

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ

Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту

Кафедра публічного управління, адміністрування та інформаційної діяльності

**Пояснювальна записка
до магістерської роботи**

на тему:

**КОМУНІКАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ (НА ПРИКЛАДІ ЦЕНТРУ
НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У МІСТІ РІВНОМУ –
перегляньте чи це повна назва як суб'єкта)**

Виконала: студентка ІІ курсу,
групи МСз-21 заочної форми навчання
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування» ОП
«Місьцеве самоврядування»
Смірнова І.І.

Керівник: в.о. завідувача кафедри державного
управління, документознавства та
інформаційної діяльності, д.н.д.у.
Тихончук Л.Х.

Рецензент: Стригунова Л.В. посада

Рівне – 2022

моя МАГІСТЕРСЬКА СМІРНОВА

Завантажено: 12/26/2022 | Перевірено: 12/26/2022

● Схожість ● Цитата ● Використані джерела ● Заміна символів

8.1% Схожість

0% Цитати

0% Використані дж

Схожість
Веб джерела
369

1	cnaprv.gov.ua https://cnaprv.gov.ua/about/rishennya_rivnenskoj_miskoi_radi_n_3507_vid_08112013r	2.37%
2	financial.lnu.edu.ua https://financial.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/02/komarnyts-ka-9-07-2019.pdf	1.02%
3	cnaprv.gov.ua https://cnaprv.gov.ua/about/	0.78%
4	dduvs.in.ua https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/science/rada/df031/d2.pdf	0.72%
5	lpnu.ua https://lpnu.ua/sites/default/files/2020/dissertation/4449/disertaciyna-robota-na-zdobuttya-naukovogo-stupenya-doktora-y...	0.69%
6	protocol.ua https://protocol.ua/ua/pro_mistseve_samovryaduvannya_v_ukraini_statyya_2/	0.66%
7	financial.lnu.edu.ua https://financial.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/STUD_ZBIRNYK_2019-2020.pdf	0.66%
8	www.nsj.gov.ua http://www.nsj.gov.ua/files/1520236014%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86...	0.63%
9	urst.com.ua https://urst.com.ua/download/act/konstytucija.pdf	0.63%
10	ccu.gov.ua https://ccu.gov.ua/sites/default/files/const_01_01_2020.pdf	0.63%

ЗМІСТ

Вступ.....	6
РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні основи КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ.....	11
1.1. Відкритість, відповідальність та прозорість, як складові елементи інформаційної взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю.....	11
1.2. Інформаційно-комунікаційні засади взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю.....	22
1.3 Критерії якості, види та функції інформації. Законодавчі аспекти інформаційної взаємодії влади та громади.....	25
1.4 Вітчизняний та міжнародний досвід налагодження стратегічних комунікацій між владою, суспільством та бізнесом.....	34
Висновки до першого розділу.....	37
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДСЬКІСТЮ (на прикладі).....	40
2.1. Характеристика та управлінська структура органів місцевого самоврядування, на прикладі Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному.....	40
2.2 Аналіз діяльності впроваджених систем взаємодії з громадянами	53
2.3 Дослідження негативних аспектів надання адміністративних послуг у контексті взаємодії з громадою.....	75
Висновки до другого розділу.....	77
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У МІСТІ РІВНОМУ У КОНТЕКСТІ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДОЮ.....	79
3.1 Розробка умов сприятливого середовища для подальшого демократичного розвитку громадянського суспільства.....	79

3.2 Пропозиції по вдосконаленню роботи відділу адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному.....	86
3.3 Шляхи вдосконалення корпоративного іміджу органів місцевого самоврядування з метою дієвого налагодження діалогу між владою та громадою.....	95
Висновки до 3 розділу	
ВИСНОВОК.....	103
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	106
Додатки	

ВСТУП

Актуальність теми. Важливою складовою модернізації сектору публічного управління в Україні є реформа системи надання адміністративних послуг. Особливу актуальність і соціальну значимість набувають питання, пов'язані з підвищенням ефективної діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування з надання послуг в умовах реалізації курсу держави на формування правової соціальної держави.

Модернізація органів державної влади та місцевого самоврядування повинна відбуватися у напрямку створення клієнтоорієнтованої системи державного управління, яка буде невід'ємним елементом механізму соціально-правового захисту населення, фактором підвищення соціально-правової активності.

Забезпечення народовладдя через діючу систему інститутів, органів місцевого самоврядування, державних органів та установ є однією з найголовніших функцій держави. .

Органи місцевого самоврядування мають ефективно взаємодіяти з громадянами та надавати їм вичерпну, об'єктивну повну, зрозумілу та вчасну інформацію про напрями покращення якості надання послуг, про реальний стан справ, про плани та результати їх здійснення, які відносяться до їх компетенції.

Відкритість у контексті взаємодії включає доступ до інформації, свободу критики. Саме прозорість - є головною запорукою здійснення ефективної взаємодії, можливість громадського контролю та зміцнення довіри до влади з боку людей.

Для оптимізації своєї діяльності та ефективного зворотнього зв'язку з суспільством, органам місцевого самоврядування на сьогодні дуже необхідна підтримка громадськості.

У цьому сенсі особливої актуальності набуває використання методів, засобів, процедур і прийомів соціально-культурної технології «паблік рілейшнз» – зв'язків з громадськістю, спрямованої на забезпечення діалогових відносин між установою та громадянами, урахування та цілеспрямоване формування

громадської думки, підвищення іміджу серед громадян, стимулювання громадської активності.

Важливою складовою модернізації сектору публічного управління в Україні є реформа системи надання адміністративних послуг. В умовах реалізації курсу держави на формування правової соціальної держави, особливу актуальність і соціальну значимість набувають питання, пов'язані з підвищенням ефективності діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування з надання послуг.

Покращення діяльності органів місцевого самоврядування має відбуватися у напрямку створення клієнтоорієнтованої системи державного управління, яке буде невід'ємним елементом механізму соціально-правового захисту населення та фактором підвищення соціальної-правової активності.

Запровадження ідеї «сервісної» держави у першу чергу вимагає суттєвого перегляду відносин у внутрішній системі управлінського апарату і взаємовідносин з громадськістю.

Головним завданням діяльності представників влади на сучасному етапі розвитку української державності стає обслуговування громадян – споживачів адміністративних послуг, рівень якості якого має відповідати європейським стандартам. Відповідно до цих обставин особливо актуальним є формування підходів, що дозволять отримати максимальний суспільно-корисний результат за мінімальних витрат ресурсів (матеріальних, людських, часових, тощо).

Тому на сьогодні однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади і громади є центри надання адміністративних послуг.

Інформування громадськості – систематична робота з поширення інформації через усі доступні канали інформування, тобто способи донесення інформації (консультативну роботу, буклети, телефонні лінії, ЗМІ тощо), спрямована на громадськість у цілому, певний її сегмент або окремих індивідів. По суті, це робота з налагодження містків розуміння між місцевою владою та громадою.

Мета діяльності з інформування громадськості про роботу ЦНАП полягає у тому, щоб сприяти рівному доступу усіх груп населення до послуг через

надання вичерпної та достовірної інформації про цілі роботи ЦНАП, послуги, які у ньому надаються, нововведення у подальшій роботі тощо.

Згідно з Європейською хартією місцевого самоврядування, що була підписана державами-членами Ради Європи у 1985 р. та набула чинності для України в 1998 р., «право громадян на участь в управлінні державними справами є одним з демократичних принципів ... і це право може безпосередньо здійснюватися саме на місцевому рівні». Для того, щоб забезпечити цю участь усіх мешканців громади, передусім необхідно їх систематично інформувати про життя та важливі зміни громади.

Таким чином, інформаційну роботу можна розглядати як внесок в соціальний розвиток громади, що при систематичному підході призведе до згуртованості громади, мінімізує конфліктний потенціал та вирішить кризові точки взаємодії у трикутнику влада–громадськість–громадяни.

Мета дослідження полягає у з'ясуванні теоретико-методичних та політико-правових засад діяльності органів місцевого самоврядування у контексті взаємодії з громадськістю, особливостей їх практичної реалізації на прикладі Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному, а також визначення шляхів удосконаленні механізмів їх забезпечення, а саме:

- аналіз системи місцевого самоврядування та інформаційної системи місцевого самоврядування;
- дослідження теоретичних основ, функцій та завдань інформаційної взаємодії влади і громади, визначення сукупності характеристик системи інформаційної взаємодії, як механізму народовладдя та важливого чинника розбудови громадянського суспільства;
- оцінка сучасного стану і аналіз основних тенденцій розвитку інформаційних взаємовідносин ЦНАПів та громади, розробка рекомендацій щодо їх систематизації з метою покращення якості і доступності інформації, яка надається органами місцевого самоврядування м. Рівного населенню, та підвищення ефективності механізмів зворотного зв'язку в процесі прийняття міською владою управлінських рішень (при цьому відстеження результатів їх діяльності) .

Завдання, які вирішувались для реалізації даної мети:

1. Дослідження теоретичних засад систем місцевого самоврядування та їх інформаційних систем, визначення основних видів інформації, що реалізують завдання інформаційної системи місцевого самоврядування;
2. Дослідження питань інформаційної взаємодії влади та громади в системі місцевого самоврядування. Аналіз законодавчої бази. Визначення основних критеріїв ефективності інформаційної взаємодії.
3. Дослідження механізмів і видів надання інформації ЦНАП громадськості та організаціям міста, аналіз інформаційних систем і підсистем ЦНАПу.
4. Проаналізувати комунікацію як засіб інформаційно–аналітичного забезпечення ЦНАП.
5. Оцінка стану інформаційної взаємодії, порівняння законодавчих аспектів інформування громадськості, громадських організацій тощо з реальним станом справ.
7. Дослідження виявлених проблем та питань оптимізації інформаційної взаємодії влади та громади.
8. Розробка попередніх рекомендацій щодо оптимізації механізмів інформаційної взаємодії.
9. Розробка рекомендацій щодо оптимізації інформаційних взаємовідносин влади та громадськості.

Об'єктом дослідження є теоретичні засади інформаційно-комунікаційної системи ЦНАП та ефективність інформаційних взаємовідносин між владою та громадськістю.

Предметом дослідження є механізми, які використовуються для донесення інформації, усі види інформації прямого і зворотного зв'язку між органами місцевого самоврядування та громадою міста, конкретні дії посадових осіб щодо порядку здійснення та забезпечення законодавства про інформацію та звернення громадян.

Методи дослідження. У роботі використано загальні положення та висновки, що висвітлені в наукових публікаціях вітчизняних і зарубіжних

управлінців, політологів, науковців, психологів, які стосуються поняття PR-діяльності органів місцевого самоврядування. Теоретико-методологічну основу роботи становлять загальнонаукові прийоми досліджень і спеціальні методи, що базуються на сучасних наукових засадах управлінської, економічної і споріднених з ними наук: аналізу та синтезу – для дослідження сучасних підходів до визначення поняття «зв'язки з громадськістю»; єдності історичного та логічного – для теоретико-методологічного аналізу науково-методичної літератури з питань розвитку та становлення поняття «зв'язки з громадськістю»; узагальнення – підведення підсумків та формування загальних висновків дослідження. Також для реалізації мети та завдань дослідження використовувався комплекс взаємопов'язаних методів: структурно-функціонального аналізу, який використовується для моделювання зв'язків з громадськістю в державних органах влади; системно-ситуаційного аналізу, що дало розуміння поняття та сутності зв'язків з громадськістю, засвідчення впливу іміджу ЦНАП на побудову зв'язків з громадськістю; системно-інформаційного аналізу, який дав змогу дослідити особливості інформаційного забезпечення діяльності місцевого органу влади у сфері зв'язків із громадськістю та застосувати сучасні технології для її розвитку.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості застосування наукових положень, обґрунтувань та висновків у практичній діяльності ЦНАП та подальшому розвитку інформаційно-комунікаційній діяльності установи.

РОЗДІЛ 1/ КОМУНІКАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

1.1 Відкритість, відповідальність та прозорість, як складові елементи інформаційної взаємодії органів місцевого самоврядування та громади

Місцеве самоврядування в Україні - це гарантоване державою право територіальної громади - жителів села чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища, міста – самостійно або під відповідальність органів та посадових осіб місцевого самоврядування вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України [30].

Місцеве самоврядування здійснюється територіальною громадою сіл, селищ, міст як безпосередньо, так і через сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи, а також через районні та обласні ради, які представляють спільні інтереси територіальних громад сіл, селищ, міст [30].

Місцеве самоврядування – форма публічної влади, що реалізується залученням громадян до участі в управлінні своїми справами, відповідно є засобом здійснення демократії на місцевому рівні.

Первинним суб'єктом системи місцевого самоврядування та основним носієм його функцій є територіальна громада села, селища, міста, яка здійснює самоврядування в порядку, встановленому законом як безпосередньо, так і через представників та виконавчі органи місцевого самоврядування [30].

Завдяки місцевому самоврядуванню в нашій державі встановлюється децентралізована система управління, закріплюються демократичні основи взаємовідносин у центрі та на місцях, центральних і місцевих органів влади і відповідно ця співпраця має будуватися не на принципах жорсткої субординації, а на принципах правової, організаційної та матеріально-фінансової самостійності місцевих органів влади.

ОМС згідно з терміном вченого В. В. Кравченком – це орган, який утворюється територіальною громадою (територіальними громадами району, області) у встановленому законом порядку для виконання завдань і функцій

місцевого самоврядування, наділений відповідно до закону владними повноваженнями, які реалізуються у визначених законом правових та організаційних формах [34].

О. В. Батанов та В. В. Кравченко разом із П. Д. Біленчуком, М. В. Підмогильним вважають, що вони не належать до механізму державної влади, а місцеве самоврядування займає окреме місце в політичній системі (у механізмі управління суспільством та державою) і його необхідно розглядати як окрему форму реалізації народом належної йому влади [34].

За Законом України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» визначається, що територіальні громади в порядку, встановленому законом, можуть об'єднуватися в одну сільську, селищну, міську територіальну громаду, утворювати єдині органи місцевого самоврядування та обирати відповідно сільського, селищного, міського голову[32].

Модернізація органів влади це трансформація переходу до нових моделей взаємодії з громадянами, що обумовлюють запозичення управлінських підходів з менеджменту приватних організацій. Це цілком справедливо й для антикризового менеджменту, що останнім часом почав використовуватися в органах державного управління. Тому його адаптація до системи державного управління є досить актуальною, оскільки більшість, якщо не всі процедури, що використовуються в антикризовому менеджменті, було створено для приватного сектора.

Система органів місцевого самоврядування має певне значення в усіх політичних процесах, виступаючи складовою частиною політичної системи країни.

Природа самого інституту самоврядування обумовлює розвиток функції поєднання інтересів, як громадян, представником яких вона є під час розбудови їх відносин з державними органами, так і держави, впроваджуючи на місцевому

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ З УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У МІСТІ РІВНОМУ У КОНТЕКСТІ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДОЮ

3.1 Умови створення сприятливого середовища для подальшого розвитку громадянського суспільства

Розвиток громадянського суспільства в Україні за останні роки, зокрема, характеризується наступними тенденціями. З одного боку, громадянське суспільство розвивалося як незалежний й потужний чинник суспільного поступу; з іншого – держава намагалася співпрацювати з громадянським суспільством, формуючи його «зверху». Для цього були ухвалені закони та нормативні акти, які визначали «правила гри» [47].

Громадянське суспільство (далі ГС) — це комплекс недержавних об'єднань, які сприяють розвитку інтересів громадян. Дане поняття включає в себе систему інститутів (творчих та професійних спілок, недержавних ЗМІ, громадських і релігійних організацій тощо), загальною характеристикою яких є відокремленість від держави. Громадянське суспільство як форма об'єднання людей заради спільних цінностей та цілей.

Громадянською, як трактують філософи Нової історії, може бути лише правильна, «людяна держава». І саме добровільна асоціація людей на підставі спільних інтересів та цінностей є потужним джерелом гуманізації й відновлення спільноти, встановлення демократичного ладу.

Громадянське суспільство — поняття, що охоплює всю сукупність відносин у народі. Його загальними характеристиками вважають відсутність втручання держави у життєдіяльність окремих людей, їх добровільних об'єднань та створення умов для самореалізації особистості всередині суспільних інститутів громадянського суспільства.

Для спрощення адміністративних процедур щодо створення, реєстрації та діяльності інститутів громадянського суспільства відповідно до європейських стандартів пропонується:

- надати громадським організаціям права захищати інтереси не тільки своїх членів, а й ширших соціальних груп, а також суспільно значущі інтереси;
- забезпечити право іноземців, осіб без громадянства, юридичних осіб приватного права право бути засновниками та членами громадських та благодійних організацій;
- скасувати обов'язкові територіальні статуси та надати громадським та благодійним організаціям право діяти на усій території України незалежно від місця реєстрації;
- надати громадським організаціям право здійснювати некомерційну господарську діяльність безпосередньо;
- запровадити європейські механізми контролю органів державної влади за діяльністю інститутів громадянського суспільства.

Для вдосконалення процедур та усталення практики участі громадськості у формуванні та реалізації політики на усіх рівнях, здійснення громадського контролю за діяльністю органів публічної влади пропонується:

- забезпечити інформаційну прозорість діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, зокрема завчасне оприлюднення проектів нормативно-правових актів на веб-сайтах органів державної влади;
- забезпечити створення громадських рад органах місцевого самоврядування та сприяти роботі громадській раді при райдержадміністрації та інших консультативно-дорадчих органів;
- сприяти проведенню громадських експертиз діяльності органів виконавчої влади, громадських антикорупційних експертиз нормативно-правових актів та забезпечити врахування рекомендацій за підсумками таких експертиз;
- забезпечити методичну підтримку та підвищення спроможності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації процедур залучення громадськості до формування та реалізації державної політики;

- урегулювати питання щодо обов'язковості ухвалення органами місцевого самоврядування статутів територіальних громад та визначення у них процедур залучення членів територіальних громад до вирішення питань місцевого значення.

Для делегування інститутам громадянського суспільства окремих повноважень щодо реалізації заходів держаної (регіональної) політики пропонується:

- запровадити єдину методику визначення пріоритетів державної фінансової підтримки інститутів громадянського суспільства з огляду на пріоритетні завдання державної політики;
- розширити сферу застосування конкурсних процедур фінансової підтримки інститутів громадянського суспільства за рахунок бюджетних коштів;
- передбачити при розробці державних та місцевих цільових програм залучення інститутів громадянського суспільства до реалізації заходів у межах таких програм та розробити єдиний порядок конкурсного відбору виконавців таких програм;
- сприяти запровадженню механізмів соціального замовлення з урахуванням кращого вітчизняного та міжнародного досвіду;
- розширити перелік напрямків політики, у межах та на виконання яких надається фінансова підтримка інститутам громадянського суспільства, а також розширити перелік таких інститутів;
- передбачити обов'язкове програмно-цільове планування видатків для фінансової підтримки інститутів громадянського суспільства при складанні проектів бюджету;
- забезпечити рівні можливості для інститутів громадянського суспільства та державних і комунальних установ щодо надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів;
- забезпечити рівний доступ надавачів соціальних послуг різних форм власності до оренди державного та комунального майна.

Для створення економічних стимулів для життєздатності та стабільного функціонування інститутів громадянського суспільства необхідно таке:

- запровадити податкові стимули для інститутів громадянського суспільства та юридичних і фізичних осіб як донорів інститутів громадянського суспільства;

- забезпечити можливість громадських організацій отримувати дохід від некомерційної господарської діяльності для реалізації їх статутних цілей;

- сприяти розвитку соціального підприємництва;

- розширити доступ інститутів громадянського суспільства до участі у державних закупівлях, зокрема у спосіб запровадження спрощеного режиму для здійснення «малих» закупівель із зменшення розмірів тендерного забезпечення.

Для укорінення громадянської культури, суспільної практики волонтерства і благодійництва, забезпечення умов для їх розвитку необхідно:

- дерегулювати волонтерську діяльність, зокрема ліквідувати вимоги щодо обов'язкової окремої реєстрації волонтерських організацій;

- запровадити нові інструменти для здійснення благодійної діяльності фізичними та юридичними особами, права благодійних організацій отримувати благодійні спадщини та ставати виконавцями заповітів для реалізації благодійних програм тощо;

- запровадити нові механізми контролю за цільовим використанням коштів і майна, переданих на благодійні цілі;

- забезпечити ратифікацію Європейської конвенції про довгострокову волонтерську службу;

- забезпечити надання населенню правових консультацій з питань створення та діяльності інститутів громадянського суспільства;

- сприяти участі осіб із особливими потребами у діяльності інститутів громадянського суспільства;

- запровадити на рівні середньої та вищої школи навчальні курси «Основи громадянського суспільства»;

- здійснювати комплексні заходи правової просвіти громадян;

- здійснювати інформаційно-просвітницькі заходи щодо механізмів участі громадськості у формуванні та реалізації політики, інструментів місцевої демократії;

- здійснювати заходи щодо популяризації серед населення участі у діяльності інститутів громадянського суспільства.

Також до загальних характеристик та ознак громадянського суспільства відносять:

- забезпечення правових можливостей і свобод особистості;
- присутність у ньому місця для приватної власності, існування вільних ринкових відносин та конкуренції;
- збереження культурної спадщини, традицій народу;
- відокремленість спільноти від держави, участь громадян у об'єднанні на добровільній основі;
- множинність соціальних ініціатив.

Складовими елементами ГС є різні об'єднання людей — творчі, добродійні, релігійні, спортивні, професійні. Вони охоплюють усі сфери людських відносин і заохочують бути соціально активними, сприяють розквіту особистості людини.

Люди у громадянському суспільстві самостійно врегульовують відносини між собою і власними асоціаціями, керуючись соціальними і психічними нормами поведінки. Також існує думка, що будь-яка організація, що може позитивно вплинути на діяльність уряду, вже є складовою частиною громадського об'єднання.

Громадянське суспільство є так званим третім сектором, що займає ключове місце поруч з державою та бізнесом. Воно забезпечує життєдіяльність соціальної та культурної сфер, збереження їх ідентичності та передачу у спадок наступним поколінням. Характерною рисою і головним фактором, що зумовлює розвиток громадянського суспільства, є захищена законом приватна власність з виключним, одноосібним правом володіння.

Серед ключових сутнісних характеристик громадянського суспільства — функціонуючий на постійній основі інститут громадян, які об'єднуються навколо власних цінностей, моральних норм і політичних цілей. За допомогою правових механізмів така асоціація забезпечує людям вільний вибір економічних

відносин, гарантує свободу, виключає домінування одного світогляду чи ідеології у державі.

Громадянське — значить вільне і демократичне суспільство, яке орієнтоване на конкретну людину і забезпечення її соціальних потреб. Та ще однією, чи не головною характеристикою громадянського суспільства є те, що утворюють його лише рівні, вільні особистості та створені ними добровільні асоціації, а також вільна преса — як форма комунікації між людьми та засіб самовираження [47].

Взаємодія держави і громадської спільноти має базуватися на партнерстві та взаємній співпраці. Власне, громадянське суспільство характеризується такими функціями:

- Контроль за діями влади, попередження захоплення влади не демократичним шляхом.
- Соціалізація, зменшення відчуженості між людьми та орієнтація їх на виконання суспільно корисних справ.

Ключовою характеристикою та показником дієвості функцій громадянського суспільства є дотримання непорушних прав і свобод, які рахуються у ньому загальнолюдськими цінностями. А ключова ідея ГС — участь громадян у формуванні політики держави та контроль за виконанням цієї політики. Основою для цього є Конституція і забезпечення непорушності прав і свобод людини на законодавчому рівні.

На сьогодні у розвитку українського ГС спостерігаються такі тенденції, як зростання залучення грошових коштів у громадські організації та зростання рівня лояльності та довіри до волонтерів. Поруч з тим ми бачимо зменшення кількості звичайних учасників громадських об'єднань при збільшенні числа їх керівників.

Законодавче забезпечення розвитку громадянського суспільства в умовах зовнішніх і внутрішніх викликів має орієнтуватися на кращі практики та європейські стандарти захисту прав і свобод людини із одночасним упровадженням принципів відкритості, прозорості та підзвітності влади. Втім,

говорити про системність та ефективність практики взаємодії органів публічної влади та ОГС зарано [47].

В цьому розділі дописати практичні аспекти впровадження створення сприятливого середовища для розвитку громадянського суспільства:

Які державні інституції це регулюють, роботу громадянських інституцій в цьому процесі, участь ОМС (можна кейс з прикладом практичної реалізації в громадах). Подумайте, в який спосіб та що Ви можете запропонувати ЦНАПУ або Рівненській міській раді. Знаю, що перед війною рейтинги прозорості та відкритості роботи Рівненської міської ради були одні з останніх по Україні.

3.2 Удосконалення роботи відділу адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному

З часу затвердження концептуальних засад державної політики у сфері надання адміністративних послуг, було здійснено низку важливих кроків у напрямі реалізації ключових принципів та завдань розвитку цієї сфери. З моменту прийняття у 2012 році Закону України «Про адміністративні послуги» в Україні створено та функціонують центри надання адміністративних послуг. Найбільша кількість центрів утворено районними державними адміністраціями, найменша – органами місцевого самоврядування об'єднаних територіальних громад.

Хоча в цілому якість надання адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг є вищою, ніж в органах виконавчої влади, деякі аспекти їхньої роботи потребують вдосконалення.

Незважаючи на те, що законом «Про адміністративні послуги» передбачено заходи інформування громадян з питань надання послуг у ЦНАП, ряд центрів не мають ні власного веб-сайту, ні сторінки на веб-сайті відповідного органу місцевої влади.

Якість обслуговування громадян у центрах надання адміністративних послуг різних міст а також обсяг послуг, які надаються, зокрема найбільш

популярних серед громадян адміністративних послуг органів виконавчої влади, є неоднаковими.

Забезпечення якісного надання адміністративних послуг вимагає проведення постійного моніторингу та контролю за роботою ЦНАП. Таке завдання було покладене на Міністерство економічного розвитку і торгівлі України.

Моніторинг Міністерства містить низку критеріїв, які дозволяють оцінити роботу центрів та зручність умов обслуговування відвідувачів, такі, як, наприклад, відомості про приміщення центрів, обсяг адміністративних послуг, які через них надаються, зокрема послуг центральних органів виконавчої влади; надання у приміщенні центрів супутніх послуг, наявність електронних сервісів, стан підключення центрів до основних державних реєстрів, тощо.

Утім, існуючому моніторингу Мінекономіки бракує показників, які б дозволили оцінити рівень задоволеності громадян якістю надання послуг. Адже оцінювання якості надання адміністративних та інших публічних послуг має здійснюватися не лише органами влади, а й громадянами – споживачами послуг. При цьому, чим меншою є різниця між результатами цих двох оцінювань, тим вищою є загальна оцінка якості надання тієї чи іншої послуги. (бажано доповнити інформацією про джерела отримання цієї аналітики, посилатись на результати)

Зворотній зв'язок із громадянами, які є споживачами адміністративних послуг, має критично важливе значення для оцінки якості. Застосування різних форм зворотного зв'язку дозволяє суб'єкту надання адміністративних послуг отримувати інформацію про інтереси і потреби громадян-споживачів послуг, виявляти недоліки обслуговування та визначати напрями для вдосконалення надання послуг відповідно до потреб споживачів.

Зазначимо, що підтримання зворотного зв'язку із громадянами з метою дослідження і врахування громадської думки при наданні послуг є невід'ємною складовою діяльності центрів надання адміністративних послуг в країнах ЄС. Моніторинг діяльності таких центрів є обов'язковим, здійснюється муніципальними органами на регулярній основі.

Актуальним в контексті забезпечення високої якості надання адміністративних послуг є питання розробки та впровадження стандартів надання адміністративних послуг.

Стандарти якості адміністративних та інших публічних послуг являють собою конкретні вимоги щодо надання публічної послуги, яким повинна відповідати діяльність адміністративного органу й за допомогою яких можна оцінити, наскільки якісно надається та чи інша публічна послуга.

Перетворення ЦНАП на повноцінні інтегровані офіси, де громадяни могли б отримати повний перелік найбільш затребуваних ними послуг, блокується окремими органами влади через створення власних мереж сервісних центрів.

Створення відомчих мереж сервісних центрів нівелює ключову ідею розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг – надання максимальної кількості найбільш затребуваних громадянами адміністративних послуг в одному місці з метою забезпечення зручності і доступності надання послуг для громадян. Окрім цього, фінансування створення відомчих сервісних центрів з державного бюджету призводить до неефективного витрачання бюджетних коштів, які могли б бути спрямовані на розширення мережі інтегрованих офісів – ЦНАП.

Особливо актуальною ця проблема є для великих міст, а також для об'єднаних територіальних громад, де кількість центрів надання адміністративних послуг є недостатньою для забезпечення належної територіальної доступності адміністративних послуг.

ЦНАП, як реалізація концепції «сервісної держави», може не лише надавати якісні та доступні послуги для населення, але й стати майданчиком для діалогу та партнерства місцевої влади з мешканцями.

ЦНАП може допомогти місцевій владі перейти від форматів виключно інформування та консультацій до діалогу, партнерства та підсилення співпраці мешканців із владою. Для цього необхідно у своїй роботі використовувати певний набір інструментів, за допомогою яких місцева влада зможе ефективно залучати мешканців до прийняття певних рішень.

У відділі адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій згідно штатного розпису працює 5 адміністраторів, 2 з них займаються саме налагодженням ефективної взаємодії з громадськістю та інформуванням населення, підготовкою різних інформаційно-аналітичних презентацій та матеріалів, розробкою та реалізацією виготовлення брендованої продукції, веденням сторінок у соціальних мережах, наповненням офіційного вебсайту та розділу ЦНАП на сайті міської ради, збором аналітичних даних стосовно відгуків про роботу, розробкою різних інноваційних проєктів, постійно тримають онлайн зв'язок з клієнтами ЦНАП – щоб вони могли отримати консультації з питань, які їх цікавлять у найстисліші терміни та іншим.

Виходячи з цього, можна зробити висновок, що досить великий об'єм роботи покладений на двох адміністраторів даного відділу – це впливає на ступінь перевтоми та нервово-емоційне напруження, а особливо коли мова йде про сферу зв'язків з громадськістю – безпосереднє спілкування з людьми. Усі ці фактори негативно впливають на результативність роботи самого відділу так і на роботу та імідж органу місцевого самоврядування.

Для більш ефективної роботи потрібно збільшити штат відділу та виділити ще двох адміністраторів для роботи у сфері зв'язків з громадськістю, це значно покращить взаємодію представників влади з громадою та дасть чудову можливість працювати над більшою кількістю проєктів спрямованих на розвиток даної взаємодії.

Що конкретно (аналіз, опитування, дослідження) надало можливість зробити дане заключення

Адже ЦНАП є зразком та найбільш наближеним представником влади до громадян, точкою розвитку громади та потенційним майданчиком для розбудови місцевої демократії, згідно з якою відбувається передача влади державою органам місцевої влади, що мають належні державні інститути.

Головне завдання ЦНАП – бути орієнтованим на людину, громадянина, незалежно від його віку, статі та соціальної приналежності.

Досить великою проблемою є те, що відсутня одна система в якій би працювали усі державні реєстратори та адміністратори. Вирішення цієї

проблеми значно мінімізує кількість відвідувань громадян до ЦНАП задля отримання адміністративних послуг.

У наш час «еру діджиталізації» дані повинні бігати за громадянами, а не навпаки. Взагалі створення ЦНАП змінило всю систему роботи міської ради та їх виконавчих органів, оскільки здійснювалося на базі новітніх технологій. У Рівненському ЦНАПі в кожному відділі діє власна система за допомогою, якої адміністратори надають адміністративні послуги громадянам. Над розробкою деяких програмних технологій працювала команда ЦНАПу, що успішно їм вдалося та спростило отримання адміністративних послуг громадянам, до прикладу реєстрація місця проживання відбувається протягом 5 хвилин, а в деяких містах України може займати 3 дні. Команда розробила інформаційно-телекомунікаційну систему «ЦНАП-SMART-QUALITY-SERVIS», за що отримала спеціальну відзнаку конкурсу – Кращі практики місцевого самоврядування. ЦНАП досить розвинений по забезпеченню в роботі інноваційними системами, але для покращення взаємодії між відділами потрібно зробити одну загальну систему, де кожен адміністратор зможе бачити по людині всі необхідні для нього дані, а не відправляти людину брати документи, яких їй не вистачає.

Потрібно створити одну єдину систему, за допомогою якої будуть створюватися різні бази даних. Комп'ютерна програма (по типу документообігу), в якій працюють усі працівники. Для працівників робота з такою системою надасть можливість спростити та оптимізувати надання адміністративних послуг, для керівництва полегшить контроль та зробить можливість формувати звіти по роботі працівників без залучення до того інших спеціалістів.

Керівник матиме змогу за допомогою комп'ютерної програми аналізувати роботу кожного працівника, а саме:

- Кількість прийнятих клієнтів адміністратором у розрізі годин, днів, місяців та року;
- Кількість прийнятих клієнтів окремим відділом у розрізі годин, днів, місяців та року;

- Кількість прийнятих клієнтів ЦНАПом у розрізі годин, днів, місяців та року;
- Кількість витраченого часу на обслуговування клієнту;
- Кількість витраченого часу на обід;
- Кількість витраченого часу на технічні перерви.

Також за допомогою даної програми керівник матиме можливість розписувати вхідну кореспонденцію на працівників до виконання, яку вони будуть одразу бачити в програмі за допомогою особистого кабінету. Керівник зможе контролювати та бачити хід та строки виконання дорученої справи кожному адміністратору.

Можливість формувати звіти та вибірки про роботу працівників в цілому та кожного окремо за будь-який період та за будь-якими параметрами, формувати дані по кількості наданих послуг, а також по кожній послугі окремо.

Це дасть можливість:

- Визначення кращого працівника місяця кожного відділу окремо з додатковим преміюванням в межах розпорядження міського голови про преміювання.

На даний момент це відбувається за допомогою опитування клієнтів та скриньок відгуків та пропозицій.

Відображення інформації про прийняття рішень з навчань персоналу в особистому кабінеті. Можливість проходження такого навчання онлайн.

Впровадження даного програмного забезпечення значно полегшило надання адміністративних послуг, як громадянам так і адміністраторам та започаткувало ефективну взаємодію між керівником та відділами ЦНАП.

Інтегрованість систем на сьогоднішній день також є проблемою. Кожна система розроблялася для використання з цілю задоволення певних функцій. Система повинна надавати чудову можливість зберігання та обробки інформації в одному інформаційному просторі та забезпечувати доступ до документів, звітів, функцій системи працівників установи; одноразове введення даних; передачу масивів даних між підрозділами і службами; єдиний набір функцій, що спрощує процеси супроводу; платформи-незалежність, гетерогенність; наявність

розвинених технологічних засобів інтеграції з іншими прикладними системами й базами даних.

Система повинна допускати використання досить широкого спектра устаткування як у серверній її частині, так і в клієнтській. Вона повинна в обов'язковому порядку підтримувати технологію переносу нових рішень із однієї бази даних в іншу, що забезпечить можливість нарощувати функціональність системи без зупинки її експлуатації. Система повинна функціонувати в різних мережових середовищах (Internet/Intranet), і при цьому забезпечувати високий ступінь захисту даних від несанкціонованого доступу й руйнування.

Існування малошвидкісних і низькоякісних каналів зв'язку – проблема, що загострена в багатьох регіонах країни, тому ІКС повинна забезпечувати: передачу даних (документів, звітів, статистичних даних) між вузлами системи у режимах on-line і off-line; реєстрацію знову отриманих документів на вузлі – одержувачі; ведення протоколів руху документів між вузлами системи й підтримку прав доступу до них; доступності інформації, яка здійснюється ієрархічно, відповідно до структури управління.

Програмні й апаратні рішення повинні мати високий ступінь масштабованості у всіх вимірах, зокрема, по кількості користувачів; обсягу збережених даних; інтенсивності обміну даними; швидкості обробки даних; набору послуг; забезпеченні доступу та інше.

Масштабованість, як ключова вимога, гарантує, що не доведеться перебудовувати систему в процесі росту обсягу інформації й збільшення кількості одночасно працюючих користувачів.

Сумісність із усіма сучасними стандартами, підтримка Internet/ Intranet технологій, а також можливість нарощування функціональності за рахунок взаємодії з іншим програмним забезпеченням, а при необхідності – з власними розробками користувачів.

Розширюваність – можливість нарощування функціональних можливостей системи, не порушуючи при цьому межі прийнятої концепції ІКС, технологічної бази, у відповідності зі специфічними потребами користувачів. Програми,

структури баз даних повинні бути доступні для модифікації й подальшого розвитку самим користувачем.

Якість системи повинна передбачати повноту, несуперечність і узгодженість усіх даних інформаційного середовища, коректну підтримку роботи багатьох користувачів, що здійснюється розмежуванням повноважень та прав доступу до продуктів ІКС. Інформаційна безпека. Несанкціонований доступ (НСД) до базової інформації, розрахункових даних по всій мережі або по її характерному сегменту повинен виключатися.

Впровадження таких інформаційно-телекомунікативних технологій має бути спрямоване на дві цільові групи: працівників універсаму послуг та споживачів адміністративних послуг.

На офіційному сайті потрібно відновити реєстрацію в електронній системі керування чергою відвідувачів запис онлайн та доопрацювати його в розділі особистого кабінету громадянина створення мобільного додатку ЦНАП.

Для відновлення запису онлайн – потрібно забезпечити та розширити можливості серверу ЦНАП для того, щоб клієнт реєструючись в онлайн черзі проходив авторизацію за допомогою своїх персональних даних, Mobile ID, bank ID, ЕЦП, що унеможливить спекуляції з боку недобросовісних громадян.

Створення особистого кабінету на офіційному вебсайті також надасть чудову можливість, як громадянам так і самому ЦНАПу перевести значну частину послуг в онлайн режим, громадяни зможуть бачити хід розгляду документів та стадію на якій він перебуває, також матимуть змогу завантажувати та роздруковувати результат наданої адміністративної послуги онлайн, що створить умови отримання послуг без відвідування ЦНАП.

Завдяки цьому буде значно оптимізована робота адміністраторів ЦНАП та громадяни в зручний та комфортний для них спосіб зможуть отримувати адміністративні послуги незалежно від того де вони знаходяться.

У мобільному додатку потрібно зробити інтерактивне та зручне для сприйняття меню, де буде міститися наступне:

- Перелік адміністративних послуг
- Інформаційні та типові картки послуг

- Послуги онлайн
- Інформування громадян щодо новин ЦНАП та законодавства
- Доступ до публічної інформації
- Звіти про роботу
- Графік роботи
- Можливість отримати швидко консультацію за допомогою мобільного додатку
- Розділ поширені запитання та відповіді на них
- Контакти номери усіх гарячих ліній телефонів
- Адреса
- Можливість реєстрації в черзі онлайн
- Форма зворотного зв'язку
- Онлайн опитувальник
- Можливість залишити відгук та пропозиції щодо вдосконалення роботи ЦНАП.

На даний момент розробляється Telegram-бот, що дасть можливість швидко отримувати консультації та інформацію щодо переліку документів необхідних для отримання адміністративної послуги, контакти та адреса де можна отримати послуги.

В ЦНАП створено багато шляхів взаємодії з громадянами, але команда надалі працює задля створення комфортних умов отримання консультацій та виключно всієї інформації в зручний для громадян спосіб.

3.3 Удосконалення корпоративного іміджу та іміджу державної установи з метою дієвого налагодження діалогу між владою та громадою

Органи місцевого самоврядування, а саме ЦНАП має займати важливе місце в житті громади. Він повинен бути невід'ємною частиною тих заходів, що відбуваються та проходять у житті громади.

ЦНАП міста Рівного дуже активний та жоден захід не проходить без його команди, що формує позитивний імідж влади серед громадян. Адже саме під час

таких заходів і відбується найбільше зближення влади та громадян. Під час суспільних заходів можливо напряду поспілкуватися з громадянами та дізнатися їхню думку з приводу роботи та напрямки в яких можна покращити, щоб громадяни могли у більш комфортних для них умовах отримувати послуги.



Рис. 3.1. Заходи, що проводяться на базі ЦНАП

Ефективно проходила співпраця з школами та школярами, які досягли 14 річного віку, з метою інформування та ознайомлення їх з процедурою отримання свого першого паспорта громадянина України у формі ID-картки.

Доволі частіше студенти, які відвідували екскурсії у ЦНАП бажають проходити навчальну практику на базі ЦНАП, це свідчить про досягнутий високий імідж серед молоді.

Керівництво розробило проєкт створення Coworking-центру на території ЦНАП, що стало б великим кроком наближення влади до громади та дало б чудову можливість громадянам, які працюють на благо територіальної громади нашого міста проводити зустрічі та тренінги на безоплатній основі та з залученням різних спеціалістів з різних питань (Додаток 2).

Позитивний ефект мають і нестандартні заходи популяризації ЦНАП. Такими заходами є проведення різноманітних флешмобів (присвячених державним святкам або регіональним подіям), так і проведення заходів культурного характеру (наприклад, виставки малюнків, виробів тощо). На

постійній основі у ЦНАП перед святом Пасха проходять виставки дитячих малюнків, учнів художніх шкіл та клієнти голосують за кращі роботи учнів.

Корпоративний імідж складається з безлічі компонентів, які відображають, по суті, все, чим живе організація: її моральні цінності, стиль спілкування всередині і поза її межами, і, відповідно, те, як вона сприймається оточуючими.

Формування корпоративного іміджу – процес безупинний, він повинен відповідати сучасним суспільним перетворенням, бути прогресивним. У цьому аспекті особистісний імідж керівника є вагомим чинником, що впливає на стратегію розвитку всього колективу і розкриття фахового потенціалу кожного з працівників, формує тип внутрішньої політики організації. За умови ефективної реалізації керівником своїх управлінських функцій, що характеризують його як харизматичного лідера, організація матиме змогу розвиватися, успішно реалізувати поставлені цілі, провадити свою діяльність, формувати та позиціонувати корпоративний імідж.

Зважаючи на те, що імідж установи певною мірою є персоніфікованим, вона має подаватись як «особистість», застосовуючи техніку позиціонування та висвітлюючи такі внутрішні параметри, як стиль керівництва, рівень корпоративної культури тощо. Незалежно від бажань керівника, його імідж має бути об'єктивним явищем і відігравати істотну роль у власній оцінці процесів, що протікають у керованій організації, тобто має бути вагомим фактором формування іміджу державної установи в цілому.

Ефективне забезпечення функцій зв'язків з громадськістю в установі місцевого органу виконавчої влади є надзвичайно важливою і відповідальною сферою діяльності, яка передбачає різноманітні технології та шляхи реалізації інформаційної взаємодії, охоплювати сферу не лише зовнішньої, а й внутрішньої комунікації.

Розвиток системи зв'язків із громадськістю в державних установах дасть можливість створити дієвий механізм вирішення багатьох проблем, що виникають у стосунках між інститутами держави та громадянського суспільства, і, насамперед, подолати відчуженість між громадськістю та державою, забезпечити баланс стратегічних і особистих інтересів, соціальну злагоду.

Якість роботи ЦНАП визначає рівень довіри громадян до влади, який безпосередньо залежить від того, як держава виконує свої функції, де надання послуг посідає одну з ключових позицій. Тому що відвідувачам ЦНАП важливо не просто отримати потрібний документ, але й отримати його вчасно, якісно, за зрозумілою процедурою.

Водночас найважливішим ресурсом ЦНАП є його персонал, який має ввічливо спілкуватися з відвідувачами, швидко та на високому фаховому рівні знаходити рішення з питань, з якими до нього звертаються.

Найкращі знання та досвід команда інтегрувала в зрозумілу систему, яка поглинула в себе найкращу методику та практику, спрямовану на самоорганізацію та самовиховання адміністраторів ЦНАП, розвиток творчого мислення та фаховості, перебудову особистісних установок щодо надання послуг згідно сучасних очікувань та вимог громадян та бізнесу.

Дотримання стандартів спілкування дає змогу суттєво підвищити рівень обслуговування та культури спілкування з клієнтами, що формує клієнтоорієнтований підхід до роботи працівників ЦНАП, це дає змогу ефективно контролювати якість та строки надання адміністративних послуг клієнтам.

Такий підхід до роботи ЦНАП дасть змогу наблизити функціонування українських центрів до європейських та світових стандартів практик надання адміністративних послуг, що посприє створенню позитивного іміджу ЦНАП серед громадськості та бізнесу, в свою чергу зміцнить довіру до влади.

Діяльність адміністраторів ЦНАП повинна стати віддзеркаленням професіоналізму, а самі адміністратори для підприємців та громадян консультантами та помічниками, висококваліфікованими фахівцями, які своєю працею сприятимуть розвитку економіки країни, покращенню умов ведення бізнесу, життя суспільства в цілому.

Стандарти дадуть змогу краще адаптуватися новим працівникам у колективі, що дасть змогу чіткої структури процесу обслуговування клієнтів.

Це не лише зручні та зрозумілі правила, інструкції, рекомендації щодо якості обслуговування відвідувачів ЦНАП. Стандарти - це нова філософія у

взаємодії держави, бізнесу та суспільства у сфері надання адміністративних послуг.

У загальному, формування позитивного іміджу державної установи не можливе і без публік рилейшнз. Прикладом є PR-діяльність ЦНАПу, де функції зв'язків з громадськістю забезпечує відділ адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій.

Важливою умовою для забезпечення захисту інтересів відвідувачів є недопущення виникнення конфліктної ситуації.

Щоб уникнути конфліктних ситуацій, адміністратори обов'язково мають:

- намагатися діяти в інтересах відвідувача, вміти уникати та розпізнавати ситуацію, коли назріває конфлікт;
- не допускати виникнення ситуації, через яку інші відвідувачі почнуть втручатися в конфлікт;
- говорити без підвищення голосу, без зухвалості, без образ, сарказму, іронії, на зрозумілій для відвідувачів мові;
- обов'язково дотримуватися принципу конфіденційності.

При виникненні конфліктних ситуацій адміністраторам необхідно:

- вислухати відвідувача, не перебиваючи;
- у випадку, якщо ЦНАП (адміністратор) є джерелом проблеми відвідувача - перепросити і висловити своє розуміння його незадоволення;
- намагатися не повторювати негативну для відвідувача інформацію;
- проявити співчуття і повідомити відвідувачеві спочатку все, що ви можете зробити для вирішення проблеми, яка виникла, а потім, чого не зможете.

У разі виникнення обставин конфлікту адміністратор зобов'язаний терміново повідомити про це керівника ЦНАП, який в свою чергу повинен вжити усіх заходів для врегулювання ситуації, що виникла. Дії адміністратора ЦНАП при вирішенні конфліктної ситуації із відвідувачем, включаючи прийняті ним рішення, ні в якому разі не повинні переслідувати особистий інтерес.

Адміністратори мають проявляти виваженість та стриманість до некоректного поведінки з ними з боку відвідувачів, щоб забезпечити їм найкращий сервіс, оскільки ввічливе ставлення до клієнтів та створення

сприятливих умов для них є запорукою вдоволення від якісно отриманої послуги.

На сучасному етапі розвитку суспільства поняття «імідж організації» поступово трансформувалося в поняття «корпоративний імідж» й «управління корпоративною культурою». Корпоративний імідж створюється засобами комплексу маркетингових й організаційних комунікацій, які допомагають формувати в громадськості певне враження про організацію, пов'язаний у першу чергу зі сприйняттям організації групами громадськості і виникає в результаті формування комплексу комунікаційних повідомлень, використання PR-інструментів службами, що відповідають за зв'язки з громадськістю. При цьому корпоративний імідж може базуватися як на віруваннях, так і на фактах, бути позитивним або негативним і нечітким. Кожна організація виконує безліч ролей, тому її імідж формується на різних рівнях: соціокультурному, галузевому, рівні послуг.

Підґрунтям формування іміджу має бути усталена цілісна філософія ЦНАП. Поведінка персоналу, його ставлення до роботи і клієнтів, корпоративна культура – все це суттєво впливає як на процеси розробки іміджу, так і на можливості його ефективної реалізації. Створення позитивного іміджу – це дещо більше, ніж звичайна успішна рекламна кампанія, це складний і багатоаспектний процес, складові якого взаємопов'язані і взаємозалежні.

Тривалі перманентні зміни суспільних перетворень вплинули на формування соціально-психологічних настроїв населення держави, зокрема і Рівного.

Громадяни за роки незалежності України уже певним чином пристосувалися до існування у своєму власному, відокремленому від державної влади, вимірі. Така психологічна атмосфера, в якій керівникам органів виконавчої влади доводиться здійснювати свої функції, характеризується як досить складна і напружена. Це вимагає від управлінців особливої уваги до формування корпоративного іміджу, особистісного іміджу на основі політико-психологічного осмислення й аналізу складних явищ суспільного життя та

врахування їх у практиці функціонування державної установи, а з другого – умінь і навичок активізації людського фактору.

Керівники, які орієнтуються у своїй діяльності передусім на людей, досягають більш значних результатів у роботі, ніж ті, які головну увагу зосереджують на економічних, технічних аспектах проблеми.

Виходячи з того, що імідж державної установи формується через безпосередню взаємодію із громадськістю, керівнику принципово важливо з перших днів своєї роботи акцентувати увагу первинному контакті з клієнтами, якості адміністративних послуг та забезпеченню якісного та широкого інформування громадян.

Імідж установи має розглядатись не відокремлено, а в контексті комплексу взаємопов'язаних іміджевих систем, а саме: іміджу керівника, іміджу виконавчого органу влади та іміджу всієї сфери державного управління. Попри всю конкретику питання формування іміджу державної установи, його не можна виокремити із контексту проблеми формування іміджу всієї системи державного управління. Її недосконалість у поєднанні з кризою політичної влади, недовірою до провладної еліти є найбільшою перешкодою для ефективного виконання райдержадміністрацією, в особі її керівництва, визначених повноважень, обмеженою площиною для успішної реалізації програм соціально-економічного розвитку регіону. Це ті негативні чинники, що найвагомніше впливають на формування іміджу державної установи регіонального рівня.

ВИСНОВОК

Інформаційна взаємодія влади та громади має надзвичайно важливу роль для побудови ефективної системи місцевого самоврядування, розбудови громадянського суспільства, демократії.

Система інформаційної взаємодії влади та громади повинна забезпечити якісний прямий та зворотній зв'язок між владою та громадою, сприяти ефективному виконанню функцій інформування.

Забезпечення ефективного виконання функцій прямого зв'язку між владою та громадою - це значить забезпечення інформаційно-комунікативної, організаційно - соціальної та просвітницької функцій інформування, задіяння сучасних інформаційних технологій, розбудова інформаційної інфраструктури.

Забезпечення ефективного виконання функцій зворотного зв'язку - це значить забезпечення діалогово-творчої, аналітичної функцій та функції народовладдя, створення суспільних інформаційних баз, залучення потенціалу громади до місцевого розвитку.

Всі ці завдання потребують системного підходу до розбудови системи інформаційної взаємодії, широкого залучення співробітництва влади та громади, розробки програм та нормативно-правових положень підтримки процесів розбудови інформаційної взаємодії влади та громади.

Одержані результати дали змогу вирішити завдання щодо теоретичного узагальнення основних напрямів і механізмів здійснення діяльності ЦНАП у контексті взаємодії з громадянами, а також запропонувати шляхи її удосконалення, сформулювати рекомендації щодо їх наукового і практичного використання.

ЦНАП, як реалізація концепції «сервісної держави», може не лише надавати якісні та зручні послуги для населення, але й стати майданчиком для діалогу та партнерства місцевої влади з мешканцями.

ЦНАП може допомогти місцевій владі перейти від форматів виключно інформування та консультацій до діалогу, партнерства та підсилення співпраці мешканців із владою.

Ключовою характеристикою та показником дієвості функцій громадянського суспільства є дотримання непорушних прав і свобод, які рахуються у ньому загальнолюдськими цінностями. А ключова ідея громадянського суспільства — участь громадян у формуванні політики держави та контроль за виконанням цієї політики. Основою для цього є Конституція і забезпечення непорушності прав і свобод людини на законодавчому рівні.

Органи місцевого самоврядування, а саме ЦНАП має займати важливе місце в житті громади. Він повинен бути невід’ємною частиною тих заходів, що відбуваються та проходять у житті громади.

Корпоративний імідж складається з безлічі компонентів, які відображають, по суті, все, чим живе організація: її моральні цінності, стиль спілкування всередині і поза її межами, і, відповідно, те, як вона сприймається оточуючими.

Формування корпоративного іміджу – процес безупинний, він повинен відповідати сучасним суспільним перетворенням, бути прогресивним.

Якість роботи ЦНАП визначає рівень довіри громадян до влади, який безпосередньо залежить від того, як держава виконує свої функції, де надання послуг посідає одну з ключових позицій. Тому що відвідувачам ЦНАП важливо не просто отримати потрібний документ, але й отримати його вчасно, якісно, за зрозумілою процедурою.

Водночас найважливішим ресурсом ЦНАП є його персонал, який має ввічливо спілкуватися з відвідувачами, швидко та на високому фаховому рівні знаходити рішення з питань, з якими до нього звертаються.

Імідж установи має розглядатись не відокремлено, а в контексті комплексу взаємопов’язаних іміджевих систем, а саме: іміджу керівника, іміджу виконавчого органу влади та іміджу всієї сфери державного управління. Попри всю конкретику питання формування іміджу державної установи, його не можна виокремити із контексту проблеми формування іміджу всієї системи державного управління. Її недосконалість у поєднанні з кризою політичної влади, недовірою до провладної еліти є найбільшою перешкодою для ефективного виконання райдержадміністрацією, в особі її керівництва, визначених повноважень, обмеженою площиною для успішної реалізації програм соціально-економічного

розвитку регіону. Це ті негативні чинники, що найвагомніше впливають на формування іміджу державної установи регіонального рівня.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова Т.В., Абрамов Л.К. Інформаційне забезпечення процесу рішення соціальних проблем на місцевому рівні. - Кіровоград: ІСКМ, 2003. - 116 с.
2. Антикризисні стратегії в державному управлінні : метод. рек. / авт. кол. : В. В. Корженко, Н. М. Мельтюхова, Н. С. Миронова та ін. - К. : НАДУ, 2008.- 52 с.
3. Бахматова І., Білий Д., Богренцова Н. Влада та громада: прозорість відносин (результат моніторингу висвітлення діяльності органів влади в ЗМІ та громадського обговорення проблем влади та громад). - Херсон: МПП "Штрих", 2003. - 68 с.
4. Буханевич А. І. Забезпечення принципів відкритості та прозорості при налагодженні діалогу між владою та громадськістю / А. І. Буханевич // Державне управління: удосконалення та розвиток [Електронний ресурс] : ел. наук. фах. вид. — 2010. — № 3. — Режим доступу : <http://www.dynauka.com.ua/?operation=1&iid=133>.
5. Бригілевич І., Ванько С., Загайний В., Коліушко І., Курінний О., Стоян В., Тимошук В., Шиманке Д., Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності. – К., 2011, №2 – с. 96-207.
6. Бюлетень законодавства і юридичної практики України. - 2002. - №10: Місцеве самоврядування в Україні. - 448 с.
7. Бакуменко В.Д. Державне управління і державно-управлінське рішення: вступ до досліджень // Вісник УАДУ. – 1999. – №4. – С. 68-79.
8. Бебик В. Служба зв'язків з громадськістю. // Командор. –1999. – №1. – С. 29-32.
9. Блэк С. PR: международная практика. – М.: “Довгань”, 1997. – 180 с.
10. Бойко О. Д. Україна 1991–1995 рр.: Тіні минулого чи контури майбутнього? (Нариси з новітньої історії). – К.: Магістр-5, 1996. – С. 26–27.
11. Борев В.Ю., Коваленко А.В. Культура и массовая коммуникация. – М.: Наука, 1986. – 304 с.
12. Виборче законодавство: українська практика, міжнародний досвід та шляхи реформування /За загальною ред. Радченка Є.В. - К.: Факт, 2003. - 258 с.

13. Водолазкий В. Експертні методи аналізу ефективності PR-діяльності муніципальних органів місцевого самоврядування // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. – 2002. – С. 103-116.
14. Водолазкий В. Формування системи зв'язків з громадськістю в органах місцевого самоврядування (соціальний аналіз моделей): Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління. - К., 2003. - С.16.
15. Гитис А. Толковый словарь информационных терминов <http://zhurn.by.ru> 4.
- Гриценко В.И., Паньшин В.Н. Информационная технология: вопросы развития и применения. - К.: Наукова думка, 1988. - 272 с.
16. Гриценко В.И., Паньшин В.Н. Информационная технология: вопросы развития и применения. - К.: Наукова думка, 1988. - 272 с.
17. Данилевский Ю.Г., Петухов И.А., Шибанов В.С. Информационная технология в промышленности. - Л.: Машиностроение. Ленинградское отделение, 1988. - 283 с.
18. Гаман Т. Принципи інформаційної діяльності органів державного управління в регіонах України. // Вісник державної служби України. – 2004. - №4. – С.45-47.
19. Гонціаж Я. та ін. Громадянське суспільство. / Гонціаж Я., Гнидюк Н., Кравченко Б. – К.: УАДУ, 2001. – 28 с.
20. Демократизація українського суспільства як складова процесу європейської інтеграції України // Політологічний вісник-28. – Збірник наукових праць. – К. – 2007. – С. 210–225.
21. Державна виконавча влада в Україні: формування та функціонування / Кол. авт.: Н.Р.Нижник (наук. кер.) та ін. – К.: Вид-во УАДУ, 2000. – Ч.І. – 224 с. – Ч.ІІ. – 312 с.
22. Державна політика сприяння розвитку громадянського суспільства. Методичні рекомендації / Укр. незалеж. центр політ. дослідж. : А. О. Красносільська, М. В. Лациба, А. В. Волошина, В. О. Купрій, Н. М. Чермошенцева, О. Л. Ващук – К. : Агентство «Україна», 2013. – 180 с.

23. Державне управління в Україні: організаційно-правові засади: Навч. посібник / Н.Р.Нижник, С.Д.Дубенко, В.І.Мельниченко та ін.; За заг. ред. Н.Р.Нижник. – К.: Вид-во УАДУ, 2002. – 164 с.
24. Державне управління: Теорія і практика / Ред. В.Б.Авер'янов. – К.: Юрінком Інтер, 1998. – 434 с.
25. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій : [моногр.] / В. Б. Дзюндзюк. – Х. : Вид-во ХарПІ УАДУ “Магістр”, 2003. – 236 с.
26. Дороти Д. Паблисити и паблик рилейшнз / Пер. с англ. – М., 1998. – 288 с.
27. Дубняк М.В. : монографія – Київ: Видавничий дім «АртЕк». – 2019. – 190с.
28. Експертна доповідь: Україна в 2006 році: внутрішнє і зовнішнє становище та перспективи розвитку. – К. – НІСД. – 2007. – С. 79.
29. Європейська інтеграція України: політико-правові проблеми. За редакцією д. політ. н. В. П. Горбатенка.– К. – 2005. – Юридична думка. – С. 9
30. Закон України “Про інформацію” // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – Ст. 650.
31. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»//Відомості Верховної Ради України, 1997. - № 24, ст.170.
32. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів місцевої влади: навч. посіб. / [В. М. Дрешпак, Т. М. Брус, О. В. Тинкован та ін.] / За заг. ред. В. М. Дрешпака. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2007. – 160 с.
33. Карпов А.В. Психология принятия управленческих решений. / Под ред. В.Д.Шадрикова. – М.: Юристъ, 1998. – 434 с.
34. Кравченко В. В. [Конституційне право України](#) у визначеннях та схемах: навч.посіб. / В. В. Кравченко. — К.: Атіка, 2002. — 192 с. (с.:181-182)
35. Колосок С.В. Зв'язки з громадськістю у формуванні іміджу органів державного управління: Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління. - К., 2003. - 20с.
36. КОНСТИТУЦІЯ УКРАЇНИ// Відомості Верховної Ради України, 1996. - № 30, ст. 140.

37. Королько, Валентин. До питання про соціальну роль та етику паблік рілейшнз // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. – 2000. - № 1 (січень - березень). – С. 62-75.
38. Королько, Валентин. Паблік рілейшнз і репутаційний менеджмент // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. – 2001. - № 2 (квітень – червень). – С. 108-116.
39. Королько В.Г. Основи паблік рілейшнз. Посібник.– К.:1997.
40. Королько В. Некрасова О. Паблік рілейшнз: проблеми освіти (Міжнародний досвід і українські реалії. // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. – №2. – С 169-184.
41. Кудряченко А. І. Європейський вибір України: досягнення, виклики та перспективи // Віче. – 2009. – № 16. – С. 2–4.
42. Малиновський В. Особливості функції зв'язків з громадськістю в державному управлінні // Вісник УАДУ. – 2000. – №3. – С. 142-147.
43. Михальченко М. І. Цивілізаційна визначеність України: сутність, проблеми, перспективи; Кудряченко А. І. Стратегічні засади входження України до європейського простору / Україна в Європі: пошуки спільного майбутнього. – К. – Фенікс. – С. 443–461 та С. 315–331; Філоненко Р. Ю.
44. Мельникова К., Рязанова С. «Паблік рілейшнз» як функція управління в органах державної влади // Актуальні проблеми державного управління. – Х., 1998 – С. 41-42.
45. Мендісбаль Р.-А.М. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління: Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління - К., 2001. - С.19.
46. Міністерство цифрової трансформації України – Єдині вимоги стандарти до якості обслуговування відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг – К., 2017.
47. Наша мета – розбудова громадянського суспільства в Україні: Матеріали IV Всеукраїнської конференції 15.12.2001. – К.: Загальновоїнська спілка України, 2001. –44 с.

48. Некрасова, Оксана. Професія PR-радника: вимоги, умови та функції (методичні питання) // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. – 2005. - № 1 (січень - березень). С. 181-191.
49. Пархоменко В. Історичні корені місцевого самоврядування в Україні // Аспекти самоврядування. Часопис українсько-американської програми "Партнерство громад". – 1999. – №1 – С.73-75.
50. Політична система і громадянське суспільство: європейські і українські реалії. Монографія за загальною ред. д. і. н., проф. А. І. Кудряченка. – К. – НІСД. – 2007. – С. 8.
51. Почепцов Г.Г. Паблік рилейшнз. – К.: Знання, 2000. – 506 с.
52. Почепцов Г.Г., Чукут С.А. Інформаційна політика: Навч. посібник. – К.: Вид-во УАДУ, 2002. – Ч.1. – 88 с.
53. Програма діяльності Кабінету Міністрів України “Назустріч людям” // Урядовий портал. – 2005. 8 лютого. - С.16.
54. Програма “Україна – 2010”: Консолідація українського суспільства: реалії, перспективи (науково-методичні поради лектору). – К.: В-во УАДУ, 1999. – 200с.
55. Про стан розвитку громадянського суспільства в Україні: аналіт. доп. /А.В. Єрмолаєв, Д.М. Горєлов, О.А. Корнієвський. – К.: НІСД, 2012. – 48 с.
56. PR в організаціях державної влади та місцевого самоврядування: Монографія / О.В.Бабкіна, В.В.Басанюков, В.М.Бебик та інш.: За заг. ред. В.М.Бебика, С.В.Куніцина. – К.; Сімферополь: МАУП, 2003. – 240с.
57. Работа Ю. Проблеми інституалізації зв'язків з громадськістю в державно-управлінській діяльності // Вісник НАДУ – 2004. - №2. – С.35-43.
58. Реформування державного управління в Україні: проблеми і перспективи / Кол. авт. – Наук. керівн. В. В. Цветков. – К.: Оріяни, 2008. – С. 52.
59. Реформування державної політики в Україні: теоретико-методологічні засади дослідження та впровадження / Кол. авт. – Наук. керівн. В.А. Ребкало. – К.; Львів: НАДУ, 2012 – 352 с.
60. Свірін М., Паблік рілейшнз у місцевих органах державної влади: концептуальний аспект. – К.: “Вісник УАДУ”, 1999. – С. 223.

61. Серант А. Взаємовідносини з громадськістю органів місцевого самоврядування: Методичні рекомендації / За заг. ред. Академіка АБУ, д.е.н., професора М.Д.Лесечка. – Львів: ЛФ УАДУ, 2001. – 27 с.
62. Серант А. Зв'язки з громадськістю (ПР) в надзвичайних ситуаціях. // Ефективність державного управління в контексті становлення громадянського суспільства: Матеріали щорічної науково-практичної конференції 22 січня 2002 року. – Львів: ЛРІДУ УАДУ, 2002. – С. 156-158.
63. Серант А.Й. Завдання органів державного управління та місцевого самоврядування в розвитку зв'язків з громадськістю (ПР) в надзвичайних ситуаціях. // Актуальні проблеми державного управління: Збірник наукових праць ЛФ УАДУ / За заг.ред. А.О.Чемериса. – Львів: ЛФ УАДУ. Кальварія, 2000. – Вип. №3. – С. 231-241.
64. Сорос Дж. Відкрите суспільство чи національна диктатура ?. – К.: Основи, 1993. – 23 с.
65. Стратегія і тактика комунікацій із громадськістю для організацій третього сектору: методичний посібник / За ред. В.Г.Королька. – К: 2003. – 216с.
66. Терещенко Д.А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади : дис. ... канд наук з державного управління: 25.00.02 / Діна Акрамівна Терещенко; Харківський РІДУ. – Харків, 2009. – 207с.
67. Тимощук В., Є. Шкільний - Механізми та виклики інтеграції базових адмінпослуг до ЦНАП – К.,2019.
68. Федотова В.Г. Анархия и порядок в контексте российского посткоммунистического развития // Вопросы философии. – 1998. – № 5. – С. 4.
69. Чиркин В. Е. Переходное постсоциалистическое государство: содержание и форма // Государство и право. – 1997. – № 1. – С. 10.
70. Шляхи формування громадського суспільства в Україні. Забезпечення права людини на свободу слова та інформацію (за матеріалами “круглого столу” проведеного 11 квітня 2001 року в м. Харкові). – Х.: УАДУ, 2001. – 168с.
71. Шихирев П.Н. Современная социальная психология: Учеб. пос. – М.: ИПРАН; КСП+; Академический проект, 1999. – 448 с.
72. Шпигель Дж. Флирт – путь к успеху. – СПб.: Питер, 1996. – 150 с.

73. Щекин Г.В. Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента. – К.: МАУП, 1999. – 400 с.
74. Юри Уильям. Преодолевая “нет” или переговоры с трудными людьми. – М.: Наука, 1993. – 127 с.
75. Як стати і бути лідером: поради психолога. /Автор-упорядник В.Татенко. – К.: Українська перспектива, 1996. – 110 с.
76. Budgetary procedures and budget management at local authority level // Council of Europe Publishing [Electronic resource]. 2002. December. Access mode : <http://book.coe.int>.