

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства та  
інформаційно-аналітичної діяльності

На правах рукопису

**ГЛУЩУК АЛІНА МИКОЛАЇВНА**  
**ОРГАНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В**  
**УСТАНОВІ НА ПРИКЛАДІ ОФІЦІЙНОГО ІНТЕРНЕТ-**  
**ПРЕДСТАВНИЦТВА ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ**  
**ВОЛОДИМИРА ЗЕЛЕНСЬКОГО**

Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»  
за освітньо-професійною програмою «Документаційне забезпечення  
управління та інформаційно-аналітична діяльність»  
Спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Науковий керівник:  
кандидат історичних наук,  
доцент Качковська Л. Р.

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № \_\_\_\_\_

засідання кафедри музеєзнавства,  
пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної  
діяльності

від \_\_\_\_\_ 2024 р.

Завідувачка кафедри  
проф. Гаврилюк С. В. \_\_\_\_\_

Луцьк-2024

## АНОТАЦІЯ

**Глушук А. М. Організація системи документної комунікації в установі на прикладі Офіційного інтернет-представництва Президента України Володимира Зеленського.** Кваліфікаційна робота на правах рукопису на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр». Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.

У бакалаврській роботі досліджено організацію системи документно-інформаційної комунікації в публічному управлінні на прикладі Офіційного інтернет-представництва Президента України Володимира Зеленського.

Наукове дослідження складається зі вступу, переліку умовних скорочень, основної частини, висновків, додатків та списку використаних джерел.

У вступі обґрунтовано актуальність теми, поставлено мету та завдання, визначено об'єкт, предмет та методи дослідження.

У першому розділі розглянуто теоретичні складові системи документальних комунікацій, види та їх структура, завдяки чому вдалося проаналізувати визначену проблему.

У другому розділі охарактеризовано нормативно – правову базу щодо роботи з документною комунікацією, та організацію інформаційного забезпечення діяльності органів публічного адміністрування.

У третьому розділі проаналізовано роботу Офіційного інтернет – представництва Президента Володимира Зеленського, а також його стратегію комунікації з громадянами України та міжнародною спільнотою.

Результатом наукового дослідження є висновки, які висвітлюють аналіз викладеного змісту усіх складових наукової роботи.

**Ключові слова:** Президент України Володимир Зеленський, документна комунікація, соціальні мережі, Офіційне інтернет-представництво, нормативно – правова база, інформаційне забезпечення.

## ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ .....	4
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ СКЛАДОВІ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ .....	9
1.1. Поняття та властивості документної комунікації.....	9
1.2. Види документної комунікації та їх структура.....	14
1.3. Сучасні підходи до організації комунікативного процесу.....	18
РОЗДІЛ 2. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ВЛАДИ.....	23
2.1. Організація інформаційного забезпечення діяльності органів публічного адміністрування.....	23
2.2. Нормативно-правова база щодо роботи з документною інформацією.....	29
РОЗДІЛ 3. КОМУНІКАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ ВОЛОДИМИРА ЗЕЛЕНСЬКОГО В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ВІЙНИ (2022–2024).....	35
3.1. Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського: інструмент формування суспільної думки .....	35
3.2. Стратегічні комунікації в умовах війни .....	39
3.3. Соціальні медіа у висвітленні роботи Президента України.....	43
ВИСНОВКИ .....	48
ДОДАТКИ .....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	55

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

АД – аналітична діяльність

Е-урядування – електронне урядування

ЄС – Європейський Союз

ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології

ІС – інформаційна система

ІТ – інформаційні технології

МЕГАТЕ – Міжнародна агенція з атомної енергії

НАТО – Організація Північноатлантичного договору

ООН – Організація Об'єднаних Націй

РНБОУ – Рада національної безпеки і оборони України

СДК – система документної комунікації

СОТ – Світова організація торгівлі

G7 – Велика сімка

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** У сучасному розвитку суспільства інформація виступає ключовим ресурсом, використовується для прийняття рішень, управління процесами та забезпечення комунікації її учасників. Документно-інформаційна комунікація виступає суттєвим засобом передачі та обміну інформацією в сфері публічного управління. В Україні процес реформування публічного управління спрямований на підвищення ефективності та прозорості виконання владних повноважень, а документно-інформаційна комунікація виступає значущим інструментом для досягнення цих цілей. В контексті цифрової трансформації публічного управління в Україні цей вид комунікації визначається як один з важливих напрямків подальшого розвитку. Запровадження електронного документообігу має на меті підвищити ефективність та доступність документно-інформаційної комунікації на всіх рівнях реалізації державної політики.

Актуальність теми обґрунтовується наступними чинниками. По-перше, інформація виступає ключовим ресурсом у сучасному суспільстві. Другою невід’ємною складовою інформаційної діяльності виступає документно-інформаційна комунікація як важливий елемент обміну інформацією в публічному секторі управління. Наступний чинник – цифрова трансформація публічного управління акцентує увагу на розвитку документно-інформаційної комунікації, через яку підвищується рівень проінформованості учасників та довіра до державних органів владних повноважень.

Зміст обраної теми наукового дослідження відповідає сучасним питанням розвитку інформаційного суспільства, пошук відповідей на які дозволяють зрозуміти важливість документно-інформаційної комунікації, зокрема для підвищення ефективності та прозорості реалізації публічного управління.

**Мета випускової кваліфікаційної роботи** включає: вивчення теоретичних аспектів документно-інформаційної комунікації; аналіз інформаційно-комунікаційної діяльності органів влади України, зокрема діяльність Офіційного інтернет-представництва Президента України Володимира Зеленського.

Відповідно до мети поставлені наступні **завдання**:

- розглянути теоретичні складові системи документних комунікації;
- охарактеризувати організацію інформаційного забезпечення діяльності органів публічного адміністрування;
- проаналізувати нормативно-правову базу щодо роботи з документною інформацією;
- дослідити актуальні аспекти комунікаційної діяльності Президента України Володимира Зеленського на прикладі Офіційного інтернет-представництва.

*Об'єктом дослідження* виступає інформаційна діяльність.

*Предмет дослідження* полягає у вивченні документно-інформаційної комунікації в публічному управлінні України, зокрема організації її системи на прикладі Офіційного інтернет-представництва Президента України Володимира Зеленського.

**Стан наукової розробки проблеми.** У наукових напрацюваннях В. Бебика містяться визначення терміну «документний», що складається з документів, та використовує вираз «документна комунікація» як «комунікація, яка складається з документів» [4]. У працях О. Кальченка висловлено наукову думку про два типи інформаційних каналів: документні канали, через які передаються різні документи; недокументні канали – канали особистого спілкування для людей» [17]. На думку Г. Почепцова документний канал комунікації виступає як канал, яким передаються документи як матеріальні об'єкти; недокументний канал комунікації – канал, яким не передаються документи [34]. Щодо документної складової,

то науковий підхід до структурування системи документних комунікацій запропоновано А. Соляник [44].

**Джерельну базу дослідження** становлять закони України: «Про звернення громадян» [40], «Про інформацію» [41; 42], «Про доступ до публічної інформації» [37], забезпечують реалізацію права на інформацію, інформаційну діяльність тощо. Так, згідно із Законом «Про інформацію», кожен має право на вільне отримання, використання, поширення, зберігання та захист інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів [59]. Варто відзначити, що при прийнятті Законів України «Про доступ до публічної інформації» та «Про внесення змін до Закону України «Про інформацію» (у новій редакції) встановлюється гарантованість кожній особі відкритості та доступності інформації, що перебуває у володінні суб'єктів владних повноважень. Закон України «Про звернення громадян» визначає порядок і процедуру подання, розгляду і вирішення звернень громадян до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від їх підпорядкування і форм власності [40]. Закон забезпечує захист прав громадян на отримання інформації про стан розгляду їхніх звернень, отримання відповіді на своє звернення у встановлений законом термін. Слід зауважити також, що важливою інформативною складовою є наповнення Офіційного інтернет-представництва Президента України Володимира Зеленського [33].

**Методи дослідження** зумовлені темою, метою і завданнями наукової роботи, яка базується на комплексному використанні загальнонаукових та спеціальних методів, які використовуються для досягнення поставленої мети. В основу дослідження покладено принципи об'єктивності, науковості, всебічності, системності, які в сукупності дали змогу охарактеризувати організацію інформаційно-документної діяльності в органах державної влади в Україні.

Методологічну основу дослідження склали взаємодоповнюючі загальнонаукові методи аналізу, синтезу, абстрагування та узагальнення.

Так, метод аналізу дозволив охарактеризувати та оцінити джерела дослідження (закони, підзаконні акти, методичні рекомендації, стандарти), які безпосередньо стосуються зазначеної теми. На основі методу синтезу всі матеріали були згруповані відповідно до поставлених у роботі завдань. Залучено також структурно-системний метод, який дав змогу розглянути об'єкт дослідження з усіма його основними рисами як єдине ціле.

**Наукове і практичне значення.** Результати роботи можна використовувати для підвищення теоретичних знань та практичних навичок з документно-інформаційної комунікації в публічному управлінні та для формування рекомендацій щодо вдосконалення державної інформаційної політики України.

#### **Апробація результатів дослідження.**

1. Глушук А. Державна інформаційна політика України щодо документно-інформаційної комунікації в публічному управлінні. *Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень*: Матеріали XVIII Міжнародної науково-практичної конференції аспірантів і студентів (Луцьк, 14-15 травня 2024 року). Луцьк: ВНУ імені Лесі Українки, 2024. С. 424–427.

2. Глушук А. Рубрика «Новини» офіційного інтернет-представництва Президента України Володимира Зеленського: актуальність та зміст висвітлення. *Україна у світовому просторі: минуле і сучасність* : збірник матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів та аспірантів (м. Луцьк, 22 травня 2024 р.). С. 226–228.

**Структура випускової роботи** представлена переліком умовних скорочень, вступом, трьома розділами, вісьмома підрозділами, висновками, додатками і списком використаних джерел.



# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ СКЛАДОВІ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ

### 1.1. Поняття та властивості документної комунікації

Термін «комунікація» походить від латинського «communis», що означає «загальне»: передає інформацію намагається встановити «спільність» з тими, хто отримує інформацію. Звідси комунікацію можна визначити як передача не просто інформації, а значення чи сенсу з допомогою символів [26].

Комунікація – це не лише передача інформації, але і процес встановлення взаєморозуміння між учасниками. Цей процес вимагає активної взаємодії, включаючи зворотній зв'язок, обмін особистим досвідом і формування спільного сенсу в комунікативній взаємодії.

Деякі дослідники описують «комунікацію» як специфічний обмін інформацією, процес передачі емоційного та інтелектуального змісту. У сучасних умовах комунікація є основою життєдіяльності будь-якої організації чи підприємства. Експерти в галузі управління стверджують, що 63 % англійських, 73 % американських і 85 % японських керівників вважають успішну комунікацію основною умовою досягнення ефективності їх організацій, причому самі керівники готові витратити на це від 50 % до 90 % свого часу [35].

В суспільстві спочатку виникли неформальні інформаційні комунікації, де для передачі повідомлень використовувалися жести, знаки та звуки. Ці елементи поширювалися через неформальні канали. Оперативність, вибірковість, адресність та забезпечення швидкого зворотного зв'язку становлять основні переваги цього виду комунікації. Для розширення сфери поширення використовувалися різні додаткові засоби. До відкриття електрики передача інформації на великі відстані

здійснювалася за допомогою голубів, глибинної пошти, сигнальних барабанів та світла. У XVIII столітті був винайдений семафорний телеграф, який базувався на передачі світлових сигналів.

Недокументовані інформаційні комунікації мають свої недоліки, такі як обмежене коло їх поширення, відсутність механізму об'єктивного контролю та оцінки достовірності переданої інформації, а також неможливість зберігання та використання інформації в майбутньому. Цей недолік відсутній у документних комунікаціях, які служать передачі документованої інформації [34].

В. Бебик визначає термін «документний» як те, що складається з документів, та використовує вираз «документна комунікація» як «комунікація, яка складається з документів». Однак комунікація включає не лише документи, оскільки елементарна структура соціальної інформаційної комунікації передбачає щонайменше три складові: комунікант, реципієнт та канал комунікації між ними. Документ виступає у ролі каналу комунікації, через який інформація передається від комуніканта до реципієнта. Цю ідею можна підтвердити за теорією журналістики, де друковані періодичні видання (іншими словами, документи) розглядаються як канали комунікації, відмінні від каналів, що передають «недокументовані тексти» (тобто від радіо- та телебачення) [4].

Недокументовані тексти – це інформація, яка не зафіксована у вигляді документів. Радіо- і телепередачі у вигляді, як їх отримує споживач інформації, є документами. Інша річ, що це передачі можуть записуватися заздалегідь чи процесі передачі і потім використовуватися як документи [4].

Властивості документної комунікації визначаються тим, що у ній каналом передачі є документ. Повідомлення (інформація) формується у свідомості комуніканта та фіксується на матеріальному носії, фізично відокремленому від комуніканта. Способи фіксації повідомлення можуть бути різні – за допомогою різних технічних засобів, створених людиною [53].

Повідомлення може бути створене не лише у формі запису (одно-, дво- чи тривимірного), але й у тривимірній формі, такій як твори скульптури, архітектури, моделі, зразки та інше. Навіть використання предметів культури, які не спеціально створені для передачі інформації, або зразків неорганічної та органічної природи в ролі документів вимагає попередньої участі людини у підготовці до передачі цієї інформації, яка в них міститься, та включення демонстрованого об'єкта до комунікаційної системи [53].

Фіксація повідомлення на матеріальному носії забезпечує можливість передачі як у просторі, так і у часі. Можливість передачі документа у просторі може бути обмежена особливостями матеріальної форми документа, порівняною доступністю чи складністю його переміщення (відправлення, транспортування) у просторі. У той же час будь-який документ забезпечує передачу повідомлення у часі, оскільки фіксація повідомлення є способом його збереження та передачі у часі. Термін, який може бути переданий повідомлення у часі, залежить від особливостей матеріальної основи документа, її здатності зберігати у незмінному вигляді свої властивості та зафіксоване повідомлення.

Крім розгляду документа як каналу комунікації, через який передається повідомлення, існує інший підхід, коли сам документ або його зміст розглядається як комунікат, для передачі якого в соціальній комунікації необхідний особливий канал. У цьому випадку канали комунікації є соціальні інститути (або установи), які забезпечують збирання, зберігання, пошук та організацію використання документів. Такий підхід до розуміння структури комунікації обумовлений завданнями дослідження діяльності відповідних соціальних інститутів [35].

Виділення форми документної комунікації відбувається з урахуванням особливостей каналу комунікації. Проте саме розуміння характеристик каналу в документній комунікації може варіюватися: це може бути сприйнято як документ як канал передачі або певні громадські

інституції як канали передачі документів чи документних повідомлень (тобто повідомлень, зафіксованих у документах). Останній підхід ілюструється, наприклад, у висловленні О. Кальченка: «В інформатиці звикли розрізняти два типи інформаційних каналів: документні канали, через які передаються різні документи; недокументні канали – канали особистого спілкування для людей» [17].

Вчені в галузі менеджменту розглядають документ як повідомлення, яке функціонує в системі соціальної комунікації та забезпечує громадське користування ідеальними (духовними) продуктами всіх видів та форм [34].

Аналізуючи літературу, можна дійти висновку, що інформаційний канал – це шлях, яким повідомлення рухається від відправника до споживача інформації, але матеріальну форму такий канал має лише у разі провідного або радіозв'язку; в інших випадках ці канали суть абстракції, а чи не матеріальні речі [34].

Поняття документального та недокументного каналу мисляться як інформаційні канали, що передають відповідно документовані та недокументовані тексти [34].

На думку Г. Почепцова, викладений підхід не суперечить трактуванню документа як матеріального каналу передачі інформації. Канал комунікації – це справді реальна чи уявна лінія зв'язку між комунікантом та реципієнтом. Враховуючи терміноелементи, документний канал – це канал комунікації, що є документом, або документ як канал, по якому передається повідомлення; недокументний канал – канал інформаційної комунікації, який передбачає закріплення інформації у документі. Документний канал комунікації – це канал, яким передаються документи як матеріальні об'єкти; недокументний канал комунікації – канал, яким не передаються документи [34].

Документна комунікація, що в цілому відображає ідеальне в ідеальному, складається з трьох процесів:

1. Створення документа (відображення ідеального в матеріальному).

2. Збереження документа (самовідображення матеріального).

3. Сприйняття, розуміння документа (відображення матеріального в ідеальному) [52].

Можна відзначити, що в певних формах комунікації документ функціонує виключно як матеріальний носій, що переміщується каналом комунікації. Наприклад, при відправці листів у поштової комунікації, транспортуванні та продажу видань у книжковій торгівлі і так далі. Однак у цих випадках передача документа відбувається так само, як і передача будь-якого матеріального об'єкта в матеріальній комунікації [53].

Характеристика документної комунікації отримує трохи інший відтінок, якщо розглядати документ як особливу форму каналу передачі повідомлення - канал, в якому повідомлення передається у формі, зафіксованій на матеріальному носії, тобто у документній формі.

Загалом можна сказати, що документна комунікація – це спосіб здійснення інформаційного зв'язку між комунікантами та реципієнтом за допомогою документа. При цьому документ може виконувати різні ролі:

- каналу комунікації, яким передається повідомлення (комунікатом є повідомлення – інформаційний об'єкт);

- комунікату як матеріального об'єкта, що передається у процесі матеріальної комунікації, де каналами комунікації є певні соціальні інститути;

- комунікату як інформаційного об'єкта, тобто певної частини інформації (повідомлення), призначеної передачі у процесі інформаційної комунікації [53].

Отже, комунікацію слід розглядати як одну з форм взаємодії індивідуумів у процесі їхнього спілкування, або як інформаційний аспект спілкування. Але важливо пам'ятати, що вона може мати місце лише у тому випадку, коли відправник та одержувач інформації розуміють один одного – вони мають спільний соціальний досвід, вони говорять однією мовою, і якщо між ними існує зворотний зв'язок. У межах комунікаційного

менеджменту організація здатна реалізувати найважливіші управлінські функції, насамперед ті, які сприяють формуванню та використанню її інтелектуального капіталу. Йому можна і потрібно навчати, адже саме останнім часом стали такі популярні та затребувані тренінги з цієї тематики.

## **1.2. Види документної комунікації та їх структура**

Система документних комунікацій – це комплекс, який об'єднує всі елементи конкретного типу документної комунікації. Існує система документних комунікацій видавничо-книготорговельно-бібліотечного типу, в якій неопубліковані документи перетворюються на опубліковані, організовується їх поширення та використання, а також система документних комунікацій управлінського типу, де функціонують неопубліковані службові документи.

Інший підхід до структурування системи документних комунікацій був запропонований А. Соляник: «Документна комунікація – це процеси та засоби обміну інформацією в суспільстві за допомогою документів. Вона забезпечує рух соціальної інформації у часі та у просторі шляхом створення, збереження та розповсюдження документів» [44].

На думку документологині, ефективне функціонування документної комунікації передбачає неперервний переміщення документів каналами зв'язку від ініціатора (автора документованої інформації) до адресата (споживача документованої інформації). У цьому контексті розглядається саме рух документів, а не самої інформації. Такий підхід дозволяє розглядати потік документів як «сукупність розподілених у часі та просторі документів, що переміщуються комунікаційними каналами від творців та виробників до користувачів» [44].

«Документні системи» визначено як системи, що забезпечують цикл життєдіяльності документів, тобто їх виробництво, транспортування, збирання, зберігання та використання [44]. Таким чином, у А. Соляник і комунікація, і відповідні системи називаються «документними», але з

погляду термінологічної узгодженості «документна комунікація» та «документна система» повинні складатися тільки з самих документів, тоді як тут не йдеться лише про документи, а й про різні складові комунікаційної системи, призначеної передачі документальної інформації.

Отже, термінологічно точніше називати таку комунікацію та відповідні системи документними. Оскільки кожен із названих соціальних інститутів може бути представлений як система, один із елементів якої – документ, вони є документними системами. З огляду на кінцеву мету діяльності цих систем їх можна називати комунікаційними, або документними комунікаційними системами.

А. Соляник пропонує наступну класифікацію документних систем: генеративні, транзитні та термінальні.

Генеративні документні комунікаційні системи – ті, що забезпечують провадження документів. До них належать авторські колективи, наукові та навчальні заклади, видавництва, засоби масової інформації, друкарні, теле- та радіокомпанії, студії звукозапису, фото- та кіностудії, відеопідприємства, виробники продуктів на оптичних дисках та ін. А також будь-яка особа (член суспільства) та будь-яка установа, що документує власну діяльність.

Транзитні документні комунікаційні системи – ті, що організують рух документів, їх транспортування: підписні та посередницькі агенції, центри електронної доставки документів, установи книжкової торгівлі, поштові відділення, кур'єрські служби, провайдери комп'ютерних мереж та інше.

Термінальні документні комунікаційні системи – це системи, призначені збирання та зберігання документів, організації їх використання. До них належать бібліотеки, архіви, органи науково-технічної інформації (далі – НТІ), інформаційні фірми, музеї, аудіо- та відеотеки, власники комп'ютерних серверів та інше.

Таким чином, документолгія називає документними комунікаційними системами окремі підсистеми документних комунікацій суспільства загалом.

А. Соляник розглядає у межах кожної конкретної документно-комунікаційної системи (далі – ДКС) не весь цикл життєдіяльності документів, яке певні етапи. Ще одна відмінність у тому, що вона перерахувала серед ДКС ті, які відбивають рух як опублікованих текстових документів, а й інших видів документів [60].

У цілому нині структуру системи документних комунікацій можна розглядати як сукупність ДКС, які виконують різні функції стосовно комуніканту і реципієнту і у своїй сукупності забезпечують повний цикл життєдіяльності документів.

Офіційні структури документних комунікацій такі: видавнича діяльність; книготорговельна діяльність; засоби масової інформації; бібліотечна справа; архівна справа; науково-інформаційна діяльність; музейна справа; керування; бібліографічна діяльність [52]. Кожна з цих сфер як об'єкт своєї діяльності розглядає документ у його взаємовідносинах зі споживачем.

Існує два рівні документної комунікації: первинно-документний (представлений у галузі бібліотечної, архівної, музейної діяльності), вторинно-документний (представлений у галузі бібліографічної діяльності) [34].

Отже, документні комунікації суспільства різноманітні. Вони відрізняються характером комунікату (передається лише інформація з документа або сам документ), наявністю та видами комунікаційних посередників (пошта, видавництво, книжкова торгівля, бібліотеки, канцелярії, архіви), призначенням документа, що передається – (для опублікування або використання з особистої чи службової) метою).

Система документних комунікацій – це громадська система, що складається з різних авторів (комунікантів) і споживачів інформації



(реципієнтів), і навіть різних каналів документних комунікацій. Система ця досить складна, тому що має кілька підсистем, що розрізняються за видами документів та способами їх передачі, або рухом інформації, що міститься в даних документах [59].

Можливі способи (канали) передачі інформації в документній комунікації розглянемо за допомогою схеми (рис. А. 1).

Перший і найпростіший спосіб комунікації забезпечує передачу інформації від комуніканта «К» до реципієнта «Р» через документ «Д» без використання додаткових засобів переміщення документів чи інформації.

Другий варіант передбачає передачу документа через комунікаційний посередник, такий як пошта або кур'єр, який використовується для доставки документа від комуніканта до реципієнта.

Третій спосіб включає використання комунікаційного посередника, який використовує засоби передачі інформації, такі як телеграф, телефакс, центри електронної доставки документів, провайдери комп'ютерних мереж. Це може призводити до створення нового документа або відображення початкового документа у недокументальному вигляді, такому як на екрані комп'ютера, з новим документом або інформацією, ідентичними за змістом оригіналу.

Четвертий варіант пов'язаний з рухом інформації у видавничо-книжково-бібліотечній системі. Початковий документ перетворюється першим комунікаційним посередником (видавництвом) в похідний документ, який потім переходить до другого комунікаційного посередника (книжкової торгівлі та бібліотек) і, нарешті, до споживача у незміненому вигляді.

У п'ятому варіанті клієнт (користувач, абонент, адресант) подає запит чи заяву у формі документа «Д1» і очікує відповіді у вигляді іншого документа «Д2». Однак отримання відповіді не є гарантованим, оскільки вона може бути надана усно.

У шостому варіанті клієнт подає запит у формі документа «Д1», і відповідь може бути збережена у вигляді іншого документа «Д2», який потрапляє до архіву установи разом із початковим документом. Згодом ці документи можуть бути затребуваними іншими користувачами з державного архіву.

Отже, не зважаючи на зазначені труднощі узагальнення складу системи документних комунікацій, її компоненти визначені досить чітко. Це стосується як самих документів, так і їх авторів та коректувачів, а також комунікаційних посередників між комунікантом та реципієнтом – різні соціальні інститути, що забезпечують певні процеси створення, обробки, зберігання, поширення та організації використання документів.

### **1.3. Сучасні підходи до організації комунікативного процесу**

Сучасна організація може бути розглянута як живий організм, що складається з окремих людей, об'єднаних спільними цінностями. Ефективне функціонування такої структури залежить від добре налагодженого зв'язку між усіма рівнями та елементами управління. Тому доцільно проводити аналіз як вертикальних, так і горизонтальних організаційних комунікацій [17].

Вертикальні канали комунікації мають з'єднувати всі рівні управління організації для досягнення єдиного цілого. З цією метою інформацію переважно направляють зверху вниз, щоб керівництво повідомляло своїм підлеглим про поточні завдання, методи дій, зміни організаційних норм і нормативів, застосовувані санкції та винагороди, а також щодо організаційної структури і технології.

Через систему низхідних зв'язків керівництво організації забезпечує орієнтацію цілей підрозділів щодо основних організаційних цілей, коригує поведінку та установки виконавців на всіх рівнях, координує дії, а також підтримує та зміцнює авторитет влади та контролю.

Зворотні потоки інформації, що йдуть від підлеглого до керівника, є каналами зворотного зв'язку процесу управління, де керівники вищих рівнів отримують інформацію про проблеми та поточні справи у кожному підрозділі організації. Це дозволяє керівництву постійно коригувати та змінювати заходи на основі поведінки підлеглих на всіх нижчих рівнях. Також підлеглі можуть використовувати зворотні потоки інформації, щоб повідомити вище розташоване керівництво про приватні проблеми підрозділів та окремих працівників та про події, що виходять за межі контролю з боку формальної структури організації [15].

Однією з найбільш пріоритетних задач сучасної організаційної діяльності є розвиток вихідних потоків інформації та надання їм такої ж важливості для управління, що й у низхідних потоках. Це можливо при переосмисленні відносин між керівниками вищих рівнів та підлеглими в контексті взаємного діалогу.

Горизонтальні канали комунікацій використовуються для передачі засобів та інформації між кожним ієрархічним рівнем організації. Горизонтальні комунікації реалізуються через обмін інформацією на нарадах вищих керівників, керівників середнього рівня, нижчої ланки управління, на зборах виконавців, а також у неформальних коаліціях, групах колег, під час трудової діяльності і т.д.

В цілому, горизонтальні канали комунікацій у сучасній організації вирішують такі завдання:

- Уточнення цілей та завдань підрозділів, враховуючи конкретні ситуації у кожному з них.
- Взаємодія спеціалістів різного профілю з різних підрозділів організації, що сприяє комплексному вирішенню поставлених вищим керівництвом завдань.
- Передача інформації не директивного, але дорадчого характеру.
- Формування неформальної структури організації, яка вирішує завдання, неможливі в офіційних рамках [56].

Неформальні мережі комунікацій існують практично у всіх організаціях і сприяють ефективнішому функціонуванню формальної структури передачі команд. Дуже часто така форма поширення інформації є більш оперативною, а потік інформації не підпорядковується певному порядку. Але, з іншого боку, така система може спотворювати інформацію, оскільки в ній немає чіткої структури розподілу відповідальності та звітності.

Проблеми, пов'язані зі створенням ефективних комунікацій, можна розділити на дві основні групи: проблеми, що виникають у ході міжособистісного спілкування, та проблеми структурних комунікацій.

А. Панфілова вважає, що основною проблемою у комунікаціях між елементами організаційної структури найчастіше зумовлена невизначеністю у взаєминах між окремими структурними одиницями організації. У цьому розпорядження та директиви керівного органу організації можуть відповідати ситуації, не розумітися підлеглими, дублюватися, наступне повідомлення може суперечити раніше посланому. У разі невизначеності ситуації горизонтальні зв'язки між окремими підрозділами чи співробітниками організації стають ненадійними, а інформація до підрозділів надходить хаотично. Це викликає інформаційний голод чи, навпаки, надлишок суперечливої інформації. У разі невизначеності також можуть посилитися такі основні види бар'єрів у комунікаційних процесах [35].

У сучасних організаціях існує ще більша різноманітність комунікативних мереж та моделей. Оптимізація комунікативної структури є важливим елементом інтенсифікації контактів всередині колективу та управління ним.

- Керівник – центр комунікативної взаємодії та інформаційних потоків, який виконує провідні інформаційні ролі:

- Користувача інформації – зовнішньої та внутрішньої, що надходить до організації;

- Розповсюджувача інформації – не лише через документообіг, а й вербальні контакти (огляди, бесіди тощо);

- Надання інформації зовнішнім організаціям, зацікавленим особам (про плани, стратегію, дії та результати роботи організації, виступає як експерт з питань своєї сфери діяльності) [13].

Л. Скібіцька виділяє шість областей комунікативної взаємодії керівника із співробітниками [46]:

1. Прийом працювати. Завдання – переконати потенційного співробітника у перевагах роботи у цій організації, отримати певне уявлення про нового співробітника;

2. Орієнтація. Завдання – ознайомити з базовими цілями організації, конкретними програмами, умовами їх виконання, формувати у співробітників упевненість у спільній необхідності успішного вирішення поставлених перед колективом завдань;

3. Індивідуальна оцінка працівників. Завдання – повідомити підлеглому своє ставлення до його роботи, оцінити внесок у діяльність організації;

4. Забезпечення безпеки (фізичної, екологічної, психологічної). Завдання – надати співробітникам інформацію про умови роботи, ступінь їх безпеки та заходи, що вживаються для її забезпечення, створення творчого морально-психологічного клімату в колективі;

5. Забезпечення дисципліни. Завдання – ознайомити співробітників із діючими в організації правилами, інструкціями, традиціями, контролювати їх виконання;

6. Функціонування. Завдання – забезпечити працівників необхідною службовою інформацією, надавати необхідну організаційно-методичну підтримку.

Керівництво та взаємодія для вирішення завдань із регулювання та координації індивідуальних зусиль, що призводить до створення єдиного

впорядкованого організаційного процесу через комунікативний взаємодію, є ключовою роллю керівника [19].

В. Клібанська ідентифікує основні причини неефективної комунікації, серед яких важливі наступні аспекти:

- Недостатнє розуміння керівниками важливості комунікацій;
- Відсутність у організації зворотних зв'язків;
- Неприятливий психологічний клімат у колективі. Невірне сприйняття інформації та її навмисне спотворення можуть виникати через недружелюбні відносини між співробітниками;
- Особисті моменти: упередженість окремих працівників стосовно думки оточуючих, наявність різноманітних стереотипів у свідомості та поведінці, відсутність інтересу до інформації, порушений емоційний стан тощо [19].

Отже, сучасні комунікації мають організаційну природу і інтегровані у структурні та функціональні компоненти організаційного життя, забезпечуючи організаційну цілісність. Управління внутрішніми та зовнішніми комунікаціями виявляється важливим процесом для організацій. Зокрема, зовнішні організаційні комунікації є ключовими для конструювання комплексних показників ефективності діяльності.

## РОЗДІЛ 2

### ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ВЛАДИ

#### **2.1. Організація інформаційного забезпечення діяльності органів публічного адміністрування**

Інформація є ключовим ресурсом для підтримки функціональної діяльності публічних інститутів, а також є інструментом для звітності та якісного надання ними громадських послуг. Це важливе джерело ресурсів, яке визначає їхню ефективність та взаємодію з громадськістю.

У контексті цифровізації національної політики спостерігається розвиток інформаційного забезпечення публічного управління, який визначається впливом ряду чинників: створення єдиного світового інформаційного простору та удосконалення процесів інформаційної інтеграції, що призводить до підвищення доступності, поширення та використання інформації, а також реальне забезпечення технічними засобами; зростання ролі інформаційних ресурсів та технологій інформаційно-комунікаційного зв'язку; формування та розвиток нових технологічних укладів в економіці, заснованих на широкому використанні інформаційних технологій, з метою виробництва інформації у необхідному обсязі для забезпечення життєдіяльності та розвитку суспільства; становлення економіки знань і підвищення ролі людського капіталу через розширення можливостей системи інформаційного обміну на міжнародному, національному та регіональному рівнях; збільшення важливості питань забезпечення інформаційної безпеки особистості, суспільства та держави [22].

Інформаційне забезпечення визнається однією з ключових функцій, яка визначає якість та обґрунтованість управлінських рішень і впливає на ефективність функціонування системи публічного менеджменту. У

динаміці, інформаційне забезпечення розглядається як процес, що входить у концепцію «комунікація».

Розташування інформації у системі внутрішньоорганізаційного менеджменту охоплює такі аспекти:

1. Планування: Інформація використовується для розробки стратегічних та тактичних планів розвитку організації. Вона допомагає ідентифікувати потреби, можливості та загрози, а також визначити напрямки розвитку.

2. Прийняття рішень: Інформація надає основу для прийняття рішень на всіх рівнях організації. Керівники використовують її для оцінки результатів та вибору оптимальних альтернатив.

3. Контроль: Інформація допомагає встановити критерії та стандарти для контролю за виконанням завдань та досягненням цілей. Вона дозволяє вчасно виявляти аномалії та невідповідності, що допомагає управлінцям реагувати на них.

4. Комунікація: Інформація використовується для обміну даними між підрозділами та працівниками організації. Вона сприяє зв'язку та співпраці між відділами.

5. Зберігання та обробка: Інформація повинна зберігатися та оброблятися відповідно до встановлених правил і процедур. Це включає в себе забезпечення конфіденційності та цілісності даних.

6. Захист: Інформацію слід захищати від несанкціонованого доступу та зловживання. Це особливо важливо в разі конфіденційної інформації та особистих даних.

7. Постачання: Організації повинні мати доступ до необхідної інформації для виконання своїх функцій та завдань. Інформація про ринок, клієнтів, постачальників та інші аспекти є важливою для успішної діяльності.



8. Підтримка прийняття рішень: Інформація може бути оброблена та аналізована з використанням інструментів бізнес-аналітики та інших технологій для підтримки прийняття рішень [12; 60].

Сучасна інформаційна ера визначається як глобальний процес, який спричиняє радикальні зміни у структурі та характері світового економічного та соціального розвитку. Цей перехід супроводжується впровадженням нових поколінь наукомістких технологій, систем техніки та матеріалів, а також виникненням нових форм інформаційного обміну. Всі ці аспекти визначають суттєві зміни в характері та умовах життя людини.

Характерною особливістю публічної інформації є її фіксація заздалегідь за допомогою різних засобів і зберігання на конкретних носіях. Крім того, вона перебуває у власності суб'єктів з уповноваженнями влади та інших управлінських структур, що мають доступ до цієї публічної інформації.

Розпорядниками публічної інформації можуть бути різні суб'єкти, зокрема:

- державні органи;
- органи місцевого самоврядування;
- суб'єкти, які виконують владні управлінські функції та ухвалюють обов'язкові для виконання рішення;
- юридичні особи, що отримують фінансування з державних чи місцевих бюджетів;
- суб'єкти, що мають делеговані владні повноваження у наданні освітніх, оздоровчих, соціальних чи інших державних послуг;
- природні монополісти та інші суб'єкти господарювання;
- суб'єкти, які володіють інформацією про стан навколишнього середовища, якість харчових продуктів, аварії, катастрофи та інші надзвичайні події, що представляють суспільний інтерес [12].

Для використання в управлінських цілях інформація повинна бути повною, актуальною, достовірною і охоплювати весь спектр проблем, що цікавлять органи влади. Вона повинна збиратися регулярно, з певною періодичністю та в необхідних обсягах. Інформація має відповідати комбінації цілей, які ставить управлінська структура, і використовувати ті засоби, якими вона має намір досягати їх.

Її якість і достатність дозволяють державним структурам мати дієвий план, визначати реальні та точні цілі управління.

Носіями інформації в державному управлінні виступають публічні інституції, громадські організації, установи статистики, бібліотеки, архіви, інформаційні агенції, спецслужби, партійно-політичні та громадські структури, а також суб'єкти господарювання. Кожна з цих організацій впроваджує відповідний інформаційний супровід своєї діяльності, який включає в себе внутрішній документообіг (внутрішні інформаційні потоки), а також зовнішні (відкриті) інформаційні джерела. Ці джерела отримуються публічним інститутом через системи комунікацій, функціонального впливу та міжсекторної взаємодії.

На сучасному етапі використання інформаційних технологій відбувається створення інституційного середовища, що сприяє: розв'язанню проблеми задоволення потреб усіх сфер соціально-економічного розвитку за допомогою розподілених баз даних; повній взаємодії загальнодержавних інформаційних інфраструктур через міжнародні мережі зв'язку з базами даних та знань; масштабному застосуванню інтегрованих систем обробки інформації. Також до переліку входить сприяння використанню систем масового інформаційного обслуговування населення через електронну пошту та Інтернет; створенню конкурентоспроможних інтелектуальних виробництв інформаційних продуктів та послуг; розвитку фундаментальних досліджень у галузі штучного інтелекту; створенню високопродуктивних обчислювальних засобів з нетрадиційною архітектурою (багатопроесорні, нейронні,

оптичні, молекулярні тощо); підтримці співробітництва у сфері розвитку фундаментальних досліджень у кооперації з міжнародними науковими центрами та створенні відкритих «наукових парків» у галузі створення систем штучного інтелекту; активному використанні інформаційних мультимедійних технологій у глобальному освітньому та інформаційному просторах [22].

Для забезпечення ефективного інформаційного забезпечення установ та організацій використовується управління інформаційними потоками. Це комплекс взаємопов'язаних технічних інструментів, які включають в себе збір, обробку, накопичення та використання інформації у процесах управління.

Виділяють різноманітні засоби для проведення різних етапів інформаційного процесу, такі як збір та реєстрація, передача, введення, накопичення, обробка, виведення, відображення та розмноження інформації.

Засоби для збору та реєстрації інформації здійснюють фіксацію первинної інформації на документальному або машинному носії в місці її виникнення. Це може бути стрічка, диск, які водночас генерують машинний документ на принтері або дисплеї.

Засоби передачі інформації забезпечують передачу даних від джерела до одержувача за допомогою різних каналів зв'язку, таких як поштовий, телефонний, мобільний, оптичний, радіо або космічний зв'язок.

Засоби введення-виведення призначені для введення вихідних даних в комп'ютер та отримання результативної інформації з різних джерел, таких як голос, ручні документи, магнітоносії та екрани дисплеїв.

Засоби накопичення інформації служать для зберігання документальної або закодованої інформації на машинних носіях.

Засоби обробки інформації виконують арифметичні та логічні операції над вхідною інформацією згідно з програмами, які створені людиною.

Засоби відображення інформації представляють алфавітно-цифрову та графічну інформацію на різних носіях, таких як мнемосхема, екрани дисплеїв або графобудівник.

Засоби розмноження інформації виготовляють копії документів та креслень з можливістю зміни їх геометричних розмірів, використовуючи спеціальні світло-, фото- та термочутливі папери або плівки.

Інформація, як ресурс управління, повинна відповідати конкретним критеріям, таким як корисність, своєчасність, доступність, актуальність та повнота подання. Тільки в такому випадку можна приймати виважені управлінські рішення та адекватно реагувати на різноманітні управлінські ситуації. У сучасних умовах інформація має бути відповідною потребам промислової революції, забезпечуючи виявлення унікальних характеристик та активів управлінського об'єкта, відображення результатів впровадження нових методів управління, фіксацію співпраці між різними суспільними інститутами, регіональними та національними органами влади та неурядовим сектором, а також відтворення інноваційної активності. Ця інформація також повинна супроводжувати початкові етапи та мати креативний характер [2].

Отже, впровадження інформаційного забезпечення для оптимізації діяльності органів публічного адміністрування є необхідною складовою управління та виконання державних функцій. Ключовим аспектом успішного функціонування цих органів є ефективне інформаційне забезпечення, яке забезпечує доступ до важливої інформації, сприяє прийняттю обґрунтованих рішень та підвищує продуктивність у державному управлінні. Розвиток технологій та цифрова трансформація дозволяють автоматизувати процеси, підвищити швидкість обробки інформації та забезпечити точність даних.

Захист інформації стає надзвичайно важливим аспектом інформаційного забезпечення, і органи публічного адміністрування повинні надавати належну увагу збереженню конфіденційності та особистої

інформації громадян. Координація та співпраця між органами публічного адміністрування у сфері обміну інформацією сприяє ефективному виконанню їх завдань та досягненню загальних цілей.

Важливим є також забезпечення доступності інформації для громадськості, оскільки відкритість та прозорість сприяють підвищенню довіри до державних органів і стимулюють участь громадян у прийнятті рішень та контролі за діяльністю держави. У цілому, організація інформаційного забезпечення відіграє ключову роль у сучасному публічному адмініструванні, сприяючи ефективній, прозорій та безпечній роботі державних органів.

## **2.2. Нормативно-правова база щодо роботи з документною інформацією**

Основою політики та інструментом впливу на суспільство є законодавча база, без якої неможливе здійснення дієвого державного регулювання усіх сфер життєдіяльності. З моменту отримання статусу незалежної держави в Україні постало питання формування власної нормативно-правової бази у сфері діловодства. Відомо, що на початкових етапах її створення переважали традиції радянського законодавства, це, в першу чергу, відображалось у документаційних процесах управлінської діяльності [45].

Поняття формування державної політики в сфері діловодства охоплює увесь спектр процесів, які в кінцевому результаті проявляються у вигляді розроблених положень, інструкцій, підзаконних нормативно-правових документів тощо [45].

Тому саме через законодавчу базу держава може регламентувати діяльність сфери документно-інформаційного забезпечення підприємств, установ, організацій усіх форм власності.

Основоположним законом України, що має найвищу юридичну силу, є Конституція України. Цей Закон закладає підвалини організації та

функціонування держави і громадських структур, формулює основи правового статусу особи, є базисом усієї правотворчої діяльності. Реалізація Закону знаходить своє відображення в усіх сферах життя суспільства. Зокрема, що стосується документування, то, насамперед, цей головний норматив визначає основи державної мовної політики, а саме: державною мовою в Україні є українська мова як обов'язковий засіб спілкування на всій території України при здійсненні повноважень органами державної влади та органами місцевого самоврядування (мова актів, роботи, діловодства, документації тощо), а також в інших публічних сферах суспільного життя, які визначаються Законом [24].

Нормативно-правову базу діловодства формують також закони України, що встановлюють порядок організації і діяльності державного апарату і регламентують загальні засади політики держави в галузі інформатизації в цілому та діловодства в тому числі.

Суттєво доповнює організацію роботи в галузі документаційного забезпечення управління ЗУ «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-ХІІ (зі змінами від 16.07.2020), який встановлює загальні правові основи одержання, використання, поширення та зберігання інформації, закріплює право особи на інформацію в усіх сферах суспільного і державного життя України, а також систему інформації, її джерела, визначає статус учасників інформаційних відносин, регулює доступ до інформації та забезпечує її охорону. Саме цим Законом вперше в українське діловодство офіційно було введено такі поняття як: «інформація», яка трактується як будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді; «державна інформаційна політика» – як сукупність основних напрямів і способів діяльності держави по одержанню, використанню, поширенню та зберіганню інформації. Що ж до «інформаційної діяльності», то вона розглядається як сукупність дій, спрямованих на задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави. «Офіційні документовані дані» визначені як адміністративна

інформація, а «документована інформація» – як об’єкт інформаційних відносин [41].

Закон України «Про звернення громадян» – це законодавчий акт, який визначає порядок і процедуру подання, розгляду і вирішення звернень громадян до органів державної влади, місцевого самоврядування, об’єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від їх підпорядкування і форм власності [40].

Закон забезпечує захист прав громадян на отримання інформації про стан розгляду їхніх звернень, отримання відповіді на своє звернення у встановлений законом термін, ознайомлення з документами і матеріалами, які є підставою для прийняття рішення по їхньому зверненню, відшкодування збитків, заподіяних внаслідок порушення порядку розгляду їхніх звернень.

Слід зазначити, що цей норматив дає визначення низці вітчизняних базових термінів, зокрема, «документ» визначається як матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі [41].

Вже застосовані закони України, такі як «Про звернення громадян» [40], «Про інформацію» [41], «Про доступ до публічної інформації» [37], забезпечують реалізацію права на інформацію. Згідно із Законом «Про інформацію», кожен має право на вільне отримання, використання, поширення, зберігання та захист інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів [41].

Термін «інформація» включає будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді [41].

Принципи інформаційних відносин, закріплені в Законі, включають гарантованість права на інформацію, відкритість та доступність інформації, свободу обміну нею, достовірність та повноту, а також свободу висловлення

поглядів. Закон також забезпечує захист особистого життя та правосуддя від неправомірного втручання.

Варто відзначити, що при прийнятті Законів України «Про доступ до публічної інформації» та «Про внесення змін до Закону України «Про інформацію» (у новій редакції) встановлюється гарантованість кожній особі відкритості та доступності інформації, що перебуває у володінні суб'єктів владних повноважень. Це забезпечується шляхом безперешкодного отримання інформації, будь то через звернення чи за допомогою запиту на інформацію, для задоволення своїх потреб і захисту законних інтересів.

Права особи на вибір форми та джерела отримання інформації не можуть бути обмежені, за винятком випадків, передбачених законом, і суб'єкт інформаційних відносин може вимагати усунення порушень його прав на інформацію.

Забезпечення доступу громадян до публічної інформації на сучасному етапі є ключовим для забезпечення суверенітету та національної безпеки держави та суспільства. Ефективність цього процесу значно підвищується, коли існують науково обґрунтовані політичні напрямки та чіткі шляхи їх реалізації в даній області. Розробка та впровадження сучасної інформаційної політики вимагає виваженого підходу, підкріпленого науковими обґрунтуваннями, і є ключовим завданням у комплексі цілей державного управління.

Перелік термінів та понять сфери діловодства та архівної справи, які є обов'язкові для застосування в усіх видах нормативних документів стосовно діловодства й архівної справи, а також для робіт зі стандартизації визначає ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять». Зазначений стандарт визначає діловодство як сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організацію роботи зі службовими документами, а документом вважається інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі [10].



Не менш важливим у правовому відношенні являються підзаконні нормативні документи, зокрема, постанови Кабінету Міністрів України у сфері діловодства. Розглянемо деякі з них.

Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджені наказом Міністерства юстиції України. Цей документ встановлює загальні положення щодо функціонування структурних підрозділів з діловодства у центральних органах виконавчої влади, місцевих органах виконавчої влади. Диктує вимоги до документування управлінської інформації та організації роботи з документами в установах незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням [39].

Основні правила отримання, реєстрації, виконання та контролю звернень, обліку, зберігання, підготовки і передачі документів до архіву, їхнього знищення визначаються Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації, яка затверджена від 14.04.1997 № 348 (зі змінами від 28.01.2011). Діловодство за цією групою документів ведеться окремо від інших видів діловодства [16].

Отже, перегляд законодавчої бази у сфері документаційного забезпечення управління вказує на те, що на сьогодні цей сектор не має достатнього юридичного підґрунтя. Незважаючи на значну кількість нормативно-правових актів, що регулюють питання діловодства та інформаційної діяльності, відсутній ключовий галузевий закон, в якому б були чітко визначені всі аспекти роботи з документами – від їх створення до передачі для зберігання в архів. Така обставина має негативний вплив на

організацію сфери діловодства. Маємо надію, що в найближчий час буде прийнятий відповідний закон України, оскільки наразі існує лише проєкт.

## РОЗДІЛ 3

### КОМУНІКАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ ВОЛОДИМИРА ЗЕЛЕНСЬКОГО В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ВІЙНИ (2022-2024)

#### **3.1. Офіційне інтернет-представництва Президента України Володимира Зеленського: інструмент формування суспільної думки**

Особливу роль у процесі формування громадської думки відіграє Інтернет, який у даний час є не тільки каналом вираження суспільної думки, а й основним інструментом її формування [57]. Його суттєва роль в інформаційному просторі обумовлюється широким охопленням аудиторії, швидкістю передачі інформації, інтерактивністю процесу передачі, а головним чинником є доступність. Розвиток засобів інформаційних технологій у сучасному світі досяг такого рівня, який дозволяє управляти поведінкою та діями великої кількості людей, формувати їхні думки про світ та конкретні факти, події, явища, процеси соціальної дійсності.

Суспільство України інформується про політичні події, що відбуваються, але таке інформування не завжди здійснюється належним чином. Через мережу Інтернет населення отримує інформацію, яку подекуди неможливо перевірити. Тим самим перед членами суспільства постає вибір: вірити чи ні таким повідомленням. Інформація, що розповсюджується може бути правдивою, а може формувати хибне уявлення про діяльність певних політичних структур у країні. Іншим аспектом є інспірування громадської думки, тобто надання впливу на аудиторію з певних питань, захист населення від «непотрібної» інформації або навпаки привернення уваги до проблеми [31].

Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського є важливим інструментом комунікації, який дозволяє

Президенту ефективно спілкуватися з українським народом та світовою спільнотою.

Офіційне представництво президента України публікує актуальну інформацію у розділах (додаток Б):

- Новини;
- Фото;
- Відео;
- Документи;
- Президент;
- Адміністрація Президента України (АПУ);
- Прес-центр;
- Звернення громадян;
- Публічна інформація;
- Очищення влади [33] .

Цей ресурс містить інформацію про всі аспекти діяльності Президента України, включаючи його виступи, інтерв'ю, укази, розпорядження та інші документи. Інформація на сайті представлена у зручному для читання форматі, включаючи новинні статті, аналітичні матеріали, фотографії та відео.

Сайт доступний українською та англійською мовами, що дозволяє Президенту спілкуватися з широким колом аудиторії. Мобільна версія сайту дозволяє відвідувачам отримувати інформацію про Президента в будь-який час і в будь-якому місці.

За даними Офісу Президента, у 2022 році сайт відвідали понад 100 мільйонів людей. Це свідчить про те, що сайт є ефективним інструментом поширення інформації про діяльність Президента.

Офіційне інтернет-представництво дозволяє громадянам України та світу спілкуватися з Президентом. На сайті є можливість залишити відгук або запитання Президенту. Також регулярно проводяться онлайн-конференції, на яких Президент відповідає на запитання громадян.

Ці заходи дозволяють Президенту краще зрозуміти потреби громадян і враховувати їхні думки у своїй роботі.

Офіційне інтернет-представництво використовує різні формати для того, щоб розповісти про Україну та її досягнення світовій спільноті. На сайті представлені матеріали про історію, культуру, економіку та інші аспекти життя України.

Ці матеріали допомагають сформувати позитивний імідж України як країни з багатою історією, культурою та перспективами розвитку.

Громадяни мають можливість подавати електронні петиції до Президента України через офіційний веб-сайт (додаток В). Ці петиції можуть містити зауваження, скарги та пропозиції, які стосуються їх статутної діяльності, а також включати заяви чи клопотання, пов'язані з реалізацією соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів [33].

Петиція розглядається при умові, що набрано не менше 25,000 підписів громадян протягом 90 днів з моменту публікації. Громадяни, які користуються правом на петицію, можуть використовувати це засіб для захисту своїх прав і законних інтересів, участі в управлінні державними та громадськими справами, а також впливу на роботу органів влади та місцевого самоврядування, установ, підприємств і організацій.

Початок розгляду електронної петиції, яка збрала необхідну кількість голосів, оголошується на сайті у розділі «На розгляді». Розгляд петиції розпочинається не пізніше десяти робочих днів після опублікування цієї інформації.

Інформація щодо підтримки або не підтримки петиції оголошується Президентом України на сайті Офіційного інтернет-представництва. Відповідь на петицію публікується у розділі «З відповідями» та надсилається автору (ініціатору) електронної петиції у письмовій формі [33].

Для того, щоб створити нову петицію або проголосувати за вже існуючу, необхідно зареєструватися на сайті Інтернет-представництва Президента України та підтвердити особистість.

Для реєстрації на сайті Інтернет-представництва Президента України, потрібно:

1. Заповнити форму на сторінці «Реєстрація», вказавши адресу електронної пошти та створивши пароль.

2. Після цього, для повноцінної роботи з сайтом, треба підтвердити особистість. Це можна зробити за допомогою трьох різних способів:

- за допомогою Bank ID;
- за допомогою електронного цифрового підпису (ЕЦП);
- за допомогою податкового номера (ПН).

3. Після успішної реєстрації та підтвердження особистості можна приступити до роботи.

Для підтримки петиції або створення нової петиції, слід:

1. На сторінці кожної петиції праворуч є кнопка «Підписатися» для підтримки.

2. Вгорі сторінки є кнопка «Створити петицію» для створення нової петиції. Потрібно заповнити поля «Суть звернення» та «Текст петиції», де коротко описати ідею та аргументувати актуальність ідеї відповідно.

3. Нові петиції перебувають на модерації протягом двох робочих днів.

4. Петиція, що відповідає вимогам, публікується в розділі електронних петицій протягом двох робочих днів з моменту відправлення автором (ініціатором). У разі невідповідності петиції вимогам, публікація не відбувається, і автор отримує відповідне повідомлення на вказану адресу електронної пошти [33].

Слід зауважити, що офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського є важливим інструментом комунікації, який допомагає усім членам суспільства долучатися до певних управлінських процесів, бути проінформованим про актуальні події в країні та світі, а це в свою чергу підвищує інформаційну грамотність та підтримує патріотичний дух кожного громадянина нашої держави в умовах воєнного часу.

Українське суспільство і світова спільнота спостерігають війну в Україні в режимі онлайн. Сьогодні поруч йде інформаційна та онлайн-війна – перша війна, яка відображається досконало, документується на різних онлайн-платформах в Інтернеті, яку показують та описують у соцмережах не лише представники української влади, а й тисячі користувачів.

Президент України Володимир Зеленський активно використовує ІТ в робочих поїздках по гарячих точках держави, оперативно інформуючи громадян на сайті офіційного інтернет-представництва про події, що відбуваються. Таким чином він повідомляв суспільство про відвідування Херсону, Слов'янська, Ізюму. Повідомлення про візити України політичними лідерами інших держав здійснюються не лише за допомогою традиційних медіа, а й стрімко розповсюджуються в соціальних мережах, на офіційних або неофіційних месенджерах. Володимир Зеленський під час свого президенства вніс у цифровий простір України надзвичайно велику кількість інновацій, в тому числі здійснюючи вплив на формування громадської думки шляхом застосування ІТ, що не було реалізовано жодним з його попередників настільки масштабно та результативно [31].

### **3.2. Стратегічні комунікації в умовах війни**

У системі державного управління важливу роль відіграє громадська думка, впливати на яку існує можливість завдяки медіа та сучасним інформаційним технологіям. Варто зауважити, що у країнах з розвиненою

демократією не лише можливе застосування ІТ для формування громадської думки, а й саме суспільство отримує можливість висловлювати своє ставлення до процесів, що відбуваються, явищ, фактів, проблем, надавати їм оцінку, а також впливати на прийняття управлінських рішень, виступаючи при цьому як активний учасник державного управління.

В останнє десятиліття можна спостерігати популяризацію політичної тематики не лише в інформаційному просторі, а й у всьому суспільному житті українського народу. Наразі громадяни все більше беруть участь у політичних та економічних процесах країни. Їх турбують питання політики, ситуація на міжнародній арені, діяльність органів державної влади, а також майбутнє держави загалом [31].

При цьому медіа можна вважати традиційними джерелами впливу, у той час як більшість учасників політичного процесу в Україні починає надавати перевагу новим інформаційним технологіям. У сучасній епосі глобалізації та поширення інформаційно-комунікаційних технологій, важко недооцінити значення комунікації як потужного інструменту впливу на громадськість та міжнародне співтовариство. У світі, де будь-яка інформація може швидко поширитися та спонукати суспільство до певних дій, стратегічні комунікації лідерів держави стають визначальними для всіх аспектів політичної діяльності, включаючи позиціонування країни у глобальному політичному просторі.

У цьому контексті стратегічні комунікації означають організоване та ефективно використання всіх можливостей комунікації держави, таких як публічна дипломатія, взаємодія з громадськістю, військові комунікації, інформаційні та психологічні операції, спрямовані на досягнення цілей країни. В Україні ці принципи закріплені у таких документах, як Доктрині інформаційної безпеки та Стратегії інформаційної безпеки [23].

У серпні 2021 року був підписаний Указ Президента України № 348/2021, що стосується Стратегії комунікації з питань євроатлантичної інтеграції України до 2025 року. Ця стратегія спрямована на підвищення



підтримки українського суспільства для отримання повноправного членства України в НАТО, а також на міжнародному рівні – на підтримку євроатлантичних амбіцій України та впровадження необхідних для цього реформ [8].

Після повномасштабного вторгнення РФ на територію України стратегічні комунікації військово-політичного керівництва країни зазнали значного посилення. Вони стали більш інтенсивними, динамічними та багаторівневими, оскільки спрямовані на залучення додаткових ресурсів для протидії російській агресії. В умовах введення воєнного стану політичні інститути приділяють велике значення комунікації, яка відбувається не лише між ними, а й з громадськістю. У цьому контексті особливий інтерес викликає стратегія комунікації Президента України Володимира Зеленського, висвітлення якої відбувається через діяльність його офіційного інтернет-представництва [55].

Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського є першоджерелом інформації для усієї вітчизняної та світової спільноти. Традиційними стали вечірні звернення Президент Володимир Зеленський до українського народу, виступи перед парламентами інших країн, міжнародними організаціями та їхніми структурами тощо. Ця комунікаційна активність сприяє беззаперечній політичній підтримці героїчним діям українців у боротьбі з агресором. Про це свідчить надання фінансової та військової допомоги, візити до Києва високопосадовців Європейського Союзу, Сполучених Штатів, Великої Британії, Організації Об'єднаних Націй, НАТО. Також у різних країнах світу активно проходять акції громадської підтримки України. Усе це є результатом сучасної дипломатичної діяльності та лідерського потенціалу Президента України.

Володимир Зеленський бажає виділитися зі стереотипного уявлення про політиків. Для цього він використовує стратегію щоденних звернень до українців, особливо до тих, хто особисто відчуває наслідки військової агресії РФ. Його дискурс відрізняється неформальністю, наприклад, він

використовує селфі-відео для комунікації. Такий підхід, поєднаний з інструментами самопрезентації, орієнтованими на уявлення про звичайну людину, допомагає сформувати стійку систему політичних зв'язків із громадськістю. Ця стратегія досягає бажаного ефекту завдяки гармонійному поєднанню прямих звернень, символічних дій і емоційного забарвлення повідомлень. Використання переконань та запевнень Володимиром Зеленським у кризовій комунікації є ефективним інструментом досягнення військових та політичних цілей [55].

З початку агресії Президент України Володимир Зеленський щодня проводив перемовини з керівниками держав-партнерів та міжнародних організацій, таких як ООН, НАТО, ЄС та МАГАТЕ, з метою забезпечення міжнародної підтримки для України. Він також працював над наданням різних видів допомоги, включаючи фінансову, матеріальну та військову, а також вирішував питання стосовно прийому українських переселенців за кордоном та накладення санкцій на російську федерацію. Вже у квітні 2022 року у медіа з'явилися заголовки: «Президент України після нападу РФ став в очах Заходу іконою боротьби за свободу. Зеленський завоював симпатії емоційністю і прямотою» [43].

За словами прес-секретаря С. Никифорова, ефективність комунікації Володимира Зеленського з аудиторією західних країн прямо впливає на їхню владу та спонукає її активізувати надання допомоги. У цьому контексті відбувається активна комунікація із західними ЗМІ [6].

На прикладі Німеччини можна чітко побачити, як змінювалася риторика німецьких політиків протягом всього періоду російсько-української війни. На початку повномасштабного вторгнення відзначалися спроби знаходити компроміс, «збереження обличчя» російського президента, суперечки стосовно постачання важкої зброї і тощо. В даний момент Німеччина поступово перетворюється на провідника європейського опору націоналізму. Хоча в Німеччині і досі існує значна впливова російська лобі, президент Франк-Вальтер Штайнмайер публічно визнав помилки у

політиці стосовно росії, зокрема свою підтримку будівництва «Північного потоку-2». Після свого візиту до України 25 жовтня 2022 року він заявив, що «Росія та Німеччина увійшли в нову еру конфронтації». Як наслідок, Німеччина зараз займає п'яте місце в рейтингу країн, які надають найбільше допомоги Україні [32].

Слід зазначити, що Володимир Зеленський активно використовує інформаційні технології у своїй політичній діяльності. Початок повномасштабної війни в Україні довів актуальність цифровізації українського суспільства при отриманні оперативної інформації, що є особливо важливим для країни, яка багато років живе у стані війни, що в минулому році перейшла в нову жорстоку фазу. Менш ніж за три години від початку повномасштабного вторгнення Президент України звернувся до нації, записавши відео на телефон та виклавши його у соціальні мережі. З того часу В. Зеленський зробив більше 600 звернень, виступаючи перед громадянами України та іноземною аудиторією. Тобто в середньому Президент звертається із зверненнями до аудиторії без застосування традиційних медіа, а використовуючи саме ІТ, більше одного разу на добу.

Отже, комунікаційна стратегія Володимира Зеленського є необхідною складовою як внутрішньої, так і зовнішньої політики, що забезпечує надзвичайну підтримку та допомогу від міжнародної спільноти, окремих держав та їх груп (G-7, G-20), найвпливовіших міжнародних організацій (ООН, НАТО, ЄС) і, звичайно, українського суспільства.

### **3.3. Соціальні медіа у висвітленні роботи Президента України**

Стрімкий розвиток інформаційних технологій, їх здатність до об'єднання однодумців, виробництва та розповсюдження різного, зокрема мультимедійного, контенту відкрили абсолютно нові способи формування громадської думки та призвели до появи раніше невідомих форм її демонстрації через ті самі технології. До способів впливу на громадську думку за допомогою ІТ можна віднести:

- висловлювання громадської думки через оціночні судження, наприклад, під час інтернет-опитувань;
- висловлювання громадської думки через соціальну поведінку у просторі Інтернету;
- висловлювання громадської думки через оціночні судження у просторі Інтернету;
- вираз громадської думки через різні користувальницькі активності.

В сучасній Україні використання ІТ для формування громадської думки є реальністю. Такими методами користуються політичні діячі різних рівнів, у тому числі і найвищого – кандидати на президентський пост держави. Діючий Президент України Володимир Зеленський був медійною особою і до прийняття ним рішення балотуватися на вищу посаду в країні, а також активно залучав у своїй виборчій компанії інформаційні технології та засоби соціальної комунікації [31].

Соціальні медіа – це онлайн-платформи, які надають користувачам можливість самостійно створювати та обмінюватися різними видами контенту, включаючи текстові повідомлення, фотографії, відео тощо. Ці платформи підключені до Інтернету і дозволяють користувачам взаємодіяти між собою, обмінюватися думками та інформацією в режимі реального часу.

Соціальні медіа відрізняються від традиційних медіа своєю горизонтальністю. Це означає, що створення та поширення контенту більше не є одностороннім монологом, а стає взаємодією між користувачами, які використовують ці платформи для обміну інформацією. В соціальних медіа відносини між людьми, які спілкуються, є горизонтальними, а повідомлення є різноспрямованими. Тепер працює принцип «багато-багатьом», де кожен користувач може бути одночасно відправником та одержувачем. Ці характеристики означають, що нова комунікаційна модель вирівнює різні ієрархії, притаманні традиційним медіа, і ставить усіх учасників на однаковий рівень.

Володимир Зеленський виріс у епоху сучасних засобів зв'язку та має значний медійний досвід у минулому, добре розуміє важливість та ефективність сучасних інформаційно-комунікаційних інструментів, зокрема соціальних мереж, у висвітленні подій російсько-української війни та вираженні своєї позиції щодо них. Як активний користувач соціальних мереж, з перших днів свого президентства, Володимир Зеленський значно посилив свою соціально-медійну активність після повномасштабного вторгнення РФ на Україну, з метою підсилення позиції нашої держави у інформаційно-комунікаційному протистоянні з країною-агресором.

Війна в Україні стала знаковим моментом для TikTok, адже ця соціальна мережа вперше стала провідною серед інших, здатною формувати суспільний дискурс і думку. У своїй промові 24 лютого 2022 року В. Зеленський звернувся до її небайдужих користувачів по допомогу, щоб разом із науковцями, лікарями, блогерами та коміками покласти край війні.

Комунікаційна стратегія, яку обрав Президент України Володимир Зеленський для підтримки зв'язку з народом, є дуже цікавою. Особливим було його відеозвернення від 25 лютого 2022 року, де він повторював фразу «Ми всі тут», щоб відкинути дезінформаційні повідомлення російських ЗМІ про його втечу. В. Зеленський звертається до всіх громадян України та світу, яким хоче передати почуття надії та гордості. Він використовує слова, спрямовані на почуття солідарності, щоб забезпечити підтримку та співчуття великої міжнародної аудиторії. Його присутність помітно зросла завдяки поширенню в соціальних мережах, де він намагається перетворити мільйони користувачів, які зареєстровані на цифрових платформах, на прихильників України [7].

Президент України добре використовує динаміку залучення в соціальних мережах, зокрема на своєму профілі у Twitter. Цей профіль використовується як інструмент для інформування українців та міжнародного співтовариства про переговори з іншими лідерами, динаміку російської агресії та інші події, іноді навіть з відтінками гумору. Це

платформа, яку український лідер постійно використовує з метою активізувати опір та закликати нових людей до підтримки.

Сьогодні відкриваючи відомий своєю соціально-політичною глибиною Twitter, можна як спостерігати за тим, що відбувається у війні між росією та Україною, так і дискутувати з усіма іншими користувачами, які використовують ті самі актуальні хештеги (#nowar, #Ukraine, #StopRussia тощо) [1].

Загалом можна визначити три ключові аспекти, що впливають на ефективність комунікації Президента України у соціальних медіа:

1. Правдивість повідомлень: часто представляються докази, такі як дата, час і місце спілкування, щоб переконати аудиторію в достовірності контенту, надаючи впевненість у тому, що інформація, що отримана користувачами, є правдивою, а не фейковою новиною.

2. Взаємодія з аудиторією: Президент використовує емоційну мову, щоб залучити громадян та міжнародну спільноту через звернення, які спонукають до конкретних дій для надання допомоги населенню України.

3. Негайність: нові медіа дозволяють спілкуватися миттєво, у режимі реального часу, створюючи можливість створення повідомлень з наполегливим тоном, що надихає до допомоги для свого народу.

Отже, соціальні медіа, завдяки своїм характеристикам, таким як доступність, швидкість розповсюдження та персоналізація контенту, суттєво змінили спосіб життя звичайних людей, перетворивши їх з пасивних споживачів інформації на активних творців і комунікаторів.

Від самого початку повномасштабної війни Президент України використовував соціальні медіа як один з головних каналів спілкування з населенням для інформування, підтримки та заохочення до захисту країни від агресора, а також для звернення до міжнародної спільноти з метою поширення достовірної інформації та заклику союзників до підтримки. В. Зеленський звертається до українців у випадках екстрених подій, до представників світової спільноти, беручи участь у різних міжнародних

заходах в режимі онлайн, не залишаючи країну особисто. Традиційним стало вечірнє звернення В. Зеленського до народу України, яке він здебільшого знімає на мобільні гаджети та відразу викладає у соціальні мережі. У перші дні повномасштабного вторгнення Володимир Зеленський записував відео звернення з відомих локацій столиці, підтримуючи своїх співгромадян у думці, що він залишається на місці, не виїхав за межі країни. Саме активне застосування ІТ дало змогу робити якісні матеріали та швидко їх оприлюднювати.

Активна присутність України в соціальних мережах допомагає країні перемагати в інформаційній війні.

## ВИСНОВКИ

Термін «комунікація» походить від латинського «communis», що означає «загальне»: передає інформацію намагається встановити «спільність» з тими, хто отримує її. Комунікація – це не лише передача інформації, але і процес встановлення взаєморозуміння між учасниками. Цей процес вимагає активної взаємодії, включаючи зворотній зв'язок, обмін особистим досвідом і формування спільного сенсу в комунікативній взаємодії.

Недокументовані тексти – це інформація, яка не зафіксована у вигляді документів. Радіо- і телепередачі у вигляді, як їх отримує споживач інформації, є документами. Інша річ, що це передачі можуть записуватися задалегідь чи процесі передачі і потім використовуватися як документи.

Властивості документної комунікації визначаються тим, що у ній каналом передачі є документ. Повідомлення (інформація) формується у свідомості комуніканта та фіксується на матеріальному носії.

Вчені в галузі менеджменту розглядають документ як повідомлення, яке функціонує в системі соціальної комунікації та забезпечує громадське користування ідеальними (духовними) продуктами всіх видів та форм. Інформаційний канал – це шлях, яким повідомлення рухається від відправника до споживача інформації.

Інформаційне забезпечення визнається однією з ключових функцій, яка визначає якість та обґрунтованість управлінських рішень і впливає на ефективність функціонування системи публічного менеджменту. У динаміці, інформаційне забезпечення розглядається як процес, що входить у концепцію «комунікація».

Сучасна інформаційна ера визначається як глобальний процес, який спричиняє радикальні зміни у структурі та характері світового економічного та соціального розвитку. Цей перехід супроводжується впровадженням нових поколінь наукомістких технологій, систем техніки та матеріалів, а



також виникненням нових форм інформаційного обміну. Всі ці аспекти визначають суттєві зміни в характері та умовах життя людини.

Характерною особливістю публічної інформації є її фіксація заздалегідь за допомогою різних засобів і зберігання на конкретних носіях. Крім того, вона перебуває у власності суб'єктів з уповноваженнями влади та інших управлінських структур, що мають доступ до цієї публічної інформації.

Для використання в управлінських цілях інформація повинна бути повною, актуальною, достовірною і охоплювати весь спектр проблем, що цікавлять органи влади. Вона повинна збиратися регулярно, з певною періодичністю та в необхідних обсягах. Інформація має відповідати комбінації цілей, які ставить управлінська структура, і використовувати ті засоби, якими вона має намір досягати їх. Її якість і достатність дозволяють державним структурам мати дієвий план, визначати реальні та точні цілі управління

Отже, в Україні в останні десятиліття розвивається використання інформаційних технологій у процесі формування громадської думки. Справжній стрибок використання інформаційних технологій можна спостерігати з приходом до влади Володимира Зеленського.

Суспільство України інформується про політичні події, що відбуваються. Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського є важливим інструментом комунікації, який дозволяє Президенту ефективно спілкуватися з українським народом та світовою спільнотою.

Цей ресурс містить інформацію про всі аспекти діяльності Президента України, включаючи його виступи, інтерв'ю, укази, розпорядження та інші документи. Інформація на сайті представлена у зручному для читання форматі, включаючи новинні статті, аналітичні матеріали, фотографії та відео.

Сайт доступний українською та англійською мовами, що дозволяє Президенту спілкуватися з широким колом аудиторії. Мобільна версія сайту дозволяє відвідувачам отримувати інформацію про Президента в будь-який час і в будь-якому місці.

За даними Офісу Президента, у 2022 році сайт відвідали понад 100 мільйонів людей. Це свідчить про те, що він є ефективним інструментом поширення інформації про діяльність Президента.

Офіційне інтернет-представництво дозволяє громадянам України та світу спілкуватися з Президентом. На сайті є можливість залишити відгук або запитання. Також регулярно проводяться онлайн-конференції, на яких Президент відповідає на запитання громадян.

Офіційне інтернет-представництво використовує різні формати для того, щоб розповісти про Україну та її досягнення світовій спільноті. На сайті представлені матеріали про історію, культуру, економіку та інші аспекти життя України. Ці матеріали допомагають сформувати позитивний імідж України як країни з багатою історією, культурою та перспективами розвитку.

Громадяни також мають можливість подавати електронні петиції до Президента України через офіційний веб-сайт. Ці петиції можуть містити зауваження, скарги та пропозиції, які стосуються їх статутної діяльності, а також включати заяви чи клопотання, пов'язані з реалізацією соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів.

Слід зауважити, що офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського є важливим інструментом комунікації, який допомагає усім членам суспільства долучатися до певних управлінських процесів, бути проінформованим про актуальні події в країні та світі, а це в свою чергу підвищує інформаційну грамотність та підтримує патріотичний дух кожного громадянина нашої держави в умовах воєнного часу.

Українське суспільство і світова спільнота спостерігають війну в Україні в режимі онлайн. Сьогодні поруч йде інформаційна та онлайн-війна – перша війна, яка відображається досконало, документується на різних онлайн-платформах в Інтернеті, яку показують та описують у соцмережах не лише представники української влади, а й тисячі користувачів.

Після повномасштабного вторгнення РФ на територію України стратегічні комунікації військово-політичного керівництва країни зазнали значного посилення. Вони стали більш інтенсивними, динамічними та багаторівневими, оскільки спрямовані на залучення додаткових ресурсів для протидії російській агресії. В умовах введення воєнного стану політичні інститути приділяють велике значення комунікації, яка відбувається не лише між ними, а й з громадськістю. У цьому контексті особливий інтерес викликає стратегія комунікації Президента України Володимира Зеленського, висвітлення якої відбувається через діяльність його офіційного інтернет-представництва.

Від самого початку повномасштабної війни Президент України використовував соціальні медіа як один з головних каналів спілкування з населенням для інформування, підтримки та заохочення до захисту країни від агресора, а також для звернення до міжнародної спільноти з метою поширення достовірної інформації та заклику союзників до підтримки. В. Зеленський звертається до українців у випадках екстрених подій, до представників світової спільноти, беручи участь у різних міжнародних заходах в режимі онлайн, не залишаючи країну особисто. Традиційним стало вечірнє звернення В. Зеленського до народу України, яке він здебільшого знімає на мобільні гаджети та відразу викладає у соціальні мережі. У перші дні повномасштабного вторгнення Володимир Зеленський записував відео звернення з відомих локацій столиці, підтримуючи своїх співгромадян у думці, що він залишається на місці, не виїхав за межі країни. Саме активне застосування ІТ дало змогу робити якісні матеріали та швидко

їх оприлюднювати. Активна присутність України в соціальних мережах допомагає країні перемагати в інформаційній війні.

Ми цілком погоджуємося з думкою Мацьопи Х. М (Київський національний університет імені Тараса Шевченка), що вперше в історії медійного простору відмічається не лише формування громадської думки з боку влади, але й відчуття зворотного зв'язку від українського соціуму.

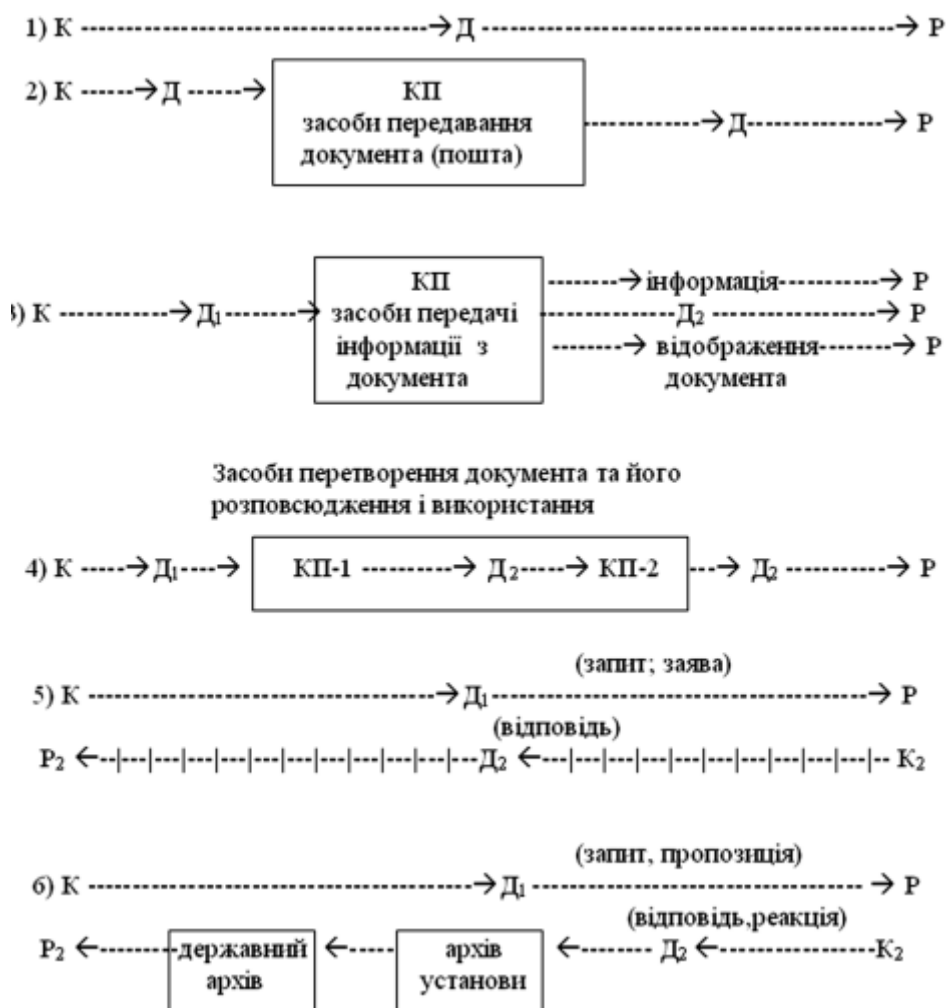
Прихід Зеленського та його команди до влади кардинально змінив механізми політичної комунікації. Президент України Зеленський робить рішучі кроки на шляху діджиталізації українського суспільства.

Використання ІТ припускає вихід України на один шабель із розвиненими західними партнерами. Тенденція відкритості та прозористі, звісно, залишається необхідною та основоположною в інформаційно-комунікативному просторі між владою та громадянським сектором, особливо в період повномасштабного російського вторгнення. У цей час важливим є не просто формування, а й структуризація громадської думки. Опинившись раптово в скрутних обставинах, українці з перших годин війни отримували інформаційні повідомлення з Інтернету та соціальних мереж, що сьогодні є не лише політичним інструментом, а й однією з мір безпеки всіх мешканців нашої держави [31].

## ДОДАТКИ

### ДОДАТОК А

#### Рух інформації в документних комунікаціях



Джерело: Швецова-Водка Г. Складові системи документальних комунікацій. Бібліотечний вісник. 2011. № 1. С. 37-42.  
URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv\\_2011\\_1\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2011_1_4)

## ДОДАТОК Б

## Рубрики на сайті Офіційного інтернет-представництва Президента України Володимира Зеленського

Написати звернення | Подати петицію | Підписатися на розсилку | Запит на інформацію | [Укр](#) | [Рус](#) | [Eng](#)

**ПРЕЗИДЕНТ УКРАЇНИ | ВОЛОДИМИР ЗЕЛЕНСЬКИЙ**  
Офіційне інтернет-представництво

Президент: [f](#) [t](#) [@](#) [v](#) | Офіс: [f](#) [t](#) [@](#) [v](#)

Пошук по сайту

НОВИНИ | ФОТО | ВІДЕО | ДОКУМЕНТИ | ПРЕЗИДЕНТ | ОФІС | ПРЕС-ЦЕНТР | БІЛЬШЕ

**ГОЛОВНЕ**

Це завжди буде особливий рід військ: і за значущістю, і за оснащенням, і за повагою – Президент привітав воїнів із Днем морської піхоти

29 травня 2024 року - 14:40

Джерело: Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського. URL: <https://www.president.gov.ua>

## ДОДАТОК В

## Рубрика «Електронні петиції» на сайті Офіційного-інтернет представництва Президента України Володимира Зеленського

На головну сторінку Офіційного інтернет-представництва Президента України | [Допомога](#) | [Вхід / Реєстрація](#)

**ЕЛЕКТРОННІ ПЕТИЦІЇ**  
Офіційне інтернет-представництво Президента України

[+ СТВОРИТИ ПЕТИЦІЮ](#) | Шукати електронні петиції

[ТРИВАЄ ЗБІР ПІДПИСІВ](#) | [НА РОЗГЛЯДІ](#) | [З ВІДПОВІДЮ](#) | [ВСІ ЕЛЕКТРОННІ ПЕТИЦІЇ \(ПОШУК\)](#)

**ТРИВАЄ ЗБІР ПІДПИСІВ**

Сортувати за темою: [Всі петиції](#)

[ЗА ЗВОРОТНЬОЮ ХРОНОЛОГІЄЮ](#) | [ЗА КІЛЬКІСТЮ ГОЛОСІВ](#)

[1](#) | [2](#) | [3](#) | [4](#) | ... | [59](#) | [60](#) | [61](#) | [>](#)

№22/227716-еп | #Нагородження, присвоєння почесних звань | **46** голосів

**ОСТАННІ ВІДПОВІДІ НА ПЕТИЦІЇ**

Обмеження роботи онлайн казино  
+ 29 березня 2024 | 29 травня 2024

Присвоєння звання Герой України (посмертно) військовослужбовцю ПРУДИЧУ Сергію Миколайовичу  
+ 10 серпня 2023 | 17 травня 2024

Присвоєння майору Редькіну Тарасу Вікторовичу, заступника командира ескадрильї - штурмана авіаційної ескадрильї військової частини А0959

Джерело: Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського. URL: <https://www.president.gov.ua>

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Twitter Володимира Зеленського. URL: <https://x.com/ZelenskyUa>.
2. Августин, Р. Р. Управління інформаційними зв'язками : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2013. 241 с
3. Андрійко О., Полюхович В. Академічні дослідження проблем державного управління та адміністративного права: результати і перспективи. *Юридичний журнал*. 2004, № 5. С. 57–74.
4. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рілейшнз : монографія. Київ : МАУП, 2005. 440 с.
5. Болотіна Є. В., Нікітенко А. В. Сучасні західні концепції управління і моделі публічного адміністрування. *Економічний вісник Донбасу*. 2017. №1(47). С. 96–100.
6. В Офісі президента пояснили, чому Зеленський спілкується частіше із західними журналістами. URL: <https://detector.media/infospace/article/205685/2022-12-06-v-ofisi-prezydenta-royasnyly-chomu-zelenskyu-spilkuietsya-chastishe-iz-zakhidnymu-zhurnalistamy/>.
7. Відео з Офіційного телеграм – каналу Володимира Зеленського. URL: [https://t.me/V\\_Zelenskiy\\_official/733](https://t.me/V_Zelenskiy_official/733).
8. Володимир Зеленський затвердив Стратегію комунікації з питань євроатлантичної інтеграції України на період до 2025 року. URL: <https://www.president.gov.ua/news/volodimir-zelenskij-zatverdiv-strategiyukomu-nikaciyi-z-pita-70061>.
9. Гажієнко Г. Деякі аспекти інформаційного забезпечення органів державної влади (на обласному рівні). *Збірник наукових праць УАДУ при Президентіві України*. 1998. Вип. 1. С. 406–412.
10. ДСТУ 2732:2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. [Чинний від 2005 – 07 – 01]. Вид. офіц. Київ, 2005. 36 с.

11. Желюк Т. Л. Публічне управління: сучасні реалії та перспективи для України. *Публічне управління та регіональна політика в країнах Центральної і Східної Європи* : збірник матеріалів доповідей за матеріалами науково-практичної конференції з міжнародною участю (м. Тернопіль, 22 жовтня 2012 року). Тернопіль : ТНЕУ, 2012. С. 202–210.

12. Желюк Т. Л. Реформування державної служби в частині адаптації до стандартів ЄС. *Публічна служба в Україні: реалії та перспективи розвитку*: зб. матеріалів доповідей за матеріалами круглого столу, приуроченого 100-річчю запровадження державної служби в Україні, 12 червня 2018 року, ТНЕУ. Тернопіль: СМП «ТАЙП», 2018. С. 22–27.

13. Жигалевич Ж. М., Обловацька Н. П. Сучасні підходи до управління підприємством. *Основа маркетингової діяльності підприємства* : зб. наук. праць. Львів : 2018. URL: 204753-Текст статті-459918-1-10-20200603.pdf .

14. Зернецька О.В. Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини. Київ: Освіта, 2010. 351 с.

15. Івашова Н. В. Сучасний підхід до формування системи комунікацій промислового підприємства. *Вісник Української академії банківської справи*. 2011. № 1. С. 120–126.

16. Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації : наказ Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348. Дата оновлення: 28.02.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text>.

17. Кальченко О. П. Удосконалення систем оцінки якості трудового життя. URL: <http://www.repository.hneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/3076> .

18. Кириченко В.М. Інформаційне забезпечення державного управління в Україні. *Збірник наукових праць УАДУ при Президентові України*. 2003. Вип. 1. С. 233–238.



19. Клібанська В. В. Особливості формування кадрового управлінського потенціалу агропідприємств. URL: [http://www.rusnauka.com/1\\_NIO\\_2014/Economics/5\\_154468.doc.htm](http://www.rusnauka.com/1_NIO_2014/Economics/5_154468.doc.htm) .
20. Коваль Р. А. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів влади: автореф. дис. ... канд. наук з держ. управління: 25.00.02 . Харків, 2008. 20 с.
21. Коваль Р. А. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів влади: автореф. дис. ... канд. наук з держ. управління: 25.00.02 / Харків, 2008. 20 с.
22. Ковальчук Х. Б. Інформаційне забезпечення діяльності органу публічної влади . URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/47792> .
23. Компанцева Л., Заруба О., Череватий С., Акульшин О. Стратегічні комунікації для безпекових і державних інституцій : практичний посібник. Київ : ТОВ «ВІСТКА», 2022. 278 с.
24. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.
25. Куйбіда В. С., Білинська М. М., Пертоє О. М. Публічне управління: термінологічний словник. Київ : НАДУ. 2018. 224 с.
26. Легачова А. А. Управлінська комунікація в документообіг організації. *Молодий учений*. 2014. № 9 (68). С. 291–293. URL: <https://moluch/archive/68/11629/>.
27. Ліпкан В. А., Залізник В. А. Систематизація інформаційного законодавства України : монографія. Київ : ФОП О. С. Ліпкан, 2012. 304 с.
28. Ліпкан В. А., Сопілко І. М., Кір'ян В. О. Правові засади розвитку інформаційного суспільства в Україні : монографія. Київ : ФОП О. С. Ліпкан, 2015. 664 с.
29. Ліпкан В. А., Сопілко І. М., Кір'ян В. О. Правові засади розвитку інформаційного суспільства в Україні : монографія. Київ : ФОП О. С. Ліпкан, 2015. 664 с.
30. Лісіна С. О. Документні ресурси : навч. посіб. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. 240 с.

31. Мацьопа Х. М. Специфіка використання інформаційних технологій у формуванні громадської думки в сучасній Україні. Журнал *Політичне життя*. 2023. №3 С. 81–85. URL: <https://jpl.donnu.edu.ua/article/download/14297/14197>.

32. Нова позиція Німеччини щодо України: це – тектонічні зсуви світобудови. URL : <https://www.ukrinform.ua/rubric-world/3605049-nova-pozicia-nimeccini-sodo-ukraini-ce-tektonicni-zsuvi-svitobudovi.html>.

33. Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського. URL: <https://www.president.gov.ua>.

34. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації : навч. посіб. Київ : Ваклер, 2001. 656 с.

35. Панфілова А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності : навч. посіб. Київ : Знання, 2001. 496 с.

36. Парафійник Н.І. Документно-інформаційні комунікації: навч. посіб. для студ. спец. «Документознавство та інформаційна діяльність». Харків : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2010. 57 с.

37. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

38. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

39. Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 р. № 1242. Дата оновлення: 07.03.2018. [Втратила чинність] URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-%D0%BF#Text>.

40. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

41. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992. № 2657-ХІІ. Дата оновлення: 16.07.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
42. Про інформацію: Закон України від 02.20.1992. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
43. Промови Зеленського: між політикою і емоціями. URL: <https://amp.dw.com/uk/volodymyr-zelenskyi-ochyma-nimtsiv-superheroii-yakoho-zanosyt/a-61481412>.
44. Соляник А. А. Документні потоки та масиви: навч. посіб. для вищ. навч. закл. культури і мистецтв. Харків : Харківська державна академія культури, 2000. 109 с.
45. Сельченкова С. В. Документообіг: аналіз та вдосконалення. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 3. С. 12–19.
46. Скібіцька Л. І. Менеджмент : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 416 с.
47. Соснін О.В. Інформаційна політика України: проблеми розбудови. *Стратегічна панорама*. 2005. № 3. С. 186–192.
48. Соснін О.В. Місце інформаційної діяльності в інноваційній моделі розвитку економіки України. *Стратегічна панорама*. 2004. № 1. С. 170–176.
49. Соснін О.В., Корнейко О. В., Шестак І. М Проблеми розвитку комунікацій у контексті безпеки. *Стратегічна панорама*. 2009. № 1. С. 172–178.
50. Соціальні комунікації у становленні та розвитку української державности та громадянського суспільства. *Стратегіми, наративи, технології та смисли* : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції [відповідальний редактор В. В. Костюк, відповідальні секретарі В. А. Ковпак, М. О. Семенович]. Запоріжжя : ЗНУ, факультет журналістики, 2022. 248–253 с.

51. Соціальні мережі як зброя. URL: <http://nova.net.ua/sotsialni-merezhi-iak-zbroia>.
52. Столяров Ю. М. Розвиток документологічної термінології. *Наук.-техн. інформ. Сер. 1. Орг. та методика інформ. роботи.* 2004. № 8. С. 67–79.
53. Столяров Ю. М. Терміни, що виробляються від слова «документ». *Наука та технічні бібліотеки.* 2000. № 10. С. 64–68.
54. Стратегічні комунікації для безпекових і державних інституцій : практичний посібник / за заг. ред. О. Давліканової, Л. Компанцевої. Київ : ТОВ «ВІСТКА», 2022. 278 с.
55. Україна – Європейський Союз: Формат розвитку відносин України та країн Центральної Європи у контексті російсько-української війни, гарантій безпеки та реінтеграції тимчасово окупованих територій. Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Ужгород, 20 жовтня 2023 року) / Ю. Остапець (голова редкол.); відповідальні за випуск: М. Зан, В. Гиря. Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2023. 338 с.
56. Хміль Ф. І. Основи менеджменту : підруч. Київ : Академвидав, 2005. 608 с.
57. Чабаненко М. В. Інтернет-ЗМІ як складова частина системи засобів масової інформації України : монографія. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 183 с.
58. Швецова-Водка Г. Документ і книга в системі соціальних комунікацій : монографія. Рівне : РДГУ, 2001. 437 с.
59. Швецова-Водка Г. Складові системи документальних комунікацій. *Бібліотечний вісник.* 2011. № 1. С. 37–42. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv\\_2011\\_1\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2011_1_4).
60. Шкільняк М. М. Децентралізація в системі регіонального управління. Регіональні перетворення у світовому та українському вимірах : монографія. Тернопіль : ТНЕУ, 2016. 388 с.