

К. В. Прытула,
аспірант III курсу спеціальності "Публічне управління та адміністрування",
Державний торговельно-економічний університет
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1831-9856>

DOI: 10.32702/2306-6814.2022.17.155

ПУБЛІЧНІ КОМУНІКАЦІЇ В УМОВАХ КРИЗИ

K. Prytula,
Postgraduate student of the third year of the specialty
"Public Administration", State University of Trade and Economics

CRISIS PUBLIC COMMUNICATIONS

Автором проаналізовано практичне застосування урядових комунікацій в умовах кризи, зокрема, під час пандемії та карантинних обмежень, що були спричинені коронавірусом SARS-CoV-2 на початку 2020 року та інформування населення з початку повномасштабної військової агресії Російської Федерації проти України з лютого 2022 року. Особливу увагу було приділено комунікаційній кампанії Міністерства охорони здоров'я України як центральному органу виконавчої влади України, на який припадає максимальна відповідальність за оперативне та якісне інформування населення щодо стану поширення захворювання. Окреслено важливість розробки та реалізації комунікаційних стратегій в діяльності урядових установ. Також проаналізовано роль соціальних мереж у налагодженні цілодобового оперативного інформування щодо питань здоров'я та безпеки під час війни.

The author analyzed the practical application of governmental communications in crisis situations, in particular during the pandemic and quarantine restrictions caused by the SARS-CoV-2 coronavirus since 2020 and informing the population since the beginning of the full-scale military aggression of the Russian Federation against Ukraine in February 2022. Particular attention was paid to the communication campaign of the Ministry of Health of Ukraine as the central body of the executive power of Ukraine, which is responsible for prompt and high-quality informing of the population about the spread of the disease.

The author captured the attention to the importance of development and adequate performance of the communication strategies in the governmental activity. Some of the results of the research were gained on the basis of the official statement of Ministry of Health of Ukraine on the author's appeal. In the terms of implementation of medical reform that has been started in 2018 and was aimed to transform the system of providing healthcare in Ukraine, effective and fair budgeting on medical services and improvement of healthcare institution throughout the country it was clarified that neither the authority had the communication strategy for the reform nor the particular team responsible for all communications of the Ministry in public sector. Two biggest crisis communication cases of this authority were studied and the reasons of failure and success were indicated. At the same time, it was noticed how during two years the communication of the Ministry have changed and created a strong channel of important and useful information concerning quarantine restrictions and vaccination process launched.

The article also includes author's point of view on the role of social networks in establishing non-stop prompt information on health and security issues during the wartime. The objects of interest were the social media channels that are performing now the function of alarm systems and news reports for most of the population of Ukraine, especially for those who have no access to TV broadcasting or any other classic source of information. The latest sociological researches' results concerning the usage of social media as a source of information and news were analyzed as well.

*Ключові слова: комунікації, державне управління, пандемія, соціальні мережі, взаємодія, воєнний стан.
Key words: communications, public administration, pandemic, social networks, interaction, wartime.*

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Питання важливості налагодження комунікацій між органами влади та громадськістю є предметом дослідження багатьох науковців за останнє десятиліття. Розробка та поступова реалізація комунікаційних стратегій стає невід'ємною частиною планування не тільки приватних компаній, а й державних установ. Однак, на практиці далеко не усі установи вже усвідомили важливість розроблення комунікаційних стратегій з урахуванням кризових комунікацій. Цей аспект, на жаль, часто залишається поза увагою під час планування.

Враховуючи політичні, економічні та екологічні колісання сучасного світу, будь-яка організація має передбачати для себе мінімальне коло ризиків та криз, що можуть зачепити її діяльність. Так, 2020—2022 роки стали важким випробуванням буквально для усього світу — пандемія, спричинена коронавірусом SARS-CoV-2, змусила усіх та кожного змінити свій звичний уклад життя та швидко пристосовуватися до реалій. Україна не стала винятком — перші випадки захворювання були зафіксовані у лютому-березні 2020 року. Це стало чи не найбільшим викликом для системи охорони здоров'я загалом та Міністерства охорони здоров'я України (далі — МОЗ), як головного регулятора даної сфери зокрема. Загострення воєнного конфлікту та перехід до повномасштабного вторгнення Російської Федерації до України теж зумовило нові виклики для функціонування державних органів.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Питання застосування комунікацій та їх роль у державному управлінні досліджувалася такими науковцями як Почепцов Г.Г., Алюшина Н.О., Королько В.Г., Колосок С.В., Дрешпак В.М., Чукуб С.А. та інші. Водночас, на думку автора даної публікації все ще залишається не до кінця дослідженим питання застосування соціальних медіа та неформальних каналів комунікації під час реалізації функцій державного управління.

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є поглиблення теоретичних засад публічних комунікацій між органами державної влади та громадськістю в умовах кризи та розроблення рекомендацій щодо їх вдосконалення в Україні.

Предметом аналізу для даної публікації стала комунікація МОЗ з громадськістю та іншими організаціями і установами з моменту оголошення карантинних обмежень у 2020 році та з урахуванням подій лютого 2022 року, коли в Україні почалося повномасштабне вторгнення Російської Федерації на територію України.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Реформа державного управління, що була затверджена 24 червня 2016 року, змінює фокус роботи міністерств із продукування нормативних актів та управління майном на формування політик у галузях, за які відповідає міністерство. Їх робота концентруватиметься на постійному аналізі проблем і пошуку можливих варіантів їхнього вирішення, виробленні відповідних політик і оцінці ймовірних чи наявних наслідків реалізації цих політик.

Одним з очікуваних результатів даної реформи є прозора, передбачувана та клієнтоорієнтована система державного управління, що спрямована на економічне зростання та сприяння розвитку підприємництва та інвестицій.

В зазначеному контексті надважливу роль відіграє питання комунікації з громадськістю. Для забезпечення ефективного функціонування державних органів і найкращої поінформованості громадян про правила, процедури та проблеми необхідно мати добре налагоджений діалог — комунікацію, яка допомогла б вирішити управлінські завдання та наблизити діяльність українських органів влади до європейських стандартів. Це зумовлює необхідність вдосконалення нормативно-правової бази щодо врегулювання питання застосування різних каналів комунікації та розроблення методичних рекомендацій для державних органів щодо впровадження, оновлення та застосування комунікаційних стратегій.

В. Королько, аналізуючи відомі комунікаційні моделі, визначає комунікацію як двосторонній процес обміну повідомленнями, що ґрунтується на загально визначених поняттях та обумовлюється як змістом взаємовідносин комунікаторів, так і соціальним оточенням. В кожному повідомленні знаходиться інформація, яка має дійти до того, кому вона адресована з метою інформування, інструктування або переконання [6].

Завдання органів влади полягає не тільки у впровадженні політичних та суспільних змін, а й у правильному та доступному донесенні роз'яснень для населен-

ня у потребі та актуальності нововведень. Г. Почепцов стверджував, що "сильна влада має і відповідні сильні комунікації, вона не боїться виходити на населення і має для цього безліч шляхів" [9].

Важливим аспектом налагодження комунікації між органами влади та громадськістю є створення постійних та надійних зв'язків, формування довіри до інформації, яка публікується державним органом. Н. Алюшина зазначає, що проблема комунікації виникає не стільки через повернення довіри, як через функціонування без неї [3].

І. Чаплай стверджує, що зусилля держави мають спрямовуватися на формування у людей довірливого ставлення до своєї діяльності, руйнування стереотипів щодо його бездіяльності, закріплення у людини впевненості в тому, що демократично обрана влада спроможна захистити її від будь-яких порушень її законних прав у процесі комунікації [11].

Правильно побудована, своєчасна та зосереджена на цільових аудиторіях комунікація допомагає не тільки легше впровадити суспільні зміни, а й попередити будь-які маніпуляції та викривлення суспільної думки про реформи.

Медична реформа в Україні стартувала у 2018 році. Це широкий комплекс заходів, спрямованих на створення та запровадження нової моделі фінансування, яка передбачає чіткі та прозорі гарантії держави щодо обсягу безоплатної медичної допомоги, кращий фінансовий захист громадян у випадку хвороби, ефективний та справедливий розподіл публічних коштів та скорочення неформальних платежів, створення стимулів до поліпшення якості надання медичної допомоги населенню державними і комунальними закладами охорони здоров'я [10].

На офіційний запит автора даної публікації восени 2020 року про інформацію до МОЗ було повідомлено, що функції щодо комунікації з громадськістю та засобами масової інформації відповідно до основних завдань, визначених положеннями про структурні підрозділи, розподілено між 3 структурними підрозділами із загальною штатною чисельністю 14 одиниць. Комунікаційна функція для МОЗ є ключовою у процесі впровадження медичної реформи. Водночас було зазначено, що окремої комунікаційної стратегії МОЗ не затверджено, а додаткового бюджету на фінансування, окрім оплати праці штатним працівникам, не передбачено.

Відсутність визначеної комунікаційної стратегії для реалізації даної реформи викликає здивування, оскільки дані соціальні зміни стосуються усіх соціальних груп та можуть створити ускладнення у сприйнятті та адаптації до змін на будь-якому етапі реалізації. Постійна та своєчасна комунікація завжди спрощує втілення глобальних змін та допомагає державним органам відслідковувати рівень задоволення громадян запропонованими змінами.

Щодо висвітлення інформації про поширення та запобігання коронавірусної інфекції COVID-19 у МОЗ повідомили, що діяли за всіма рекомендаціями ВООЗ — інформували населення про наявність "нового" вірусу та шляхи його розповсюдження, запобіжні та профілактичні заходи, також проводилася комунікаційна робота з медичним персоналом.

Водночас, вартим уваги є перший кризовий кейс, з яким Міністерство охорони здоров'я України мало швидко реагувати на виклики. У лютому 2020 року владою було прийнято рішення про евакуацію українців з м. Ухань (провінція Хубей, Китайська Народна Республіка), що був центром спалаху зараження гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 (далі — коронавірусна інфекція COVID-19) та організації обов'язкового проходження 14-денного карантину та обсервації задля уникнення ймовірності поширення захворювання по Україні. На той момент суспільство було мало поінформоване про саме захворювання та способи його лікування (це був абсолютно новий штам вірусу та вакцина ще не була винайдена), однак, інформаційне поле інших країн було переповнене панічними настроями та фіксованими летальними випадками після інфікування.

Після оголошення рішення про евакуацію у багатьох містах України громадськість ініціювала численні протести, а аеропорт Тернополя відмовився прийняти на посадку літак з евакуйованими [1]. Термінове рішення про зміну місця обсервації громадян на с. Нові Санжари (Полтавська область) погіршила ситуацію — масовий протест перетворився у сутичку між активістами, місцевим населенням та працівниками правоохоронних органів.

На кризу терміново відреагували Прем'єр-міністр О.Гончарук та Міністр охорони здоров'я З.Скалецька, які терміново прибули до місця обсервації. Задля заспокоєння громадськості було повідомлено, що міністр охорони здоров'я перебуватиме 14 днів також на обсервації із евакуйованими.

Даний кейс можна оцінити як абсолютно не успішний з точки зору кризових комунікацій, оскільки профільним міністерством не було проведено відповідну інформаційно-роз'яснювальну роботу з громадськістю, що спричинило психологічний тиск як на евакуйованих громадян, так і на місцеве населення, яке бачило в усіх, хто був на карантині, потенційну загрозу для свого життя та здоров'я.

Вже через два тижні усі громадяни, що перебували на карантині, були випущені, а за збігом обставин Прем'єр-міністр О.Гончарук та кілька міністрів, в тому числі Міністр охорони здоров'я З. Скалецька, були звільнені.

Подальші комунікаційні кроки МОЗ щодо інформування населення про ризики та наслідки коронавірусної інфекції COVID-19 стали більш раціональними та послідовними. Як зазначено у відповіді на запит, 24 січня 2020 року МОЗ наказом № 185 "Про заходи щодо недопущення занесення і поширення на території України випадків захворювань спричинених новим коронавірусом, виявленим у місті Ухань (провінція Хубей, Китай)" [8] створено оперативний штаб щодо недопущення занесення і поширення на території України випадків захворювань, спричинених новим коронавірусом.

У співпраці з ВООЗ та Червоним Хрестом було розроблено промо-роліки та візуальні матеріали, які були розміщені на ресурсах МОЗ, на телебаченні, в медичних закладах, в торгових центрах та у громадському транспорті. Крім того було залучено експертів та про-

COVID-19
В УКРАЇНІ

08.05

Всього людей, що захворіли на COVID-19 в Україні:

14 195

Проведено досліджень

загалом

159155

одужали

2706

померли

361



зокрема нових випадків за попередню добу (07 травня):

504

Волонтерська підтримка: Коронавірус_інфо

Рис. 1. Приклад щоденного повідомлення про кількість захворювань на COVID-19 в Україні

фільних фахівців медичної сфери з метою участі у теле— радіо програмах, чи для надання коментарів щодо ситуації. Інформаційні матеріали, інфографіки та відео-ролики соціальної реклами було розміщено в інтернет ресурсах. На офіційному вебсайті МОЗ було створено окрему вкладку-розділ щодо актуальної та важливої інформації щодо стану захворюваності на коронавірусну інфекцію COVID-19 в Україні.

В другому півріччі 2020 року було напрацьовано постійну комунікацію з громадськістю у співпраці з Радою національної безпеки і оборони України, Кабінетом Міністрів України, Офісом Президента України. Було сформовано узгоджену єдину комунікацію щодо опрацювання та висвітлення актуальних питань системи охорони здоров'я, дотримання протиепідемічних норм, впровадження карантинних обмежень та інших питань.

У комунікаційному плануванні МОЗ керується напрацюваннями ВООЗ та кризовими комунікаціями Центру контролю за захворюваннями Сполучених Штатів Америки "CDC's Crisis and Emergency Risk Communication".

На офіційному вебсайті МОЗ було створено окрему сторінку з інформаційним наповненням щодо коронавірусної інфекції COVID-19. <https://moz.gov.ua/koronavirus-2019-ncov> [2]. Також щоденно розміщувалася інформація на офіційних сторінках МОЗ в соціальних мережах Facebook та Telegram (офіційний телеграм-канал Міністерства Коронавірус_інфо (Скорочена назва — @COVID19_Ukraine) (майже 42 тисячі користувачів), та Viber-спільнота "Коронавірус інфо" (3,4 млн підписників станом на березень 2020 року). Було створено Telegram-бот МОЗ із відповідями на найпоширеніші питання про коронавірус @COVID19_Ukraine_Bot. Відповідно до наданої автору публікації відповіді на запит до МОЗ, окремого бюджету на роботу цих засобів

комунікації не передбачено. До інформаційної роботи були залучені волонтери, а між МОЗ та ТОВ "Інститут когнітивного моделювання" і Товариством Червоного Хреста України 31 березня 2020 року був підписаний меморандум про співпрацю щодо комунікацій, пов'язаних з виникненням та поширенням коронавірусної хвороби COVID-19.

Зазначені канали комунікації були швидкими у донесенні інформації до населення та висвітлювали актуальну інформацію щодо статистики захворюваності, кількість одужань та корисну інформацію щодо питань гігієни, а в подальшому — щодо наявних вакцин та точок вакцинації (Рис. 1).

Важливим критерієм був факт, що за допомогою соціальних мереж одним із напрямків інформування населення було надання роз'яснювальної інформації ("розвінчування міфів" та фейкової інформації) про коронавірусну інфекцію. Короткі щоденні повідомлення мали охоплення в кілька сотень тисяч читачів і мали позитив-

ний ефект на населення. Більш детальна інформація та роз'яснення публікувалися на офіційному вебсайті МОЗ. Така форма подання інформації мала максимальний ефект — українці постійно перебували в інформаційному полі щодо стану захворювання, отримували відповіді на найпоширеніші запитання, а відтак рівень занепокоєння та стресу було зменшено, що дозволяло профільним органам та медичним закладам виконувати свою роботу якісно, не витрачаючи зайвого часу на індивідуальну роботу з кожним заявником чи пацієнтом.

Такі комунікаційні заходи, на думку автора, є досить потужним інструментом інформування населення та попередження виникнення кризових ситуацій. Однак, взаємодія з громадськими та міжнародними організаціями не вирішує іншу ключову проблему державної установи, про яку стало відомо з офіційної відповіді МОЗ, а саме — відсутність єдиного структурного підрозділу, який координував би загальну комунікацію установи та був відповідальним за розробку та реалізацію комунікаційної стратегії МОЗ.

Відсутність "головного комунікаційного документа" та чіткої координації сама по собі є ризиком для появи нових причин для кризових комунікацій. Прикладом тому є випадок з опублікуванням переліку держав із значним поширенням коронавірусної інфекції COVID-19. Перелік держав було оприлюднено на офіційному вебсайті МОЗ кілька разів з оновленнями. Зазначений документ був інформацією підвищеного інтересу як для ЗМІ, так і для пересічних громадян. Приводом для інформаційного скандалу та репутаційних втрат МОЗ став той факт, що в зазначеному переліку були вказані не держави, а "країни та території": Західна Сахара, Тайвань (офіційно не визнані Україною як самостійні держави), Реюньйон, Мартиніка (острови та заморські департаменти, що є частинами Франції), острів Мен,

Інформація щодо кількості активних випадків COVID-19 на 100 тис. населення станом на 14 червня 2020 року

Назва країни (ENG)	Назва країни (UKR)	Активні випадки (аб)	Пок. На 100 тис. активних	Населення
Qatar	Катар	23094	822,5	2 807 805
San Marino	Сан-Марино	132	389,1	33 928
Sweden	Швеція	37760	374,0	10 096 321
UK	Великобританія	252798	372,5	67 869 522
USA	США	1170591	353,7	330 912 290
Armenia	Вірменія	10184	343,7	2 962 996
Mongolia	Монголія	99	3,0	3 275 549
Channel Islands	Канал-острови	5	2,9	173 786
Dominica	Домініка	2	2,8	71 978
Sri Lanka	Шрі Ланка	586	2,7	21 409 146
Togo	Йти	226	2,7	8 267 878
Jordan	Йорданія	266	2,6	10 198 205
Malawi	Малаві	458	2,4	19 101 665
Sint Maarten	Сінт Маартен	1	2,3	42 852
Ethiopia	Ефіопія	2616	2,3	114 802 321
Morocco	Марокко	797	2,2	36 888 828

Рис. 2. Витяг з переліку держав із значним поширенням коронавірусної інфекції COVID-19, опублікованому на офіційному вебсайті МОЗ у червні 2020 року

Нормандські острови, Гібралтар та Монсеррат (острови та заморські території Сполученого Королівства Великої Британії і Північної Ірландії). Крім того, деякі території взагалі були зазначені з помилковими назвами: Турки і Кайкос (острови Теркс і Кайкос), Святий Мартін (Французьке володіння Сен-Мартен), Берег Слонової Кістки (назва африканської держави Кот-Д'Івуар до 1986 року), Канал острови (британські Нормандські острови), держава "Йти" (буквальний переклад з англійської назви африканської держави Того) (Рис. 2).

Опублікування переліку держав з такими помилками демонструє якість підготовки документу на рівні структурних підрозділів МОЗ (зокрема, зі структурними підрозділами міжнародної діяльності та літературної редактури), а також відсутність консультацій з МЗС щодо офіційних назв держав, визнаних Україною.

Такі помилки є не тільки репутаційними втратами центрального органу виконавчої влади, а й можуть стати приводом для міжнародних конфліктів (щодо територіальної цілісності держав або викривлення офіційних назв в урядових документах).

На момент публікації даної статті з мережі Інтернет було видалено зазначені документи та переліки, однак на багатьох вебсайтах органів місцевої влади ще збереглися публікації з посиланнями та файлами даного переліку. Це свідчить про те, що інформація розповсюджується дуже швидко та часто перепубліковується без перевірки на достовірність та помилки. Відтак, штатна укомплектованість фахівцями з комунікацій є важливою складовою ефективного функціонування державної установи та формування її професійного іміджу.

До лютого 2022 року подальша комунікація МОЗ щодо стану захворюваності на коронавірусну інфекцію COVID-19 була чітко відпрацьована. Урядові інституції, громадські організації, що взаємодіяли з МОЗ на даному напрямі, запуск сервісного мобільного додатку "Дія", однією з функцій якого стало оцифрування сертифікатів вакцинації, створили інформаційне поле із застосуванням правил "one voice policy" та дозволили поступово адаптувати суспільство до сучасних реалій існування та ведення діяльності з карантинними обмеженнями без

проявів протестів та обурень. Будь-які зміни, що стосувалися посилення чи послаблення карантинних обмежень, комунікувалися заздалегідь та з детальними роз'ясненнями.

З моменту загострення військової агресії Російської Федерації проти України напрацьовані канали комунікації стали одним із основних джерел швидкого інформування населення про небезпеку, повітряні тривоги, евакуацію та перебіг військових дій. Офіційні вебсайти державних установ тривалий час піддавалися активним хакерським атакам з боку агресора та працювали з перебоями або не працювали деякий час взагалі. Ракетні обстріли телевеж були також спрямовані на обмеження доступу населення до інформації та оперативних новин. Однак такі дії з боку російських військ не дали результату, оскільки майже вся урядова та політична комунікація швидко переорієнтувалася на соціальні мережі та ті канали, що вже мали велике охоплення аудиторії.

Відповідно до результатів соціологічних досліджень, проведених Київським міжнародним інститутом соціології у липні 2022 року, онлайн канали комунікації стали лідерами щодо пошуку та отримання інформації в Україні. Якщо аналізувати сумарний час споживання новин у соціальних мережах (і брати його за 100%), то 41% припадає на Telegram, 37% — на YouTube, а на Facebook — 12% (ще 6% припадає на Viber, а на всі інші мережі, разом узяті, — 3%) [5].

За результатами ж аналізу GlobalLogic на основі відкритих даних, серед 76,6% громадян України, які використовують соціальні мережі як джерело інформації, 66% обирають Telegram, 61% — YouTube, 58% — Facebook [4].

Ці показники досить відрізняються від результатів загальнонаціонального дослідження, проведеного на замовлення ГО "Детектор медіа" Фондом "Демократичні ініціативи" імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова у січні 2022 року. На той час ключовим джерелом отримання інформації залишалося телебачення — 67%. Інші традиційні медіа (газети та радіо) значно поступалися охопленням ауди-

торії новим медіа: на соціальні мережі припадало 44% споживачів, на українські інтернет-ЗМІ — 29%, на месенджери — 16%, в той час як на українські газети лише 6%, а на радіо — 7% [7].

Однією із причин такого зростання популярності соціальних мереж стала саме військова агресія Російської Федерації проти України. Спроби перейняти контроль над національними телеканалами за допомогою хакерських атак та ракетних обстрілів телевеж мали посіяти паніку серед цивільного населення. Однак при таких діях не було враховано, що вже кілька років інформаційне поле українських ЗМІ, лідерів думок та проактивних громадян було тісно інтегроване в соціальні мережі. Популярні сторінки та канали соціальних мереж урядових органів не стали виключенням.

Так, наприклад, Viber-спільнота "Коронавірус інфо" була перейменована в "Країна інфо" та перепрофілювана у тематиці своїх повідомлень для більш ніж 2 млн користувачів щодо важливої інформації в умовах війни. Telegram-канали "Ukraine NOW", "Верховна Рада України", "МОЗ України" теж стали джерелами військових новин та термінових повідомлень. На каналі "МОЗ України" окрім відновлення щеплень від коронавірусної інфекції COVID-19 висвітлюється інформація про мінімальний набір медичних препаратів для "тривожної валізки", перші кроки домедичної допомоги, алгоритм дій під час радіаційної аварії, про можливість отримання психологічної допомоги тощо.

Така швидка переорієнтація фактично зекономила час та ресурси для налагодження постійної комунікації з населенням.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

В еру цифрових технологій важко уявити хоча б одну сферу суспільного чи економічного життя без використання новітніх технологій та мережі Інтернет. Державне управління не тому виключенням. Функціонування офіційних вебсайтів з висвітленням основної інформації про діяльність органу, електронні звернення, запити, надання електронних послуг, зокрема, за допомогою сервісного мобільного додатку "Дія" (цифрові документи та видача електронних довідок) — це все частина постійних обов'язків та завдань державних органів в Україні. Постійне інформування населення про нововведення та зміни в законодавстві, наданні послуг та важливі повідомлення вже не достатньо озвучувати тільки на телебаченні під час інтерв'ю чи публікувати у новинах на вебсайті. З кожним роком суспільство все більше занурюється і соціальні мережі та споживає інформацію з цифрових джерел. Крім того, кілька коротких повідомлень з ключовими новинами отримують значно більше поширення серед населення, аніж одна довга публікація на офіційному сайті.

Комунікаційний приклад Міністерства охорони здоров'я України під час кризової ситуації — розповсюдження в світі та в Україні зокрема коронавірусної інфекції COVID-19 продемонстрував важливість повноцінного функціонування комунікаційної діяльності в урядовому органі та реальні ризики у разі відсутності стратегічного та кризового планування комунікацій органу. Наявність та функціонування команди фахівців,

праорахунки можливих сценаріїв розвитку події та реакцій населення на інформацію, детальна інформаційно-роз'яснювальна робота, а також напрацювання потужних каналів інформування є запорукою ефективної діяльності. Негативний досвід початкової комунікації під час розповсюдження коронавірусної інфекції COVID-19 стимулював до відпрацювання механізму постійного інформування громадян у форматі "24/7" щодо поточної ситуації в країні. Це допомогло стимулювати населення до більш обачливого ставлення до свого здоров'я, застосування карантинних обмежень та популяризації вакцинації населення.

Крім того, застосування розвинутих каналів комунікації та мереж надало змогу фактично з моменту початку повномасштабної військової агресії Російської Федерації проти України попередити громадян про небезпеку, початок військових дій та способи евакуації. У деяких регіонах України інформування про небезпеку за допомогою соціальних мереж було кориснішим та ефективнішим, аніж сигнали тривожних сирен, які не завжди вчасно вмикалися або не вмикалися взагалі. Тому, на думку автора публікації, використання таких інструментів в державному управлінні та інформуванні фактично рятувало життя українців під час небезпеки.

Якщо кілька років тому українським науковцям та практикам варто було досліджувати успішні практики зарубіжних країн щодо застосування неформальних каналів комунікації, то сьогодні, на думку автора, Україна може стати майданчиком для демонстрації одного з найпрогресивніших способів інформування населення, надання цифрових послуг та інтегрування диджиталізації в державне управління в цілому. Подальшого дослідження потребує напрацювання методичних матеріалів та аналіз застосування кращих практик комунікаційної діяльності під час воєнного стану та швидкість пристосування державних апаратів до цифрових змін в комунікаціях.

Література:

1. Аеропорт Тернополя відмовився прийняти літак з евакуйованими з Китаю українцями. URL: <https://www.unian.ua/society/10879838-aeroport-ternopolya-vidmovivsya-priynyati-litak-z-evakuyovanimi-z-kitayu-ukrajincyami.html>
2. Актуально про COVID-19 та вакцинацію від нього для пацієнтів та медиків. URL: <https://moz.gov.ua/koronavirus-2019-ncov>
3. Алюшина Н. О. Ризикова комунікація в контексті діалогу влади з громадськістю: навч. посіб. до курсу "Ризикова комунікація". Київ: НАДУ, 2013. 100 с.
4. Втрачені можливості: українці надають більшу перевагу розважальним соцмережам, ніж професійному LinkedIn. URL: <https://www.globallogic.com/ua/about/news/social-networks-and-opportunities/>
5. Демократія, права і свободи громадян та медіаспоживання в умовах війни: Результати опитування КМІС для Опори. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1132&page=1>
6. Королько В.Г. Зв'язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика. підр. для студ. вищ. навч. закл. 3-тє вид., доп. і переробл. Київ: Вид. дім "Києво-Могилянська академія", 2009. 831 с.

7. Медіаспоживання в Україні: зміна медіапотреб та програш російської пропаганди. Загальнонаціональне дослідження, проведене на замовлення ГО "Детектор медіа" Фондом "Демократичні ініціативи" імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова. URL: <https://detector.media/infospace/article/196442/2022-02-15-mediaspozhyvannya-v-ukraini-zmina-mediapotreb-ta-progrash-rosiyskoi-propagandy/>

8. Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 24 січня 2020 року № 185 "Про заходи щодо недопущення занесення і поширення на території України випадків захворювань спричинених новим коронавірусом, виявленим у місті Ухань (провінція Хубей, Китай)". URL: <https://moz.gov.ua/article/ministry-mandates/nakaz-moz-ukraini-vid-24012020--185-pro-zahodi-schodo-nedopuschennja-zanesennja-i-poshirennja-na-teritorii-ukraini-vipadkiv-zahvorjuvan-sprichinenih-novim-koronavirusom-vijavlenim-u-misti-uhan-provincija-hubej-kitaj>

9. Почепцов Г. Г. Від Facebook'у і гламуру до Wikileaks: медіакомунікації. Київ: Спадщина-Інтеграл, 2012. 464 с.

10. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2016 року № 1013-р "Про схвалення Концепції реформи фінансування системи охорони здоров'я". Офіційний вісник України. 2017. № 2. С. 175.

11. Чаплай І. В. Інституційні форми оптимізації комунікативних відносин в системі взаємодії органів державної влади та громадськості. Держава та регіони. Серія: Державне управління. 2017. № 3. С. 119—123.

the Ilko Kucheriv Democratic Initiatives Foundation in cooperation with the Razumkov Center's sociological service", available at: <https://detector.media/infospace/article/196442/2022-02-15-mediaspozhyvannya-v-ukraini-zmina-mediapotreb-ta-progrash-rosiyskoi-propagandy/> (Accessed 30 Aug 2022).

8. Ministry of Healthcare of Ukraine (2020), Order "On measures to prevent the introduction and spread on the territory of Ukraine of cases of diseases caused by the new coronavirus detected in the city of Wuhan (Hubei province, China)", available at: <https://moz.gov.ua/article/ministry-mandates/nakaz-moz-ukraini-vid-24012020--185-pro-zahodi-schodo-nedopuschennja-zanesennja-i-poshirennja-na-teritorii-ukraini-vipadkiv-zahvorjuvan-sprichinenih-novim-koronavirusom-vijavlenim-u-misti-uhan-provincija-hubej-kitaj> (Accessed 30 Aug 2022).

9. Pocheptsov, H.H. (2012), Vid Facebook'у i glamuru do Wikileaks: mediakomunikatsii [From Facebook and glamor to Wikileaks: media communications], Spadschna-Intehral, Kyiv, Ukraine.

10. Cabinet of Ministers of Ukraine (2017), Resolution "On the approval of the Concept of the reform of the financing of the healthcare system", Ofitsijnyj visnyk Ukrainy, vol. 2, pp. 175.

11. Chaplaj, I.V. (2017), "Institutional forms of optimization of communicative relations in the system of interaction between state authorities and the public", Derzhava ta rehiony. Seria: Derzhavne upravlinnia, vol. 3, pp. 119—123.

Стаття надійшла до редакції 08.09.2022 р.

References:

1. UNIAN (2020), "Ternopil airport refused to accept a plane with Ukrainians evacuated from China", available at: <https://www.unian.ua/society/10879838-aeroport-ternopolya-vidmoviv-sya-priynyati-litak-z-evakuyovanimi-z-kitayu-ukrajincyami.html> (Accessed 30 Aug 2022).

2. Ministry of Healthcare of Ukraine (2022), "Current information about COVID-19 and its vaccination for patients and doctors", available at: <https://moz.gov.ua/koronavirus-2019-ncov> (Accessed 30 Aug 2022).

3. Aliushyna, N.O. (2013), Ryzkova komunikatsiia v konteksti dialohu vlady z hromads'kistiu [Risk communication in the context of dialogue between the authorities and the public], NADU, Kyiv, Ukraine.

4. GlobalLogic (2022), "Missed opportunities: Ukrainians prefer entertainment social networks more than professional LinkedIn", available at: <https://www.globallogic.com/ua/about/news/social-networks-and-opportunities/> (Accessed 30 Aug 2022).

5. KIIS (2022), "Democracy, rights and freedoms of citizens and media consumption in the conditions of war: results of the KIIS survey for OPORA", available at: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=-1132&page=1> (Accessed 30 Aug 2022).

6. Korol'ko, V.H. (2009), Zv'iazky z hromads'kistiu. Naukovi osnovy, metodyka, praktyka [Public relations. Scientific foundations, methodology, practice], Vyd. dim "Kyievo-Mohylians'ka akademiia", Kyiv, Ukraine.

7. Detector Media (2021), "The nationwide survey was commissioned by Detector Media NGO and carried out by

www.dy.nayka.com.ua

Електронне фахове видання

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ
удосконалення та розвиток

Виходить 12 разів на рік

включено до переліку наукових фахових видань України
з питань **ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**
(Категорія «Б»)

Наказ Міністерства освіти і науки України
від 28.12.2019 №1643

Спеціальність 281

e-mail: economy_2008@ukr.net
тел.: (044) 223-26-28, (044) 458-10-73