

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:

**«МЕХАНІЗМ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ»**

Студентки 4 курсу 14 групи
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»



(підпис студента)

Бондаренко
Каріни Ігорівни

Науковий керівник
канд. екон. наук

(підпис керівника)

Лазебна Ірина
Василівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

(підпис гаранта)

Головня Юлія
Ігорівна

Київ-2022

Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри

«01» грудня 2021 р.

Завдання
на випускню кваліфікаційну роботу (проект)
студентові

Бондаренко Каріни Ігорівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): **«МЕХАНІЗМ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ»**

Затверджена наказом ректора від «26» листопада 2021 р. № 3884

Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту): 05.06.2022

2. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Мета роботи (проекту): дослідження механізму формування іміджу Остерської міської ради та обґрунтування шляхів його удосконалення..

Об'єкт дослідження: є процес формування іміджу органу місцевого самоврядування.

Предмет дослідження: є теоретико-методичні та прикладні засади механізму формування іміджу Остерської міської ради.

3. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Аналіз процесу формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування

1.2. Принципи формування позитивного іміджу органів державної влади

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ОСТЕРСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1. Загальні принципи та рекомендації механізму формування іміджу Остерської міської ради

2.2. Шляхи удосконалення механізму формування іміджу Остерської міської ради

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

4. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 20.11.2021	20.11.2021
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 05.01.2022	05.01.2022
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.03.2022	20.03.2022
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.04.2022	20.04.2022
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи	До 23.05.2022	23.05.2022
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 01.06.2022	01.06.2022
7	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	01-05.06.2022	01-05.06.2022
8	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 10.06.2022	До 10.06.2022
9	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

5. Дата видачі завдання « 01 » грудня 2022 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Лазебна І.В.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програми Головня Ю.І.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студент Бондаренко К.І.

10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

Сьогодні – в сучасному цивілізованому, демократичному світі – державна служба виступає одним з ключових механізмів здійснення державного управління: на систему державної служби та її представників покладено обов'язок практично втілювати заходи державної політики, реалізувати функції та обов'язки держави. І саме імідж виступає своєрідним мірилом якості та ефективності процесу функціонування державної служби, адже він демонструє сформований суб'єктивний образ представників державної служби, який утворився у свідомості громадськості під враженням від них самих та їх професійної діяльності.

Випускна кваліфікаційна робота написана на актуальну тему. Розкриває сутність іміджу органу місцевого самоврядування, принципи формування іміджу, механізм формування іміджу Остерської міської ради та пропозиції по його удосконаленню.

Але в роботі є недоліки, які потребують усунення: замало посилань на літературу по тексту; п.2.1 і 2.2 вони перегукуються між собою, в першому є матеріал з другого, а в другому з першого; п.2.2 дуже великий, і він не має бути написаний на чийсь матеріал, історичних даних. Це мають бути власні рекомендації щодо удосконалення механізму формування іміджу Остерської міської ради, чітко їх прописати, продемонструвати малюнком, або схемою, або таблицею; робота завелика, скоротити до 35 сторінок; висновки написати чітко по завданнях, по пунктах; літературу по алфавіту, старі джерела прибрати. Студентка намагалася усунути зауваження по роботі, і виконати рекомендації керівника.

В цілому робота відповідає меті і поставленим завданням дослідження і допускається до захисту.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна

(ПІБ, підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект): Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Бондаренко.К.І.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

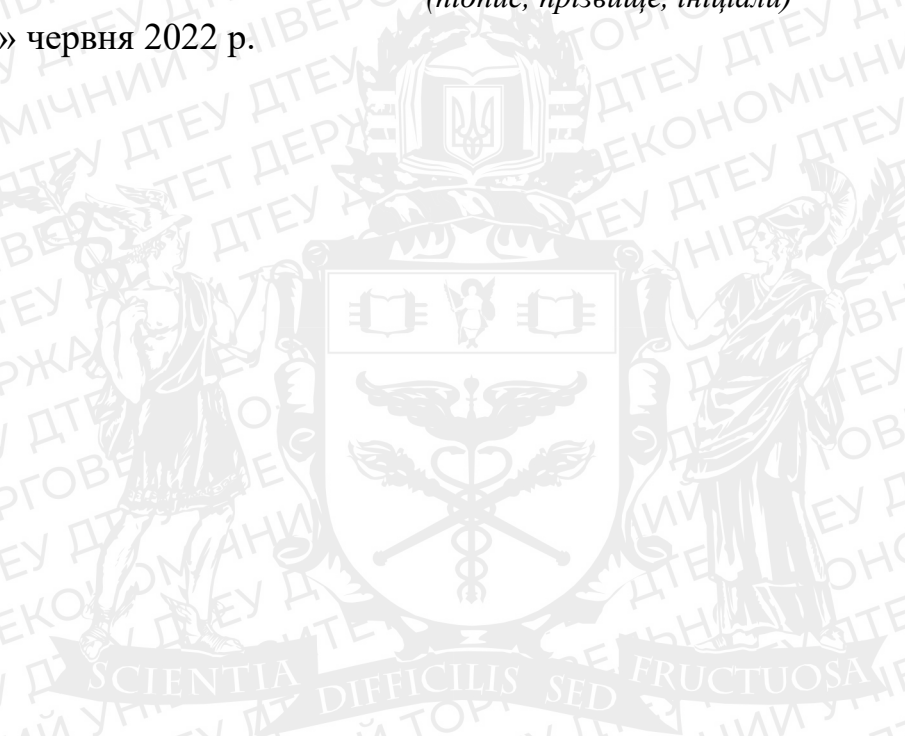
Гарант освітньої програми: Головня Юлія Ігорівна

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Наталія Леонідівна

(підпис, прізвище, ініціали)

«10» червня 2022 р.



ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	6
1.1. Аналіз процесу формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування.....	6
1.2. Принципи формування позитивного іміджу органів державної влади.....	14
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ОСТЕРСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.....	19
2.1. Загальні принципи та рекомендації механізму формування іміджу Остерської міської ради.....	19
2.2. Шляхи удосконалення механізму формування іміджу Остерської міської ради.....	23
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	31
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	33

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогодні важливою ланкою сфери публічного управління виступає інститут місцевого самоврядування, специфіка якого, в першу чергу, обумовлена конкретними політичними та соціально-економічними факторами, що проявляються в процесі управління на місцях і впливають на нього. Уже впродовж більше ніж два десятиріччя, інститут місцевого самоврядування зазнає значних трансформацій – як структурних, так і функціональних. Але даний процес й досі не завершено. Питання щодо вдосконалення окремих аспектів функціонування ОМС залишаються актуальними і сьогодні.

Вибір теми дослідження обумовлений недостатністю наукового обґрунтування специфіки формування та використання іміджевого ресурсу місцевого самоврядування. Під «іміджем» при цьому мається на увазі організовано створюваний образ для впливу на населення з метою одержання суспільного визнання, підтримки та політичного впливу.

У силу своєї суспільної природи та об'єктивних закономірностей місцеве самоврядування покликане вирішувати гострі соціальні проблеми. Від своєчасності та якості їх вирішення залежить авторитет місцевої влади, зняття соціальних протиріч та конфліктів, створення умов участі громадян у процесі прийняття соціально значущих рішень. Високі вимоги до місцевого самоврядування, цілісності та комплексності прийнятих ним управлінських рішень є необхідною умовою соціально-політичної стабільності територіального утворення

Актуальність досліджуваного питання полягає у тому, що позитивний імідж місцевих органів влади істотно зумовлює активність громадянської позиції населення, визначає рівень суспільної підтримки діяльності влади на місцях. Ресурс іміджу нині використовується недостатньо, тому його використання потребує розвитку та розробки відповідних управлінських підходів, методик позиціонування, просування та управління іміджем органів місцевого

самоврядування. Позитивний імідж місцевої влади дозволить приймати такі управлінські рішення, що ґрунтуються на взаємодії владних структур та населення. Це сприятиме сталому соціально-економічному розвитку території, що, своєю чергою, активізує залучення нових економічних агентів та інвестиційних потоків, нарощування соціально-економічного потенціалу, формування розвиненого підприємницького середовища території.

Разом з тим необхідно відзначити, що розуміння особливостей іміджу організації, специфіки його формування у конкретних соціальних суб'єктів вимагають подальших теоретичних розробок і аналізу різноманітного емпіричного матеріалу з даної проблематики.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є дослідження механізму формування іміджу Остерської міської ради та обґрунтування шляхів його удосконалення.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі **завдання**:

1. Проаналізувати процес формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування.
2. Здійснити оцінку механізму формування іміджу Остерської міської ради на сучасному етапі.
3. Дослідити загальні принципи та рекомендації стосовно механізму формування іміджу органу місцевого самоврядування.
4. Обґрунтувати шляхи удосконалення механізму формування іміджу Остерської міської ради.

Об'єктом дослідження є процес формування іміджу органу місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні засади механізму формування іміджу Остерської міської ради.

Методи дослідження. У процесі дослідження були використані такі методи: аналізу та синтезу (узагальнення наукових підходів до розуміння сутності понять «імідж організації», дослідження механізму формування іміджу органу місцевого самоврядування, абстрактно-логічний (розробка шляхів удосконалення

механізму формування іміджу Остерської міської ради), метод групувань (дослідження принципів формування іміджу органу місцевого самоврядування) та ін. Всі методи поєднує системний підхід до вивчення категорії механізму формування іміджу органу місцевого самоврядування.

Разом з тим необхідно відзначити, що розуміння особливостей іміджу організації, специфіки його формування у конкретних соціальних суб'єктів вимагають подальших теоретичних розробок і аналізу різноманітного емпіричного матеріалу з даної проблематики.

Наукова новизна одержаних результатів обумовлена сукупністю поставлених завдань. У дослідженні автором здійснено системний аналіз механізму формування іміджу органу місцевого самоврядування. За результатами дослідження сформульовано авторські основні положення стосовно особливостей формування іміджу Остерської міської ради та її вплив на ефективність надання послуг, обґрунтовано рекомендації щодо формування іміджу Остерської міської ради в сучасних умовах.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що основні положення кваліфікаційної роботи, висновки та пропозиції можуть бути використані в роботі органу місцевого самоврядування для підвищення ефективності їх діяльності з формування позитивного іміджу, а також в процесі навчання фахівців у сфері менеджменту організацій, іміджології.

Структура дипломного дослідження. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (31 найменування). Загальний обсяг роботи становить 36 сторінок. Робота містить 1 таблицю і 6 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Аналіз процесу формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування

Сьогодні важливою ланкою сфери публічного управління виступає інститут місцевого самоврядування, специфіка якого, в першу чергу, обумовлена конкретними політичними та соціально-економічними факторами, що проявляються в процесі управління на місцях і впливають на нього. В сучасних умовах місцеве самоврядування виконує важливі функції: воно зміцнює основи народовладдя та захищає цінності громадянського суспільства, створює умови для забезпечення життєвих потреб та інтересів громади, стабілізує політичну систему, є важливим механізмом забезпечення єдності держави. З огляду на це розвинений інститут місцевого самоврядування є однією з гарантією забезпечення ефективності системи дворівневого управління в Україні [27, с. 147]. Однак в Україні, незважаючи на тривалий період функціонування інституту місцевого самоврядування, він потребує зусиль для того, щоб стати ефективною і, найголовніше, самостійною складовою в системі публічного управління.

Імідж органу місцевого самоврядування – це визначене відображення в індивідуальній чи масовій свідомості його основних характеристик [2, с. 27]. Орган місцевого самоврядування повинен створювати сприятливі умови для зростання довіри та авторитету як важливих умов позитивного ставлення до неї з боку жителів територіальної громади. Для цього організація має дотримуватися єдиної місії, стратегії, тактики, адекватних до вимог зовнішнього середовища. Для підтримки власної репутації органу місцевого самоврядування важливо дотримуватися єдиної інформаційної політики, при цьому уникаючи взаємовиключних характеристик та надаючи перевагу простим, доступним і правдивим повідомленням [29, с. 78].

Імідж складається з кількох компонентів: 1) основа (індивід, група або організація), об'єкт, попередньо спеціально оброблений з метою мінімізації його негативних та максимізації позитивних рис відповідно до основних параметрів оптимальної моделі іміджу; 2) сама модель іміджу, накладена попередньо на підготовлений об'єкт; 3) неминучі спотворення, що вносяться каналами трансляції іміджу (насамперед ЗМІ) та способами його масового тиражування; 4) результат активної власної психічної роботи аудиторії або окремого суб'єкта сприйняття з реконструкції підсумкового цілісного іміджу у своїй свідомості на основі моделі, що нав'язується ззовні, але з урахуванням власних внутрішніх уявлень [29, с. 78].

Імідж органу місцевого самоврядування як соціальної організації може бути визначений сукупністю характеристик, що дають уявлення про його діяльність [2, с. 27]. Існують базові характеристики, властиві будь-кому типу організації та інтерпретовані залежно від їхньої специфіки. Водночас, для іміджу важлива не сама характеристика, а те уявлення, яке можна створити про неї професійними засобами, та забезпечить позитивний імідж. Серед них можна виділити:

1. Образ керівника структури органу місцевого самоврядування, який у загальному вигляді вибудовується на основі уявлення про його здібності, установки ціннісних орієнтацій, соціально-психологічні характеристики, а також його зовнішні дані.
2. Образ держслужбовців, який відбиває фізичні, психофізичні, соціальні дані, культуру, професійну компетентність, особистісні характеристики, візуально-аудиторні особливості тощо.
3. Соціальний імідж органу місцевого самоврядування, що будується на основі уявлень громадськості у різних соціальних групах, про участь у політичному, економічному, соціальному та культурному житті регіону.
4. Імідж послуг, запропонованих органом місцевого самоврядування для жителів територіальної громади, до якого входить уявлення про якість обслуговування, про їх функціональну цінність, відмінні властивості та унікальність.

5. Зовнішня атрибутика (візуальний імідж, корпоративний дизайн) [12, с. 123].

Процес формування іміджу органів виконавчої влади є багатофакторною ітераційною рекурсивною взаємодією змішаного типу трьох суб'єктів: безпосередньо органу місцевого самоврядування, населення та ЗМІ. Вони взаємопов'язані та взаємодіють один з одним у вигляді інформаційного обміну, емоційно-оціночних реакцій, безпосередньої взаємодії (рис. 1.1).

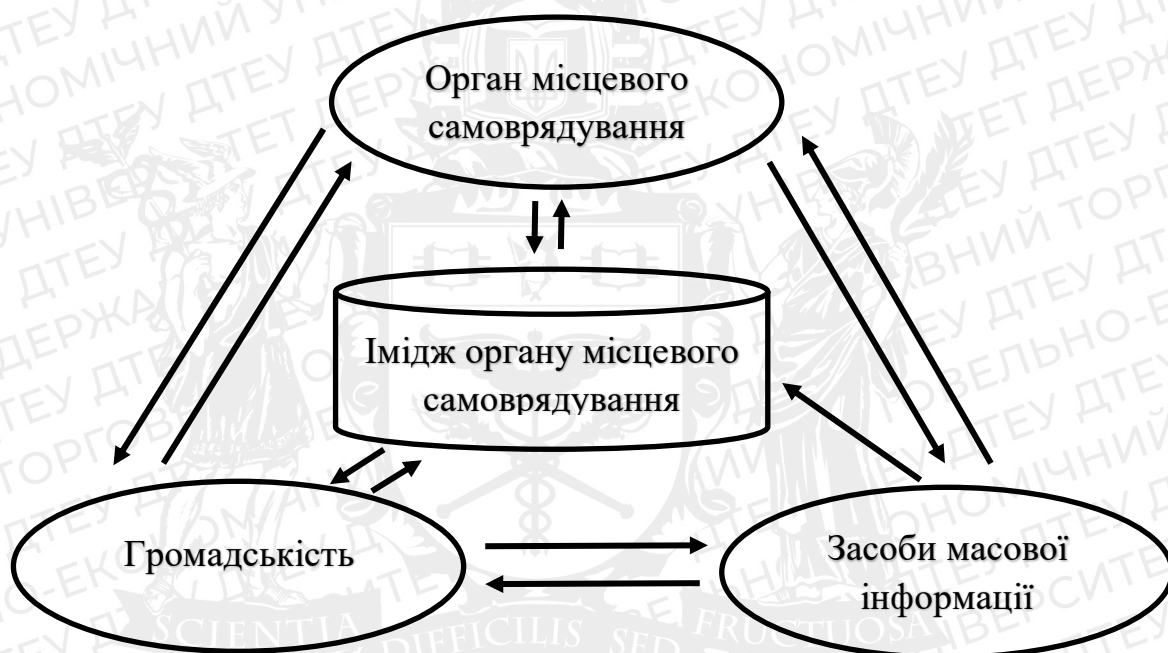


Рис. 1.1. Процес формування іміджу органу місцевого самоврядування*

Джерело: Складено автором на основі [29, с. 78]

Суб'єкти функціонують у соціокультурному просторі, характеристиками якого виступають соціальні, економічні та культурні особливості регіону. Головним системоутворюючим фактором процесу формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування є виявлення спільних інтересів як необхідної передумови існування та функціонування кожного суб'єкта. В основі обґрунтованих управлінських рішень мають лежати знання про очікування, настрої, установки всіх суб'єктів системи, що беруть участь у процесі формування іміджу, а також особливості соціокультурного простору, в якому функціонує система. Отримані знання в структурі інтересів суб'єктів перетворюються на

конкретні пропозиції щодо прийняття тих чи інших управлінських рішень. «Зворотний» зв'язок системи представлений постійним уточненням інтересів і корекцією знань, відповідно до об'єктивних даних, що з'являються на «виході» [14, с. 342].

Отже, соціально-управлінський вплив діє на соціальну систему загалом, тобто на всю сферу формування іміджу як на її базові елементи, так і на окремі складові середовища функціонування системи. Управління є суб'єкт - об'єктним, коли розглядається вертикаль регулювання з боку органів місцевого самоврядування, у горизонтальному ж зрізі, стосовно формування іміджу, воно переходить у суб'єкт-суб'єктні відносини, тобто набуває форми самоврядування на принципах партнерства.

Кожен із зазначених суб'єктів у системі має свою специфіку взаємодії і з системою в цілому та з її окремими елементами, що передбачає складну та багатоаспектну форму взаємодії. До механізму функціонування органів місцевого самоврядування належить все, що пов'язано із взаємодією економічної, політичної та соціальної систем на регіональному рівні, з впливом однієї з них на іншу. Тому основним завданням органу місцевого самоврядування є створення правових, економічних, політичних умов саморозвитку позитивного іміджу, у яких можливе вибудовування партнерських відносин між суб'єктами [20, с. 342].

Досягти сталого позитивного іміджу дозволяє вміле застосування органами місцевого самоврядування комунікативних стратегій. У тому числі можна назвати: 1) стратегії піднесення себе і на тлі приниження інших; 2) стратегії презентації проектів, намірів; 3) стратегії самопрезентації, що підкреслюють свої переваги.

Визначальною рисою процесу формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування є його фрагментарність, несистемність, вибіркове застосування інструментів відповідного механізму [2, с. 28]. Сьогодні переважно спостерігається активна робота органів влади на місцевому рівні щодо створення позитивного іміджу у виборчий період чи під час значних політичних змін в державі, тоді як у міжвиборчий період ця діяльність є пасивною та обмежується

інформуванням громадян про дії місцевої влади у найбільш резонансних сферах управлінської діяльності. Проте, як слушно зауважує О. Чечель, імідж органу державного управління та органу місцевої влади необхідно формувати на засадах довгострокової, науково обґрунтованої стратегії, які відповідають вимогам часу [29, с. 84]. До визначальних засад напрацювання згаданої стратегії, за словами К. Глущенко, необхідно віднести реальне оцінювання ресурсів та можливостей територіальної громади, її конкурентних переваг; визначення перспективних, прогресивних, реальних цілей діяльності органу місцевого самоврядування [5, с. 71].

Згідно з класичним трактуванням терміну «механізм», механізм формування іміджу органу місцевого самоврядування варто визначати як сукупність складових елементів (методів, важелів та інструментів), за допомогою яких орган місцевого самоврядування, як суб'єкт управління, здійснює цілеспрямований вплив на громадську думку – об'єкт управління – для зміни її параметрів у бажаному напрямку (формування позитивного враження про діяльність органу місцевого самоврядування). На думку дослідниці, механізм формування іміджу органу влади, у тому числі місцевої, має організаційний характер, оскільки його утворюють різні за своєю природою конкретні організаційні елементи [5, с. 71]. На переконання К. Глущенко, функціонування означеного механізму має бути спрямоване на діалогову комунікацію з громадою, а також формування правової та політичної культури взаємодії органу влади з громадськістю. Натомість, С. Серьогін у складі механізму побудови іміджу органу влади вбачає послідовність таких дій: визначення основних потреб населення території, в разі потреби окремих його представників, і на цій основі – побудова основи іміджу органу управління; доповнення основи іміджу важливими характеристиками з урахуванням потреб масової суспільної свідомості в бажаному образі й можливостей суб'єкта їх природно виявляти; перекладення основних характеристик іміджу на різні канали комунікації у формах доступних та зрозумілих для масової аудиторії [28, с. 96].

Таким чином, механізм є сукупністю елементів, які можуть застосуватися для реалізації певних дій, досягнення поставлених завдань, а не самими завданнями чи діями. Беручи до уваги таку наукову парадигму, М. Бич у складі механізму формування іміджу органу місцевого самоврядування доречно виділити такі основні підсистеми:

– організаційно-правова підсистема, що об'єднує відповідну нормативно-правову базу, організаційні структури, що реалізують завдання щодо формування позитивного іміджу органу влади. На нашу думку, належна правова урегульованість різних аспектів суспільного життя, ефективна організація вироблення та реалізації управлінських рішень, що стосуються важливих питань економічного й соціального розвитку територіальної громади, забезпечення життєво важливих потреб її мешканців є вагомими чинниками формування в населення позитивного уявлення про ефективність та відкритість діяльності органу влади. У цьому контексті дієвими інструментами підвищення іміджу органу місцевого самоврядування виступає широке впровадження «сервісного» підходу при наданні громадянам адміністративних послуг, наприклад, через створення ЦНАП, надання адмінпослуг у цифровій формі тощо [2, с. 29];

– кадрова підсистема, що передбачає формування і розвиток висококваліфікованого забезпечення кадрів структурних підрозділів органу влади, які здатні ефективно виконувати поставлені керівництвом та громадськістю завдання. На наше переконання, некомпетентність, прояв бюрократії і формалізму при виконанні службовцями структурних підрозділів органу місцевого самоврядування функціональних обов'язків не лише негативно позначається на ефективності прийнятих управлінських рішень, а отже, можливостях досягнення стратегічних і тактичних завдань соціально-економічного розвитку території, а й має негативний вплив на імідж органу місцевого самоврядування;

– комунікаційна підсистема, що передбачає задіяння широкого спектру інструментів для налагодження ефективної комунікації між органом місцевого самоврядування й населенням території, впровадження дієвих інструментів участі

громадян у напрацюванні й втіленні управлінських рішень, що стосуються різних аспектів суспільного життя [2, с. 29].

Імідж органів місцевого самоврядування має свою внутрішню та зовнішню структуру. Структура зовнішнього іміджу включає імідж керівника, співробітників, послуг, візуальний імідж. До внутрішнього іміджу можна віднести сприйняття працівників, самого інституту місцевого самоврядування, його функцій, цілей та завдань; професіоналізм співробітників, їхнє ставлення до своєї роботи, яке безпосередньо впливає на імідж наданих послуг [28, с. 95].

Особливістю органів місцевого самоврядування є їхня близькість до населення. Крім того, місцева влада має бути влаштована так, щоб будь-який громадянин міг безперешкодно отримати адміністративну послугу. Імідж органів місцевого самоврядування екстраполюється у суспільній свідомості на імідж влади загалом. Високий рівень довіри до органів влади – запорука стабільного розвитку країни та збереження легітимності існуючого демократичного ладу. Показник рівня довіри до органів місцевого самоврядування є основним в оцінці ефективності їх діяльності, свідченням про прямий зв'язок між позитивним іміджем та ефективністю їхньої діяльності. Населення у такому разі є не просто споживачем, а й оцінювачем послуг. Отже, проблема формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування як органів «крокової доступності» є одним із ключових на порядку денному.

На думку дослідників [17; 26], найчастіше органи місцевого самоврядування не мають чіткої концепції щодо формування свого позитивного іміджу та обмежуються лише взаємодією зі ЗМІ. Відсутня загальна стратегія формування образу органів місцевого самоврядування у власних очах населення. Це призводить до того, що імідж складається спонтанно та його емоційне забарвлення нерідко не збігається з бажаним.

Існує певна специфіка для формування іміджу органів місцевого самоврядування. Вона пов'язана з персоніфікацією цього інституту влади, близькістю до населення, складністю аудиторії, відсутністю активної громадянської позиції в більшості громадян. Як правило, персоніфікація даних

органів пов'язана з їхніми керівниками, водночас потенційно кожен державний службовець органу місцевого самоврядування здатний бути суб'єктом формування іміджу [22, с. 258]. Тут важливим критерієм його оцінки виступають професійні навички співробітника органу місцевого самоврядування. Якщо службовець виконує свої обов'язки якісно та своєчасно, сприйняття організації теж буде позитивним.

Процес формування іміджу є технологію, що включає певну послідовність процедур формування іміджу, набір комунікативних методів та засобів впливу на аудиторію. При цьому сам процес організації іміджу місцевого самоврядування ґрунтується на цілеспрямованій комунікаційній роботі з населенням. Виходячи із завдань формування позитивного іміджу місцевої влади, можна виділити етапи цього процесу [2, с. 29].

I. Етап цільової орієнтації органів місцевого самоврядування є початковим в управлінні іміджем та вимагає чіткого усвідомлення безпосередньо органами місцевого самоврядування потреби у цілеспрямованому створенні свого позитивного іміджу як найважливішого стратегічно значущого ресурсу.

II. Дослідницький етап включає: 1) оцінку іміджу місцевого самоврядування, що склався, за допомогою аналізу ідентифікації території, внутрішнього та зовнішнього іміджу, виявлення сильних та слабких сторін, конкурентних переваг та недоліків іміджу місцевого самоврядування, виявлення сформованих уявлень громадян про органи місцевої влади; 2) діагностику привабливості для цільових груп (виявлення проблемних місць щодо формування іміджу для кожної виділеної цільової групи; виявлення переваг та очікувань цільової аудиторії, характеристик, якими повинен мати об'єкт іміджевої діяльності – орган місцевого самоврядування);

3) залучення зацікавлених та здатних вплинути на результат структур, осіб та організацій для розробки іміджевої програми місцевого самоврядування. Тут здійснюється вибір однієї чи кількох цілей іміджевої програми: формування нового іміджу, зміцнення існуючого іміджу, оновлення іміджу, зміна чи коригування іміджу.

III. Етап програмування включає розробку нових або коригування наявних програм формування позитивного іміджу місцевої влади. Це може здійснюватись за допомогою таких інструментів як стратегія позиціонування, стратегія концентрації, стратегія подій, стратегія диверсифікації. У рамках цього етапу відбувається наповнення іміджевої програми конкретними заходами з чіткими термінами реалізації та ресурсним забезпеченням.

IV. Етап реалізації передбачає як виконання розроблених рішень та програм з боку самої влади щодо безпосереднього формування іміджу, так і заходів щодо формування у населення бажання брати участь спільно з представниками влади у здійсненні місцевого самоврядування.

V. Етап моніторингу та оцінки ефективності діяльності з формування іміджу включає контроль реалізації іміджевої програми (виміри проміжних результатів, коригування іміджевої програми – за необхідності), процес постійного відстеження ступеня зміни іміджевих показників місцевого самоврядування, оцінку досягнутих результатів у ході реалізації програми створення позитивного іміджу.

Отже, процес формування іміджу є технологією, що включає певну послідовність процедур формування іміджу, набір комунікативних методів та засобів впливу на аудиторію. При цьому сам процес організації іміджу місцевого самоврядування ґрунтується на цілеспрямованій комунікаційній роботі з населенням.

1.2. Принципи формування позитивного іміджу органів державної влади

Оцінка іміджу Остерської міської ради може здійснюватися за двома показниками: дія (діяльність) та поведінка. Оцінка діяльності визначається рівнем виконання ними своїх функціональних обов'язків, а також наслідками їх функціонування для суспільства. На визначення якісних характеристик іміджу (позитивний/негативний) впливає стиль поведінки державних службовців, їхнє ставлення до представників громадськості. Варто зазначити, що ці оцінки

ґрунтовані на суспільних домовленостях, значна частина яких виражена в законах і підзаконних актах, що стосуються, зокрема, діяльності органів державної влади [6-7].

Проведений аналіз літератури з проблематики дає підстави виділити основні принципи формування позитивного іміджу органів державної влади (рис. 1.2).

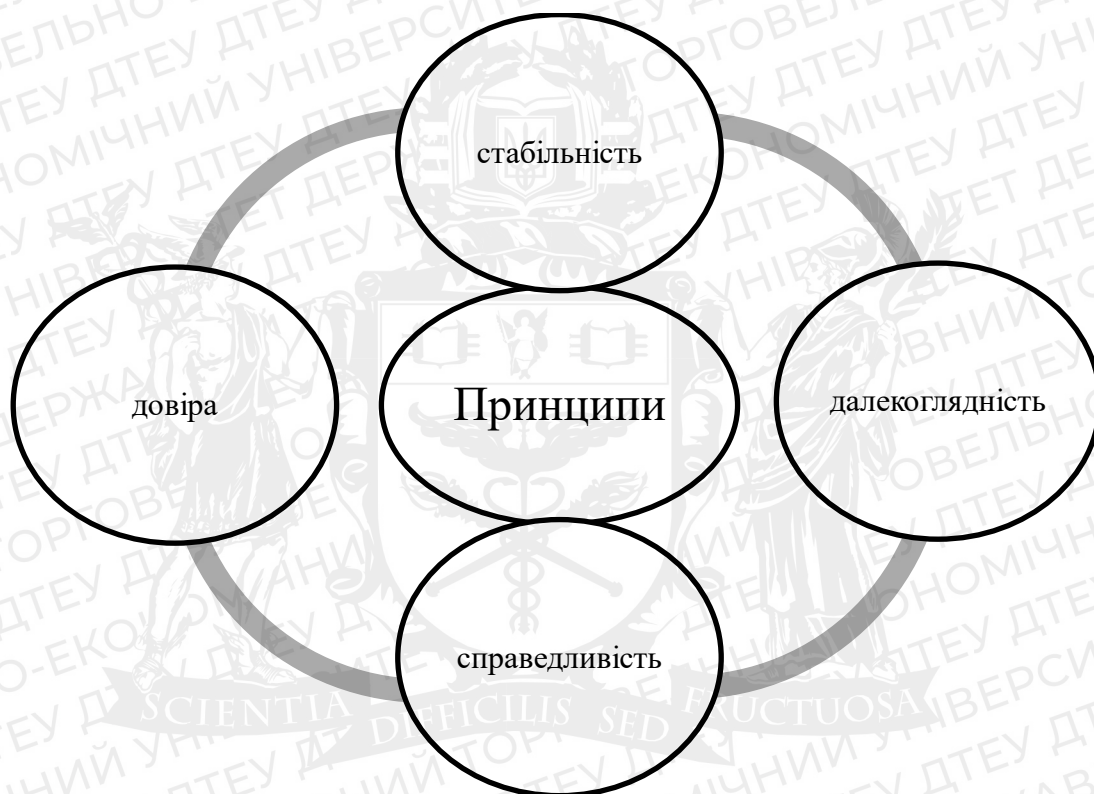


Рис. 1.2. Принципи формування позитивного іміджу органів державної влади

Джерело: розроблено автором

Так, перший принцип – це далекоглядність (стратегічність) центральних органів виконавчої влади характеризує їх здатність запропонувати громадянам перспективні та ефективні програми розв’язання суспільно-політичних та економічних проблем.

Другий принцип – справедливість центральних органів виконавчої влади передусім пов’язується із законністю, відкритістю та прозорістю їх діяльності, а головне із дотриманням чітких етичних та правових стандартів

суспільної життєдіяльності, в протилежному випадку влада ризику виглядати в очах громадськості беззаконною, безвідповідальною і високо корумпованою.

Наступний принцип – стабільність функціонування центральних органів виконавчої влади створює ефект передбачуваності та перспективності процесів реалізації державної політики. Саме стабільність, яка характеризує ефективну реалізацію функцій державного управління є важливою складовою формування рівня довіри до влади з боку громадськості. Від того наскільки влада є стабільною залежить тривалість комунікативного зв'язку влади та громадськості [3].

Довіра до центральних органів виконавчої влади є також принципом формування позитивного іміджу органів влади та може бути досягнута лише за тих умов, якщо остання доводить свою стратегічну спрямованість надавати об'єктивну інформацію громадськості про свої рішення, декларуючи тим самим відкритість та прозорість своїх дій.

Формування позитивного іміджу центральних органів виконавчої влади посідає важливе місце в системі державних пріоритетів. Для цього існують об'єктивні причини: по-перше, бурхливий розвиток інформаційно-комунікативних технологій, які гранично розширили межі іміджевого впливу державного апарату; по-друге, чітке усвідомлення органами державної влади тієї важливої ролі, яку відіграє зважена іміджева політика в забезпеченні ефективності державної політики та реалізації національного інтересу [7, с. 6].

На підставі проведеного аналізу літератури з проблематики можна визначити наступні проблеми формування іміджу центральних органів виконавчої влади

По-перше, відсутність єдиної Концепції формування іміджу центральних органів виконавчої влади. Існує безліч нормативно-правових актів України, які декларують принципи прозорості та відкритості влади через посилення ролі громадськості при прийнятті управлінських рішень. Зокрема, це закони України «Про інформацію», «Про звернення громадян», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», «Про доступ до публічної інформації»,

«Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» та ін. Водночас зазначені нормативно-правові акти не сприяють формуванню позитивного іміджу центральних органів виконавчої влади.

По-друге, фрагментарність державної інформаційної політики, у тому числі, формування зв'язків з громадськістю. Нормативно-правові акти, що формують державну інформаційну політику, лише в деяких аспектах розвивають інформаційне поле щодо діяльності центральних органів виконавчої влади, однак не впливають на ефективне формування іміджу цих органів.

По-третє, відсутність довіри населення до інституцій влади та державних службовців. Образ державного службовця є важливою складовою у формуванні іміджу центральних органів виконавчої влади. Формування іміджу державного службовця ускладнюється тим, що в Україні довгий час не існувало власної державно-управлінської системи, а створена після проголошення незалежності система державного управління перебуває у стані постійних змін та трансформацій. Крім того, як продемонстрував проведений аналіз, у населення склалося негативне ставлення до чиновників, а також державних інституцій.

По-четверте, негативні прояви в системі державного управління, такі як: непрофесійність, корупція, протекціонізм, непрозорість прийняття управлінських рішень, негативно впливає на формування іміджу центральних органів виконавчої влади.

По-п'яте, відсутність комплексної програми владних структур щодо формування конструктивних зв'язків з громадськістю та врахування думки населення України під час прийняття та реалізації важливих управлінських рішень.

По-шосте, недосконала співпраця владних структур з засобами масової комунікації (ЗМК), які висвітлюють діяльність центральних органів виконавчої влади. Слід врахувати налагодження та постійний зв'язок з центральними органами виконавчої влади під час розробки Концепції формування іміджу центральних органів виконавчої влади. Крім того: ЗМК уособлюють собою фактично «четвертою владою» та мають досить велику довіру населення; ЗМК

являють собою так званого посередника між центральними органами виконавчої влади та населенням країни; ЗМК фактично через свої інформаційні повідомлення змушують центральні органи виконавчої влади звернути на свою діяльність та результати прийнятих рішень.

По-сьоме, потребує прийняття Етичного кодексу державного службовців та посадової особи місцевого самоврядування з метою формування позитивного іміджу зазначених осіб. У зазначеному Кодексі слід зазначити не тільки обмеження поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, а також їх звітування перед громадськістю за свою діяльність, що налагодить співпрацю між центральними органами виконавчої влади та громадськими інституціями.

З метою формування позитивного іміджу центральних органів виконавчої влади потрібно, щоб державна політика знаходила підтримку розуміння в суспільстві через планову діяльність органів державної влади з громадянами, інститутами громадянського суспільства. [9, с. 22].

До основних принципів формування позитивного іміджу центральних органів виконавчої влади належать: стратегічність, справедливість, стабільність, довіра.

Автором були виділені проблеми формування іміджу центральних органів виконавчої влади. До таких проблем слід віднести наступні: відсутність єдиної Концепції формування іміджу центральних органів виконавчої влади; фрагментарність державної інформаційної політики; відсутність довіри населення до інституцій влади та державних службовців; негативні прояви в системі державного управління, такі як: непрофесійність, корупція, протекціонізм, непрозорість прийняття управлінських рішень; відсутність комплексної програми владних структур щодо формування конструктивних зв'язків з громадськістю та врахування думки населення України під час прийняття та реалізації важливих управлінських рішень; недосконала співпраця владних структур з засобами масової комунікації; відсутність Етичного кодексу державного службовців та посадової особи місцевого самоврядування. [2, с. 29].

РОЗДІЛ 2

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ОСТЕРСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1. Загальні принципи та рекомендації механізму формування іміджу Остерської міської ради

Нині постала надзвичайно складна проблема реформування місцевого публічного управління, назріла потреба вдосконалення форм, механізмів та методів його здійснення, подальшого вдосконалення вимагає функціонування органів місцевого самоврядування. Важливість зазначених процесів обумовлена тим, що саме місцеве самоврядування в Україні виступає вагомою складовою механізму втілення прав людини на місцевому рівні. Саме у цьому полі має місце найбільш ефективна взаємодія – постійна співпраця у розв'язанні як значущих, так і повсякденних питань на умовах відкритості і прозорості як з боку органів публічної влади на місцях, так і громадськості. Результатом такої налагодженої взаємодії є взаємовплив між місцевою владою і громадою, завдяки чому стає можливим налагодження контролю громадськості за діяльністю органів місцевого самоврядування. Слід зауважити, що при взаємодії (на відміну від поняття «зв'язків з громадськістю») органи місцевого самоврядування віднаходить консенсус у відносинах і вживає для цього різні форми і механізми. У згаданому процесі мають бути зацікавлені усі сторони, але для реалізації ефективної взаємодії ініціатива має надходити з боку органів місцевого самоврядування. Саме у цьому разі буде вживатися поняття «залучення громадськості», коли публічна влада реалізує певні кроки у напрямку, щоб жителі громади брали активну участь у спільному з представницькими органами місцевої влади вирішенні питань та у процесі прийняття рішень в цілому. Тобто «участь громадськості» є результатом процесу «залучення».

Формування позитивного іміджу та високої репутації органу місцевого самоврядування – довготривалий та складний процес, який є однією з ключових складових забезпечення надійності та ефективності функціонування територіальної громади. Тому, формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування є одним із пріоритетних завдань сучасного публічного управління.

Діяльність Остерської міської ради повинна бути спрямована на попередження конфлікту з громадськістю. Для завоювання ресурсу довіри, міська рада у своїх діях повинна орієнтуватися на такі характеристики: регулярність (впорядкованість, підпорядкування законам і нормам); обґрунтованість (пояснення, аргументація власних дій); ефективність (компетентність, дисципліна, власне ефективність), моральність (чесність, моральна відповідальність).

Одним із провідних принципів діяльності Остерської міської ради має стати принцип прозорості. Відповідно до цього принципу, діяльність органу місцевого самоврядування, фінансована з публічних коштів, має носити відкритий характер; ефективно інформувати мешканців про принципи свого функціонування; оперативно доносити зацікавленим громадянам інформацію, яка стосується важливих для громадськості справ. Втілення принципу прозорості передбачає створення інформаційного сервісу Остерської міської ради. Обов'язковою умовою його реалізації є опрацювання інформаційного сервісу територіальної громади та опрацювання довідника послуг.

Мета запровадження принципу співучасті (участі громадян) – підвищення свідомості місцевого населення у сфері етики в громадському житті та підтримки важливих для території громадських ініціатив.

Принцип передбачуваності діяльності Остерської міської ради має забезпечувати плановий і передбачуваний спосіб функціонування органів місцевого самоврядування. Одним із дієвих механізмів втілення цього принципу, є розробка стратегії розвитку, при активній участі громадськості з опорою на стратегічні плани розвитку ТГ.

Принцип професійності посадових осіб Остерської міської ради передбачає здатність компетентних осіб самоврядного органу ефективно використовувати ресурси Остерської територіальної громади (фінансові, політичні, матеріальні, технічні) для реалізації громадських завдань та кращого обслуговування мешканців ТГ. Для виконання поставлених задач потрібні професіонали, основною вимогою до яких, є «професійна компетентність – одна з найважливіших сторін культури спеціаліста, міра професіоналізму працівника, яка визначає ділову надійність, здатність успішно й безпомилково здійснювати конкретну діяльність як у звичайних умовах, так і в екстремальних, нестандартних ситуаціях» [19, с. 52]. Тому для забезпечення принципу професійності необхідно використовувати чітку систему набору і оцінювання кадрів, спираючись на критерії професійності. Важливо розробити систему безперервного навчання та підвищення кваліфікації посадових осіб Остерської міської ради.

Найбільш актуальний нині стає інформаційний механізм взаємодії Остерської міської ради та Остерської територіальної громади, який суттєво сприяє підвищенню поінформованості жителів ТГ. Сьогодні вкрай необхідним стало отримання оперативної та достовірної інформації. Зміни суспільно-політичної формації спричинили перетворення в різних сферах життєдіяльності Остерської громади. Особливістю сьогодення, коли відбуваються демократичні перетворення, є актуалізація інформаційних процесів, актуалізується проблема залучення до активної участі в процесі державотворення усіх верств населення.

Сьогодні інформаційний механізм взаємодії Остерської міської ради з громадськістю ТГ передбачає цілу низку заходів, які відображено на рис. 2.1.

Корисним є запозичення зарубіжного досвіду механізму формування іміджу органів місцевого самоврядування. Так, сьогодні у Польщі принципи належного врядування впроваджені у діяльність усіх органів місцевої влади та показують свою ефективність. Наприклад, громадянин, що має певні питання до посадових осіб органів місцевого самоврядування, записується через спеціальний автомат у чергу та отримавши талон з указаним часом прийому отримує очікувану адміністративну послугу. Свою думку щодо якості надання йому послуги певним службовцем він

висловлює через анкету чи у будь-який інший спосіб. Дана інформація відвідувачів акумулюється і стає відомою широкому загалу. На підставі цієї інформації оцінюється праця кожного конкретного працівника [1, с. 139].



Рис. 2.1. Заходи по реалізації інформаційного механізму взаємодії Остерської міської ради з громадськістю

Джерело: Складено автором за [23].

Успішне впровадження польських реформ значною мірою завдячувало чіткому розподілу повноважень та компетенцій у цьому питанні між парламентом, урядом, експертами та неурядовими організаціями, які виступали як єдиний «штаб реформ» [1, с. 139].

Отже, чітке та системне дотримання усіх розглянутих заходів різних механізмів дасть змогу покращити взаємозв'язок Остерської міської ради з громадськістю Остерської ТГ для формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування.

2.2. Шляхи удосконалення механізму формування іміджу Остерської міської ради

У сучасних умовах подальшого вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні постала надзвичайно складна проблема реформування місцевого управління, вдосконалення форм, механізмів та методів його здійснення. Важливість цього процесу обумовлена тим, що саме місцеве самоврядування є важливою складовою механізму реалізації прав людини на місцевому рівні. Саме тут відбувається найбільш ефективна взаємодія – постійна співпраця у вирішенні як значних, так і повсякденних питань на умовах незаперечної відкритості і прозорості з обох сторін. У результаті такої взаємодії відбувається і взаємовплив. Завдяки цьому процесу між владою і громадою стає можливим здійснення контролю громадськості за діяльністю органу місцевої влади. Тобто при взаємодії на відміну від поняття «зв'язків з громадськістю» влада шукає консенсус у відносинах і застосовує для цього різноманітні форми і механізми. У цьому процесі мають бути зацікавлені обидві сторони, але для здійснення ефективної взаємодії ініціатива має надходити з боку влади. Саме тоді і застосовуються поняття «залучення громадськості», коли влада здійснює певні кроки для того, щоб населення брало участь у спільному з нею вирішенні питань та у процесі прийняття рішень в цілому. Тобто «участь громадськості» є результатом процесу «залучення».

У популяризації діяльності голови та міської влади можна визначати, що задіяні сучасні інструменти іміджології.

- комунікативні заходи;
- інформаційні бюлетені;
- медіа, у тому числі прес-конференції, передачі на телебаченні, радіо;
- офіційні веб-сайти;
- фокус-групи;
- громадські слухання;
- зустрічі з громадськістю;

- соціальний моніторинг;
- соціальні засоби комунікації, наприклад, Ютуб, Фейсбук, Телеграм;
- робота консультативно-дорадчих органів;
- створення робочих та експертних груп, консультаційних порталів, інших платформ для спілкування, до яких постійно долучатимуться експерти;
- використання досягнень технологій Е-урядування;
- громадська просвіта.

Важливим елементом формування позитивного образу міської влади є своєчасне інформування навіть проміжних отриманих результатів від спільних напрацювань представників влади, експертів, громадськості. Ці фактори впливають на підвищення активності громадськості, і постійного почуття відповідальності за прийняті рішення з боку влади.

Розділимо всі повідомлення на дві категорії: ті, що формують образ та імідж місцевої влади загалом, та створюють позитивний імідж міського голови Остерської міської ради Мисливця Л.О.

Завдяки взаємодії з громадськістю досягається порозуміння між органом місцевого самоврядування та жителями Остерської територіальної громади.

Для виконання комунікативної функції створено комунікативні канали, за допомогою яких відбувається обмін інформацією.

Якщо аналізувати наповнення контентом Фейсбук сторінки ІМР, то він щодня оновлюється, жодним чином не повторюється з інформацією на офіційному сайті, кількість підписників (10670) є значною, щоб стверджувати, що сторінка Фейсбуку не може замінити джерело інформації, яке подається на офіційному сайті (рис.2.3).

Діяльність Остерської міської ради відбувається під постійним контролем громадськості, про що свідчать публікації суспільної думки на різних медіаплатформах, як прихильних до влади, так і опозиційних. За допомогою активістів є можливість спостерігати за динамікою суспільних настроїв.

Інформування громадськості відбувається постійно, оперативно. Інформація носить актуальний характер, залучаючи до висвітлення різні канали: радіо, телебачення, газети, соціальні мережі, офіційний сайт.

Розуміючи важливість відповідального ставлення до наповнення контенту, повідомлення є грамотними, наповненими змісту, з використанням деталізованих роз'яснень, що є позитивним у розумінні інформації різними категоріями населення.

Виконуючи функцію відображення дійсності, як міський голова особисто, так і ІМР в цілому вдається до прямих трансляцій з проведення нарад, засідань робочих груп, публічних обговорень. Це дає громадянам відчувати постійну присутність та «онлайн» участь у процесах творення територіальної громади.

Вивчення діяльності Остерської міської ради у розрізі системи зв'язків з громадськістю та формування іміджу – особистісного, корпоративного, дає можливість стверджувати, що вміння співпрацювати з громадськістю, вести постійний діалог, впливає на формування позитивного іміджу та на зміну уявлення про орган місцевого самоврядування – з негативного ставлення на позитивне.

Публічна відкритість діяльності Остерського міського голови Леоніда Мислиця, регулярні прямі трансляції засідань комісій, виконавчого комітету, засідань сесій Остерської міської ради, публічне обговорення поточних питань доводить про прагнення працівників апарату працювати на позитивний імідж місцевої влади загалом, міського голови зокрема. Прозорість прийняття рішень із залученням до участі забезпечує ефективне управління Остерською об'єднаною територіальною громадою.

Використання такого інструменту іміджології як візуалізація позитивно впливає на формування іміджу міського голови як чинника легітимізації державної влади. Проте, варто відзначити, що заходи передбачені планом є незначною частиною щоденної роботи міського голови Леоніда Мисливця щодня з керівниками структурних підрозділів, управлінь, відділів проводить зустрічі, наради, вирішує поточні нагальні питання життя територіальної громади.

На рівні взаємодії орган місцевого самоврядування – громада існують певні особливості для реалізації взаємозв'язку залежно від розвитку певної території, в даному випадку району. Політичні, економічні та соціальні обставини впливають на форми здійснення співпраці та використання відповідних інструментів. Настрої населення, концепції функціонування громадських організацій, усі зміни, що відбуваються у районі обов'язково мають відобразитися на стратегії та тактиці управлінської діяльності органу місцевої влади, в даному випадку районної ради. Тому сформовано чіткий механізм владно – громадської взаємодії на рівні району (рис. 2.2).

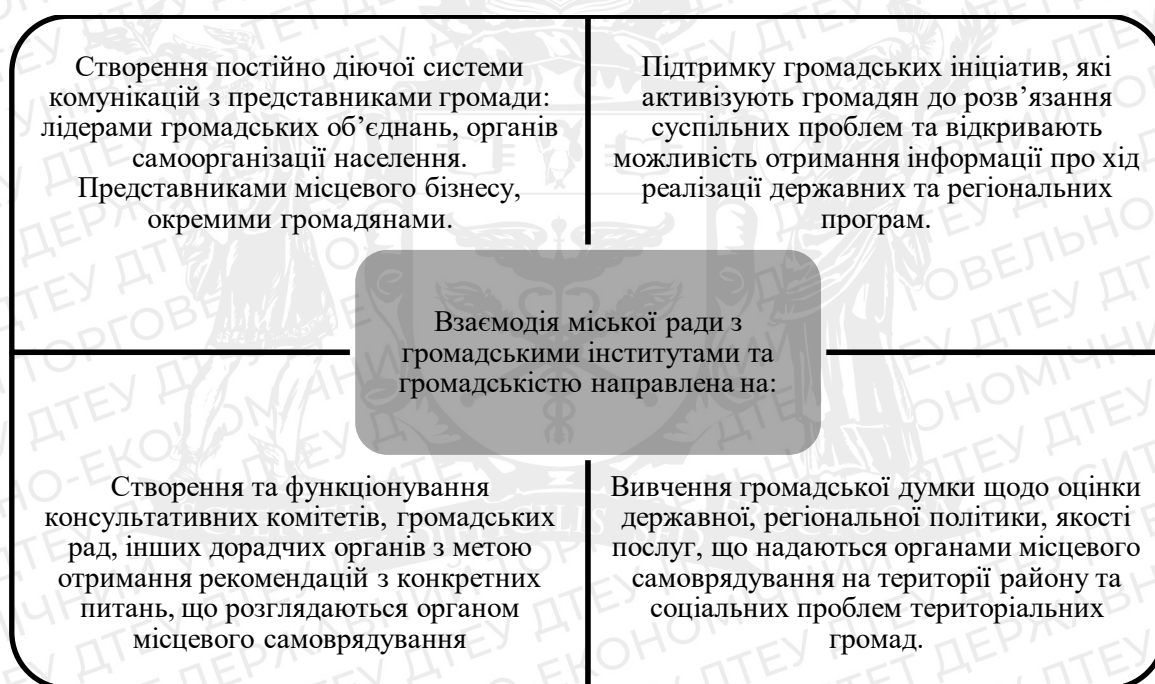


Рис.2.2. Напрямки дії владно-громадської взаємодії на рівні міста

Джерело: розроблено автором на основі [17]

Механізми співпраці членів громади і органу місцевого самоврядування для формування іміджу – це: нормативно-правовий, соціальний, економічний та інформаційний [31].

Для удосконалення діяльності Остерської міської ради направленої на формування свого позитивного іміджу, розглянемо детально запропоновані механізми.

Нормативно-правовий механізм взаємодії включає нормативно-правові документи різної юридичної сили, які стосуються спільної діяльності органу місцевого самоврядування та громадськості і можливість користуватися ними на практиці. Тут існує надзвичайно велика прогалина у законотворчій державній діяльності, адже процеси проведення місцевого референдуму, зборів громадян за місцем проживання, громадських слухань, місцевих ініціатив регулюються на рівні громади, а саме її статутом та окремими положеннями. Багато років відсутні законодавчі і правові механізми реалізації конституційних положень про місцевий референдум. Закон України «Про всеукраїнський та місцеві референдуми» втратив чинність 28 листопада 2012 року, хоч і до того часу його положення стосовно місцевих референдумів нереально було застосувати на практиці. Постанова КМУ «Про затвердження Положення про загальні збори громадян за місцем проживання в Україні» датована ще 17 грудням 1993 року. За 26 років її дії неодноразово змінилася не лише система влади, але й менталітет і свідомість громадян. Поняття ж «місцевих ініціатив» дуже вузько висвітлено в Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» і окремих роз'яснень законодавчих актів вищої юридичної сили немає. Відсутність чітких регламентованих норм нормативно-правового механізму значно звужує можливості взаємодії органу місцевого самоврядування з громадськістю.

Інший механізм взаємодії – соціальний: соціальне партнерство, соціальний контракт. Демократична держава не повинна здійснювати соціальне управління в усіх без винятку сферах суспільних відносин. Частину своїх повноважень вона делегує місцевим органам влади, які в свою чергу можуть «поділитися» ними з громадськими об'єднаннями. Деякі громадські організації, які довели свою ефективність, набули чинного авторитету в громаді можуть залучати до свого фінансування бюджетні джерела – кошти районних служб. По суті, органи місцевого самоврядування виступають як ініціатори соціального замовлення, а громадські організації, що за результатами конкурсу уклали 43 відповідні контракти, є виконавцями. Це можна охарактеризувати як запровадження системи соціального контракту.

Станом на момент дослідження, аналізуючи діяльність громадських об'єднань, констатую, що становлення у районі третього сектору як основного суб'єкта громадської ініціативи відбулося. Його складові в окремих напрямках діяльності справляють відчутний вплив на державні інституції щодо представлення інтересів та захисту законних прав громадян. Вони вступають у взаємовідносини з місцевою владою як організована сила узагальнення інтересів окремої категорії жителів району. Кожна з таких організацій зацікавлена в тому, щоб налагодити партнерські взаємовідносини з усіма організаціями, установами, насамперед органами місцевого самоврядування. Існує проблема, що на початковому етапі діяльності громадські організації стикаються з байдужістю та несприйняттям. Як окремого партнера з боку органів місцевого самоврядування. Така поведінка з боку місцевого органу влади є неприйнятною і негативно впливає на формування їх іміджу.

З боку Остерської міської ради є всестороння підтримка громадських об'єднань, яка представлена на рис. 2.3.



Рис. 2.3. Види надання підтримки громадським організаціям, що функціонують на теренах Остерської міської ради.

Джерело: складено автором

Протягом останніх 5 років районною радою було розглянуто біля 10 питань, які так чи інакше стосуються функціонування громадянських інститутів у місті.

Найбільш актуальний в умовах сьогодення – це інформаційний механізм взаємодії органу місцевого самоврядування та територіальної громади, який сприяє підвищенню поінформованості громадян. Тепер стало вкрай необхідним отримувати оперативну та достовірну інформацію. У зв'язку зі змінами суспільно – політичної формації сталися перетворення в різних сферах життєдіяльності громад. Особливістю суспільства перехідного періоду в ході здійснення демократичних перетворень є актуалізація інформаційних процесів. Залучення до активної участі в процесі державотворення широких верств населення.

Інформаційний механізм взаємодії Остерської міської ради з громадськістю району представлений лише головним спеціалістом з інформаційної діяльності в Загально-господарському відділі Остерської міської ради. А розвиток цього напрямку діяльності для покращення іміджу має передбачати цілу низку заходів (рис. 2.4).

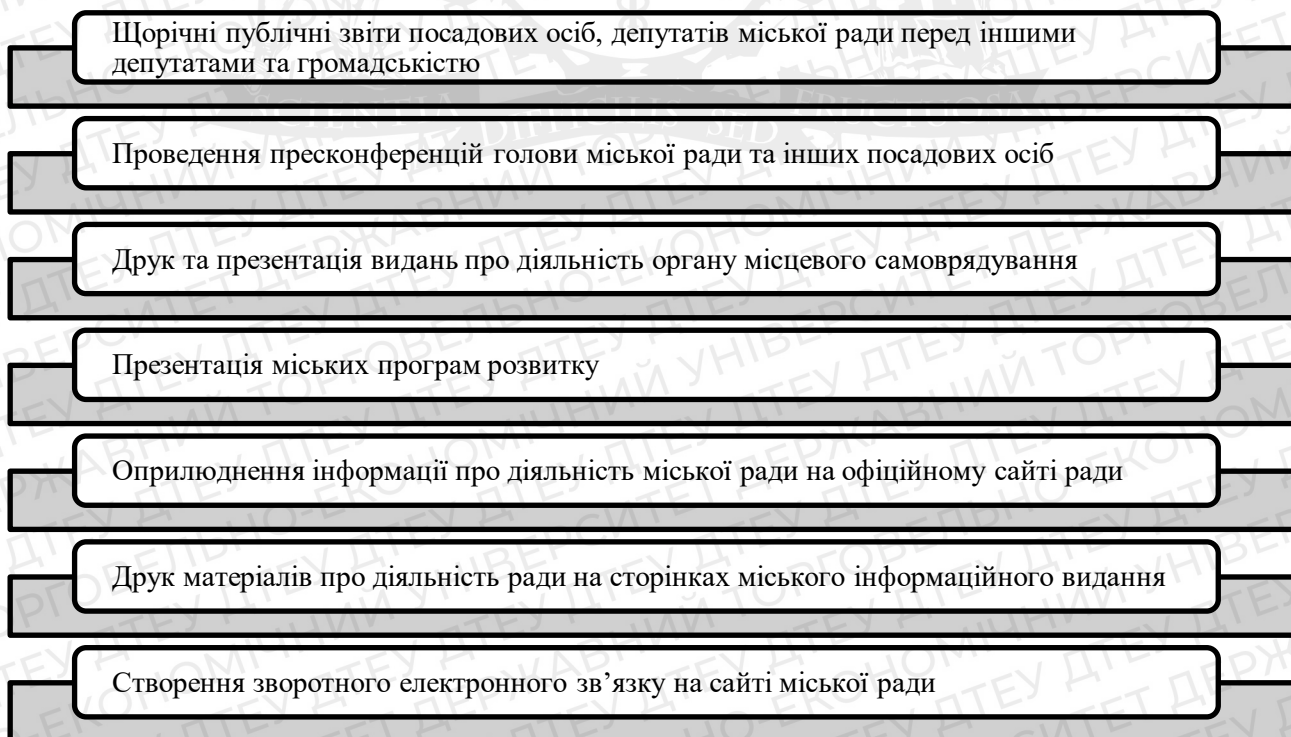


Рис. 2.4. Заходи по реалізації та удосконаленню інформаційного механізму взаємодії Остерської міської ради з громадськістю

Джерело: складено автором

Таким чином, чітке та системне дотримання усіх розглянутих заходів різних запропонованих механізмів дозволить покращити взаємозв'язок органу місцевого самоврядування з громадськістю задля формування позитивного іміджу першого.

Проаналізувавши все вищевикладене можна визначити такі шляхи удосконалення механізму формування іміджу Остерської міської ради (табл. 2.1)

Таблиця 2.1

Шляхи удосконалення механізму формування іміджу Остерської міської ради

Шляхи удосконалення	Заходи удосконалення	Очікувані результати
Вимір, оцінка й інтерпретація думок, позицій різних соціальних груп населення	Розробка, реалізація й оцінка результатів програм по завоюванню суспільного розуміння і схвалення.	Результативність
Соціальні засоби комунікації	Впровадження використання та цифрових технологій	Технологічна обізнаність населення
Впровадження Е-урядування в практику міської ради	Розвиток сучасних сучасних електронних форм взаємодії	Спосіб організації публічного управління дозволяє суттєво підвищити якість публічно-управлінських послуг.

Джерело: узагальнено автором

Отже, служби зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування є важливою ланкою у діяльності органу влади. Використання сучасних технологій, удосконалення механізмів впровадження та реалізації саме інформаційної взаємодії органу влади з представниками громадськості, побудова відкритих, чесних відносин між представниками органу місцевого самоврядування та громадськістю дасть можливість досягати вищої ефективності у своїй діяльності, формувати імідж органу влади, який свою діяльність спрямовує на розвиток територіальної громади та держави.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Механізм формування іміджу органів місцевого самоврядування є сукупністю елементів, які застосовуються для реалізації певних дій, досягнення поставлених завдань. У складі механізму формування іміджу органу місцевого самоврядування виділено такі основні підсистеми: організаційно-правова; кадрова підсистема; комунікаційна підсистема.

2. Робота з формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування має велике значення для ефективного розвитку об'єднаної територіальної громади та поліпшення якості життя її жителів. Досягти сталого позитивного іміджу Остерської міської ради на практиці дозволяє вміле застосування органом комунікативних стратегій, різних тактик, вкладених у формування певної думки в населення Остерської територіальної громади й у ЗМІ. Серед них можуть бути використані тактики інформування, опозиціонування, акцентування позитивної інформації, визнання існуючих проблем та вказівки на їх вирішення. Основною проблемою формування позитивного іміджу Остерської міської ради є стереотип сприйняття з боку населення.

3. В сучасних умовах динамічного розвитку інформаційних технологій органи місцевого самоврядування мають широко впроваджувати в свою роботу досягнення ІКТ. Особливої актуальності набуває впровадження механізмів електронного урядування, яке в першу чергу покликане забезпечити відкритість та прозорість діяльності органів публічної влади на місцях, підвищити довіру громадян до влади та забезпечити більш ефективне і менш витратне адміністрування. Формування іміджу Остерської міської ради передбачає втілення низки технологій і комплексу технік, які об'єднані в цілісний управлінський цикл, за допомогою яких реалізується планомірна діяльність з позиціонування органу місцевого самоврядування у суспільстві; кінцевою метою такого позиціонування і є позитивний імідж Остерської міської ради, зростання її

авторитету серед жителів громади та встановлення статусу престижності для більшості контактів з органом місцевого самоврядування.

4. Шляхами удосконалення механізму формування іміджу Остерської міської ради є: формування цілісної системи інформування населення Остерської територіальної громади про функціонування органу місцевого самоврядування; залучення громадськості і реальне врахування думки громади на стадіях підготовки, прийняття і реалізації рішень органу місцевого самоврядування; зростання громадянської активності громадськості, залучення жителів громади в процес вирішення важливих питань громади, широке обговорення прийнятих нормативних документів; двосторонній діалог між громадою і місцевою владою є основою демократичних управлінських відносин і досягнення справедливості в соціально-економічному житті Остерської громади. Цей діалог має стати одним із ключових критеріїв оцінки якості управлінської культури, іміджу Остерської міської ради, довіри жителів громади до органу місцевого самоврядування, реальним індикатором формування в нашій державі активного громадянського суспільства і демократичних засад державотворення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук М. Т., Андрійчук Т. С. Взаємодія мас-медіа та органів державної влади : навчальний посібник. Київ, 2018. 114 с.
2. Баймуратов М. М. Децентралізація повноважень публічної влади в Польщі як засіб формування компетенції місцевого самоврядування: досвід для України / М. М. Баймуратов // Вісник Маріупольського державного університету. Серія: Право. – 2014. – Вип. 7. – С. 138-147.
3. Бич М. Теоретичні основи механізму формування іміджу органу місцевого самоврядування. *Актуальні проблеми економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі* : матеріали доп. VI наук.-практ. конф. студ. та молод. вчених з міжнар. участю [Тернопіль, 28 жовт. 2021 р.] / редкол. :Л. Р. Галько, В. Т. Дудар, С. П. Крамарчук [та ін.] ; відп. за вип. В. М. Островецьков. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. С. 27-30.
4. Василенко Л., Добровінський М. Децентралізація та реформа місцевого самоврядування. *Адміністративне право і процес*. 2017. № 3. С. 123–126.
5. Воронков В. Г. Інформаційно-комунікаційний менеджмент: навчально- методичний посібник. Запоріжжя : ЗДІА, 2018. 158 с.
6. Гаман Т. В. Роль і значення зв'язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади / Т. В. Гаман, О. А. Андрійчук. // Університетські наукові записки. – 2011. – С. 408–416.
7. Глущенко К. Сучасні механізми формування іміджу центральних органів виконавчої влади: теоретико-методологічний аспект. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 14. С. 70–74.
8. Дніпров О. С. Електронне урядування на місцевому рівні: поняття, принципи та передумови. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2018. Вип. 1. Т. 1. С. 149–153.
9. Електронне урядування : підручник / [авт. кол. : В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін.] ; за заг. ред. проф. Ю. В.

Ковбасюка ; [наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка]. Київ : НАДУ, 2014. 352 с.

10. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. : у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Частина 2: Електронне урядування: основи та стратегії реалізації. – Київ : ФОП Москаленко О.М., 2017. 72 с.

11. Інформаційна діяльність органів влади. URL: <http://ukr.vipreshebnik.ru/inform/561-informatsijna-diyalnist-organiv-vladi.html> .

12. Коновал В. О. Методологічні засади електронного урядування на місцевому рівні: поняття, принципи, моделі та передумови. *Теорія та практика державного управління*. 2016. Вип. 2. С. 65–72.

13. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96 р. у редакції від 30.09.2021 р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96<%D0%B2%D1%80>.

14. Корнева О. В. Інституційні інновації в організації місцевого управління в Україні в умовах реформи децентралізації. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2017. Спецвипуск, ч. 2. С. 24–26.

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

16. Луценко П. П. Особливості становлення інституту місцевого самоврядування в європейських країнах. *Теорія та практика державного управління*. 2017. Вип. 4 (51). С. 153-162.

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

18. Мацокін А. Електронне урядування: механізм застосування у діяльності ОМС. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2017/november/issue-11/article-32046.html>.

19. Місцеве самоврядування в умовах децентралізації повноважень: навч. посіб. / [А. П. Лелеченко, О. І. Васильєва, В. С. Куйбіда, А. Ф. Ткачук]. Київ, 2017. 110 с.
20. Про інформацію : Закон України від 02.10.92 р. № 2657-XII URL: zakon.rada.gov.ua/go/2657-12.
21. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=280%2F97-%E2%F0>. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 № 333-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#n8>.
22. Про службу в органах місцевого самоврядування : Закон України від 07.06.2001 № 2493-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14> 21. Про статус депутатів місцевих рад: закон України від 11.07.2002 № 93- IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93-15>
21. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядженні Кабінету Міністрів України від 20.09.17 р. № 649-р URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/250287124>.
24. Солових Є.М. Зовнішнє середовище як одна зі складових формування іміджу органу місцевого самоврядування. *Актуальні проблеми політики*. 2015. Вип. 55. С. 187–196.
25. Стельмашук Л. Зміна іміджу органів місцевого самоврядування як засіб посилення їх відкритості. *Розвиток регіонів та громад в умовах адміністративно-територіальної реформи : перспективи та загрози* : Дев'яті регіональні та муніципальні читання : зб. матеріалів доп. Міжнар. наук.-практ. конф. [м. Тернопіль-Вишнівець, 20-21 жовт. 2015 р.] / редкол. М. М. Шкільняк, А. Ф. Мельник, Г. Л. Монастирський [та ін.] ; відп. за вип. М. М. Шкільняк. Тернопіль : ТНЕУ, 2015. С. 258–262.

26. Пономарьов С. П. Органи місцевого самоврядування як суб'єкти забезпечення безпеки і оборони України. *Вісник Кримінологічної асоціації України*. 2018. № 1 (18). С. 174–182.

27. Регламент роботи Остерської міської ради восьмого скликання, затверджений рішенням першого пленарного засідання другої сесії Остерської міської ради восьмого скликання від 18 лютого 2021 року №01-01-02/VIII. URL: <https://osterska-gromada.gov.ua/pasport-gromadi-10-59-33-13-06-2021/>

28. Трофімцова Ю. В. Правові аспекти інформаційної діяльності органів місцевого самоврядування в Україні. *Право і суспільство*. 2017. № 5. С. 146–151.

29. Щербак Н.В. Формування позитивного іміджу органів державної влади та органів місцевого самоврядування в умовах модернізації публічного управління в Україні. *Право та державне управління*. 2016. №1. С. 94–99.

30. Чечель О. Імідж органу влади: проблеми формування. *Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України*. 2018. № 2. С. 78–86.

31. Avhustyn R., Demkiv I., Kotys N. Modeling the assessment of the probability of shadowing and spread of corruption in the social system and the sphere of public services Conference Proceedings Advanced Computer Information Technologies. Cheske Budejovice, Czech Republic, June 5-7, 2019, S.388-392. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8780106>

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Бондаренко Каріна Ігорівна, повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Механізм формування іміджу органу місцевого самоврядування» не міститься елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному варіантах.

Електронна версія моєї роботи ідентична з друкованою.

«06» травня 2022 року



(підпис)

Згода

Я, Бондаренко Каріна Ігорівна, цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему: «Механізм формування іміджу органу місцевого самоврядування» несу повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я підтверджую, що у роботі не міститься державної таємниці або інформації для службового користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний депозитарій Державного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

«06» травня 2022 року
К.І.)



(Бондаренко

Підпис

Прізвище, ініціали

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу
Бондаренко Каріни Ігорівни на тему:
"Механізм формування іміджу органу місцевого самоврядування"
виконаної на здобуття ОС "Бакалавр"
за спеціальністю 281 "Публічне управління та адміністрування"
у Державному торговельно-економічному університеті

Представлена на рецензію випускна кваліфікаційна робота носить актуальний характер, вирізняється своєчасністю, оскільки присвячена питанням механізму формування іміджу органів місцевого самоврядування, на прикладі Остерської міської ради, яка є прикладом успішного механізму формування іміджу.

У процесі аналізу автором використовувалися загальнонаукові методичні прийоми – метод синтезу, аналізу наукової літератури, конкретизація, формалізація, графічні методи, які дали змогу отримати уявлення про досліджуваний об'єкт і водночас показати його складові.

Метою дослідження є вивчення досвіду формування іміджу Остерської міської ради та обґрунтування шляхів його удосконалення. Робота складається зі вступу, двох розділів, переліку посилань на використані інформаційні джерела та додатків.

Перший розділ висвітлює питання основи формування іміджу органу місцевого самоврядування.

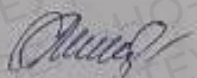
У другому розділі сформульовано загальні принципи та рекомендації стосовно механізму формування іміджу органу місцевого самоврядування на прикладі Остерської міської ради.

Результати проведеного дослідження можуть бути використані Остерською міською радою для підвищення ефективності їх діяльності з формування позитивного іміджу.

Випускна кваліфікаційна робота відповідає вимогам, виконана у повному обсязі і заслуговує на позитивну оцінку, а її автор Бондаренко Каріна Ігорівна на отримання кваліфікації бакалавра відповідно до обраної спеціальності.

Рецензент:

к.е.н., доцент кафедри менеджменту
Державного торговельно-
економічного університету



Ірина МИКОЛАЙЧУК