

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІКО-ПРАВОВИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ПРАВА ТА ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ**

До захисту допустити:
В.о. зав. кафедри
к.ю.н., доцент Черних Є. М.
«___» _____ 20__ р.

Кваліфікаційна робота
за освітнім ступенем «Магістр»
на тему: «Взаємодія органів публічної влади з громадськістю»

Студентки економіко-правового
факультету спеціальності 281
«Публічне управління та
адміністрування»
освітнього ступеня «Магістр»
Джолос Кристини Олегівни
Науковий керівник:
Філіпенко Тетяна Вячеславівна
доктор наук з державного
управління, професор
Рецензент: Мердова О.М.
кандидат юридичних наук, доцент,
завідувач кафедри адміністративно-
правових дисциплін Донецького
юридичного інституту

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою _____
Секретар ЕК _____
«___» _____ 20__ р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ	
1.1. Теоретичні засади взаємодії органів влади з громадськістю.....	6
1.2. Поняття та структура взаємодії органів місцевої влади і населення.....	15
1.3. Методи оцінювання взаємодії місцевих органів влади з населенням.....	17
1.4. Класифікація методів взаємодії місцевих органів влади з населенням.....	21
1.5. Особливості функціонування публічних органів влади з громадськістю.....	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МІЖНАРОДНОГОЇ ДОСВІДУ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ	
2.1. Кращі практики як метод вдосконалення державного і місцевого управління	35
2.2. Міське самоврядування в Сполучених Штатах Америки.....	37
2.2.1. Практика міста Санта-Барбара.....	37
2.2.2. Практика графства Дуглас	41
2.2.3. Практика міста Сан-Рафаель.....	43
2.3. Рішення, що надаються інтернет-порталами.....	44
РОЗДІЛ 3. ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ МІСТА МАРІУПОЛЯ	
3.1. Методи взаємодії органів публічної влади з громадськістю Маріуполя.....	49

3.2. Оцінка методів взаємодії органів публічної влади з громадськістю Маріуполя.....	52
3.3. Аналіз думки жителів Маріуполя.....	58
3.4. Рекомендації щодо вдосконалення взаємодії місцевих органів влади з населенням.....	73
ВИСНОВКИ.....	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	94

ВСТУП

Актуальність дослідження. Органи влади є сполучною ланкою із населенням, адже лише таким чином якісно забезпечується вирішення існуючих проблем та відбувається вдосконалення взаємодії органів влади та громадянами.

Довіра населення - важливий аспект роботи державних органів з населенням, безпосередньо залежить від якості комунікацій органів влади з населенням, так як саме на цьому рівні здійснюється виконання сотні функцій держави. Перебуваючи найближче до жителів і займаючись вирішенням проблем, що тісно пов'язані з якістю їх життя, органи влади реалізують потужний вплив на сприйняття громадськістю влади в цілому.

Однак для значної кількості людей взаємодія з публічною владою є лише односторонньою або ж і зовсім відсутня, як і відсутнє розуміння ними можливостей, що впливають із поліпшення взаємодії. Це призводить до появи проблем в соціально-економічній сфері не лише для цих людей, але і всього суспільства, так як низький рівень взаємодії істотно обмежує його позитивний вплив. Таким чином, проблемою, що розглядається в роботі, є недостатній рівень взаємодії публічної влади та населення при вирішенні проблем певного значення.

Актуальною проблемою робить незначний рівень участі громадськості у взаємодії з публічною владою, що виражається в необізнаності деяких груп населення про можливості, що відкриваються в процесі взаємодії, а також негативні наслідки відсутності представництва деяких категорій населення у взаємодії з органами державної влади.

Проблему роботи органів влади та їх ролі у процесі формуванні громади висвітлені у працях як вітчизняних, так і в зарубіжних науковців: Г. Доманської, І. Вітківської, А. Галая, І. Євдокимова, В. Коваленко, Дж.

Лавілла, А. Лясоти, Д. Льюїса, В. Кравчука, А. Матвійчук, Р. Патнам, Т. Парсонс, Е. Пономаренка, С. Пономарьова, П. Плау, Е. Реверса, Д. Стоуна, І. Ткачука, А. Токвіля, М. Шевченка, Ш. Фелдмана, Дж. Фішера, Р. Хейя, О. Юлдашева та інших.

Проблема формування національної свідомості, громадянських почуттів сьогодні є основою для створення та розвитку результативної співпраці органів державної влади з населенням. Однак сьогодні теоретичні й практичні запити у цій сфері ще недостатньо висвітлені та досліджені. Зокрема, існують досить розбіжні судження щодо плідної взаємодії органів влади з громадянами задля розбудови громадянського суспільства, що і підтверджує про актуальність дослідження

Місто Маріуполь - індустріальний центр України, портове місто, металургійний та машинобудівний осередок. У Маріуполі, як і в інших містах України, конституційне право громадян на здійснення місцевого самоврядування реалізується на внутрішньоміських територіях, у межах яких місцеве самоврядування здійснюється населенням безпосередньо або через виборні та інші органи місцевого самоврядування.

Об'єкт дослідження: процес взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Предмет дослідження: взаємодія органів публічної влади з громадськістю.

Метою роботи є розробка рекомендацій щодо вдосконалення взаємодії публічної влади з громадськістю на прикладі міста Маріуполь.

У відповідність з метою, були поставлені наступні **завдання:**

- розглянути теоретичні аспекти взаємодії місцевих органів влади з населенням;
- дослідити міжнародний досвід взаємодії місцевих органів влади з населенням;

- виявити особливості взаємодії публічної влади з громадськістю у місті Маріуполі;
- визначити проблеми взаємодії публічної влади з громадськістю у місті Маріуполі;
- виявити ефективні методи взаємодії публічної влади з громадськістю у місті Маріуполі.

Методи дослідження включає в себе збір та обробку даних, класифікацію, аналіз і синтез, аналіз нормативно-правових актів, аналіз статистичних даних, аналіз нормативно-правових актів, кейс-метод, порівняння, інтерпретація отриманих результатів, порівняльний аналіз, бенчмаркінг.

Інформаційною базою дослідження є матеріали досліджень українських та зарубіжних науковців у сфері діяльності органів публічної влади з громадськістю.

Методи дослідження. У процесі дослідження використано системний підхід, методи аналізу, синтезу, порівняння, деталізації, метод експертного опитування та інші.

Наукова новизна отриманих результатів. Наукова новизна магістерської роботи полягає у дослідженні теоретико-методичних засад, розробці практичних рекомендацій та обґрунтуванні ефекту від реалізації запропонованих заходів, спрямованих на підвищення взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Наведені та проаналізовані приклади успішних практик такої взаємодії в США. Таким чином, підвищуючи рівень залученості громадськості в вирішенні питань місцевого значення, насамперед зростає рівень довіри населення до влади. Також це дозволяє виокремити пріоритетність певних напрямків та розробити максимально збалансовану стратегію розвитку.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що запропоновані рекомендації щодо підвищення взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Апробація дослідження. Результати кваліфікаційної роботи набули висвітлення в збірнику матеріалів круглого столу «Місцеве самоврядування в Україні та світі», опубліковані тези на тему «Взаємодії органів публічної влади з громадськістю» (Маріуполь, Маріупольський державний університет, 07 грудня 2020 р.).

Структура й обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку використаних джерел (найменувань). Загальний обсяг роботи – сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

1.1. Теоретичні засади взаємодії органів влади з громадськістю

У сучасних умовах формування сучасної демократичної правової держави повинна реалізовуватись основна вимога - це ефективна взаємодія органів та владних структур на всіх рівнях та інститутах громадянського суспільства. Процеси соціальної демократизації повинні базуватися на ініціативах громадян у координації з урядовими рішеннями та призводити до передачі влади інститутам громадянського суспільства, що неминуче призводить до конфлікту між суспільством та владою. Нагальною потребою України є формування життєздатної системи управління на основі всебічного вивчення владно-соціальних відносин з метою забезпечення стабільності в суспільстві на основі визначення демократичного регулювання взаємодії влади та інститутів громадянського суспільства на державному та місцевому рівнях.

Наявний досвід взаємовідносин між владою та інститутами громадянського суспільства демонструє, що не вистачає універсальних способів ефективної співпраці цих інституцій, що зумовлено національними особливостями, економічними, політичними та соціальними умовами, які відображають культуру, історію та традиції країни. Тому необхідно враховувати ефективні механізми цієї взаємодії та теоретичне обґрунтування шляхів налагодження відносин між владою та суспільством в Україні.

Аналіз сучасних досліджень та публікацій. Взаємовідносини між цивільними об'єднаннями та державними установами були предметом досліджень вітчизняних та зарубіжних науковців. Запропоновано моделі взаємодії влади та суспільства у працях О. Белокурова [23], Т. Бельської [3],

Р. Даля [12], І. Ібрагімова [16], М. Ільїна [15], О. Радченка [25], Н. Розенблюма [28], Ф. Рудича [29] та ін.

Громадянське суспільство завжди існує тоді, коли люди вільні економічно та політично, а відтак статистично активні, забезпечуючи свої інтереси завдяки самоорганізації. Самоорганізація на різних рівнях соціального життя прирівнюється до розвитку громадянського суспільства як системи горизонтальних рухів [15].

Сучасні європейські держави користуються трьома моделями взаємодії між інститутами громадянського суспільства та інститутами: нормативною моделлю, що заснована на ліберальній традиції; системній моделі; моделі легітимності, що надається інститутам громадянського суспільства та важливим функціям «системи» політичних систем. Відповідно до інструментальної функції інституту громадянського суспільства, інструментальна модель базується на соціальних проблемах [23].

Інтеграція між компаніями забезпечує створення умов для функціонування моделей відносин між органами державної влади та інститутами громадянського суспільства, що постачає права «побічного» громадянського суспільства, заснованого на корпоративному управлінні, як юридичної угоди, і влади повноважень [15].

Варто пам'ятати про взаємодії «державна влада – громада», що означає зростання участі громадян в управлінні людьми комунікаційним ресурсом для демократизації громади.

На місцевому рівні корисно створювати моделі комунікативної взаємодії у формі соціального проекту «Державна влада - громадянське суспільство», в основі якого лежить міні-модель громадянського суспільства в межах певної адміністративно-територіальної одиниці. Модулі - це депутатський корпус та виконавчі органи місцевого самоврядування, органи самоорганізації населення, бізнес-спільноти, інститути соціалізації, місцеві

засоби масової інформації та засоби зв'язку, а також соціальна інфраструктура населеного пункту. Існує механізм зворотного зв'язку та взаємного моніторингу громадської думки, ефективності управління та самоврядування [10] для всіх елементів системи.

Однак освітні процеси національних цивільних суспільств залишаються неповними, а тому є впливовими факторами для поточного та майбутнього ефективного функціонування інститутів громадянського суспільства в країні. Взаємодія між громадянським суспільством і державою базується на відповідному розподілі компетенцій між соціальними групами через існуючі правові канали впливу на діяльність держави, щоб уникнути монополії влади. Постійна взаємодія між владою та громадськістю складається з багатьох етапів. Кожен наступний крок передбачає більшу участь громадськості у прийнятті рішень та управлінні державними справами в соціально-економічній галузі.

Це означає, що необхідно структурувати комунікативні елементи з типовими функціями взаємодії влади та суспільства, діалогічними формами спілкування та договірними партнерськими відносинами, використання яких забезпечить певний взаємоконтроль та баланс інтересів у базовій системі «державна влада - громадянське суспільство».

Ця система ефективна лише в тому випадку, якщо уряд відповідає наступним вимогам: уряд ефективно гарантує права і свободи громадян лише тоді, коли організації громадянського суспільства мають гарантії запобігання та підтримання розбіжностей в інтересах та цілях груп (держава повинна мати змогу долати неформальні та нелегітимні способи впливу на громадянське суспільство через окремі його сегменти); сфера впливу влади повинна бути обмежена, щоб громадянське суспільство могло самостійно реалізовувати свої ініціативи та здійснювати діяльність, спрямовану на реалізацію спільних інтересів громадян. Держава не повинна перешкоджати

проведенню цієї діяльності, коли займається правовим полем (тобто правове поле захищає певні сфери свободи громадян від втручання держави, тоді як держава не порушує встановлені правові норми).

Не існує єдиної універсальної моделі відносин між владою та інститутами громадянського суспільства, прийнятної для України. Але досвід взаємовідносин влади та громадянського суспільства з інших країн з урахуванням історичних традицій, менталітету, законодавства та української сучасності може бути застосований і в нашій країні.

З огляду на моделі відносин між владою та інститутами громадянського суспільства, запропоновані Н. Розенблюмом [28], можна припустити, що поєднання «демократичного» та «виборчого» громадянського суспільства формується політикою. Залучення громадян та наявність асоціацій проти влади, сприяє прибутковості та загальному добробуту.

Важливими складовими стабільності відносин між урядом та інститутами громадянського суспільства є вдосконалення законодавчої бази, відкритість та прозорість державних органів з урахуванням громадської думки при використанні нових форм та технологій зв'язків з громадськістю із залученням громадян до програм місцевого та регіонального суспільства.

Відносини у суспільстві, що наближаються до звання державних, і претендує на статус юридичного та соціального права, мають на меті забезпечити: для людини - утвердження власної гідності в межах від громадської думки до матеріально-правових норм, завдяки чому достатньою правовою основою для реалізації є створення політичної свободи, соціальні гарантії та справедливість для захисту від бюрократичного свавілля та соціальних елементів; для суспільства - рівний правовий захист державою всіх їх соціальних класів, безумовна перевага основ, які в суспільному житті закріплюють їх свободу від конфліктів, структури та політичного порядку

(всі суперечки вирішуються в рамках прийнятих законів), громадянський мир і зло, загалом - захист суспільства як цілісного, соціально диференційованого, саморегульованого організму від негативного впливу зовнішніх факторів і, нарешті, контролю суспільства над державою, прозорості та підзвітності його структур; для держави - відповідне впровадження прав людини в правових нормах та механізмах захисту цих прав, що виключає політичну добровільність служби державних структур, соціальну та національну дискримінацію, верховенство права у всіх сферах життя, формування оптимальної, самодостатньої системи державних та політичних інститутів; Створення умов для продуктивної законодавчої та творчої діяльності, результати якої відповідають інтересам людини і закріплюються у повсякденному житті завдяки потужному виконавчому механізму, ефективному розподілу всіх гілок влади [17].

Посилення відносин між інститутами публічної влади та громадянським суспільством в Україні безпосередньо пов'язане зі складними та неоднозначними процесами демократизації. Слід зазначити, що відносини між владою та громадянським суспільством були важкими протягом усієї своєї історії. Одним із негативних факторів, що впливають на відносини між державними інституціями та громадянським суспільством, є корупція.

Рівень корупції є показником морального стану суспільства та здатності державного апарату вирішувати проблеми не для власних інтересів, а для інтересів суспільства [3].

Рівень корупції у світі різний. Найвищий рівень корупції спостерігається в країнах, що розвиваються, де відбувається процес трансформації суспільних відносин. У цих країнах основною причиною корупції є не жорстокість системи, а її незахищеність.

Дослідження міжнародного антикорупційного руху «Transparency International» визначили такі групи факторів, що спричиняють корупцію:

економічні, інституційні, політичні та соціально-культурні. Економічними причинами є: низька зарплата державних службовців значні можливості впливати на бізнес та діяльність громадян, відсутність громадського контролю за розподілом та використанням бюджетних коштів та іноземних інвестицій. Політичні причини корупції: невизначеність правових норм та непрозорість кримінального переслідування, неефективність державного апарату, відчуження держави від суспільства, неефективна кадрова політика. Соціальні причини: соціальна пасивність, недостатня обізнаність та організованість громадян, деморалізація суспільства.

За результатами щорічного Індексу сприйняття корупції «Transparency International» у 2019 р., Україна посіла 126 місце зі 180 країн (аналогічні результати 2017 року). Україна набрала лише 30 зі 100 можливих балів. Чим нижчий показник, тим ближча країна знаходиться на межі корупції. Україна залишається стабільною у групі «високого ризику» поряд з Камеруном, Іраном, Нігерією тощо [18].

В загальній оцінці корупції у сфері ІРЗ Україна має 10 балів щодо параметрів політичної та фінансової корупції. Державні установи та чиновники частіше вимагають від компаній платити хабарі, про що свідчить падіння відповідного рейтингу в країні на 5 пунктів. Інформація надана згідно з дослідженням WEF EOS (Опитування виконавчої думки Світового економічного форуму - опитування керівників на основі Світового економічного форуму) [24].

Моральні стандарти громадянського суспільства можуть не відповідати етиці державної служби та правовим нормам. Навіть найчесніші уряди можуть сприйматися суспільством як корумповані. Отже, досить складно визначити стандарти «некорумпованого суспільства» і те, як повинні співвідноситися каральні та запобіжні заходи. Більшість країн витрачають більше на переслідування корупції, ніж на її запобігання.

Громадські антикорупційні організації рекомендують наступні кроки для боротьби з корупцією: забезпечити дотримання чинного законодавства та незмінність правил бізнесу для всіх учасників ринку, незалежно від місця їх реєстрації та сфери діяльності; запобігання злиття політичних та ділових інтересів; відновлення публікації результатів закупівель державними компаніями, оскільки це найбільша частина державних коштів (близько 350 млрд. грн.); створення відкритого «чорного списку корупціонерів»; гарантії невідворотності покарання за корупційні дії; заборона участі у тендерах від родичів та осіб, пов'язаних з державними службовцями [18].

Для подолання корупції недостатньо лише стимулювати економіку, посилити наглядові органи та створити інші антикорупційні інститути. Потрібна також політична воля уряду, і не лише тому, що корупція може проявлятися як в уряді, так і в суспільстві. Громадянське суспільство є важливим учасником боротьби з корупцією, за умови, що воно усвідомлює шкідливість корупції та необхідність боротьби з нею.

У звіті Світового економічного форуму за 2019 р. Про глобальну конкурентоспроможність Україна посіла лише 85-те місце з 141 країни. за рівнем інституційної ефективності. Цей результат не просто один з найгірших порівняно з ЄС та іншими розвиненими економіками, але також порівняно з найближчими сусідами. Водночас ефективність уряду значно погіршилась - число [14].

Регіони з вищою якістю установ характеризуються порівняно низьким рівнем корупції, а показник ефективності роботи уряду має кращі позиції в тих регіонах, де якість державних установ вища. З удосконаленням закладів ситуація з вирішенням корупційних проблем та ефективність роботи уряду лінійно покращиться. Це підтверджує важливість та актуальність інституційної реформи.

За часів соціальних змін погана довіра до влади призводить до неефективності громадського порядку у боротьбі з поширенням корупції.

Тому існує нагальна потреба залучити до цього процесу інститути громадянського суспільства. Корупцію неможливо подолати без готовності влади. Громадянське суспільство має знання та зацікавленість у вирішенні проблеми, оскільки воно страждає насамперед від корупційних дій чиновників. Саме суспільство здатне розпізнавати, контролювати та запобігати корупції на низовому рівні.

Однак існуюча в Україні система місцевого самоврядування не відповідає потребам суспільства. Функціонування місцевого самоврядування не має на меті досягнення своєї головної мети - створення та підтримання сприятливого середовища для життя, необхідного для всебічного розвитку людини, самореалізації та захисту прав людини. державні послуги, засновані на сталому розвитку ефективної громади. У зв'язку з цим у всіх його формах спостерігається обурення суспільства.

Згідно з моніторингом протестів та репресій, проведеним Центром соціальних досліджень за підтримки Міжнародного фонду «Відродження», соціально-економічні протести продовжували становити найбільшу частку протестів у 2019 році (70%). Серед соціально-економічних проблем, які найчастіше виникали під час протестів на початку 2019 року, були питання розвитку міст та «оптимізації» здоров'я. Частка НУО значно зменшилась протягом року (з 29% до 20%) [11].

Ще однією ознакою неефективної взаємодії уряду та суспільства є відсутність чіткого регулювання державних витрат на основі всеосяжної системи державного обліку та аудиту. Річні звіти про прогрес повинні бути доступними для громадськості. Існує потреба переглянути раціональність витрат державного бюджету та перерозподілити кошти з метою оптимізації

ресурсів шляхом зменшення витрат на грошові перекази до місцевих бюджетів.

Регулювання роботи з громадськістю в демократичній країні є двостороннім процесом: з одного боку, держава встановлює певні політико-правові «правила гри», з іншого боку - самі громадяни через свою участь у державних справах, своє ставлення до суспільства на первинних рівнях саморегулювання. Тому, приймаючи державні рішення щодо задоволення потреб громадян у різних сферах суспільного життя, з метою встановлення демократичного державного управління в державі, необхідно збільшити участь громадянського суспільства на основі досвіду європейських країн та специфіки управління. Ми можемо виділити такі фактори, що впливають на побудову громадянського суспільства в Україні: політичний та економічний. Громадянське суспільство країни базується на етиці та традиціях, які складають фундамент культури та фундамент суспільства. До політичних факторів, що впливають на побудову громадянського суспільства, належать: прозорість державної політики, ефективність правової системи при оскарженні та вирішенні регуляторних суперечок, раціональність адміністративного регулювання, наявна перевага до рішень державних службовців, що безпосередньо впливає на довіру громадськості до політики та уряду країни. Економічні фактори, що заважають побудові громадянського суспільства: нецільове використання бюджетних коштів, марнотратство бюджетних витрат, хабарництво та неформальні платежі.

Подолання цих перешкод допоможе створити ефективну систему взаємодії між владою та інститутами громадянського суспільства, засновану на демократичному державно-громадському регулюванні.

Процес налагодження зв'язків між владою та інститутами громадянського суспільства на цьому етапі стримується нездатністю влади забезпечити повне виконання законів, бюрократію та надмірний

процедурний час. Проблеми забезпечення доступу інститутів громадянського суспільства до інформації про діяльність державних установ та навпаки залишаються значними. Щоб вирішити ці проблеми, необхідно вдосконалити законодавчі бази інститутів громадянського суспільства, зменшити корупцію, усунути інформаційну ізоляцію між питаннями владних відносин та інститутами громадянського суспільства, запровадити громадський контроль за діяльністю державних органів із забезпечити правопорядок. Перехід до демократичних форм правління вимагає від чиновників та представників інститутів громадянського суспільства здатності та навичок знаходити консенсус у відносинах [3].

Ці суперечності, що виникають у сучасному українському суспільстві, є наслідком неправильного громадського порядку, що є причиною різноманітних соціальних конфліктів та призводить до дисбалансу у відносинах між владою, суспільством та людиною. У той же час людина не приймає реформ, що проводяться державними органами, і відбувається процес відчуження особи від адміністрації суспільства та влади. Відсутність у громадянина соціальної активності негативно впливає на ефективність реформ та темпи розвитку громадянського суспільства.

1.2. Поняття та структура взаємодії органів місцевої влади і населення

Взаємодія місцевих органів влади з населенням - важливе й актуальне питання в сучасному суспільстві, так як саме на цьому рівні відбувається найбільш близьке зіткнення інтересів суспільства і держави.

Сформулюємо визначення поняття «місцеві органи влади» через структуру його компонентів. Компоненти поняття чітко розкриті в директиві про «Відкритий уряд» (Сполучені Штати Америки) у «Взаємодії органів

влади з населенням» [50]. Відповідно до директиви, ефективну взаємодію органів влади з населенням забезпечується виконанням трьох умов:

- 1) прозорість;
- 2) участь;
- 3) співпраця.

Варто проаналізувати, що саме розуміється під окресленими умовами. Прозорість, відповідно до директиви, - це «двигун довіри». Цей компонент передбачає відкритість інформації про структуру державних органів, про їх бюджети, плани, активи, а також наявність загальнодоступних веб-сайтів з актуальною і достовірною інформацією. Американський сіті-менеджер (керівник муніципального округу Купертіно, Каліфорнія) так коментує зростання інформаційної прозорості в роботі: «Я давно звик до того, що якщо я що-небудь зробив, я повинен розповісти про це населенню. Я звик і до того, що якщо я планую щось зробити, то повинен розповісти про це населенню. А зараз я звикаю до того, що якщо я планую щось зробити, я повинен не тільки розповісти населенню, але і запропонувати йому взяти участь в цьому і висловити свою думку. Населення завжди повинно мати можливість висловитися» [52]. Це необхідно не тільки для того, щоб населення знало, чим займаються органи влади, а й для зниження невизначеності, а також для створення можливості для генерації інноваційних рішень.

Участь і співробітництво - умови, менш очевидні для трактування. Відповідно до директиви, участь дозволяє членам суспільства вносити свої ідеї і здійснювати зворотний зв'язок для того, щоб держава могла формувати політику відповідно до інформації, наданої представниками різних соціальних груп. Участь дає населенню можливість вплинути на процес прийняття державних рішень, роблячи при цьому державне планування, а самі державні рішення якіснішими і детальними за рахунок залучення більшої кількості людей до процесу прийняття рішень.

Співпраця підвищує ефективність діяльності державного апарату за допомогою розвитку партнерства між різними державними органами і між державними і приватними інститутами.

Кордон між поняттями участь і співробітництво розмито в деяких питаннях, наприклад, в питаннях, пов'язаних з роботою державних службовців та об'єднаннями громадян.

Для «Відкритого уряду» важливі всі три аспекти, тому директива стверджує, що вкрай необхідно, щоб держава робила все можливе, з метою:

- досягнення відкритості та доступності інформації;
- створення ефективних майданчиків для роботи зі зворотним зв'язком з населенням;
- зниження внутрішніх і зовнішніх комунікаційних бар'єрів в державному апараті для партнерського вирішення питань.

Для роботи найбільш цікаві аспекти участі та співпраці в питаннях комунікацій з населенням, однак всі три складові тісно пов'язані між собою і в деяких випадках не можуть бути розділені.

Важливим терміном для роботи є залучення населення - складова частина взаємодії, проте не завжди включена у взаємини між державними органами і населенням. Інформування, прозорість інформації і участь припускають обмін інформацією між жителями і державою. Такі методи взаємодії роблять жителів зацікавленими, але не залученими. Якісні послуги та інформаційний обмін не підвищує партнерства між жителями і державними органами у вирішенні суспільних проблем. Тобто навіть найякісніші односторонні взаємодії не можуть вважатися залученням.

Залучення - взаємодія більш високого рівня, що відрізняється можливістю для обох сторін розуміти один одного, вчитися один у одного і працювати спільно над проблемами. Така взаємодія несе в собі безліч переваг і є взаємовигідним для населення і органів влади.

1.3. Методи оцінювання взаємодії місцевих органів влади з населенням

Для подальшої роботи необхідно встановити, що розуміється під «якісною» взаємодією, або як визначити рівень взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Теорія «Спектр участі» належить Міжнародній Асоціації Громадської участі (The International Association for Public Participation (IAP2)) [37]. Основний принцип теорії полягає в тому, що рівень залученості населення безпосередньо пов'язаний з потенційним рівнем впливу населення на рішення, який може варіюватися від нуля до максимального. Теорія пропонує п'ять типів участі, розташованих у міру зростання впливу громадян на прийняте рішення. Для кожного типу призводить також мета, обіцянка населенню і приклади способів взаємодії (табл.1.1).

Таблиця 1.1

СПЕКТР УЧАСТІ

	Інформування	Консультація	Залучення	Співпраця	Уповноваження
Мета взаємод	Надання населенню	Використання	Пряма робота з	Робота з населенням	Передача громадянам

<p>ії</p>	<p>достовірної та необхідної інформації для допомоги в розумінні проблем, альтернатив, можливостей і рішень.</p>	<p>я зворотного зв'язку з населенням при розгляді альтернатив.</p>	<p>населенням для створення переконано сті в тому, що думка населення зрозуміла і врахована.</p>	<p>на різних етапах процесу прийняття рішення: від розробки альтернатив до вибору найкращого рішення..</p>	<p>права приймати рішення.</p>
<p>Обіцянка населенню</p>	<p>Ми будемо тримати вас у курсі..</p>	<p>Ми будемо тримати вас в курсі, цікавитися вашою думкою і очікуваннями, а також надавати інформацію про те як ваша думка вплинуло на наше рішення.</p>	<p>Ми будемо працювати разом з вами, щоб ви змогли переконатися, що ваша думка і побажання враховані в розробці альтернатив, а також щоб надавати інформацію</p>	<p>Ми будемо чекати від вас поліпшень і інноваційних рішень знаходити власні шляхи розв'язання і постараємося максимально застосувати</p>	<p>Ми будемо робити так, як ви скажете.</p>

			про те як ваша думка вплинуло на наше рішення..	ваші рекомендац ії з приводу вибору рішення..	
Приклади способів взаємодії	- Бюлетені - Веб сайти - Дні відкритих дверей	- Громадські обговорення - Фокус-групи - Опитування - Відкриті засідання	- Симпозіуми - Опитування	Консультації ивні комітети громадян Формування консенсусу Спільне прийняття рішень	Громадянське журі Голосування Делегування прийняття рішень

Відповідно до теорії, кожен вищевказаний тип взаємодії має певну цінність. Однак, використання лише перших двох методів (інформування та консультування) буде занадто поверхневим і формальним способом взаємодії і на ділі не виправдає очікування населення. З рухом за таблицею зліва направо ступінь взаємодії і, як наслідок, задоволеність населення зростають.

Схожу класифікацію рівнів взаємодії пропонує американське Агентство з захисту навколишнього середовища (EPA) – «Можливі рівні залученості населення», вказуючи при цьому переваги, одержувані на кожній з 5 стадій [50]. При інформуванні воно полягає в економії часу громадян, при залученні громадян в обмін інформацією - зростає інтерес стейк-холдерів (зацікавлених осіб, що володіють певною інформацією про проблему), далі

зростає інтерес до співпраці, і так далі до зростання кількості інноваційних рішень у разі делегування права прийняття рішень населенню (Рис.1.1).

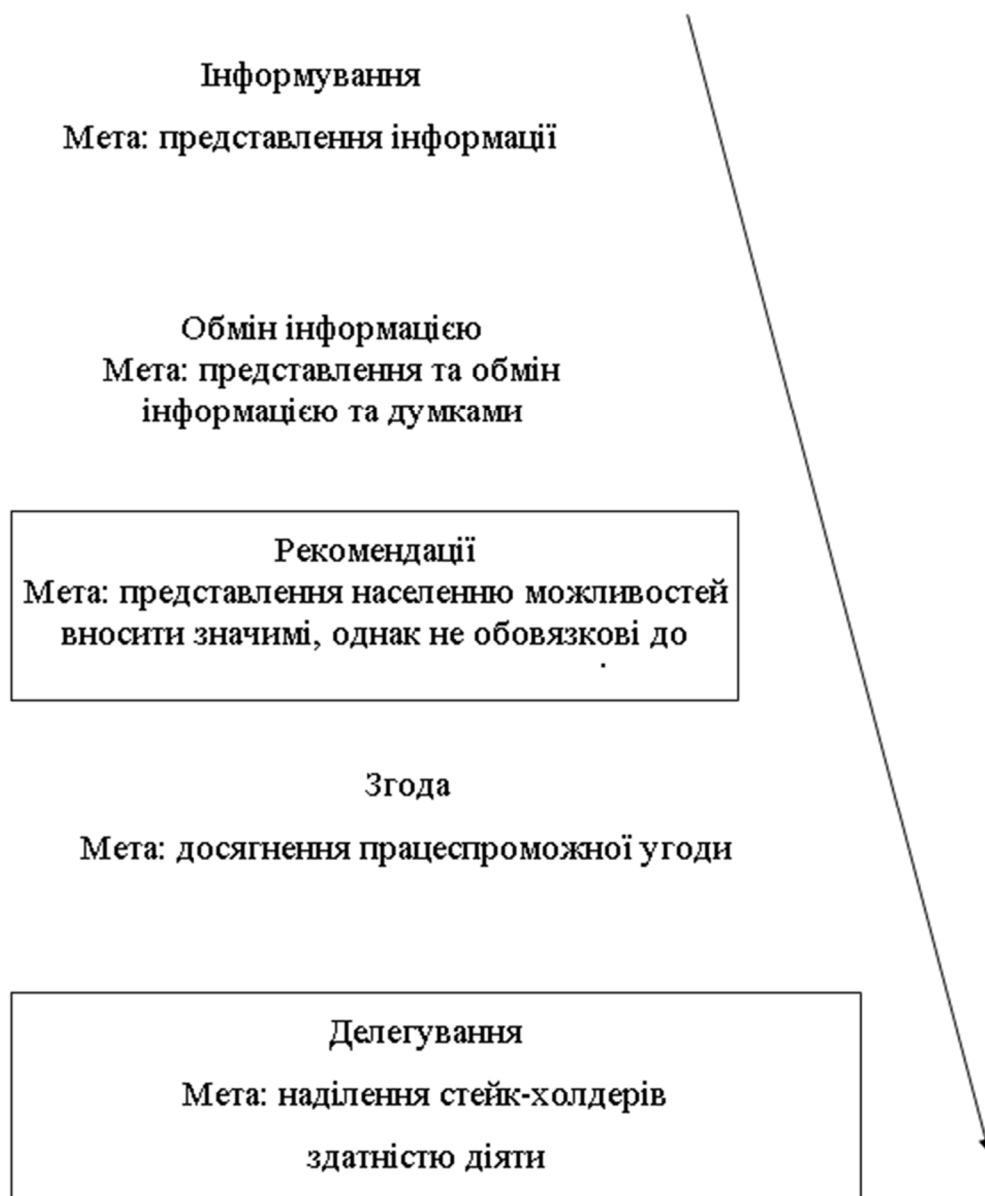


Рис.1.1. Можливі рівні залученості населення

Важливим аспектом для розуміння «якісної» взаємодії також є розуміння головних цінностей громадської участі як елемента взаємодії

органів державної влади з населенням. Вони сформульовані Міжнародною Асоціацією громадської участі:

1. Громадська участь будується на переконанні в тому, що ті, кого торкнеться прийняте рішення, мають право бути залученими в процес прийняття рішень.

2. Громадська участь передбачає, що громадська думка вплине на прийняте рішення.

3. Громадська участь сприяє стійким рішенням, враховує інтереси всіх учасників прийняття рішення.

4. Громадська участь сприяє залученню зацікавлених і потенційно зацікавлених сторін до процесу прийняття рішень.

5. Громадська участь передбачає зацікавленість учасників процесу прийняття рішень в тому, як саме вони беруть у ньому участь.

6. Громадська участь передбачає надання зацікавленим сторонам необхідної інформації для забезпечення їх високої обізнаності в питанні.

7. Громадська участь передбачає оповіщення учасників процесу прийняття рішення про те, як їх внесок вплинув на прийняте рішення.

Спираючись на моделі класифікацій рівня взаємодії, а також на базові цінності, ми сформували модель «якісної» взаємодії, який необхідно застосувати для оцінки взаємодії органів публічної влади з громадськістю міста Маріуполя.

1.4 Класифікація методів взаємодії місцевих органів влади з населенням

Оцінка взаємодії органів державної влади з населенням багато в чому зводиться до аналізу методів взаємодії та специфіці їх функціонування.

Залежно від цілей, взаємодія може здійснюватися різними методами. Існують різні класифікації методів взаємодії органів влади та населення.

Українські джерела пропонують таку класифікацію, спираючись на існуючі в Україні методи взаємодії:

- взаємодія за допомогою ЗМІ;
- взаємодія в усній формі (особисте відвідування представників влади);
- взаємодія в письмовій формі;
- особисте звернення до спеціалізованого джерела інформації або засобу зв'язку.

Для роботи цікавіше буде розглянути іноземні класифікації які є ширшими. Наприклад, IBM пропонує наступну класифікаційну модель (Табл.1.2) [50].

Таблиця 1.2

Класифікація каналів взаємодії

Онлайн-взаємодія	
Краудсорсінг	Мобілізація ресурсів людей за допомогою інформаційних технологій з метою вирішення завдань, що стоять перед державою і суспільством в цілому
Онлайн-конкурси	Онлайн-конкурси, що пропонують нагороди для тих, хто зможе знайти певне проривне вирішення певної проблеми.
Вікі-сайти	Веб-сайти - дозволяють відвідувачам коригувати дані, публікувати власні статті та коментарі..
Онлайн-слухання або чати	Заходи, в яких населення може ставити запитання представникам органів влади та

	ділитися своєю думкою з ними, і при цьому отримувати відповіді в режимі реального часу.
Соціальні мережі	Блоги, Twitter, Facebook, YouTube та інші платформи, здатні привернути інтерес населення до питань місцевого значення.
Взаємодія «Face-to-face»	
Публічні слухання	Заходи, що дають можливість представникам органів влади почути думку і відповісти на питання стейкхолдерів..
Форуми стейкхолдерів	Заходи, де можливий обмін думками між представниками різних груп стейкхолдерів, які володіють певними знаннями та інтересами щодо обговорюваного питання.
Форуми жителів	Заходи, де можливий обмін думками між представниками населення, що володіють певними інтересами щодо обговорюваного питання.
Формальні способи взаємодії	
Комітети із взаємодії з населенням	Офіційні органи державної влади, чиїм обов'язком є збір громадської думки, рекомендацій населення і експертів і надання відповідним органам, які приймають рішення.

Законотворчість	Процес здійснення органами державної влади законотворчої діяльності.
Створення культури «Відкритого керівництва»	
Розвиток персоналу	Надання співробітникам органів влади можливості отримувати знання про нові інструменти, канали, можливості і технології взаємодії з населенням..
Стимулювання	Мотивація державних службовців щодо правильного застосування методів залучення населення до праці державних органів. .
Створення нових відділів та посад	Деякі агентства створюють спеціальні відділи або посади, що відповідають за комунікацію з населенням.
Створення стандартів якісної взаємодії	Введення чіткого поняття «якісної» взаємодії і офіційної методики оцінювання.
Політика відгуку на загальну участь	Створення системи, при якій гарантується розгляд органами державної влади всіх ініціатив громадян та надання обґрунтування, чому дана ініціатива була чи не була застосована..
Оцінка та вимірювання	Створення системи оцінювання ступеня

результатів	досягнення цілей, пов'язаних з підвищенням рівня прозорості, участі та співпраці
-------------	--

Джерело: <http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/Assessing%20Public%20Participation%20in%20an%20Open%20Government%20Era.pdf> (пер. з англ.)

Така, доволі обширна, кількість методів дозволить підвищити рівень комунікації влади з населенням. Та зробить сам процес дуже зручним та ефективним.

1.5. Особливості функціонування публічних органів влади з громадськістю

Однією з передумов формування сучасного демократичного суспільства є відкритість та прозорість влади. Саме вона (влада) надає інформацію про вжиті заходи, виступає як вирішальна гарантія здійснення ефективного громадського порядку та забезпечує контроль над громадськістю, зміцнення впевненості суспільства у власній діяльності. У всіх промислово розвинених країнах влада повинна дотримуватися суворих процедур, щоб інформувати громадськість про свою діяльність.

Необхідним елементом є використання механізмів участі громадськості в процесі розвитку та реалізації державної політики та контроль за дотриманням прав та свобод.

Для розвитку громадянського суспільства та формування розвиненої правової держави, розвитку система взаємодії органів влади з населенням має досить велике значення. Громадськість зацікавлена в ефективній реалізації державної інформаційної політики. Доступ до інформації повинен бути безкоштовним і якомога спрощений для пересічного громадянина. З огляду на це, органи влади повинні використовувати новітні інформаційні технології

та в своїй діяльності - сучасні методи забезпечення взаємозв'язку між владою і суспільством.

Під час формування новітньої громадської політики в Україні - система зв'язків з громадськістю є найнеобхіднішою, оскільки фахівці в цій галузі висвітлюють у засобах масової інформації поточні події та зміни в роботі влади чи політиків у позитивному світлі.

Діяльність підрозділів зі зв'язків населення з в публічних органах влади часто схожа на моніторинг подій, адже реагує на них уже після подій.

Надзвичайно важливим тут є передбачити можливі негативні наслідки, розробити та впровадити довгострокові інформаційні програми на майбутнє для формування стійкого позитивного авторитету.

Зараз надзвичайно важливо забезпечити наявність постійного діалогу між підрозділами зв'язків із різними органами влади. На цій основі постає актуальна проблема становлення регулятивних зв'язків у таких системах:

- горизонтальна - між органами влади одного рівня;
- вертикальна - між органами центрального, регіонального та місцевого рівнів через зв'язки з громадськістю;
- всередині організації - між відділами зв'язків з громадськістю, з одного боку, та іншими підрозділами з громадськістю - з іншого боку.

У діяльності структурних підрозділів визначають такі функції взаємодії органів публічної влади та громадськістю:

- комунікативна – сприяє спілкуванню між суб'єктами процесу;
- контролююча – здійснює моніторинг процесів у суспільстві, дослідження динаміка змін громадського настрою;
- інформуюча – надає інформацію громадськості стосовно власної діяльності;
- вербалізуюча – переважання настроїв, що побутують в суспільстві;
- створення позитивного іміджу для влади;

- маніпулювання громадською думкою тощо [10].

Демократичні країни характеризуються владою, яка виконує свій важливий обов'язок - інформувати громадськість про власну діяльність. На тому ж рівні потрібно використовувати механізми участі громадськості до програм розвитку, вирішення особливо важливих та суперечливих проблем, питань та оцінює якість роботи органів публічної влади тощо.

Розвиток громадянського суспільства в Україні створює умови для активної участі громадськості в процесах управління або навіть участь у прийнятті управлінських рішень. Зв'язки з громадськістю стали обов'язковим елементом функціонування державних органів на всіх рівнях. Тепер на етапі впровадження нової парадигми державного управління органи влади несуть відповідальність за забезпечення відкритості та прозорості управління державними справами. Громадськість повинна мати доступ щодо інформації, необхідної для публічної участі у житті, виборі, прийнятті рішень та обговоренні державної політики, яка повинна бути чіткою і зрозумілою для усіх.

Немає сумнівів, що в сучасній політичній системі посилюється боротьба за здатність контролювати засоби масової інформації. Це означає, що завдання влади виконання завдань в інтересах суспільства можливе лише в тому випадку, коли громадяни будуть вчасно проінформовані про поточну діяльність, і не буде тиску з боку ЗМІ.

Багато уваги в демократичному суспільстві приділяється відносинам між ЗМІ та владою

Управління на всіх рівнях. Як приклад «Політика Стокгольмського муніципалітету щодо засобів масової інформації» чітко окреслила основні принципи- медіа-політика міста базується на таких принципах, як: зв'язки з громадськістю, свобода слова та інформування; менеджер безпосередньо відповідає за вирішення складних питань, пов'язаних із медіа. Спілкування зі

ЗМІ лише у діловому стилі, дотримуватись тактовності і плановірності і динамічності.

У Стокгольмі також існують інформаційні правила щодо існуючої інформаційної політики, схваленою містом Стокгольмом у жовтні 1990:

- Право знати свої обов'язки розповісти;
- Інформація є засобом досягнення поставленої мети;
- Чітка інформація протидіє невизначеності та неправильному тлумаченню.

- Інформація є основним елементом спілкування.
- Міські чиновники зобов'язані інформувати громаду про всі події;
- Інформація повинна бути відкритою та доступною;
- Співробітники міської ради повинні володіти усією вичерпною інформацією.

- Організатор практичної роботи несе відповідальність за Інформація;

- У плануванні та формуванні бюджету мають бути включені послуги витрати на інформаційну підтримку;

- Повідомлення передаються через відповідні джерела інформації.
- Комунікація - це найважливіша умова розвитку міста [12, с. 150–151]

Ця модель демонструє повне охоплення, розуміння інформації громадськістю та, повне взаєморозуміння між сторонами. Однак впровадити дану модель у житті є неможливим через те, що:

По-перше, громадськість здатна сприймати лише частину інформації. Головним аспектом тут виступає спосіб життя різних верств населення та участі кожного із них у різних заняттях.

По-друге, ЗМІ борються за своїх споживачів, які схоплюють їхню інформацію перетворюють на боротьбу за владу, яка не завжди правдиво відображає життя суспільства.

По-третє, цю модель використовувати не можна оскільки через інформацію, яка поширюється через засоби масової інформації, можна впливати і навіть маніпулювати громадською думкою.

Практичний досвід показує, що за відсутності наукового підходу та врахування характеристик обох - місцевої та державної влади, віднайти правильне рішення буде досить важко. Сюди можна віднести політичні, соціальні, економічні, ментально-психологічні, історичні аспекти тощо.

Спілкування між громадськістю та органами публічної влади можливе через:

- ✓ роботу з представниками громадських організацій;
- ✓ прийоми виборців у відповідних округах;
- ✓ особисті зустрічі з вищим керівництвом;
- ✓ листування;
- ✓ виступи в ЗМІ.

Тому ми можемо стверджувати, що інформаційна база взаємодії засобів масової інформації та органів публічної влади складається з прямих та зворотних інформаційних зв'язках.

Прямі зв'язки визначаються як складний потік інформації, спрямований на суспільство в цілому і впливає на функціонування органів влади, ситуації в країні, програми розвитку та перспективи [23].

Значний внесок у зв'язок з громадськістю робить модернізація адміністративного процесу для соціально важливих галузей та функціонування державних установ. Доцільно зазначити, що інститут зворотних зв'язків з громадськістю успішно працюють як інструмент здобуття та збереження влади, або принаймні певного політичного впливу.

Основними елементами зв'язків органів публічної влади з громадськістю в Україні є:

- ✓ Консультування;
- ✓ Дослідження громадської думки;
- ✓ Формулювання вказівок та рекомендацій;
- ✓ Домовленості;
- ✓ Моніторинг;
- ✓ Формулювання особистих інтересів, пошук шляхів досягнення балансу;
- ✓ Поділ на робочі групи;
- ✓ Очікування результатів.

Зв'язок з громадськістю є одним з основних елементів плідної роботи публічних органів влади. Однак, останнім часом часто виявляється недовіра громадськості до публічних органів влади. Можна виокремити деякі види недовіри (рис.1.2).

Робота зі зв'язками з громадськістю включає побудову двосторонніх відносин з метою створення спільного простору для спілкування для надійного, компетентного і повного взаєморозуміння.

Слід зазначити, що відображена сутність сучасного інформаційно-комунікаційного простору всередині суспільства, адже до кожних соціально-важливих процесів повинно залучатися усе суспільство. Це визначає постулат, що використання зв'язків з громадськістю стає надзвичайно важливим. Тому необхідно систематично контролювати громадську думку та дослідження настроїв та бажань суспільства, тоді доцільно проводити аналітичну роботу.





Рис.1.2. Причини недовіри громадськості до публічних органів влади

Технічні причини виявляються у тому, що публічні органи влади не завжди мають можливість пояснити громадянам мету своєї діяльності та причини щодо прийняття певних рішень. Ці причини насправді не дають можливості адекватного інформування населення виходячи з умов, в яких вони працюють.

Історичні причини призвели до формування стійких поглядів громадськості стосовно влади в цілому та особливо до окремих посадових осіб. У свою чергу, недовіра стає джерелом громадської протидії до цих органів та їхніх працівників.

Організаційні причини недовіри базується на низькій кваліфікації співробітники, недостатній компетентності у спілкуванні з громадськістю.

Умови, що сприяють покращенню відносин між органами влади та громадськістю, включають: зменшення адміністративних процедур, мінімізацію потоку документів, особливо переліку необхідних документів, які кожний громадянин повинен подавати до органів влади всіх рівнів, використання новітніх технологій прискорення процесів прийняття відповідних управлінських рішень.

Для позитивних змін у взаємодії органів публічної влади з громадськістю потрібен перехід до розуміння дефініції комунікації як інструменту стратегічного управління (стратегічний менеджмент). Підвищення репутації органів публічної влади безпосередньо залежить від зміцнення переконань громадськості щодо законності роботи органів влади. Пріоритетом є забезпечення безперервного двостороннього спілкування органів публічної влади та громадськості. У центрі цієї концепції лежить принцип того, що суспільство здійснює вплив лише тоді, коли влада готова до діалогу з метою примирення положення своєї діяльності [6, с. 37–38].

Сьогодні у взаємозв'язку органів влади з громадськістю потрібно володіти такими навички як: вміння слухати, вміння спілкуватися з громадою. Основним завданням діяльності у таких взаємовідносинах є відтворення внутрішнього та державного управління зовнішнього соціально-політичного та психологічного середовища, яке буде сприятливим для успіху установи щодо забезпечення належної поведінки цього середовища стосовно даної установи.

У системі державного управління робота з громадськістю виступає інструментом управлінського впливу, ефективність якого безпосередньо залежить від регулярного функціонування підрозділів у зв'язках з громадськістю. Україні потрібно більш детально оволодіти методами зв'язків з громадськістю, діяльністю щодо висвітлення рішень органів влади у системі державного управління.

Основний елемент зв'язків з громадськістю можна охарактеризувати як вплив на громадську думку та створення позитивного іміджу. Взаємозв'язок публічних органів влади з громадськістю реалізується з через три основні завдання:

- 1) переконати громадськість змінити свою думку;
- 2) створювати громадську думку, коли чогось не вистачає;

3) підтримати громадську думку або перетворити існуючу думку на більш сприйнятливую.

Здатність формувати вербальну (мовну) комунікацію становить ядро для успішної діяльності органів влади з громадськістю. На практиці це формує вміння переконливо говорити та правильно писати: що потрібні, як потрібно, де потрібно, коли потрібно, кому це потрібно.

Саме державне управління забезпечує функціонування універсального організаційно-правового механізму виявлення, координації та реалізації суспільних потреб та інтересів шляхом використання різних правових засобів, формування суб'єктивних прав та обов'язків учасників.

Створення сучасної ефективної системи публічної влади є важливим фактором виходу українського суспільства з політичної кризи, що має забезпечити утвердження України як правової та високорозвиненої європейської держави з соціальною стабільністю та демократичним управлінням. Держава повинна змінити свою політику у всіх сферах суспільного життя, підтримати нові інститути громадянського суспільства, розвивати їх, зміцнювати та працювати з ними.

Взаємодія між органами державної влади та інститутами громадянського суспільства повинна базуватися на консенсусі, координації, діалозі, партнерстві та взаємному впливі. Відповідно до запропонованої взаємодії влади та населення, повинна забезпечуватися виконанням трьох умов: прозорість, участь, співпраця.

Форми взаємодії влади та громадськості, можуть базуватися як на запереченні (деструктивна основа), так і на конструктивній взаємодії, зокрема: особисті зустрічі політичної еліти з громадою, прямі дії, легалізація через реєстри, проектна діяльність, соціальне партнерство, громадське консультування, громадська експертиза.

Виправдано, що справжнім питанням партнерства влади має бути співпраця різних державних органів - спеціалізованих та інших органів влади різних рівнів, молодіжних установ, навчальних закладів, громадських, політичних та релігійних об'єднань, кожний з яких бере участь у вирішенні нагальних існуючих (державних, місцевих) проблем.

Визначено два основні напрями розвитку системи партнерських взаємодій у цій галузі. По-перше, провідні суб'єкти позитивної взаємодії повинні на основі відкритого діалогу встановити основні цінності, принципи, технології та культура самого партнерства, що є пріоритетом та соціальною нормою взаємодій, які здійснюються для соціалізації населення. По-друге, для впровадження цього стандарту необхідно спочатку створити особливий, а потім постійний клімат з боку громадських партнерів, що є результатом справжньої, конструктивної та рівноправної співпраці між суб'єктами влади та громадськістю.

Ефективність взаємодії публічних органів влади з громадськістю, характеризуються наступними аспектами:

- Повідомлення повинно бути актуальним і зроблене відразу без значних затримок;
- Ви можете приймати найефективніші рішення, маючи достовірну інформацію.
- Повнота інформації, яка ретельно розкриває існуючі проблеми в суспільстві;
- Інформація органів влади повинна бути доступною для всіх представників громадськості. Це варто враховувати при виборі каналів зв'язку.
- Чіткість подачі інформації, чистий дизайн для вільного сприйняття поданої інформації.

Виокремлюють бар'єри для підвищення ефективності інформаційної політики включають:

- відсутність загально визнаної системи зв'язків з громадськістю;
- відсутність єдиної системи аналітичної підтримки органів влади;
- недостатня відкритість та прозорість процесу прийняття відповідних рішень;
- незначна практика проведення громадських слухань.

Пошук взаємозв'язку між органами влади з одного боку та громадськістю - з іншого, є достатньо складним процесом. Вирішення проблеми, що стоять перед органами влади можливе лише для умов забезпечення постійної взаємодії та зосередження зусиль органів влади всіх рівнів та суспільства.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МІЖНАРОДНОГО ДОСВІДУ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

2.1. Кращі практики як метод вдосконалення державного і місцевого управління

Говорячи про кращі практики місцевого самоврядування, не можна не згадати про різницю історичних, культурних, фінансових та інших факторів, в зв'язку з якими кожна муніципальна одиниця кожної країни по-своєму бачить спосіб найбільш успішного здійснення своєї діяльності.

Деякі муніципалітети спираються на стабільність, уникаючи динамічних змін на користь відмови від ризиків. Цьому найбільше схильні ті муніципальні одиниці, які в цілому задоволені їх статусом-кво. Відсутність мотивації до змін призводить до їх відставання від безперервно зростаючих очікувань суспільства, що призводить до зростання суспільного обурення й втрати довіри.

Більш інноваційно налаштовані муніципалітети можуть зіткнутися з небезпекою «вичерпання» власних ідей, що в кінцевому підсумку може призвести до застою, а також з «ризиком першопрохідців», який неминуче присутній у динамічно розвиненій організації.

У цьому контексті вивчення кращих практик необхідно, так як передбачає обмін досвідом між схожими за своєю суттю організаціями, вивчення перевірених, що довели свою ефективність практик і можливість адаптації їх під різні умови. Потрібно розуміти, що вивчення кращих практик передбачає розгляд і сильних, і слабких сторін концепцій, а також потенційних помилок, пов'язаних з їх реалізацією. У процесі вивчення кращих практик у керівників, найменш схильних до змін, з'являється можливість безперервної оцінки своєї організації в порівнянні з іншими,

таким чином знижується ризик поступової втрати лідируючої позиції в своїй сфері. Такий метод також знижує і «ризик першопрхідців», характерний для керівників, які дотримуються найбільш динамічною концепції розвитку.

У звіті Ради Європи «Кращі практики в місцевому самоврядуванні» висувуються критерії, за якими та чи інша дійсність може вважатися кращою і може служити об'єктом вивчення для інших муніципалітетів. Відповідно до звіту, при висуненні критеріїв враховувалися два аспекти [48]:

- ефект, вироблений кращою практикою в конкретному муніципалітеті;
- цінність кращої практики для інших муніципалітетів.

Відзначаючи два вищевказаних аспекти, автори висувують такі критерії висунення досвіду як кращого (STARS):

1. Успішність (success) - практика повинна мати позитивний вплив на муніципальну одиницю і (або) місцеву громаду, а також повинна досягати поставлених перед нею цілей.

2. Прозорість (transparency) - документи і дані про зміни повинні бути доступними, суть змін - зрозумілою, співробітники, задіяні в них, повинні бути здатними пояснити в чому полягають зміни. Якісним способом відрізнити прозору практику від непрозорої є можливість розділити її на конкретні кроки, що ведуть до певних результатів.

3. Адекватність (adequacy) - практика повинна відповідати обставинам застосування. Адекватність може бути виміряна лише відповідністю загальної мети і стратегії розвитку муніципальної освіти.

4. Копійований (replicability) - можливість застосування практики в іншому муніципальному середовищі. Ця можливість залежить від наступних факторів:

- ☞ природні, соціальні та економічні фактори;
- ☞ відповідність до місцевого законодавства;

☞ доступність ресурсів, наявність необхідного досвіду та інші технічні та інфраструктурні чинники.

5. Стійкість (sustainability) - найкраща практика повинна припускати її тривалий сталий розвиток, а не одноразову дію.[48]

Джерело: https://www.coe.int/uk/web/kyiv/home/-/asset_publisher/Pur4r4szNjUn/content/best-practices-exchange-continues-?_101_INSTANCE_Pur4r4szNjUn_viewMode=view/

Безумовно, кращі практики, застосовані в одному місці, що довели свою ефективність, повинні бути проаналізовані і адаптовані під інші умови застосування.

Намагатимемося у даному розділі виділити приклади, які будуть найбільш доречними і дозволять сформувавши на їх основі рекомендації, які підійдуть для досліджуваного місцевого органу.

2.2. Місцеве самоврядування в Сполучених Штатах Америки

Для зручності аналізу, виділимо найкращі практики з різних муніципалітетів однієї країни, що є найбільш релевантним прикладом для роботи. Перед детальним розглядом практик, можна виділимо загальні цілі, які ставлять перед собою органи державної влади Сполучених Штатів, прагнучи збільшити залученість населення:

1. Формування сильної та активної «спільноти». Називаючи населення співтовариством (community), дослідницькі центри і державні органи роблять акцент на єдності людей, їх суспільній активності і баченні загальної мети - високої якості життя.

2. Збільшення «репрезентативності» активного населення - залучення до процесу взаємодії людей, як правило, не мають бажання або можливості бути залученими в вирішення суспільних проблем.

3. Збільшення знань населення щодо повноважень, планів і проблем роботи місцевих органів влади.

4. Підняття зацікавленості населення в участі в управлінні муніципальною освітою, в тому числі збільшення усвідомлення значущості їх вкладу у формування політики.

Система місцевого самоврядування в США є вкрай різноманітною, з огляду на те, що кожен штат має право самостійно визначати форму його здійснення. У зв'язку з цим, в цій державі зосереджено безліч практик, деякі з яких, відповідно до вищезазначених критеріїв, можна вважати найкращими. Більш того, система МСУ в США є однією з найрозвиненіших у світі, однією з причин цього є той факт, що місцева влада в США займає вкрай важливу роль, так як на муніципальному рівні задовольняється основна частина потреб і вимог громадян. З цих причин в Сполучених Штатах питання залучення громадян до місцевого самоврядування приділяється дуже велика увага: існує велика база документів і нормативно-правових актів, звітів, директив і досліджень, присвячених збільшенню участі населення в управлінні державою і у взаємодії з державними органами. Також, спеціальні науково-дослідні центри та університети займаються роботою в сфері участі населення у взаємодії, наприклад, Давенпортський інститут залучення громадськості та громадянського лідерства Університету Пеппердайна [40]. Таким чином, в США досліджуване питання на високому рівні, в зв'язку з чим, в якості міжнародного прикладу, розглянемо практики місцевого самоврядування в Сполучених Штатах Америки.

Для початку необхідно розібратися в системі МСУ в Сполучених Штатах Америки. Звернемо увагу на те, як в США організовується місцева влада на різних рівнях, потім виділимо рівень, який можна порівняти з визначеним нами муніципальним рівнем.

Система місцевого самоврядування в США характеризується широкою децентралізацією, певною незалежністю муніципалітетів від центрального уряду і урядів штатів, а також відсутністю прямого підпорядкування органів місцевого самоврядування державної влади. У Конституції США відсутні норми, що безпосередньо регулюють місцеве управління: статус, структура і функції місцевого (муніципального) управління встановлюються на рівні штатів [19]. Вплив федеральної влади обмежується, в основному, фінансовим аспектом - через систему федеральних позик і субвенцій.

В основі місцевого самоврядування США - адміністративно-територіальний поділ. На самому верхньому рівні знаходиться штат. Штат має високий ступінь самостійності в прийнятті багатьох рішень. В тому числі, влади штатів визначають те, яким чином буде функціонувати система місцевого управління в штаті. Правовий статус цієї системи закріплюється Конституціями, законодавством штатів, а також муніципальними хартіями, тобто документами, що регламентують всю діяльність системи МСУ. В цілому, система виглядає розрізненою, так як складається з великої кількості підсистем місцевого, штатного та федерального рівня, які часто суперечать один одному.

Більшість штатів поділяються на графства (counties), на чолі яких стоїть виборний орган - Рада, що, в свою чергу, обирає мера.

У графствах виділяють муніципальні корпорації: міста (cities), райони (boroughs), Віліджі (villages), таун (towns), Тауншип (townships). Їх назви і форми можуть відрізнятися в різних штатах. Вибір форми залежить не від кількості людей, які проживають на території, а від форми правління, обраної жителями і затвердженої в уряді штату. У таких адміністративно-територіальних одиницях влада здійснюється виборними представниками населення.

Також, в США існують спеціальні округи, наприклад, шкільні та пожежні, розподіл на які пов'язаний не з адміністративно-територіальною ознакою, а з іншими причинами, такими як природні або демографічні [19].

Разом із різноманітністю форм здійснення місцевого самоврядування приходить гнучкість - основна перевага такої системи. Увага до питань МСУ чиниться з боку всіх гілок і рівнів влади, а також з боку населення, з огляду на те, що на муніципальному рівні задовольняється основна частина соціальних потреб і потреб громадян.

Отже, ми з'ясували що МСУ в США може сильно відрізнитися в залежності від штату. Однак головним тут є те, що муніципальними одиницями є вищевказані муніципальні корпорації: міста (cities), райони (boroughs), Віліджі (villages), таун (towns), Тауншип (townships). Розглянемо, для прикладу, як саме організовано місцеве самоврядування в одному зі штатів.

На офіційному сайті уряду США представлена вся інформація за організаціями місцевого самоврядування в 51 штаті. Як приклад розглянемо систему МСУ, встановлену в штаті Нью-Йорк [Local Governments].

У штаті Нью-Йорк 62 графства, які далі поділяються на 932 тауна, 62 міста і 10 резервацій індіанців [39]. Всього в штаті Нью-Йорк більше 3 400 муніципальних одиниць, кількість яких в одному графстві корелює з кількістю населення. Для прикладу розглянемо, як діляться деякі графства на муніципальні одиниці.

Найпівнічніше графство - Клінтон, з населенням 81 654 осіб (дані на 2012 рік) і площею близько 3.000 квадратних кілометрів, ділиться на муніципальному рівні на один ситі, один Вілідж і 8 таунів - тобто всього 10 муніципальних корпорацій. Західне графство Ері, з населенням 919 086 чоловік (2012 р.) і площею близько 3.200 квадратних кілометрів, вміщує у

собі три міста, 25 таунів і 10 Віліджі, разом 38 муніципальних корпорації [36].

Повноваження і функції адміністративних одиниць штату, які полягають в наданні послуг місцевого значення (контроль за виконанням закону, громадська безпека, соціальне і медичне обслуговування, освіти), а також врегулювання питання якості життя населення визначаються так званим *home rule*, що встановлюється урядом штату [42].

Спираючись на розуміння побудови системи місцевого самоврядування в США, розглянемо деякі кращі практики, з можливістю їх аналізу, адаптації та застосування яких існує для широкого кола муніципалітетів.

2.2.1. Практика міста Санта-Барбара

У 2008 році у співпраці з Давенпортським інститутом залучення громадськості та громадянського лідерства Університету Пеппердайна незалежна некомерційна організація *Common Sense California*, що займається проблемами залучення населення до проблеми МСУ, запустила програму грантів в розмірі 200.000 доларів для муніципалітетів, які досягли успіху в залученні населення в МСУ, обіцяючи не тільки фінансову, а й інформаційну підтримку керівникам муніципалітетів. Багатогадинні зустрічі, що проводяться в форматі воркшопу, відвідували близько 50 - 75 представників органів МСУ штату. Заняття включали в себе лекції та групові заняття. Головною метою проєкту було пояснити слухачам мету і потенційну вигоду активної взаємодії місцевих органів влади з населенням. Головною складністю, на думку одного із засновників проєкту, було переконати слухачів у тому, що взаємодія не обов'язково означає нудний, дорогий або некерований процес. Вони пропагували нову концепцію залучення жителів до участі у взаємодії з місцевими органами влади [53].

Відповідно до неї, Санта-Барбара запустила в 2009 році програму, спрямовану на залучення населення в процес створення бюджету міста. Для цього вона використовувала онлайн-платформу UserVoice.com, яка спочатку використовувалася приватними компаніями для опитування думки споживачів. Висока доступність і простота використання сайту дозволила йому вийти на новий рівень і стати «мостом» між владою і населенням. Деніел Кан, менеджер з розвитку UserVoice, стверджує, що даний спосіб допоможе залучити в місцеве самоврядування найбільш зайнятих людей, дасть їм можливість висловити свою думку або хоча б проголосувати за вподобану ідею. «UserVoice дозволить місцевим органам влади налагодити зв'язок з тими людьми, які залучені в іншій діяльності. Люди, які не можуть відвідувати публічні слухання, можуть тепер просто зареєструватися на UserVoice і висловити таким чином свою думку».

Метою програми було отримати якомога більше пропозицій від представників зацікавлених проектом бюджету, а також шляхом голосування (населення) вибрати найбільш популярну альтернативу. Закликаючи до участі через місцеву газету Noozhawk і не без допомоги приватних спонсорів місцева влада призначила призи за кращу пропозицію: \$ 800 на Apple iPad, \$ 800 на покупку бензину, \$ 800 в продуктовому магазині або \$ 800 готівкою. Газета агітувала залучити своїх друзів і членів сім'ї в голосування, мотивуючи це тим, що чим більше людей візьме участь в голосуванні, тим якіснішим буде рішення [44].

Кожен, хто реєструвався на порталі отримував 10 голосів, які він міг розподілити між своїм і чужими проектами, але не більше ніж 3 голоси на проект. Кожен учасник міг або відправити свій варіант, або лише коментувати і оцінювати проекти, запропоновані іншими учасниками [55].

Врахування думки громадян при формуванні бюджету муніципалітету, хоч і здається складним, однак є здійсненним завданням, і набирає популярність також в інших країнах.

Так, рада отримала запит від спільноти виборців про включення громадської участі в процес формування місцевого бюджету. Запит отримав різні відгуки, з одного боку, багато хто вважав, що будь-яке збільшення залученості завжди позитивно, інші ж стверджували, що жителі можуть і так в достатній мірі висловити свою думку, а бюджет повинні формувати професіонали. В результаті обговорення, було вирішено організувати публічні зустрічі, на яких будуть висвітлені основні принципи формування бюджету, і в інтерактивній формі розказано про плани на бюджет на наступний рік. Метою включення населення в процес формування бюджету уряд бачить статус муніципалітету, який має високий рівень залученості громадян у прийнятті значущих для міста рішень [38].

2.2.2. Практика графства Дуглас

Графство Дуглас вирішило застосувати дві кращих практики одноразово, поєднавши пріоритетне бюджетування (priority based budgeting) з активним залученням громадян до цього процесу, використовуючи для цього Інтернет-портал Peak Democracy [57].

Головним питанням при проведенні цієї програми було встановити, чи розуміють жителі, в чому основна задача їх місцевих органів влади і яка пріоритетність напрямків їх діяльності.

На першому етапі Рада графства разом із населенням сформуvalи стратегічний план, що складається з ключових пріоритетів в їх діяльності. Такими стали:

1. забезпечення надійної, підтримуваної інфраструктури;
2. збільшення життєздатності економіки;
3. формування безпечного суспільства;
4. захист навколишнього середовища, ресурсів і культурної спадщини;
5. управління ростом і розвитком;
6. створення фінансової стабільності.

Ці пріоритети можуть бути інтерпретовані неоднозначно, наприклад, «безпечне суспільство» може позначати як створення місця, де люди можуть прогулюватися в нічний час, не відчуваючи небезпеки, так і посилення заходів правового примусу. Для конкретизації всі шість цілей були розділені на 4-6 підцілей з більш конкретним змістом, що стосуються саме графства Дуглас.

Далі, жителям пропонувалося взяти участь в онлайн-процедурі з формування бюджету. Кожному учаснику давалося 500 уявних доларів, які він міг витратити на вищевказані категорії. Для людей, які бажають приділити менше часу, існувала коротка версія, де гроші розподілялися серед шести цілей, а для тих, хто готовий був витратити більше часу, була створена повна версія, де кошти необхідно було розділити у підцілі.

Респонденти були проінструктовані, що 500 доларів вони можуть витратити тільки на саме, на їх погляд, важливий напрям, а виділення нульової кількості коштів означає, що графство повинно зупинити фінансування і роботу в даному напрямку. У той же час, навіть невелика інвестиція в ціль або підціль означала, що графству необхідно робити все для її досягнення, але це не є першочерговим пріоритетом на даний момент. Крім того, респондентам пропонувалося додати власну підціль і виділити кошти на неї, пояснивши свою точку зору.

Таким чином, графство забезпечило себе вкрай корисною інформацією про пріоритети населення в розвитку графства.

Зібрані дані оновлювалися в режимі реального часу і були доступні для завантаження. Модератори стежили лише за коректністю деяких коментарів.

Обов'язком членів Ради графства було оцінити поточні програми з точки зору того, як вони відповідають цілям і підцілям який внесок вносять в їх досягнення.

В результаті програми, управління графством змогло ідентифікувати не тільки головну мету їх роботи на думку жителів, але і розподіл пріоритетів їх діяльності, а також деякі нові пріоритетні напрямки. Також, їм стало доступно ранжування поточних програм з точки зору їх ефективності в досягненні стратегічних цілей [41].

2.2.3. Практика міста Сан-Рафаель

Безумовно, взаємодія місцевих органів влади з населенням не повинна обмежуватися якимось одним методом, навіть якщо він буде враховувати думку більшої частини населення. Давенпортський інститут залучення громадськості та громадянського лідерства Університету Пеппердайна дає ширші рекомендації з розвитку взаємодії місцевого уряду міста Сан-Рафаель з городянами. Місто, таким чином, привертає більшу кількість жителів в рішення проблем бездомних, шуму від приміських поїздів, питань бізнесу, зайнятості, проблем, пов'язаних зі зміною клімату, безпеки і т.д. Наведено дані рекомендації.

- Створення загальноміського контрольного і координаційного центру у роботі із залучення населення в роботі місцевих органів державної влади.

- Надання державним службовцям можливості постійного вдосконалення знань і навичок із залучення населення, підтримання їх інтересу до цієї теми за допомогою різних конференцій, вебінарів і т.д.

- Використання різноманітних комунікаційних стратегій, таких як інформаційні розсилки, публікації, електронні повідомлення і інші веб-комунікації, соціальні мережі, відео-огляди, онлайн-опитування, відео-блоги і мобільні додатки, а також повсюдне прагнення до спрощення мови, підвищення зрозумілості. В даний час Сан-Рафаель розробляє новий веб-сайт, прагнучи зробити його більш зручним для користувачів і полегшити спілкування з жителями.

- Підвищення прозорості у всіх без винятку питаннях, створення проектних веб-сайтів (наприклад, щодо якого-небудь будівельного проєкту). Сан-Рафаель також планує незабаром представити свої фінансові дані через сайт OpenGov, провести семінари та дні відкритих дверей з основних актуальних тем, а також запропонувати електронні поновлення для жителів, які реєструються з певної теми.

- Проведення регулярних зустрічей з громадами, представниками бізнес-середовища, школами та іншими громадськими організаціями.

- Робота з активного залучення членів спільноти з груп, які зазвичай не представлені в огляді громадської думки, до участі в заходах щодо взаємодії для підвищення репрезентативності цієї думки.

- Спільне використання влади: проведення зборів такого формату, де суспільство буде представляти одну з груп інтересів (тобто мати такий же голос, як будь-яка суспільна установа). Крім того, рекомендується дозволяти місцевій громаді виставляти деякі питання на порядок денний в постійних щомісячних зборах.

- Створення можливості для охоплення таких груп, які зазвичай не відвідують заходи щодо взаємодії, в тому числі іспаномовних жителів (частина населення міста Сан-Рафаель іспаномовні), з метою забезпечення максимально широкого представництва громадськості. Переклад на іспанську мову заходів і матеріалів місцевого уряду має високий пріоритет в

найближчих планах уряду для поліпшення роботи з членами іспаномовного спільноти.

- Партнерство зі школами, місцевим приватним коледжем і молодіжними організаціями для залучення студентів і школярів до взаємодії в побудові місцевої активної спільноти.

- Участь неупереджених незалежних посередників, коли це необхідно, для зміцнення довіри до суспільних процесів.

- Розробка керівництва для публічних зібрань, установа Товариства з формування політики та планування розвитку територій - активної групи громадян, а також участь громадян в деяких зборах Торгової палати.

- Спрощення можливості зустрічей з менеджерами міста за допомогою різноманітності форм спілкування: дні відкритих дверей, зустрічі в публічних бібліотеках, «Кава з шефом» - форма особистого спілкування з представником влади (в тому числі поліцейським) один на один, інтерактивні семінари та інші заходи.

- Наступні комунікації з учасниками процесів залучення громадськості за допомогою використання списків електронної пошти, відсортованих за тематичним принципом.

- Періодична оцінка прогресу міста в досягненні цілей, викладених в плані дій щодо взаємодії з спільнотою.

Таким чином, лідери американських місцевих урядів прийшли до того, що залучення населення до вирішення питань місцевого значення дуже важливо, так як сприяє формуванню активної спільноти і допомагає розвивати демократію. Також, залучення широких верств населення в пошук рішень громадських проблем вважається ефективним через те, що дозволяє досягати цілей, які не можуть бути досягнуті без допомоги населення.

2.3.Рішення, що надаються інтернет-порталами

PeakDemocracy - популярний портал серед муніципалітетів США, його клієнтами є багато графств і міст США. Метою portalу є підняття суспільної довіри до органів муніципальної влади США. На їхню думку, громадська участь є ключовим моментом для його досягнення. Проблему PeakDemocracy бачить в тому, що публічні слухання, як найпрозоріший вид комунікації населення і органів державної влади, у багатьох муніципалітетах були і залишаються єдиним і найбільш дієвим способом вираження громадської думки.

У відсутності інших каналів з високою прозорістю, багато хто вважає результати публічних слухань репрезентативним думкою населення. Однак такі припущення не завжди вірні, тому що публічні слухання є інструментом, несумісним з сучасним способом життя багатьох людей, і думка цих людей, таким чином, не враховується, причому на регулярній основі. До таких категорій жителів відносяться, наприклад, батьки з маленькими дітьми, люди з завантаженим графіком роботи, малорухливі групи населення.

Рішення PeakDemocracy знаходять в розмаїтті методів зв'язку з населенням, які також будуть характеризуватися прозорістю і збільшувати участь населення. Наприклад, створення офіційних онлайн-форумів, які б повторювали порядок публічних слухань.

Такі он-лайн форуми дозволили б зайнятим громадянам брати участь в житті муніципалітету. Зрозуміла форма публічних слухань буде зручною як для висунення власних ініціатив, так і для ознайомлення з іншими варіантами. Також, використання онлайн-сервісу дозволить зробити якісний демографічний і географічний аналіз, що сприяє більш глибокому синтезу масштабного громадської думки.

Безумовно, це не нова ідея, використання Інтернет-ресурсів для опитування громадської думки ведеться практично повсюдно, наприклад,

через соціальні мережі. Але завдання муніципальних органів влади - це зробити канали юридично життєздатними, економічними і дозволяють провести глибокий аналіз [43].

Як функціонує портал? Розглянемо на прикладі міста Солт-Лейк Сіті. На сайті уряду міста розміщені дві відкритих теми: перша про парки міста, а друга про легітимність використання натільних прихованих камер поліцейськими міста.

Також, на сайті можна знайти безліч вже закритих тем з абсолютно різних питань місцевого значення [51].

Питання про парки було переглянуте 920 жителями і має 605 відповідей від зареєстрованих користувачів і ще 251 від незареєстрованих. Для відповіді необхідно заповнити анкету з питаннями. В опитуванні жителям надається можливість вказати, як вони використовують парки і відкриті майданчики, що їм подобається і що б вони хотіли поліпшити. Сайт наводить цікаву статистику: з витратою в середньому по 3 хвилини на відповідь, всього жителі присвятили 30 годин свого часу для висловлення своєї думки з даного питання. Таким чином, жоден інший інструмент не дозволив би отримати таку широку базу думок.

Творці теми вказують цілі дослідження, коротку інформацію по суті питання, дедлайн активності теми - дату розгляду органами проекту, пов'язаного з темою парків. Фінальний документ повинен містити такі складові:

- цілі, завдання і відкриття;
- внесок суспільства і результати опитування;
- демографічні характеристики і тренди;
- стратегії фінансування;
- оцінку обладнання і зручностей парків і відкритих майданчиків;
- аналіз сервісу, дистрибуції та інші аналізи;

- рекомендації зі створення зручностей і обладнання парків.

Також, крім опитувань, місцевий уряд двічі проводить громадські семінари на цю тему, на сайті вказані дати і час семінарів (вечірнє), адреса їх проведення [46].

На сайті існує можливість оформити інтернет-підписку на цікаві для конкретного жителя теми, або ж налаштувати оповіщення про всі теми, що розміщуються на сайті.

Ще один сайт, створений для залучення населення до вирішення проблем місцевого значення в США – SeeClickFix [46]. На цьому сайті громадянам пропонується вивчити, які питання цікавили їх сусідів, а потім, якщо вони не знайшли збіги, створити свою тему. По кожній темі будь-який відвідувач порталу може додати свій коментар, проголосувати за тему, за її закриття або підтримання відкритої, а після її закриття поставити позначку «подяки». Існує також мобільний додаток, що робить громадську участь ще простіше. На даний момент цей портал зміг успішно залучити 2 мільйони громадських питань.

Існують компанії, які займаються розробкою і створенням спеціального додатку і сайту для конкретного муніципалітету, яке було б зручно для його жителів, влади, відповідало б бренду і стилю муніципального середовища. Наприклад, такою компанією є CitySourced [54]. В їх обов'язки входить не тільки створення додатка, а й впровадження роботи з ним до органу влади, інструктаж співробітників, розподіл обов'язків, контроль за їх виконанням в перші місяці експлуатації.

Аналіз взаємозв'язку органів публічної влади з громадськістю за кордоном привів до висновку, що створення та розвиток системи спеціалізованих державних установ (міністерств молоді або молодіжної політики тощо) для забезпечення реалізації співпраці є необхідним і

закономірним результатом процесу відображення позитивної діяльності у напрямі державної (місцевої) діяльності.

Надання статусу «публічного виконавця» для реалізації конкретних заходів: розвиток представництв громадських організацій в державних установах та створення громадських парламентів на центральному та регіональному рівнях може бути перспективним для реалізації в Україні.

Підкреслюється, що в Україні найбільш значущими та найбільш розповсюдженими формами партнерства між різними органами державної влади та місцевого самоврядування, підпорядкованими ними установами, інститутами громадянського суспільства є: виконання державних та місцевих норм щодо громадянських об'єднань, забезпечення роботи послуг з реалізації програм та проєктів для населення; підтримка та розвиток діяльності громадянських організацій з освітньою спрямованістю; сприяння діяльності громадянських мікрорайонів; діяльність структур громадського самоврядування.

На думку автора, найбільш всеохоплюючою і, отже, найбільш унікальною моделлю для досягнення цілого ряду позитивних соціальних ефектів є комплексна модель впровадження взаємодії органів публічної влади з громадськістю на декількох рівнях і з різними функціями (урядово-громадська).

Метою партнерського підходу в цій моделі є забезпечення того, щоб населення якнайбільше було залучене до усіх процесів на міському (державному) рівні, а також до інших сфер життя суспільства. Це досягається завдяки функціонально збалансованому, оптимальному поєднанню систем державного управління із системою багаторівневих інститутів громадського самоврядування населення.

Функціонування представленої моделі державного управління можливе лише на основі застосування принципів партнерства. Цінні наслідки

партнерства проявляються не лише у партнерстві між владою та громадськістю, але також у партнерстві між органами влади з різними профілями, статусом та молодіжними структурами, які діють на різних рівнях. Таким чином, існує «вертикальне» та «горизонтальне» орієнтоване партнерство державних суб'єктів, що покращує становище молоді в суспільстві, розвиває та реалізує їх потенціал та підвищує суб'єктивність громадян державного управління.

Доведено, що поліпшення взаємодії між владою та населенням, заснованої на партнерстві, може мати значні соціальні наслідки, зокрема автор, який підкреслює:

1) У системі партнерських відносин, що є результатом формування та реалізації місцевої (державної) політики, громадяни стають партнерами державних, економічних та цивільних суб'єктів, справжнім, а не гіпотетичним діячами державної політики.

2) Партнерський підхід дозволяє не тільки розвивати соціальний потенціал населення, але й ефективно використовувати його для вирішення проблем людей.

РОЗДІЛ 3. ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ МІСТА МАРІУПОЛЯ

3.1. Методи взаємодії органів публічної влади з громадськістю Маріуполя

Розглянемо, як в даний момент здійснюється взаємодія місцевих органів влади міста Маріуполя з громадськістю.

На сьогодні основними методами взаємодії місцевих органів влади з громадськістю є:

- місцеве голосування;
- місцеві вибори;
- звернення до органів місцевої влади;
- опитування громадян;
- внесення правотворчих ініціатив;
- публічні слухання;
- зібрання громадян;
- контактний центр міста Маріуполь (15-55);
- центр надання адміністративних послуг;
- офіційний веб-сайт міста;
- офіційна група в соціальній мережі Фейсбук.

Також, місцеві органи влади організують зустрічі-обговорення, безкоштовні семінари з навчання навичкам користування ПК, безкоштовні юридичні консультації з будь-яких питань, місцеві розважальні заходи,

концерти. В якості інформаційного забезпечення використовуються інформаційні стенди.

Прокоментуємо кожен з перерахованих вище методів.

Місцеві голосування – це голосування жителів із найбільш важливих питань місцевого значення. Ініціатива проведення місцевого голосування може належати як місцевим органам влади, так і представникам населення або громадськими об'єднаннями (шляхом збору підписів). Рішення місцевого голосування підлягає обов'язковому виконанню.

Місцеві вибори проводяться з метою обрання депутатів, членів виборного органу місцевого самоврядування, виборних посадових осіб місцевого самоврядування на основі загального рівного і прямого виборчого права при таємному голосуванні.

Звернення до органів місцевого самоврядування - мається на увазі можливість особистого або письмового звернення, з метою прохання про допомогу, вираження подяки, внесення пропозицій і т.д.. Особисті звернення відбуваються у дні прийому, як правило вдень.

Опитування громадян - опитування думок громадян, що організуються місцевими органами влади.

Внесення правотворчих ініціатив - надання жителям права безпосередньо вносити до органу місцевого самоврядування проєкт місцевого правового акта з питань місцевого значення.

Публічні слухання - форма участі населення, що передбачає обговорення нагальних питань, місцевого бюджету, проєкти планів і програм розвитку тощо. Ці питання можуть бути ініційовані місцевими органами влади і населенням, однак як правило ініціюються першими.

Зібрання громадян - проводяться з метою обговорення питань місцевого значення, інформування населення про діяльність органів місцевого самоврядування, здійснення територіального громадського

управління. Можуть бути ініційовані місцевими органами влади і населенням.

Контактний центр міста Маріуполь (15-55)- міський центр, покликаний полегшити комунікацію населення з місцевими органами влади з питань місцевого значення. На порталі контактного центру кожен житель міста може:

- направити повідомлення про проблеми, пов'язані з житлово-комунальним господарством та благоустроєм міста;
- поінформувати міські служби про відсутність довідкової інформації на інформаційних стендах, а також незадовільний санітарний стан приміщень у бюджетних установах;
- отримати додаткову інформацію, що стосується адресних міських програм і керуючих організацій, а також довідкову інформацію з об'єкта міського господарства;
- ознайомитися з техніко-економічними паспортами багатоквартирних будинків Маріуполя і отримати відомості про організації, що їх обслуговують.

Також, громадянам надається можливість вивчити інші звернення, отримати інформацію про хід їх розгляду та ознайомитися з результатами кожного звернення.

Центр надання адміністративних послуг - міський проєкт, створений для надання громадськості міста зручного, доступного і оперативного механізму збору та передачі інформації про події ЖКГ і різного роду інших ситуацій. Зручним моментом є те, що номер є єдиним для вирішення усіх питань, таким чином, жителям не доводиться шукати конкретний номер або телефонувати до низки інстанцій - співробітники Центру самі спрямовують дзвінок туди, куди потрібно.

Офіційний веб-сайт міста - на офіційному сайті не тільки публікується матеріали інформаційного характеру, а й існує форма подачі он-лайн звернення. Також, сайт призводить поквартальну статистику звернень. Так, в першому кварталі 2020 року громадськістю Маріуполя було подано 44 звернення, з них 36 письмових та 8 особистих. Джерело: <https://mariupolrada.gov.ua/ru/page/analitichna-informacija> Основна маса звернень стосувалася питань благоустрою. Далі, для зручності дослідження, звернення через сайт будемо розглядати разом з методом «звернення», а сайт будемо розглядати як інформаційний ресурс. В якості інформації, на сайті вказані Програми, що містять плани у роботі на 2020 рік із зазначенням конкретних адрес, часу роботи та вартості проведення. Сайт систематично поповнюється новинами, фотографіями, відео-репортажами і передачами про місто Маріуполь. На сайті є окремий розділ, присвячений заходам щодо захисту навколишнього середовища.

Офіційна група в соціальній мережі Фейсбук - інформаційна група, де публікується інформація щодо офіційних заходів в місті. У групі зареєстровано 9984 людини, що, безумовно, є маленькою частиною населення (446103 – кількість населення на 2017 рік). Кількість учасників групи постійно зростає. Посилання на групу - <https://www.facebook.com/mariupolrada.gov.ua/>.

Поряд з офіційною групою в соціальній мережі існують неофіційні групи жителів Маріуполя, що об'єднують більше людей, наприклад, група «0629.com.ua Город Мариуполь» - 45, 4 тис учасників.

3.2. Оцінка методів взаємодії органів публічної влади з громадськістю Маріуполя

Скористаємося методиками оцінювання взаємодії місцевих органів влади з населенням, зазначеними в першому розділі.

Теорія «Спектр участі» Міжнародної Асоціації Громадської участі ґрунтується на тому, що рівень залученості населення безпосередньо пов'язаний із потенційним рівнем впливу населення на процес прийняття рішення. У міру зростання впливу громадян на прийняте рішення, теорія призводить п'ять рівнів взаємодії.

Розглянемо, до яких рівнів можна віднести методи здійснення взаємодії місцевих органів влади Маріуполя з населенням (табл.3.1).

Таблиця 3.1

Спектр участі (у місті Маріуполь)

	Інформування	Консультація	Залучення	Співробітництво	Уповноваження
Методи взаємодії в місті Маріуполі	<ul style="list-style-type: none"> офіційний сайт міста Маріуполя офіційна група в соціальній мережі Фейсбук інформаційні стенди 	<ul style="list-style-type: none"> опитування громадян публічні слухання 	<ul style="list-style-type: none"> звернення до органів місцевої влади внесення правотворчих ініціатив контактний центр міста Маріуполь (15-55) 	-	<ul style="list-style-type: none"> Місцеві слухання місцеві вибори зібрання громадян

			<ul style="list-style-type: none"> • центр надання адміністративних послуг 		
--	--	--	---	--	--

Таким чином, три перших рівня - інформування, консультування та залучення - представлені досить широким спектром методів взаємодії. Іншими словами, відповідно до цієї методики оцінювання, існує достатня кількість методів інформування жителів Маріуполя про рішення, що приймаються місцевими органами влади, чимало методів, за допомогою яких мешканці можуть висловити свою думку про прийняте рішення, а також існують методи, за допомогою яких мешканці можуть з'ясувати, як саме було використано їхню думку.

Відсутність методів на четвертій стадії позначає, що є дефіцит інструментів, що дозволяють здійснювати роботу з населенням на різних етапах процесу прийняття рішення: від розробки альтернатив до вибору найкращого рішення.

Делегування представлено трьома методами, регламентованими законодавчо і використовуваних лише в деяких випадках. Більшість рішень не делегується населенню.

За цією методикою оцінювання взаємодії місцевих органів влади з населенням рівень їх взаємодії в місті Маріуполі можна вважати «середнім». Перші два рівні є базовими і не сприяють підвищенню задоволеності громадськості, а ось наявність методів на третьому рівні робить оцінку за методикою «Спектр участі» вищою, у той же час відсутність методів на 4

рівні і обмеження присутні на 5 рівні, що не дають оцінки місцевої влади бути найкращою.

Використовуючи доповнення наступної методики – «Можливі рівні залученості населення», з'ясуємо, якими перевагами володіють публічні органи влади від певного вищого рівня взаємодії і які переваги можливо отримати при його підвищенні.

Існуючі переваги від взаємодії:

- економія часу громадян (перша стадія);
- зростання взаємодії стейкхолдерів - зацікавлених осіб, що володіють певною інформацією про проблему (друга стадія);
- зростання співпраці серед учасників взаємодії (третя стадія);
- зростання доступної інформації.

Відсутність методів взаємодії на четвертій стадії позбавляє публічні органи влади наступних потенційних переваг:

- відданості справі учасників взаємодії;
- збільшення рівня задоволеності учасників;
- зростання інноваційних рішень - з боку громадськості.

Проаналізувавши методи взаємодії публічних органів влади з громадськістю міста Маріуполь, необхідно здійснити аналіз думки жителів і встановити збіг висновків, зроблених в теоретичній частині дослідження з висновками аналізу первинної емпіричної інформації.

3.3. Аналіз думки жителів Маріуполя

Для того, щоб з'ясувати думку громадськості міста Маріуполя автором було проведено низку досліджень. Для того, щоб інформація була якомога повнішою й достовірнішою, а також для того, щоб дана інформація відображала думку якомога більшої кількості жителів різного віку і статі, в роботі використовуються відразу два методи отримання соціологічної

інформації. Хотілося б більш детально зупинитися на результатах, отриманих в ході збору статистичної інформації за допомогою кожного з цих методів.

1 Опис опитування жителів міста Маріуполь

По-перше, було проведено електронне соціологічне опитування жителів Маріуполя або людей, які коли-небудь проживали в цьому місті. Для цього були використані можливості порталу google forms і груп в соціальній мережі Фейсбук. Також, були використані матеріали дослідження взаємодії місцевих органів влади з громадськістю міста Маріуполя.

Опитування складалося з трьох частин. У першій частині були поставлені запитання про приналежність жителів до тієї чи іншої демографічної групи, тобто їх вік, стать, кількість дітей, фінансове становище. Ця частина опитування покликана підтвердити репрезентативність зібраної вибірки.

Структура другої частини опитування складалась з кількох аспектів: у залежності від того, чи зверталися жителі коли-небудь до органів публічної влади, їм пропонувалося відповісти на різні питання.

Якщо у респондента вже був досвід взаємодії з публічними органами влади, то питання стосувалися того, що сподобалося і що не сподобалося йому (респонденту) при зверненні, чи задоволений він відповіддю, з якою метою і як саме він звертався в органи місцевої влади.

Якщо ж респондент ще не мав досвіду звернень, то питання стосувалися ступеня його обізнаності про діяльність місцевих органів влади і про те, з яких питань можна до них звернутися.

В останній частині опитування респондентам пропонувалося відповісти на питання, що стосуються соціально-економічного розвитку міста, інформаційної відкритості органів публічної влади, а також найпоширеніші, на їхню думку, ефективних методів взаємодії місцевих органів влади з населенням та їх готовність надати сприяння органам.

У цілому, вдалося зібрати думки 146 жителів міста Маріуполя. Результати опитування продемонстрували наступне:

За віковою ознакою респонденти ділилися таким чином:

- до 18 років - 3,4%, метою опитування було зібрати думку повнолітніх громадян, тому думка цієї категорії громадян не збиралась;
- 18 - 23 роки - 23,7% респондентів;
- 24 - 34 роки - 27,1% респондентів;
- 35 - 44 роки - 26,1% респондентів;
- 46 - 55 років - 11,8% респондентів;
- старше 55 років - 7,9% респондентів.

Нижче, для наочності, представлена таблиця з розподілом респондентів за віком (Таблиця 3.2)

Таблиця 3.2

Розподіл респондентів за віком

Вік	% респондентів
до 18 років	3,4%,
18 - 23 роки	23,7%
24 - 34 роки	27,1%
35 - 44 роки	26,1%
46 - 55 років	11,8%
старше 55 років	7,9%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя <https://mariupolrada.gov.ua/ru/quiz>

Таким чином, думка жителів м. Маріуполя з 18 до 45 років можна вважати представлена досить повно, а отриману вибірку репрезентативною.

Вікові категорії з 46 років представлені не таким широким числом відповідей, в першу чергу, з огляду на те, що серед жителів зазначеного віку менше користувачів мережі Інтернет і соціальних мереж Фейсбук, а також

ознакою для даної вікової категорії є підвищена обережність при користуванні ними.

Для того, щоб підвищити репрезентативність вибірки в дослідженні, було проведено польове дослідження осіб старше 45 років.

В опитуванні взяло участь 58 чоловіків (39,7%) і 88 жінок (60,3%) (Таблиця 3.3).

Таблиця 3.3

Розподіл респондентів за статтю

Чоловіки	39,7%
Жінки	60,3%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Близько половини опитаних не мають неповнолітніх дітей, 25,3% мають одну дитину, 17,1% двох, 5,5% трьох, у одного респондента - 4 дитини або більше. Дітей не мали в основному особи до 23 років, а також люди старшого віку (Таблиця 3.4).

Таблиця 3.4

Кількість неповнолітніх дітей у респондентів

Не мають неповнолітніх дітей	51,4%
Мають одну дитину	25,3%
Мають двох дітей	17,1%
Мають трьох дітей	5,5%
Мають чотири і більше дітей	1 респондент

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

За матеріальним становищем, респонденти розподілилися наступним чином (Таблиця 3.5):

Таблиця 3.5

Матеріальне становище респондентів

Коштів не вистачає навіть на продукти харчування	2,8%
Купівля одягу вже надзвичайно скрутно	19,9%
Купівля побутової техніки неможлива	34,8%
Можемо вільно собі дозволити придбання побутової техніки	31,9%
Коштів не вистачає лише на купівлю квартири, дачі	5,7%
Ми можемо собі дозволити купувати майже все	5,0%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Результати опитування продемонстрували невисокий рівень взаємодії публічних органів влади з громадськістю: половина респондентів (50,7%) ніколи не зверталися до публічних органів влади, 35,6% опитаних звертаються рідко (не щороку), 9,6% відповіли, що звертаються до публічних органів влади від 1 до 3 разів на рік, лише 4,1% зверталися більше 3 разів протягом одного року (Таблиця 3.6).

Таблиця 3.6

Як часто ви звертаєтесь до публічних органів влади

Ніколи	50,7%
Рідко (не щороку)	35,6%
Від 1 до 3 разів на рік	9,6%
Більше 3 разів протягом одного року	4,1%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Опитування показало низьку інформованість людей, які не беруть участі у взаємодії з публічними органами влади. Із тих, хто ніколи не

звертався, до органів публічної влади міста 27,8% людей не знають, з яких питань можна звернутися до органів влади, а 44,4% респондентів відповіли, що здогадуються про те, з яким питанням можна звернутися до органів публічної влади. Позитивну відповідь на це питання змогли дати 27,7% опитаних (серед тих, хто ніколи не звертався до органів влади (Таблиця 3.7)).

Таблиця 3.7

Чи знаєте ви з яких питань можна звертатись до органів публічної влади

Так, я володію такою інформацією	28,4%
Ні, я не володію такою інформацією	27,0%
Здогадуюсь	44,6%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Для категорії респондентів, які ніколи не брали участь у взаємодії з публічними органами влади, було сформульоване питання про місцезнаходження органів публічної влади в місті Маріуполі. У цьому питанні відповіді показали позитивний результат - 62,5% опитаних знали, де знаходяться місцеві органи влади (Таблиця 3.8).

Таблиця 3.8

Чи знаєте ви, де знаходяться органи публічної влади у місті?

Так, знаю	63,5%
Ні, не знаю	16,2%
Важко сказати	20,3%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Респондентам, які хоч раз зверталися до органів публічної влади (менше половини усіх опитаних) пропонувалося відповісти на додаткові питання про їхній досвід взаємодії з ними.

У тому числі, жителям було поставлено відкрите питання про те, що їм сподобалося, а що не сподобалося у процесі взаємодії. Більше половини людей дали позитивні відгуки, підкреслюючи при цьому:

- ввічливість і грамотність співробітників (працівників і диспетчерів організації);
- оперативність і чіткі терміни відповіді;
- наявність реакції на звернення - звіт про результати.

Були й негативні відгуки, у них повідомлялося про:

- формальний характер відповіді замість фактичної допомоги;
- тривалий термін очікування відповіді.

Також, виходячи за рамки опитування, у користувачів мережі Фейсбук, що складаються в групах, де було розміщено опитування, була можливість написати коментар до опитування або питання, що порушується. У ході вивчення даних коментарів, були відзначені наступні ідеї громадськості:

- деякі жителі вважали, що на рішення, що приймаються органами влади вплинути ніяк неможливо, тому наявність опитування і його заповнення, вважали марною тратою часу;

- інші ж підтримали ініціативу проведення подібного опитування, вважаючи за необхідне таку взаємодію населення з місцевими органами влади;

- частина жителів вступила в полеміку про питання, підвідомчих органів влади, приписуючи при цьому до недоліків в роботі органів і питання, які не стосуються їх діяльності;

- деякі висловили недовіру до проведеного опитування, припустивши, що воно проводиться не студентом, а самими органами влади, при цьому образ студента є «прикриттям».

Незважаючи на сумбурність полеміки, вдалося зробити деякі висновки з даного обговорення:

- має місце низький рівень інформованості громадян про питання, підвідомчих органів влади. Зовсім невелика частина учасників бесіди розуміла, вирішення яких проблем пов'язано з діяльністю органів влади і через це приписували їм неіснуючі недоліки;

- високий рівень недовіри до влади (не тільки місцевої) виражається в переконанні у відсутності будь-якої можливості вплинути на рішення (марність взаємодії), а також в загальній недовірі до опитування.

Із тих респондентів, хто звертався до органів публічної влади міста, найбільш популярним методом звернення є особисте звернення - (36,1%), друге за популярністю місце посіло - звернення через сайт міста Маріуполя - (29,2%), далі йдуть письмові звернення - (26,4%), звернення до центру громадської інформації - (23,4%), участь в опитуванні громадян - (15,3%), участь у публічних слуханнях та зібранні громадян - (9,7%), участь у місцевих слуханнях - (4,2%), внесення правотворчої ініціативи - (1,4%) (Таблиця 3.9).

Таблиця 3.9

Яким чином ви звертаєтесь до органів публічної влади

Телефонував(ла) до центру обробки громадської інформації	23,6%
Використовував(ла) інтернет-портал міста Маріуполя	29,2%
Брав(ла) участь у зібранні громадян	9,7%
Брав(ла) участь у публічних слуханнях	9,7%
Вносив(ла) правотворчу ініціативу	1,4%
Брав(ла) участь в опитуванні жителів	15,3%
Письмово звертався до органів публічної влади	26,4%

Особисто звертався до органів публічної влади	36,1%
Брав(ла) участь у місцевих виборах	4,2%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Абсолютна більшість опитаних (66,7%) зверталася до публічних органів влади з проханням про допомогу, кожен четвертий (26,4%) хотів висловити свою думку з певного питання, 12,5% прагнули внести свою пропозицію щодо вдосконалення певного питання, 8,3% висловлювали подяку органам місцевого самоврядування за їх роботу. Ще частина опитаних (13,9%) зверталися за дозволами, довідками, робили запити на необхідну інформацію (Таблиця 3.10).

Таблиця 3.10

Яка була мета ваших звернень до органів публічної влади

Вдосконалення певного питання	12,5%
Висловлювали подяку	8,3%
Висловлення своєї думки з певного питання	26,4%
Прохання про допомогу	66,7%
Інше	13,9%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Більше третини опитаних (36,1%) задоволені рішенням своєї проблеми за допомогою державних органів влади, 43,1% - частково задоволені, і лише 20,8% респондентів відповіли, що не задоволені рішенням їх проблеми (Таблиця 3.11).

Таблиця 3.11

Чи задоволені ви вирішенням своїх проблем за допомогою публічних органів влади

Так	36,1%
Ні	20,8%
Частково	43,1%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Далі, всім респондентам, незалежно від наявності у них досвіду взаємодії з публічними органами влади пропонувалося припустити, чи зацікавлені, на їхню думку, місцеві органи влади у вирішенні їхніх проблем. Велика частина респондентів (41,1%) дали негативну відповідь - на їхню думку, органи влади не зацікавлені у вирішенні їх проблем, ще 36,3% відповіли, що їм важко відповісти на це питання і тільки 22,6% опитаних вважають, що місцеві органи зацікавлені у вирішенні їх проблем (Таблиця 3.12).

Таблиця 3.12

Як ви вважаєте, чи зацікавлені публічні органи влади з у вирішенні ваших проблем

Так	22,6%
Ні	14,1%
Важко сказати	36,3%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Повертаючись до питання довіри населення, надзвичайно важливого для організації взаємодії публічних органів влади з населенням, цікаво простежити ступінь довіри в залежності від соціально-демографічних характеристик.

Проаналізуємо відповіді на питання: «Чи вважаєте Ви, що місцеві органи влади зацікавлені у вирішенні Ваших проблем?» з точки зору приналежності респондентів до різних соціально-демографічних груп (Таблиця 3.13).

Таблиця 3.13

Залежність думки респондентів від приналежності до різних соціально-демографічних груп

Група респондентів	Доля групи	Розподіл варіантів відповіді		
		Так	Ні	Важко сказати
Уся вибірка	100%	22,60%	41,10%	36,30%
Залежно від статі				
Чоловіки	39,70%	22%	43%	34%
Жінки	60,30%	23%	40%	38%
Залежно від віку				
Від 18 до 23 років	23,70%	25%	39%	36%
24-34 роки	27,10%	23%	37%	40%
35-44 роки	26,10%	18%	39%	43%
45-55 років	11,80%	20%	60%	20%
55 років і старші	7,90%	31%	54%	15%
Залежно від матеріального становища				
Коштів не вистачає навіть на продукти харчування.	2,80%	0%	50%	50%
Купівля одягу вже надто суцужно.	19,90%	18%	39%	43%
Придбання холодильника, меблів — це уже ціла проблема.	34,80%	20%	43%	37%

Ми спроможні купити холодильник, меблі, але не більше.	31,90 %	29%	38%	33%
Коштів не вистачає лише на те, щоб відразу придбати квартиру, дачу.	5,70%	50%	0%	50%
Ми можемо собі дозволити практично все.	5,00%	34%	37%	29%

Найбільш виражено кореляція виявляється з матеріальним становищем респондентів. Чим заможнішими є респонденти, тим більше довіри вони виявляють до публічних органів влади. Можливо, вони пов'язують своє успішне становище зі сприятливим соціально-економічним середовищем, яке вони, в свою чергу, пов'язують з успішною діяльністю органів влади. І навпаки, ті, хто належать до менш забезпеченої групи населення, схильні пов'язувати своє становище з незадовільною діяльністю органів місцевого самоврядування.

Наступне запитання стосувалося ставлення громадськості до діяльності органів місцевого самоврядування. Більшу частину респондентів (63%) влаштовує діяльність органів місцевого самоврядування, з них 13,7% повністю влаштовує, 49,3% - швидше влаштовує, ніж не влаштовує. Негативну думку висловили 37% респондентів, причому 26% - скоріше не влаштовує, 11% - повністю не влаштовує (Таблиця 3.14).

Таблиця 3.14

Оцінка діяльності органів місцевого самоврядування

Так, влаштовує	13,7%
----------------	-------

Скоріше влаштовує, ніж не влаштовує	49,3%
Скоріше не влаштовує, ніж влаштовує	26,0%
Ні, не влаштовує	11,0%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Причинами, за якими громадськість не влаштовує діяльність місцевих органів влади, респонденти назвали (у відкритому питанні):

- низький взаємозв'язок діяльності з проблемами території;
- непрозорість розподілу коштів бюджету;
- недоцільне витрачання коштів бюджету (ремонт задовільних ділянок при незадовільному стані інших);
- створення видимості вирішення проблеми або неможливості її рішення замість вирішення, недбалість, байдужість;
- відсутність інформованості населення про діяльність, пристрої, предмети відання публічних органів влади при важливості цієї гілки влади для населення;
- відсутність відео-трансляцій публічних слухань для людей, які не мають можливості відвідувати ці заходи;
- відсутність інфраструктури для велосипедистів (доріжок);
- проблеми низької якості асфальтового покриття;
- незаконні будівництва;
- стан окремих територій (звалище сміття)
- безініціативність органів місцевого самоврядування;
- бездіяльність за зверненнями з конкретних адрес.

Соціально економічну ситуацію в місті Маріуполі більшість жителів оцінюють позитивно. 39,7% вважає, що за останні 10 років ситуація покращилася, у 18,5% - що не змінилася й погіршилася (Таблиця 3.15).

Таблиця 3.15

На вашу думку, чи змінилась соціально-економічна ситуація у місті Маріуполі за останні 10 років

Покращилась	39,7%
Не змінилась	18,5%
Погіршилась	18,5%
Важко сказати	23,3%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Громадяни позитивно оцінили зміни у взаємодії з публічними органами влади, що відбулися через поширення мережі інтернет. На думку чотирьох з п'яти опитаних (82,2%) зміни вплинули на взаємодію органів влади з громадськістю, однак приблизно половина (45,2%) знайшла ці зміни несуттєвими, 34,9% оцінили, що зміни є позитивними і тільки 2,1 % визнали, що зміни призвели до погіршення стану (Таблиця 3.16).

Таблиця 3.16

Чи вважаєте ви, що процеси вселюдської комп'ютеризації та поширення мережі інтернет вплинули на процес взаємодії громадськості з публічними органами влади

Не вплинули	17,8%
Вплинули, однак не суттєво	45,2%
Вплинули в кращу сторону	34,9%
Вплинули в гіршу сторону	2,1%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Інформаційною відкритістю органів місцевого самоврядування виявилися повністю задоволені тільки 6,2% населення, 24% респондентів - швидше задоволені, ніж ні, скоріше не задоволеними виявилися 31,5% населення, повністю не задоволені – 23,3%. Неприємним є той факт, що

достатня велика частина респондентів (15,1%) не змогли дати відповідь на це питання (Таблиця 3.17).

Таблиця 3.17

**Чи задоволені ви інформаційною відкритістю місцевих органів
влади**

Повністю проінформована(ий)	6,2%
Скоріш проінформована(ий), ніж ні	24,0%
Скоріш не проінформована(ий), ніж так	31,5%
Абсолютно не проінформована(ий)	23,3%
Важко сказати	15,1%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Власне дослідження.

На питання про обізнаність населення про діяльність органів місцевого самоврядування жителі Маріуполя висловилися неоднозначно.

Більше половини опитаних основну інформацію про діяльність органів місцевого самоврядування отримують з Інтернету (за це висловилися 52,1% опитаних), 30,8% черпає цю інформацію з бесід з родичами, друзями, сусідами, ще 30,1% - з матеріалів місцевих газет (Таблиця 3.18).

Таблиця 3.18

**Основну інформацію про діяльність органів місцевого
самоуправління ви отримуєте з:**

Матеріалів місцевих газет	30,1%
Матеріалів обласних газет	19,9%
Інтернета	52,1%
Із зустрічей з головою адміністрації	5,5%
Розмов з родичами, друзями, близькими	30,8%
Із розмов з колегами, діловими	15,1%

партнерами	
------------	--

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Найбільш ефективним методом взаємодії місцевих органів влади з населенням респонденти бачать опитування громадян (40,4%), високо оцінені були також взаємодія через портал міста Маріуполя (30,8%) і звернення до органів місцевого самоврядування (особисті та письмові, 24 %). центр обробки громадської інформації і публічні слухання ефективні, на думку 21,9% і 24,7% опитаних відповідно (Таблиця 3.19).

Таблиця 3.19

Які методи взаємодії з місцевими органами влади ви вважаєте ефективними

Зібрання жителів	21,2%
Публічні слухання	24,7%
Правотворча ініціатива	7,5%
Опитування населення	40,4%
Центр обробки громадянських викликів	21,9%
Звернення до органів місцевого самоуправління	24,0%
Інтернет-портал міста Маріуполя	30,8%
Місцеві вибори	18,5%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

На завершення, розглянемо готовність жителів сприяти публічним органам влади у вирішенні питань місцевого значення. Значна частина населення позитивно ставиться до співпраці з органами влади: 25,3% опитаних сказали, що повністю готові посприяти публічним органам влади, ще 59,6% - що скоріше готові, ніж ні, і лише 3,4% жителів відповіли, що зовсім не готові або скоріше не готові до співпраці (Таблиця 3.20).

Таблиця 3.20

Чи готові ви допомагати публічним органам влади у вирішенні питань місцевого значення?

Повністю готовий(а)	25,3%
Скоріше готовий(а), ніж не готовий(а)	59,6%
Скоріше не готовий(а), ніж готовий(а)	11,6%
Абсолютно не готовий(а)	3,4%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Розглянемо залежність готовності респондентів посприяти публічним органам влади і частоти їх взаємодії (Таблиця 3.21).

Таблиця 3.21

Залежність готовності надати сприяння публічним органам влади і частоти взаємодії з ними

Готовність надати сприяння публічним органам влади					
Група	Частина групи	Повністю готовий	Скоріше готовий, ніж не готовий	Скоріше не готовий, ніж готовий	Абсолютно не готовий
Вся вибірка	100%	25,3%	59,6%	11,6%	3,4%
Ніколи	51%	18,9%	62,2%	16,2%	2,7%
Рідко	35,4%	23%	65,5%	7,7%	3,8%

Інколи	9,5%	50%	50%	-	-
Часто	4,1%	66,6%	-	16,6%	16,6%

Джерело: опитування громадськості міста Маріуполя. Проведено автором.

Очевидним є зростання готовності співпрацювати з публічними органами влади у громадськості зі зростанням частоти їх взаємодії. Однак важливим тут є не тільки це, але й позитивна готовність до співпраці людей, які ніколи раніше не брали участі у подібній взаємодії. Можна зробити висновок, що це свідчить про потенціал до зростання взаємодії публічних органів влади з громадськістю.

3.4. Рекомендації щодо вдосконалення взаємодії публічних органів влади з громадськістю

Як вже було зазначено, крім опитування було проведено польове дослідження у формі невеликих інтерв'ю серед жителів старшого віку. Дослідження проводилося у центрі міста Маріуполя

Було опитано 7 чоловіків і 13 жінок віку 46 років і старше. Через особистий характер опитування і викликаного ним збентеження, респонденти не завжди погоджувалися відповідати, або відповідали не на всі питання, але, тим не менш, зібрані результати дозволяють зробити деякі висновки.

Досить велика частка респондентів коли-небудь зверталася до публічних органів влади, деякі звертаються досить часто. З 20 опитаних, ні разу не звернулися лише 8.

Звернення відбувалися, в основному, особисто (9 з 12), можливість відвідувати публічні слухання є у великої частки громадян (7 з 12), кілька людей були присутні на зборах громадян (2 з 12), одна людина дзвонила за

номером прийому інформації, один звертався через портал міста, один писав письмове звернення, один звертався за телефоном.

Зверталися, в основному, з проханнями (8 з 12), виразом думки (3 з 12), один із опитаних висував власну ініціативу, один звертався з вдячністю.

Результатами звернення, в цілому, більшість опитаних залишилися задоволені (9 з 12), як переваги, вони відзначали швидкість вирішення проблеми, ввічливість співробітників, якість вирішення проблеми.

Однак, досить багато відповіли, що вважають, що публічні органи не зацікавлені у вирішенні їхніх питань (9 осіб відповіли, що не зацікавлені, 6 - зацікавлені, інші не змогли відповісти на дане питання).

Більшість представників старшого покоління вважає, що інтернет не надав серйозного впливу на взаємодію органів влади з населенням (15 з 20), дві людини висловилися негативно в бік інтернет-спілкування з органами влади, троє - позитивно.

Для великої кількості представників старшого покоління основним джерелом інформації про місцеві події служить місцева газета (8 з 20), багато хто обговорює діяльність органів влади з колегами, друзями і родичами і отримують інформацію таким чином (8 з 20), інтернет для отримання інформації використовує трохи менше половини опитаних (8 з 20), троє розповіли, що отримували інформацію з зустрічей з головою адміністрації.

Про діяльність публічних органів влади представники старшого покоління висловилися неоднозначно: 11 осіб зізналися, що їх, скоріше, не задовольняє діяльність органів влади, і 9, що влаштовує. Причинами негативної відповіді називали проблеми на території дворів, стан доріг, наявність штучних нерівностей на дорозі («лежачих поліцейських»), відчуженість від проблем суспільства, небажання виконати прохання багатодітної сім'ї.

Тільки 5 осіб з 20 відповіли, що не готові сприяти органам влади у вирішенні місцевих проблем, 15 осіб були готові інформувати місцеві органи про проблеми, висловлювати свою думку та ідеї з різних питань.

Як і в електронному опитуванні, ефективним методом взаємодії, респонденти назвали опитування (9 з 20, можливо позначився вплив того факту, що вони в цей момент брали участь у подібному заході), публічні слухання порахували ефективними 9 з 20 опитаних, зібрання громадян відзначили троє, особисті звернення - шестеро, по одній людині висловилися на користь центру обробки інформації і порталу міста.

Таким чином, характерними рисами старшого покоління опитаних можна вважати:

- великий досвід взаємодії з публічними органами влади (з огляду на більшу кількість вільного часу і більший життєвий досвід);
- менш позитивне ставлення до способів взаємодії через інтернет;
- великі можливості відвідування особистих зустрічей, зборів, публічних слухань, зібрань громадян;
- таке ж високе бажання, як у більш молодих респондентів, співпрацювати з публічними органами влади у вирішенні проблем місцевого значення.

Базуючись на позитивних характеристиках і проблемах у взаємодії публічних органів влади з населенням, були винесені рекомендації місту Маріуполь щодо вдосконалення методів взаємодії.

Рекомендації склали п'ять рішень. Для кожного рішення були розглянуті передумови його застосування і переваги від використання.

- **Рішення 1:** створення краудсорсінгової платформи (або розділу на офіційному сайті міста), що дозволяє громадянам висловити свою думку і своє бачення стратегічних аспектів соціально-економічного розвитку Маріуполя.

У процесі зібрання думок громадськістю було висловлено чимало ідей, що стосуються соціально-економічного розвитку міста. Ці ідеї не були розглянуті в даному дослідженні, проте опитувані виявляли велике бажання їх висловити, тому брали дані опитування як спосіб вираження своїх ідей.

Платформа (розділ) може функціонувати за таким прикладом: кожний користувач матиме можливість запропонувати свою ідею, і якщо його ідея отримає достатню кількість підтримки громадськості жителів міста (голосів), то дана пропозиція має обговорюватися місцевими органами влади.

Переваги даної форми:

- створюється можливість для кожного члена суспільства висловити своє бачення ситуації, ідею, модель розвитку міста;
- для громадськості створюється також можливість переконатися в справедливому ставленні до висловленої ідеї: якщо ідея дійсно перспективна, вона отримає найбільшу кількість голосів і буде розглянута органами місцевого самоврядування;
- має місце економія часу співробітників органів влади на розгляд великої кількості ініціатив: основна частина ідей оцінюється шляхом громадського відбору, керівництво органів влади розглядає лише ініціативи, визнані жителями як найкращі.
- для жителів, що мають активну громадянську позицію, але не сформулювали конкретні пропозиції, створюється можливість задовільнити своє бажання брати участь у розвитку території, проголосувавши за вподобані ініціативи;
- цілодобовий формат роботи он-лайн платформи (розділу сайту) дозволить залучити до участі і ті групи населення, які не можуть взяти участь в очних зустрічах та обговореннях;
- публічні органи влади зможуть систематично відслідковувати інноваційні ідеї громадян і використовувати деякі з них у своїй діяльності;

• проєкт носитиме інформаційний характер: для подачі ідеї жителям буде необхідно обрати категорію (розділ), тобто обрати, до якої сфери належить та чи інша ідея. Так, населення зможе зайвий раз усвідомити, які саме проблеми належать до сфери ведення місцевих органів влади, а які ні.

Для наочності сформулюємо ключові моменти рекомендації в таблиці (Таблиця 3.22).

Таблиця 3.22

Рішення 1

Рішення	Передумови застосування	Переваги від використання
Створення краудсорсінгової платформи (розділу офіційного сайту) з розробки ідей щодо вдосконалення соціально-економічного розвитку міста	Відсутність зручної можливості вираження ідей щодо вдосконалення соціально-економічного розвитку у певної групи громадян, які не мають можливостей відвідувати очні заходи щодо взаємодії з публічними органами влади.	<ul style="list-style-type: none"> • Можливість висловити свою думку у громадськості - зростання задоволеності; • Гарантія справедливості у відборі ідей - зростання довіри; • Економія часу співробітників органів влади; • Можливість залучити

		<p>до взаємодії більш широкі верстви населення, у тому числі «пасивних учасників» і «зайнятих учасників»;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Збільшення кількості інноваційних ідей; • Інформування громадськості з питань місцевого самоврядування; • Заповнення відсутніх методів на четвертому етапі «Спектра участі».
--	--	--

• **Рішення 2:** створення інтернет-платформи (розділу офіційного сайту) пропонує жителям обговорити будь-яку конкретну тему, перш ніж ця тема буде порушена місцевими органами влади з подальшим урахуванням думки громадськості на обговоренні адміністрації міста з цього питання.

У ході проведення опитування було виявлено переконання багатьох жителів міста Маріуполя в тому, що неможливо своєю думкою вплинути на рішення публічних органів влади. Це провокує зниження рівня довіри населення до місцевих органів влади.

У зв'язку з цим, пропонується створення форми за прикладом проєктів, створених порталом ReakDemocrasy в тому числі в місті Солт-Лейк Сіті. Як було відзначено вище, даний формат має ідею «Он-лайн слухань», тобто публічних слухань в більш доступній формі.

На порталі (розділі сайту) будуть публікуватися теми, які протягом деякого часу, наприклад, року, будуть обговорюватися місцевими органами влади міста Маріуполя. З кожної теми будуть надані наступні дані:

- ☞ опублікована коротка інформація у доступній формі для жителів щодо характеру питання, яке обговорюватиметься, існуючі проблеми, передбачуваних рішеннях і повноваження публічних органів у вирішенні проблем такого роду;
- ☞ пропонована можливість пройти опитування, в якому будуть представлені такі питання:
 - ✓ про приналежність респондента соціально-демографічної групи (для оцінки репрезентативності та генерації додаткових висновків з урахуванням груп респондентів);
 - ✓ про його ставлення до пропонованої ситуації (наскільки важливий для нього це питання, як він оцінює поточний стан);
 - ✓ про вибір найкращої з уже існуючих альтернатив вирішення проблеми;
 - ✓ про свою версію вирішення даної проблеми.
- ☞ опублікована інформація про дату та місце очного обговорення даного питання з громадськістю;
- ☞ дата закриття теми і опублікування результатів думки громадян;
- ☞ дата фінального обговорення теми і прийняття підсумкового рішення з даного питання.

Переваги даної форми:

- думку громадськості буде представлено на зборах адміністрації органів влади і враховано в ході прийняття рішення;
- публічні органи влади зможуть якісно оцінити думку жителів з конкретної теми, здійснити необхідний аналіз їх думок;

- можуть бути запропоновані інноваційні рішення, які будуть корисними і можливими для втілення;
- опублікування результатів голосування жителів дозволить уникнути зайвого невдоволення з приводу рішення, прийнятого публічними органами влади;
- жителі міста Маріуполя, зазвичай не мають можливості відвідувати публічні слухання очного формату і висловити свою думку там, зможуть зробити це через он-лайн форму, витративши на це набагато менше часу;
- буде створена можливість для публічних органів влади враховувати думку і залучати до взаємодії набагато ширші верстви населення.

Для наочності сформулюємо ключові моменти рекомендації в таблиці (Таблиця 3.23).

Таблиця 3.23

Рішення 2

Рішення	Передумови застосування	Переваги від використання
Створення Інтернет-платформи (розділу офіційного сайту) для зібрання думки та ідей громадськості і подальшого його подання до тематичних обговорень в публічних органах влади.	Низький рівень довіри громадян до місцевих органів влади, виражений в припущеннях про те, що на рішення місцевих органів влади вплинути неможливо.	<ul style="list-style-type: none"> • Зростання задоволеності населення в тому, що їх думка буде врахована при прийнятті рішення; • Подання агрегованої думки громадськості на зборах адміністрації органів влади; • Можливість якісного аналізу думок громадян перед прийняттям

		<p>рішень;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Збільшення кількості інноваційних ідей; • Зростання довіри в зв'язку з офіційним опублікуванням результатів; • Інформування жителів щодо питань місцевого самоврядування; • Можливість залучити до взаємодії більш широкі верстви населення, в тому числі «пасивних учасників» і «зайнятих учасників».
--	--	--

• **Рішення 3:** Створення інтернет-платформи (розділу офіційного сайту), яка передбачає участь громадськості у формуванні бюджету міста.

Чимало невдоволень, висловлених в процесі зібрання первинної інформації, було висловлено жителями з приводу процедури створення і розподілу бюджетних коштів. У зв'язку з цим пропонується створити форму, яка надає жителям зручну можливість висловити свою думку про необхідність тих чи інших витрат у бюджеті.

Відтак пропонується створення форми, яка передбачає:

- ☞ створення публічними органами влади основних пріоритетних напрямків вкладення коштів;

- ☞ ґрунтовне і зрозуміле тлумачення кожного з напрямків фінансування, можливо розбиття на більш конкретні піднапрямки, підпункти (наприклад, конкретні адреси проведення змін);
- ☞ голосування респондентів у такій формі:
 - ✓ кожний респондент, який побажав взяти участь у формуванні бюджету, наділяється віртуальної сумою грошей (наприклад 100 000 гривень);
 - ✓ респонденту надається можливість розподілити цю суму між зазначеними напрямками та підпунктами.
- ☞ офіційне опублікування результатів голосування.

Переваги форми:

- врахування думки громадськості та офіційна публікація результатів дозволить уникнути невдоволень щодо неправильного розподілу коштів бюджету;
- органам влади представиться можливість вивчити думку більшості жителів про пріоритети діяльності адміністрації органів влади;
- буде вироблено інформування жителів про предмети відання публічних органів влади, а це сприятиме зменшенню кількості скарг, що не відносяться до предметів їх відання;
- буде забезпечена можливість для широкого кола жителів, незалежно від їх зайнятості та режиму роботи, висловити свою думку про пріоритети в політиці публічних органів влади.

Для наочності сформулюємо ключові моменти рекомендації в таблиці (Таблиця 3.24).

Таблиця 3.24

Рішення 3

Рішення	Передумови застосування	Переваги від використання
---------	-------------------------	---------------------------

<p>Створення Інтернет-платформи офіційного публічних органів влади), яка передбачає участь громадськості у формуванні місцевого бюджету.</p>	<p>Зниження довіри громадськості місцевим органам влади через невдоволення процедурою створення і розподілу бюджетних коштів і неможливістю на неї вплинути.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Зростання задоволеності населення через можливість впливати на формування місцевого бюджету; • Зростання довіри населення через прозорість процесу та відкритість результатів; • Інформація про пріоритети громадськості щодо напрямків розвитку місцевих органів влади; • Можливість залучити у взаємодію більш широкі верстви населення, в тому числі «пасивних учасників» і «зайнятих учасників»; • Інформування жителів про питання місцевого самоврядування; • Заповнення відсутніх методів на четвертому етапі «Спектра участі».
--	--	---

• **Рішення 4:** Впровадження практики робочих груп з розробки ідей щодо поліпшення міста Маріуполя. Чимало проблем міста Маріуполя вимагають дорадчого вирішення, так як найкраще рішення може бути різним для різних категорій суспільства. Для цього пропонується застосування практики створення робочих груп, яка передбачає:

- опублікування на сайті міста інформації про проведення зборів робочих груп, з перерахуванням груп громадян, які будуть представлені на зборах (наприклад: молодь, батьки з маленькими дітьми, пенсіонери і т.д.);

- організація зборів таким чином, щоб кожна з груп мала змогу запропонувати найкраще, на їх погляд, вирішення питань, що розглядаються;

- загальне обговорення і досягнення компромісу.

Таке вирішення проблеми виглядає привабливим, тому що:

- досягається репрезентативність вибірки осіб, які приймають рішення;

- існує можливість для кожної групи не тільки висловити свої інтереси, а й дізнатися про наявність і характер інтересів інших груп;

- пошуки та досягнення загального компромісу залишає задоволеними всі групи громадян;

- зростає інформованість жителів про роботу місцевих органів влади, складнощів у прийнятті рішень, підвідомчих питань;

- можуть бути запропоновані інноваційні рішення, які виявляться корисними і можливими для втілення;

- з'являється можливість для органів влади дізнатися думку різних груп громадян з будь-якого питання.

Для наочності сформулюємо ключові моменти рекомендації в таблиці (Таблиця 3.25).

Таблиця 3.25

Рішення 4

Рішення	Передумови застосування	Переваги від використання
Впровадження практики робочих груп з розробки ідей щодо поліпшення міста	Наявність готовності громадськості брати активну участь в житті міста; необхідність у ретельно опрацьованих рішеннях у багатьох питаннях місцевого значення	<ul style="list-style-type: none"> • Репрезентативність вибірки осіб, які приймають рішення; • Інформування учасників про інтереси інших груп населення; • Зростання задоволеності в процесі досягнення компромісу; • Зростання довіри до місцевих органів влади через можливість вплинути на їх рішення, а також інформованості про різний характер думок груп громадськості; • Збільшення кількості інноваційних ідей; • Інформування жителів про питання місцевого самоврядування; • Заповнення відсутніх методів на четвертому етапі «Спектра участі».

• **Рішення 5:** Інформуюча соціальна реклама в громадських установах і житлових будинках щодо питань, за якими жителі можуть звернутися до публічних органів влади і методах взаємодії.

Така реклама може містити статистику вирішених проблем або оброблених звернень, заклики допомогти розвитку міста, з обов'язковим зазначенням конкретних підвідомчих питань.

Соціальна реклама такого роду допоможе не тільки підвищити інформованість людей про способи і питаннях взаємодії з публічними органами влади, а й підштовхне до взаємодії ту категорію населення, яка на даний момент не бере в ньому участь, але потенційно готова до цього. Роз'яснивши інформацію, зробивши її доступною, зрозумілою, можна домогтися зниження внутрішніх бар'єрів людей, які утримують (відштовхують) їх від взаємодії з публічними органами влади. Дізнавшись, що процедура участі не вимагає спеціальних знань, великої кількості часу і приносить користь місту, жителі стануть активніше взаємодіяти з публічними органами влади і частіше сприятимуть спільній роботі. Разом із цим зросте і їх задоволеність від участі і від роботи з органами влади.

Для наочності сформулюємо ключові моменти рекомендації в таблиці (Таблиця 3.26).

Таблиця 3.26

Рішення 5

Рішення	Передумови застосування	Переваги від використання
---------	-------------------------	---------------------------

Інформуюча соціальна реклама	Низький рівень інформованості населення з питань місцевого самоврядування, методах взаємодії.	<ul style="list-style-type: none"> • Можливість залучити до взаємодії більш широкі верстви населення; • Інформування жителів про питання місцевого самоврядування
------------------------------	---	---

Таким чином, були винесені рекомендації щодо вдосконалення взаємодії публічних органів влади з громадськістю міста Маріуполя. Застосувавши їх, органи місцевого самоврядування міста зможуть отримати переваги, зазначені в таблиці 3.27.

Таблиця 3.27

Переваги від застосування рекомендацій у місті Маріуполі

Переваги від використання	Платформа з розробки ідей щодо вдосконалення соціально-економічного розвитку міста	Платформа зібрання думки та ідей громадськості для тематичних обговорень в публічних органах влади	Платформа для участі громадськості у формуванні бюджету	Впровадження практики робочих груп	Інформуюча соціальна реклама
Зростання задоволеності	✓	✓	✓	✓	-

громадсько сті					
Зростання довіри громадсько сті	✓	✓	✓	✓	-
Економія часу співробітни ків публічних органів влади	✓	-	-	-	-
Можливість залучити до взаємодії більш широкі верстви населення	✓	✓	✓	-	✓
Збільшення кількості інноваційни х ідей	✓	✓	-	✓	-
Інформуван ня громадсько	✓	-	✓	✓	-

сті щодо питань місцевого самоврядування					
Заповнення невистачаючих методів на четвертому етапі «Спектра участі».	✓	-	✓	✓	-
Можливість збільшити якість зібрання та аналізу громадської думки	-	✓	✓	✓	-

Взаємодія може бути оцінена як досить успішна, однак існують певні недоліки, корекція яких дозволила б підвищити рівень взаємодії і, як наслідок, задоволеності жителів в організації місцевого управління.

Позитивними характеристиками взаємодії публічних органів влади з громадськістю є:

- зацікавленість органів влади в організації якісних комунікацій з населенням. Прикладом може бути висока активність роботи на порталі міста у порівнянні з іншими мережевими утвореннями;

- наявність різноманітних методів взаємодії, які підходять для різних соціально-демографічних груп (скарги через інтернет і за допомогою телефонного дзвінка, інформування через місцеву газету, особисті звернення і т.д.);

- наявність потенціалу зростання частки населення, що бере участь у взаємодії і збільшення активності населення, виражені у високій готовності населення сприяти публічним органам влади у вирішенні проблем місцевого значення (див. Результати опитування).

Основними проблемами взаємодії публічних органів влади міста Маріуполь з громадськістю є:

- низький рівень інформованості населення про те, якими питаннями займаються місцеві органи влади, за що вони несуть відповідальність, з яких питань можна до них звернутися і як це зробити;

- невисокий рівень участі населення у взаємодії з місцевими органами влади (велика частка людей жодного разу не зверталася до органів влади);

- відсутність методів, що дозволяють організувати взаємодію на більш високих рівнях, в тому числі які дозволяють членам суспільства брати участь у всіх стадіях процесу прийняття рішення і які передбачають делегування деяких функцій;

- низький рівень довіри громадян до публічних органів влади, виражений в припущеннях досить великої кількості людей про те, що місцеві органи влади не зацікавлені у вирішенні їх проблем.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного аналізу можна сформулювати наступні висновки та пропозиції:

Для ефективної взаємодії публічних органів влади з громадськістю необхідно долучати сучасні інструменти комунікації.

Активна громада, що бере участь в вирішенні питань місцевого значення – запорука успішного стратегічного розвитку та об'єктивного ставлення пересічної людини до представників влади.

В якості основної методології доцільно використовувати теорію «Спектр участі», що належить міжнародній організації громадської участі.

Проаналізовано міжнародний досвід взаємодії місцевих органів влади з населенням. Застосування методу кращих практик визнано доцільним для місцевого управління.

Зарубіжний досвід був розглянутий на прикладі муніципалітетів США. Для виявлення основних особливостей функціонування систем роботи органів влади в США було проведено їх короткий аналіз.

Основним завданням зв'язків публічних органів влади з громадськістю є створення іміджу ефективного та компетентного керівництва, яке може вирішити проблемні питання, внаслідок чого не використовується законне право громадян на власний доступ до достовірної інформації. З функціональної точки зору взаємозв'язок органів влади з громадськістю є керованим процесом, що є єдиним впливом на формування громадської думки тому найкращим є правильне використання всіх можливостей, що наявні в органах влади. Суспільство може реагувати як позитивно, так і

негативно на процеси, що відбуваються. Саме тому громадськість повинна відчувати зусилля чиновників забезпечити максимальну прозорість і відкритість.

На основі аналізу зарубіжних практик була виявлена практика графства Дуглас, яка була використана для розробки рекомендацій для міста Маріуполь. Серед проаналізованих українських кращих практик, були адаптовані і рекомендовані до застосування в місті Маріуполь.

Для аналізу особливостей взаємодії публічних органів влади з громадськістю в місті Маріуполі були використані наступні емпіричні методи дослідження: соціологічне опитування населення міста, польове дослідження на території міста.

Крім цього, було проведено аналіз методів взаємодії публічних органів влади з населенням за допомогою оціночних методик, зазначених на початку роботи.

У підсумку, висновки, зроблені в результаті роботи з первинною інформацією, збіглися з висновками, зробленими в результаті застосування оціночних методик.

Як позитивні характеристики взаємодії публічних органів з громадськістю в місті Маріуполі можна вважати:

- зацікавленість публічних органів влади в організації якісних комунікацій з громадськістю;
- наявність різноманітних методів взаємодії, які підходять для різних соціально-демографічних груп;
- наявність потенціалу зростання частки населення, що бере участь у взаємодії і збільшення активності населення, виражені у високій готовності населення сприяти органам влади у вирішенні проблем місцевого значення.

Основними проблемами взаємодії публічних органів влади міста Маріуполя з населенням є:

- низький рівень інформованості населення про те, якими питаннями займаються публічні органи влади, за що вони несуть відповідальність, з яких питань можна до них звернутися і як це зробити;
- невисокий рівень участі населення у взаємодії з місцевими органами влади;
- відсутність методів, що дозволяють організувати взаємодію на більш високих рівнях, в тому числі які дозволяють членам суспільства брати участь у всіх стадіях процесу прийняття рішення і які передбачають делегування деяких функцій;
- низький рівень довіри громадян до органів влади, виражений в припущеннях досить великої кількості людей про те, що місцеві органи влади не зацікавлені у вирішенні їх проблем.

Базуючись на позитивних характеристиках і проблемах у взаємодії публічних органів влади з населенням, були винесені рекомендації місту Маріуполь щодо вдосконалення методів взаємодії.

Рекомендації склали п'ять рішень. Для кожного рішення були розглянуті передумови його застосування і переваги від використання.

- Рішення 1: створення краудсорсінгової платформи (або розділу на офіційному сайті міста), що дозволяє громадянам висловити свою думку і своє бачення стратегічних аспектів соціально-економічного розвитку Маріуполя.

Платформа (розділ) може функціонувати за таким прикладом: кожний користувач матиме можливість запропонувати свою ідею, і якщо його ідея отримає достатню кількість підтримки громадськості жителів міста (голосів), то дана пропозиція має буде обговорюватися місцевими органами влади.

- Рішення 2: створення інтернет-платформи (розділу офіційного сайту) пропонує жителям обговорити будь-яку конкретну тему, перш ніж ця тема

буде піднята місцевими органами влади з подальшим урахуванням думки жителів на обговоренні адміністрації міста з цього питання.

У ході проведення опитування було виявлено переконання багатьох жителів міста Маріуполя в тому, що неможливо своєю думкою вплинути на рішення публічних органів влади. Це провокує зниження рівня довіри населення до місцевих органів влади.

У зв'язку з цим, пропонується створення форми за прикладом проєктів, створених порталом PeakDemocracy в тому числі в місті Солт-Лейк Сіті. Як було відзначено вище, даний формат має ідею «Он-лайн слухань», тобто публічних слухань в більш доступній формі.

- Рішення 3: Створення інтернет-платформи (розділу офіційного сайту), яка передбачає участь громадян у формуванні бюджету міста.

Чимало невдоволень, висловлених в процесі зібрання первинної інформації, було висловлено жителями з приводу процедури створення і розподілу бюджетних коштів. У зв'язку з цим пропонується створити форму, яка надає жителям зручну можливість висловити свою думку про необхідність тих чи інших витрат у бюджеті.

- Рішення 4: Впровадження практики робочих груп з розробки ідей про поліпшення міста.

Чимало проблем міста Маріуполя вимагають дорадчого вирішення, так як найкраще рішення може бути різним для різних категорій суспільства. Для цього пропонується застосування практики створення робочих груп, яка передбачає: опублікування на сайті міста інформації про проведення зборів робочих груп, організація зборів таким чином, щоб кожна з груп мала змогу запропонувати найкраще вирішення питань, загальне обговорення і досягнення компромісу.

- Рішення 5: Інформує соціальна реклама в громадських установах і парадних житлових будинках про питання, за якими жителі можуть звернутися до публічних органів влади і методах взаємодії.

Така реклама може містити статистику вирішених проблем або оброблених звернень, заклики допомогти розвитку міста, з обов'язковим зазначенням конкретних підвідомчих питань.

Соціальна реклама такого роду допоможе не тільки підвищити інформованість людей про способи і питаннях взаємодії з публічними органами влади, а й підштовхне до взаємодії ту категорію населення, яка на даний момент не бере в ньому участь, але потенційно готова до цього.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабінова О. Взаємодія органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю як предмет теоретичного аналізу. *Вісник НАДУ*. 2004. № 3. С. 345-353.

2. Беззубко Л. В., Скопець О. В. Про деякі механізми взаємодії членів громади з органами місцевого самоврядування. *Менеджер ДонДУУ*. 2007. № 1(39). С. 76-81.

3. Бельська Т.В. Корупція як фактор негативного впливу на взаємовідносини органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства. *Державне управління та місцеве самоврядування: Збірник наук. праць ДРІДУ НАДУ*. 2009. Вип. 1. С. 110-117.

4. Бойчук М. А. Влада і громадянське суспільство: механізми взаємодії : Монографія. К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2007. С. 187-190.

5. Взаємодія держави і суспільства в процесах публічної політики : наук. розроб. / авт. кол. : С. О. Телешун, І. В. Рейтерович, С. В. Ситник [та ін.]. К. : НАДУ 2013. С. 23.

6. Взаємодія держави та інституцій громадянського суспільства : роз'яснення Міністерства юстиції України від 03.02.2011 р. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/n001832311>. (дата звернення 10.11.2020)

7. Взаємодія з громадськістю в умовах реалізації адміністративної реформи. Івано-Франківськ : Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації, 2012. 195 с

8. Висновки щодо виконання Державного бюджету України за 2012 рік підготовлені департаментом з питань бюджетної політики URL : <http://www.minfin.gov.ua>. (дата звернення 10.11.2020)

9. Воробьев Ю.Л. Коммуникативное взаимодействие гражданского общества и структур публичной власти как управленческий процесс: Автореф. дис... докт. соц. наук: спец. 22.00.08 «Социология управления». М., 2008. 37 с.

11. Горяча весна 2018 р.: сплеск протестної активності: Результати моніторингу протестних подій Центру дослідження суспільства. URL: <http://www.irf.ua>. (дата звернення 10.11.2020)

12. Даль Р.А. Демократія та її критики / Пер. з англ. М. та О. Лупішко. Харків: РАКаравелла, 2002. 440 с.

13. Завальна Ж. Щодо питання врегулювання взаємодії органів публічно влади у договірних формах. *Право України*. 2010. № 7. С. 176-181.

14. Звіт про конкурентоспроможність регіонів України 2012. Назустріч економічному зростанню та процвітанню. Благодійний фонд «Ефективне управління». К., 2013. 208 с.

15. Ильин М.В. Освоение свобод и гражданств в космополитическом предназначении . В поисках гражданского общества; НовГУ имени Ярослава Мудрого. Великий Новгород, 2008. С. 39-42.

16. Ібрагімова І.М. Компакт, або суспільний договір між владою і громадою. *Громадянське суспільство*. 2009. №1. С. 17-24.

17. Ільчук Л. Роль і місце громадського суспільства у протидії корупції та механізми співпраці з органами державної влади: Навч.-метод. Матеріали. URL: [http:// www.cpsr.org.ua](http://www.cpsr.org.ua). (дата звернення 12.11.2020).

18. Індекс корупції 2019 за даними Transparency International Україна. URL: [http:// www.ti-ukraine.org](http://www.ti-ukraine.org). (дата звернення 12.11.2020).

19. Коваленко Н.Е. Местное самоуправление как форма демократии: Учебное пособие. Спб.: Изд-во спбгуэф, 2008. URL: <http://all-politologija.ru/knigi/mestnoe-samoupravlenie-kak-forma-demokratii-kovalenko> (дата звернення 13.11.2020).

20. Кожушко С. Взаємодія як філософське й психологічне поняття. URL : <http://social-science.com.ua/article/1221>. (дата звернення 13.11.2020)

21. Конституція України : Закон № 254к/96-ВР від 28.06.1996 р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254>. (дата звернення 13.11.2020)

22. Муркович Л. Особливості взаємодії органів місцевого самоврядування і територіальної громади. URL : [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_03\(10\)/11m1listg.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_03(10)/11m1listg.pdf). (дата звернення 13.11.2020)

23. Почему НКО и власти нужны друг другу. Модели взаимодействия в регионах Северозапада. Публичная политика: вопросы мягкой безопасности в Балтийском регионе / Н. Яргомская, Е. Белокурова, М. Ноженко та ін.; Под. ред. М.Б. Горного. СПб.: Норма, 2004. С. 52-147.

24. Правові умови розвитку громадянського суспільства в Україні. Що потрібно зробити? / М. В. Лациба, А. О. Красносільська, О. Ю. Вінніков [та

ін.] ; Укр. незалеж. центр політ. дослідж. К. : Агентство “Україна”, 2011. 98 с.

25. Радченко О.В., Савченко І.Г. Ціннісний вимір соціальної відповідальності в демократичній державі: Монографія. Харків: ХНУВС, 2008. 200 с.

26. Розвиток громадянського суспільства в Україні : аналіт. доп. / В. М. Яблонський, П. Ф. Вознюк, Д. М. Горелов [та ін.] ; за ред. О. А. Корнієвського, М. М. Розумного. К. : НІСД, 2015. С. 51.

28. Розенблюм Н.Л. Громадянські суспільства: лібералізм і моральні впливи плюралізму. *Культурологічний часопис «І»: Громадське суспільство*. 2011. №21. С. 6-29.

29. Рудич Ф. Політичний режим і народовладдя: спроба політологічного аналізу. *Політичний менеджмент*. 2010. №2. С. 3-16.

30. Семьоркіна О. М. Взаємодія держави та інститутів громадянського суспільства. URL : <http://www.minjust.gov.ua/0/33679>. (дата звернення 13.11.2020)

31. Стойка А. В. Механізми ефективної взаємодії органів державної влади і громадських об'єднань на регіональному рівні : автореф. дис. к. держ. упр.: 25.00.02. Донецьк : Донецький держ. ун-т управління, 2006. 24 с.

32. Теорія управління в органах внутрішніх справ: навч. посіб. / за ред. В. А. Ліпкана. К. : КНТ, 2007. 884 с.

33. Устинова О. В., Савицкая Ю. П. Особенности взаимодействия местных органов власти с населением. *Историческая и социально-образовательная мысль*. 2014. № 2. Тюмень. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-vzaimodeystviya-organov-mestnogo-samoupravleniya-s-naseleniem> (дата звернення 15.11.2020).

34. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні : навч.-метод. посіб. ДП “Укртехінформ”. К. : [б. в.], 2013. 250 с.

35. Что такое краудсорсинг? Портал крауд-сервисов. URL: http://crowdsourcing.ru/article/what_is_the_crowdsourcing (дата звернения 22.11.2020).

36. Clinton. *New York state*. URL: <http://www.ny.gov/counties/clinton> (дата звернения: 22.11.2020).

37. Connected Communities. *Pepperdine School of public policy*. URL: <http://publicpolicy.pepperdine.edu/davenport-institute/content/foundational/connected-communities-action-guide.pdf> (дата звернения: 22.11.2020).

38. Council ponders request for more budget meetings. *Kamloops The Daily News*. URL: <http://www.kamloopsnews.ca/council-ponders-request-for-more-budget-meetings-1.1228643> (дата звернения: 22.11.2020).

39. Cuomo, A.M., Rosado, R. Local government handbook. *Division of local goverment services*. 2011. URL: https://www.dos.ny.gov/lg/publications/Local_Government_Handbook.pdf (дата звернения 22.11.2020).

40. Davenport Institute for Public Engagement and Civic Leadership. *Pepperdine School of public policy*. URL: <https://publicpolicy.pepperdine.edu/davenport-institute> (дата звернения 22.11.2020).

41. Douglas County Case Study. PBB. URL: <http://s3.amazonaws.com/peakdemocracy/public/uploads/123/349/1024/douglascounty.pdf> (дата звернения 22.11.2020).

42. Erie. *New York state*. URL: <http://www.ny.gov/counties/erie> (дата звернения 22.11.2020).

43. GREAT GOVERNANCE. *Peak Democracy*. URL: <http://www.peakdemocracy.co/opportunity> (дата звернения: 12.11.2020).

44. How Will You Help Santa Barbara Solve Its Budget Challenges? *NOOZHAWK*. URL: https://www.noozhawk.com/article/052711_how_will_you_help (дата звернения 12.11.2020).

45. It's Nice to Know My Town is Listening. URL: <https://seeclickfix.com> (дата звернення 12.11.2020).

46. It's Nice to Know My Town is Listening. URL: <https://seeclickfix.com> (дата звернення: 18.11.2020).

47. Jackson, J., Trutkowski, C., Mururajani I. BEST PRACTICE IN LOCAL GOVERNMENT. *Council of Europe Centre of Expertise*. 2015.

48. Jackson, J., Trutkowski, C., Mururajani I. BEST PRACTICE IN LOCAL GOVERNMENT. *Council of Europe Centre of Expertise*. 2015. URL: <http://infoeuropa.md/files/cele-mai-bune-practici-in-guvernarea-locala.pdf> (дата звернення 18.11.2020).

49. Local Governments. *USA.gov*. URL: <https://www.usa.gov/local-governments> (дата звернення 18.11.2020).

50. Lukensmeyer, C. J., Goldman, J., Stern D. Assessing Public Participation in an Open Government Era: A Review of Federal Agency Plans. *IBM Center for The Business of Government*. 2011. Fostering Transparency and Democracy Series. - Washington, DC. URL: <http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/Assessing%20Public%20Participation%20in%20an%20Open%20Government%20Era.pdf> (дата звернення 19.11.2020).

51. Open City Hall. *Salt Lake City Government*. URL: http://www.slcgov.com/opencityhall?Pd_url=http%3A%2F%2Fwww.peakdemocracy.com%2Fp%2F79 (дата звернення 27.11.2020).

52. Pearce W.B., Pearce K.A. ALIGNING THE WORK OF GOVERNMENT

53. Santa Barbara's Nonprofit Sector Steps In as Government Steps Away. *NOOZHAWK*. URL: https://www.noozhawk.com/article/042111_santa_barbara_challenge_nonprofits (дата звернення 10.11.2020).

54. Simplifying Civic Engagement. *City Sourced*. URL: <http://www.citysourced.com> (дата звернення: 20.11.2020).

55. The Santa Barbara Challenge: Here's How It Works. *NOOZHAWK*. URL: https://www.noozhawk.com/article/052711_the_santa_barbara_challenge_heres_how_it_works (дата звернення: 20.11.2020).

56. TO STRENGTHEN THE WORK OF CITIZENS:A STUDY OF PUBLIC ADMINISTRATORS IN LOCAL AND REGIONAL GOVERNMENT. *Public-Government Program Area Kettering Foundation*. 2010. URL: <http://publicpolicy.pepperdine.edu/davenport-institute/content/foundational/aligning-work-of-government.pdf> (дата звернення: 20.11.2020).

57. Why Does Local Government Exist: Douglas County + CPBB + Peak Democracy = THE SOLUTION. *Center for priority based budgeting*. URL:: <http://fiscalhealthandwellness.blogspot.ru/2013/04/why-does-local-government-exist-douglas.html> (дата звернення: 20.11.2020).