.2017р.	Про затвердження Програми розвитку в місті Вишневе системи відеоспостереження на 2018-2020 роки
43.	1-01/XXVI7-18 21.12.2017р	Про внесення змін до додатку №2 до Положення про громадський бюджет м. Вишневе на 2018-2020 роки.
44.	1-01/XXVII7-4 15.02.2018р.	Про затвердження змін до Програми економічного, соціального та культурного розвитку м. Вишневе на 2018 рік.
45.	1-01/XXVII7-5 15.02.2018р.	Про затвердження Програми розвитку дошкільних навчальних закладів Вишневої міської ради на 2018 рік.
46.	1-01/XXVII7-8 15.02.2018р.	Про затвердження Правил утримання тварин у місті Вишневе.
47.	1-01/XXVII-9 15.02.2018р.	Про затвердження цільової програми «Питна вода м. Вишневе на 2018-2023 роки».
48.	1-01/XXVII7-14 15.02.2018р.	Про затвердження програми розроблення містобудівної документації м. Вишневе на 2018-2020 роки.
49.	1-01/XXVII7-15 15.02.2018р.	Про затвердження Програми регулювання чисельності безпритульних тварин у місті Вишневе на 2018-2020 роки.
50.	1-01/XXXII7-7 23.08.2018р.	Про затвердження Програми оновлення матеріально-технічної бази бюджетних установ та комунальних підприємств міста Вишневе на 2018-2022 роки та Порядку виділення та використання коштів з міського бюджету бюджетним установам та комунальним підприємствам міста Вишневе.
51.	1-01/XXXIII7-4 25.10.2018р.	Про продовження терміну дії Програми регулювання та розвитку земельних відносин на території міста Вишневе на 2019-2021 роки
52.	1-01/XXXIII7-5 25.10.2018р.	Про продовження терміну дії Програми підготовки до продажу земельних ділянок несільськогосподарського призначення на території міста Вишневе на 2019-2021 роки
53.	1-01/XXXV7-3 20.12.2018р.	Про затвердження змін до Програми економічного, соціального та культурного розвитку м. Вишневе на 2018 рік.
54.	1-01/XXXV7-4 20.12.2018р.	Про затвердження Програми розвитку дошкільних навчальних закладів Вишневої міської ради на 2019 рік.

55.	1-01/XXXV7-5 20.12.2018р.	Про затвердження Програми фінансової підтримки комунальних підприємств на 2019 рік.
56.	1-01/XXXV7-6 20.12.2018р.	Про затвердження міської Програми розвитку культури м. Вишневе на 2019-2020 роки.
57.	1-01/XXXV7-7 20.12.2018р.	Про затвердження Програми організації громадських та інших робіт тимчасового характеру на 2019 рік у м. Вишневе.
58.	1-01/XXXV7-8 20.12.2018р.	Про затвердження міської Програми «Фізичне виховання – здоров'я нації на 2019-2020 роки».
59.	1-01/XXXV7-9 20.12.2018р.	Про погодження Інвестиційної програми КП «Вишнівськводоканал» Вишневої міської ради Києво-Святошинського району Київської області на 2019 рік.
60.	1-01/XXXV7-10 20.12.2018р.	Про комплексну цільову Програму розвитку та реформування житлово-комунального господарства міста Вишневе на 2019-2021 роки.
61.	1-01/XXXV7-11 20.12.2018р.	Про затвердження Програми економічного, соціального та культурного розвитку міста Вишневе на 2019 рік.
62.	1-01/XXXVI7-6 07.02.2019р.	Про затвердження Положення «Про надання грошових винагород видатним спортсменам міста» в новій редакції.
63.	1-01/XXXVI7-7 07.02.2019р.	Про затвердження Положення «Про надання стипендій видатним спортсменам міста Вишневе та тренерам видатних спортсменів міста Вишневе» в новій редакції.
64.	1-01/XXXVII7-3 04.04.2019р.	Про затвердження Програми підтримки територіальної оборони та мобілізаційної підготовки місцевого значення на території м. Вишневе на 2019-2020 роки.
65.	1-01/XXXVII7-5 04.04.2019р.	Про затвердження Положення про заохочувальну відзнаку «Подяка міського голови м. Вишневе» в новій редакції.
66.	1-01/XXXVIII7-2 30.05.2019р.	Про затвердження змін до Програми економічного, соціального та культурного розвитку м. Вишневе на 2019 рік.
67.	1-01/XXXVIII7-8 30.05.2019р.	Про затвердження Програми та Порядку підтримки об'єднань співвласників багатоквартирних будинків у проведенні капітальних ремонтів у м. Вишневе на 2020-2021 роки.
68.	1-01/XXXVIII7-10 30.05.2019р.	Про внесення змін до паспорта Програми підтримки територіальної оборони та мобілізаційної підготовки місцевого значення на території м. Вишневе на 2019-2020 роки.
69.	1-01/XXXIX7-2 11.07.2019р.	Про затвердження Положення про порядок подання та розгляду електронних петицій.
70.	1-01/XLI7-2 03.10.2019р.	Про затвердження Положення «Про надання стипендій видатним спортсменам міста Вишневе та тренерам видатних спортсменів міста Вишневе» в новій редакції.
71.	1-01/XLI7-5	Про внесення змін до рішення XXXVIII сесії Вишневої

	03.10.2019р.	міської ради VII скликання №1-01/XXXVIII7-8 від 30.05.2019 року «Про затвердження Програми та Порядку підтримки об'єднань співвласників багатоквартирних будинків у проведенні капітальних ремонтів у м. Вишневе на 2020-2021 роки».
72.	1-01/XLII7-3 28.11.2019 р	Про внесення змін та доповнень до п.7 Програми економічного, соціального та культурного розвитку м. Вишневе на 2019 рік.
73.	1-01/XLII7-2 28.11.2019 р	Про внесення змін до рішення XXV сесії Вишневої міської ради VII скликання № 1-01/XXV7-7 від 23.11.2017 р. «Про затвердження Програми соціального захисту населення «Турбота» на 2018-2020 роки».
74.	1-01/XLII7-11 28.11.2019 р	Про внесення змін до міської Програми розвитку культури м. Вишневе на 2019-2020 роки, затвердженої рішенням XXXV сесії Вишневої міської ради VII скликання № 1-01/XXXV7-6 від 20.12.2018 р.
75.	1-01/XLII7-12 28.11.2019 р	Про встановлення щорічної Вишнівської міської краєзнавчої премії ім. Вікентія Хвойки та затвердження Положення про премію.
76.	1-01/XLII7-13 28.11.2019 р	Про встановлення щорічної Вишнівської міської літературно-мистецької премії ім. Віктора Бабича та затвердження Положення про премію.
77.	1-01/XLII7-20 28.11.2019 р	Про внесення змін до паспорта Програми підтримки територіальної оборони та мобілізаційної підготовки місцевого значення на території м. Вишневе на 2019-2020 роки.
78.	1-01/XLIII7-1 24.12.2019 р	Про затвердження Програми економічного, соціального та культурного розвитку міста Вишневе на 2020 рік.
79.	1-01/XLIII7-2 24.12.2019 р	Про затвердження Програми розвитку дошкільних навчальних закладів Вишневої міської ради на 2020 рік.
80.	1-01/XLIII7-3 24.12.2019 р	Про затвердження Програми фінансової підтримки комунальних підприємств на 2020 рік.
81.	1-01/XLIII7-4	Про затвердження Програми організації громадських робіт тимчасового характеру на 2020 рік у м. Вишневе.

ДОДАТОК Б

Анкетадляопитуваннядумкимешканцівміста
щодо діяльності Вишневої міської ради

Просимо Вас відповісти на декілька запитань, позначивши Вашу відповідь хрестиком**.**

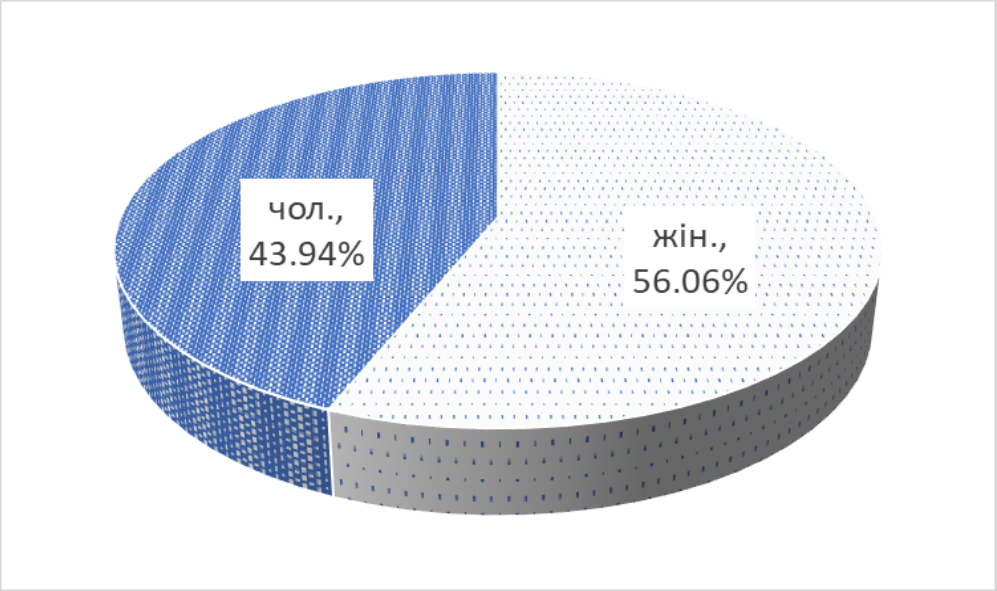
1. Хто є керівником Вишневої міської ради:
   □ так □ ні
2. Чи знаєте депутатів міської ради:
   □ так □ ні
3. Чизнаєте Ви,в чому полягають основні функції Вишневої міської ради:
   □ так □ ні
4. Чи зверталися Ви з того чи іншого питання доВишневої міської ради :
   □ так □ ні (перехід до питання 6)
5. Як було вирішено Ваше звернення:
   □ позитивно □ негативно
6. З яких джерел Ви дізнаєтеся про діяльність міської ради:
   - □ Виступи керівництва
   - □ Звіти депутатів
   - □ Не володію інформацією
   - □ ЗМІ
   - □ Сайт міської ради
   - □ Від знайомих, родичів, друзів
   - □ Інше_____
7. Які основні проблеми діяльності міської ради (можливість позначати декілька варіантів відповідей):
   - □ незручний графік роботи;
   - □ наявність черг;
   - □ відсутність бланків заяв, зразків документів;
   - □ грубе, неповажне ставлення;
   - □ інше_____
8. Як Ви оцінюєте рівень обслуговування Вишневої міської ради:
   - □ відмінно
   - □ дуже добре
   - □ добре
   - □ задовільно
   - □ незадовільно
9. Наскільки Ви задоволені роботою працівників органу місцевого самоврядування?

9.1Привітністю	□Зовсім незадоволений	□ Переважно незадоволений	□Переважно задоволений	□Повністю задоволений
9.2Компетентністю	□Зовсім незадоволений	□ Переважно незадоволений	□Переважно задоволений	□Повністю задоволений

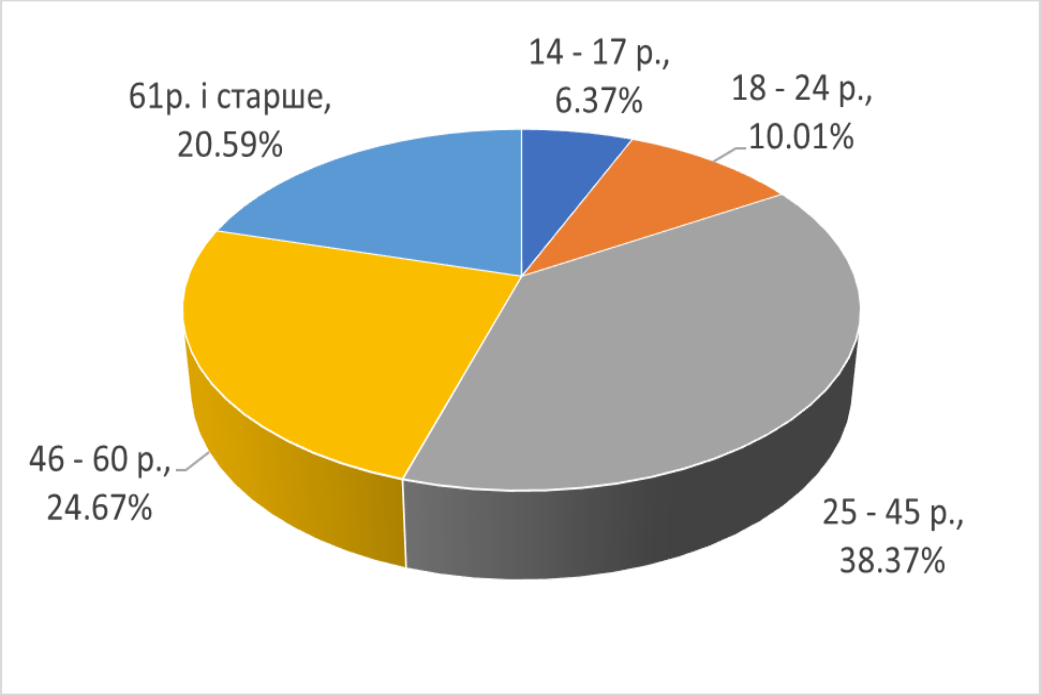
10. Вкажіть Ваш вік:
□ до 24 років □ 25-45років □ 46-60років □ старше 60
11. Стать:
□ чоловік □жінка
12. Ваші побажання щодо покращення роботи Вишневої міської ради:

ДОДАТОК В

Структурареспондентів.



Гендернаструктурареспондентів,%



Віковаструктурареспондентів,%

ДОДАТОК Г

№ п/п	Запитанняанкети	
1	Ваш вік	
2	Вашастать	ж / ч
3	Вкажіть особистісніякості, які, на Вашудумку, притаманнікерівнику з наступногофото:	
4	Вкажіть особистісніякості, які, на Вашудумку, притаманнікерівнику з наступногофото:	
5	Вкажіть особистісніякості, які, на Вашудумку, притаманнікерівнику з наступногофото:	
6	Вкажіть особистісніякості, які, на Вашудумку, притаманнікерівнику з наступногофото:	
7	На Вашу думку, щонайбільше впливає наіміджкерівникаорганів виконавчоївлади:	
8	Дякуємозаучастьв опитуванні!	

ДОДАТОК Д

8. На Вашу думку, що найбільше впливає на імідж керівника органів виконавчої влади:

Одежда, выражение лица, взгляд

Простота в общении, начитанность, коммуникабельность, умение выслушать, ораторские навыки

Грамотная стратегия коммуникаций внутренних и внешних, способность держать «лицо», профессиональная компетентность

Ораторское исскуство

Їх ставлення до громадян, вміння комунікувати, ораторське мистецтво

Его поступки

Його дії, зовнішній вигляд дещо.

Внешний вид

Імідж керівника формується на основі його діяльності та ефективності прийнятих ним рішень. Звичайно, важливими є і його особисті якості та методи роботи. Також частковий вплив на формування іміджу керівника здійснюють ЗМІ, які не завжди оприлюднюють достовірну інформацію.

Гроші

зовнишний вигляд

Професіоналізм, комунікабельність, компетентність, візуальні характеристики

Вчинки і зовнішній вигляд

Відповідність обіцяних слів до справ, які він виконує

Честность Инициативность Мудрость Неподкупность Ответственность Оптимизм Коммуникабельность Самоуверенность Интеллигентность

Харизма, ясність розуму і почуття гумору

уміння слухати та чути; надійність; простота; відповідальність; справедливість

надійність; чесність; повага до людей; неупередженість; працьовитість

Вміння спілкуватися з людьми

Його дії

Уміння комунікації, створення зовнішнього образу.

Робота, дії

Його вчинки, та зроблені справи позитивні риси зовнішності

Результат його дій

Відповідальність, цілеспрямованість

Найголовніше – це обов'язки, які він виконує, а вже потім його зовнішня презентабельність

Професіоналізм, комунікабельність, зовнішні характеристики

Щоб він був лідером і міг вести за собою

ДОДАТОК Е

ЕЛЕКТРОННІ ПЕТИЦІЇ

Вишнева міська рада

Щодо антинародних трудових законів 5161 та 5371 просимо Вишневу міську раду звернутися до Президента та Верховної ради про їх скасування

Не підтримано
Зібрано підписів 8 з 150
Голосування завершено 25.08.2022
соціальний захист та охорона праці

Перейменування у Вишневої ОТГ назв, пов'язаних з Росією, СРСР та Російською Імперією

Не підтримано
Зібрано підписів 23 з 150
Голосування завершено 16.07.2022
благоустрій міста та будівництво

Дерусифікація Вишневої громади

Не підтримано
Зібрано підписів 22 з 150
Голосування завершено 16.07.2022
благоустрій міста та будівництво

Вирішення проблеми аварійно небезпечного перехрестя вул Київська - Святошинська

Не підтримано
Зібрано підписів 1 з 150
Голосування завершено 14.07.2021
транспорт та дороги

Нові дорожні знаки

В архіві
Зібрано підписів 63 з 150
14.05.2021
транспорт та дороги

Привести до ладу парк ім. Шевченко

Не підтримано
Зібрано підписів 18 з 150
Голосування завершено 13.06.2021
благоустрій міста та будівництво

Зелена зона для пікніків та просто відпочинку

Не підтримано
Зібрано підписів 12 з 150
Голосування завершено 13.06.2021
благоустрій міста та будівництво

Прибирання снігу

Не підтримано
Зібрано підписів 3 з 150
Голосування завершено 14.03.2021
транспорт та дороги

Підвищити рівень безпеки дорожнього руху по вул. Василя Стуса - вул. Балукова (на відрізку ЖК "Піонерський квартал" - ЖК «Євромісто»)

В архіві
Зібрано підписів 12 з 150
24.09.2020
транспорт та дороги