

УДК: 351:659.4

[https://doi.org/10.52058/3041-1254-2026-2\(24\)-874-887](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2026-2(24)-874-887)

Захаріна Оксана Володимирівна кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління, Поліський національний університет, м. Житомир, <https://orcid.org/0000-0002-2622-7663>

Мосієнко Оксана Вікторівна кандидат економічних наук, доцент кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління, Поліський національний університет, м. Житомир, <https://orcid.org/0009-0002-6148-2018>

Крищенко Олександр Олександрович магістр, Поліський національний університет, Житомир, <https://orcid.org/0009-0003-1032-2820>

ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ: ПРИНЦИПИ, МЕТОДИ ТА РОЛЬ У ФОРМУВАННІ ПУБЛІЧНОГО БРЕНДУ

Анотація. Доведено, що система зв'язків з громадськістю в органах державної влади відіграє стратегічну роль у забезпеченні відкритості, прозорості та підзвітності публічних інституцій. Ефективна комунікація між органами влади та громадянами формує довіру, підвищує легітимність управлінських рішень та сприяє формуванню позитивного публічного бренду державних органів, який відображає репутацію, компетентність і соціальну відповідальність державної служби. У сучасних умовах цифровізації публічних комунікацій інтеграція традиційних і цифрових каналів дозволяє забезпечувати двосторонній зворотний зв'язок, системний обмін інформацією та оперативне реагування на суспільні запити.

У статті розглянуто принципи організації зв'язків з громадськістю – відкритість, підзвітність, системність, двосторонність і своєчасність інформування, а також функції PR у публічному управлінні: інформаційну, комунікаційну, регулятивну та аналітичну. Досліджено моделі PR-діяльності, які відображають ступінь симетричності комунікацій та участі громадян у прийнятті рішень, і показано, що двостороння симетрична модель забезпечує найвищу ефективність управління. Проаналізовано організаційне та кадрове забезпечення системи PR в центральних органах влади та на місцевому рівні, а також інструменти комунікації: традиційні, цифрові, прямі та опосередковані канали, які застосовуються для формування цілісної комунікаційної стратегії.





Окремо висвітлено методику оцінювання ефективності PR на основі кількісних і якісних показників, які дозволяють виявити слабкі місця комунікаційної політики та здійснити її стратегічне вдосконалення. У результаті реалізації цих підходів формується позитивний публічний бренд державних інституцій, який сприяє підвищенню довіри громадян до влади та створює передумови для сталого розвитку публічної політики.

Ключові слова: зв'язки з громадськістю, державне управління, публічний бренд, PR-стратегії, цифрові комунікації, ефективність комунікації, прозорість державних інститутів, комунікаційні інструменти.

Zakharina Oksana Volodymyrivna PhD, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Economic Theory, Intellectual Property and Public Administration, Polissia National University, Zhytomyr, <https://orcid.org/0000-0002-2622-7663>

Mosienko Oksana Viktorivna Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Economic Theory, Intellectual Property and Public Administration, Polissia National University, Zhytomyr, <https://orcid.org/0009-0002-6148-2018>

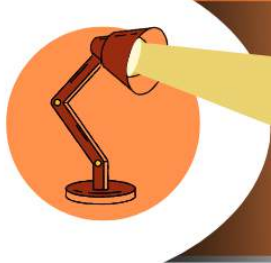
Kryshchenko Oleksandr Oleksandrovyh Master, Polissia National University, Zhytomyr, <https://orcid.org/0009-0003-1032-2820>

EFFECTIVENESS OF THE PUBLIC RELATIONS SYSTEM IN STATE AUTHORITIES: PRINCIPLES, METHODS AND ROLE IN PUBLIC BRAND FORMATION

Abstract. It has been proven that the public relations system in government bodies plays a strategic role in ensuring the openness, transparency, and accountability of public institutions. Effective communication between government bodies and citizens builds trust, increases the legitimacy of management decisions, and contributes to the formation of a positive public brand for government bodies that reflects the reputation, competence, and social responsibility of the civil service. In the current context of digitalization of public communications, the integration of traditional and digital channels allows for two-way feedback, systematic information exchange, and rapid response to public demands.

The article discusses the principles of public relations organization – openness, accountability, consistency, two-way communication, and timely information – as well as the functions of PR in public administration: informational, communicational, regulatory, and analytical. It examines models of PR activities that reflect the degree





of symmetry in communications and citizen participation in decision-making, and shows that a two-way symmetrical model provides the highest management efficiency. The organizational and personnel support of the PR system in central government bodies and at the local level is analyzed, as well as communication tools: traditional, digital, direct, and indirect channels used to form a comprehensive communication strategy.

The methodology for evaluating the effectiveness of PR based on quantitative and qualitative indicators is highlighted separately, allowing for the identification of weaknesses in communication policy and its strategic improvement. As a result of implementing these approaches, a positive public brand of state institutions is formed, which contributes to increasing citizens' trust in the authorities and creates the conditions for the sustainable development of public policy.

Keywords: public relations, public administration, public brand, PR strategies, digital communications, communication effectiveness, transparency of state institutions, communication tools.

Постановка проблеми. Зв'язки з громадськістю в публічному управлінні відіграють ключову роль у забезпеченні відкритості, прозорості та підзвітності державних інституцій. Ефективна комунікація між органами влади та громадянами сприяє формуванню довіри, підвищенню легітимності управлінських рішень і створенню позитивного публічного бренду державних органів, який відображає репутацію, компетентність та суспільну відповідальність державної служби. У сучасних умовах розвитку цифрового суспільства інтеграція традиційних та інноваційних комунікаційних інструментів дозволяє забезпечувати двосторонній зворотний зв'язок, системний обмін інформацією, оперативне реагування на суспільні запити та адаптацію управлінських рішень до потреб громадян.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у формування та розвиток системи зв'язків з громадськістю зробили зарубіжні та українські науковці. Серед зарубіжних дослідників, чиї роботи стали основою сучасних концепцій PR у державному секторі, виділяють С. Блека, С. Катліпа, А. Сентера, Г. Брума, Р. Бернса та Л. Кітча. Вони досліджували теоретичні засади PR, моделі комунікацій між органами влади та суспільством, технології організації публічних комунікацій та проблеми ефективності інформаційної політики.

Серед українських дослідників значний внесок зробили В. Л. Тодосійчук, О. Б. Ігнатюк, В. В. Горачук, Л. Є. Кошелева, А. О. Даниленко, Н. П. Матюхіна, Є. І. Таран, Н. В. Філіпова, В. П. Трошинський, М. С. Ковтун, Ю. П. Сурмін, Ю. П. Битяк, та Р. А. Науменко. Вчені досліджували організацію PR в українських органах влади, роль комунікацій у підвищенні відкритості та підзвітності, методики оцінки ефективності та формування позитивного іміджу державних





інституцій. Сучасні українські дослідження акцентують увагу на цифровізації публічних комунікацій, використанні соціальних мереж та інноваційних інструментів, які підвищують ефективність управління, довіру громадян та формують прозору та відкриту систему взаємодії з суспільством.

Мета статті – проаналізувати систему зв'язків з громадськістю в органах державної влади, дослідити її принципи, функції та інструменти, а також визначити шляхи формування ефективного публічного бренду державних інституцій.

Виклад основного матеріалу. Публічне управління передбачає ефективну взаємодію органів державної влади з громадянами та суспільством у цілому, і одним із ключових інструментів цієї взаємодії є система зв'язків з громадськістю (далі – public relations, PR). У публічному управлінні зв'язки з громадськістю становлять організовану систему комунікаційних процесів між органами влади та громадянами, спрямовану на інформування населення, формування позитивного іміджу державних інституцій, налагодження двостороннього зворотного зв'язку та підвищення довіри до управлінських рішень. Вони включають планування, впровадження та оцінювання комунікаційних стратегій, які забезпечують ефективне донесення політичних, адміністративних та соціальних ініціатив до суспільства, а також своєчасне реагування на запити й очікування громадян.

Розуміння сутності та ролі зв'язків з громадськістю у публічному управлінні створює основу для системного аналізу принципів їх організації, які виступають ключовими орієнтирами для забезпечення ефективної комунікації між державними інституціями та громадянами. Основними принципами є:

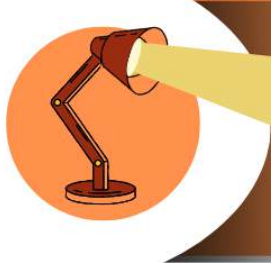
Принцип відкритості і прозорості передбачає надання громадянам повної та достовірної інформації про діяльність органів влади, політичні рішення, програми та ініціативи. Дотримання даного принципу дозволяє запобігти поширенню неповної або некоректної інформації та формує позитивний імідж державних інституцій.

Принцип підзвітності означає, що органи влади інформують суспільство і пояснюють прийняті рішення, реагують на запити чи зауваження громадян, а також несуть відповідальність за результати реалізації політики.

Принцип системності взаємодії з громадськістю передбачає, що комунікаційна діяльність органів влади здійснюється заздалегідь сплановано, послідовно та комплексно, охоплюючи всі етапи реалізації публічної політики. Дотримання даного принципу дозволяє забезпечити цілісність інформаційних потоків, уникнути хаотичного інформування та підвищити результативність комунікаційних заходів.

Принцип двосторонності комунікацій полягає у встановленні ефективного зворотного зв'язку. Громадяни мають можливість не лише отримувати інформацію, але й висловлювати свою думку, пропонувати зміни та впливати на процес





прийняття рішень. Цей принцип дозволяє адаптувати політику до реальних потреб суспільства та підвищує легітимність рішень органів влади.

Принцип своєчасності інформування передбачає регулярне та вчасне донесення інформації про рішення, програми та ініціативи органів влади до громадськості. Вчасне інформування дозволяє уникнути непорозумінь, оперативно реагувати на кризи, формувати обґрунтовану громадську думку та забезпечує прозорість управлінських процесів.

Визначення ключових принципів організації зв'язків з громадськістю створює методологічну основу для розуміння їхньої практичної реалізації у публічному управлінні. Наукові дослідження підтверджують, що дотримання принципів відкритості, підзвітності, системності та двосторонності комунікацій створює довіру громадян і забезпечує результативне виконання функцій PR. Саме через функції зв'язків з громадськістю органи влади здатні трансформувати загальні принципи у конкретні управлінські дії, забезпечуючи інформування населення, організацію зворотного зв'язку, коригування політик та аналітичну підтримку рішень. Табл. 1 демонструє багатофункціональний характер PR у публічному управлінні та приклади його реалізації в Україні.

Безумовно, кожна з функцій виконує самостійну роль, водночас їх ефективність забезпечується саме комплексним і взаємопов'язаним застосуванням. Так, інформаційна функція створює основу для прозорості та відкритості діяльності органів влади, комунікаційна – забезпечує активну взаємодію та зворотний зв'язок із громадськістю, регулятивна функція сприяє коригуванню управлінських рішень відповідно до суспільних потреб, а аналітична – дозволяє оцінювати результати реалізації публічної політики та прогнозувати її подальший розвиток. Отже, функції зв'язків з громадськістю формують цілісний механізм комунікаційного супроводу публічного управління, спрямований на підвищення ефективності рішень, зміцнення довіри громадян до органів влади та забезпечення сталого розвитку публічної політики.

Таблиця 1

Функції зв'язків з громадськістю у публічному управлінні

Функція	Практична значущість у діяльності органів публічної влади	Приклади реалізації в Україні
Інформаційна	Забезпечення громадян достовірною, повною та актуальною інформацією про політику, програми та рішення органів влади; підвищення прозорості та легітимності управлінських дій.	Публікація державних програм підтримки бізнесу на офіційних сайтах; прес-релізи про бюджетні ініціативи; інформаційні кампанії у ЗМІ та соціальних мережах.
Комунікаційна	Організація двостороннього зворотного зв'язку; залучення громадян до обговорення рішень; врахування суспільних інтересів при прийнятті управлінських рішень.	Громадські слухання; онлайн-консультації; опитування громадян через соціальні мережі.



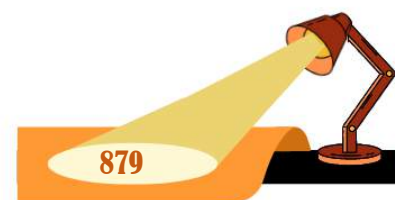


Функція	Практична значущість у діяльності органів публічної влади	Приклади реалізації в Україні
Регулятивна	Коригування політики та управлінських рішень відповідно до потреб і очікувань громадян; оптимізація процесу реалізації ініціатив.	Внесення змін до регіональних стратегій розвитку на основі громадського обговорення; адаптація програм соціальної підтримки після оцінки результатів.
Аналітична	Моніторинг громадської думки, оцінка ефективності політики, прогнозування наслідків управлінських рішень.	Фокус-групи, соціологічні опитування, моніторинг коментарів у соціальних мережах; аналіз ефективності кампаній щодо вакцинації чи реформ.

У межах сучасної теорії публічних комунікацій концептуалізація моделей зв'язків з громадськістю посідає центральне місце, оскільки саме вона дозволяє систематизувати практики комунікаційної взаємодії держави та суспільства. У науковому дискурсі моделі PR-діяльності розглядаються як аналітичні конструкції, які відображають тип комунікаційної політики органів публічної влади, ступінь симетричності інформаційного обміну, характер участі громадян у прийнятті рішень та рівень інституційної відкритості. Їх класифікація дає можливість простежити еволюцію управлінських підходів, від одностороннього інформування до партнерської взаємодії, та оцінити відповідність комунікаційної практики принципам демократичного врядування.

Рис. 1 відображає різні моделі зв'язків з громадськістю у публічному управлінні залежно від рівня залучення громадськості та розвитку комунікаційних процесів. Перехід від інформаційно-довідкової та маніпулятивної моделей до двосторонньої симетричної взаємодії характеризує зміну підходів від одностороннього інформування до партнерського діалогу між владою та суспільством. Найвищий рівень ефективності публічного управління досягається у межах двосторонньої симетричної моделі, яка забезпечує участь громадян у формуванні управлінських рішень і сприяє підвищенню довіри до органів влади.

Інформаційно-довідкова модель передбачає односторонню передачу інформації від органів публічної влади до громадськості. Її основною метою є інформування громадян про прийняті рішення, програми, нормативно-правові акти та результати діяльності органів влади. У межах цієї моделі зворотний зв'язок або відсутній, або має формальний характер. Вона широко використовується під час оприлюднення офіційних повідомлень, звітів, прес-релізів, публікацій на офіційних веб-сайтах і сторінках у соціальних мережах органів влади. Наприклад, оприлюднення державного бюджету або інформації про запровадження нових адміністративних послуг здійснюється переважно в межах інформаційно-довідкової моделі.



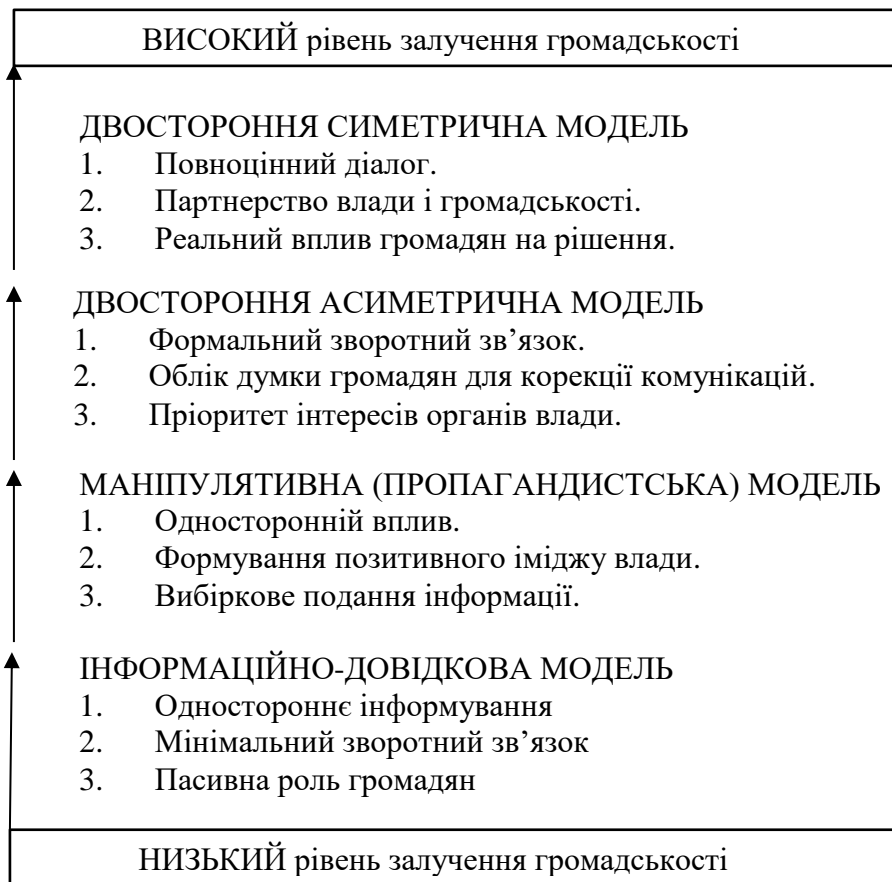


Рис. 1. Моделі зв'язків з громадськістю у публічному управлінні
(за рівнем залучення громадськості)

Маніпулятивна (пропагандистська) модель орієнтована на формування позитивного ставлення громадськості до діяльності органів влади та підтримки певних політичних рішень. У цій моделі інформація подається вибірково, з акцентом на позитивних аспектах, а комунікація має односторонній характер. Основною метою виступає не діалог, а переконання та вплив на громадську думку. Така модель може застосовуватися під час інформаційних кампаній щодо підтримки реформ або державних програм, проте її використання без поєднання з іншими моделями створює ризики втрати довіри з боку громадян.

Двостороння асиметрична модель передбачає наявність зворотного зв'язку, проте основна увага зосереджується на інтересах органів влади. Інформація, отримана від громадськості, використовується переважно для вдосконалення комунікаційних стратегій та підвищення ефективності впливу на суспільну думку, а не для реального коригування політичних рішень. Прикладом застосування моделі можуть бути соціологічні опитування або онлайн-консультації, результати яких використовуються для оптимізації інформаційних кампаній, але не завжди призводять до змін у змісті політики.





Двостороння симетрична модель вважається найбільш ефективною та демократичною у публічному управлінні. Вона ґрунтується на рівноправному діалозі між органами влади та громадськістю, взаємному обміні інформацією та врахуванні інтересів усіх сторін. Зворотний зв'язок у цій моделі використовується для коригування управлінських рішень, адаптації політики до суспільних потреб і досягнення консенсусу. Прикладом реалізації двосторонньої симетричної моделі є громадські слухання, публічні консультації щодо проєктів нормативно-правових актів, партисипативне бюджетування та електронні петиції, результати яких реально впливають на управлінські рішення.

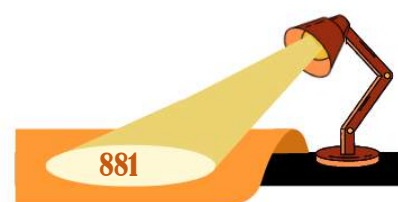
Поряд із теоретичним осмисленням моделей зв'язків з громадськістю не менш важливим є аналіз їх інституційного та організаційного втілення у практиці публічного управління. Адже будь-яка модель PR набуває реального змісту лише за умови належного структурного оформлення, нормативного закріплення та кадрового забезпечення в системі органів влади. У цьому контексті принципового значення набуває питання організаційної спроможності публічних інституцій до здійснення системної, професійно вибудованої комунікаційної діяльності.

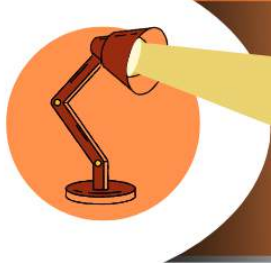
Разом з тим, ефективне функціонування системи зв'язків з громадськістю в органах публічної влади значною мірою залежить від рівня її організаційного забезпечення. Саме організаційна складова визначає, наскільки системно, послідовно та професійно здійснюється комунікація між органами влади та громадянами, а також наскільки вона інтегрована у процес прийняття й реалізації управлінських рішень.

Організаційне забезпечення зв'язків з громадськістю передбачає формування відповідної інституційної інфраструктури, яка включає створення спеціалізованих структурних підрозділів або визначення посадових осіб, відповідальних за реалізацію комунікаційної політики, а також нормативне закріплення їхніх повноважень, функцій і місця в системі публічного управління. У практиці органів публічної влади такими інституційними формами виступають департаменти, управління, відділи чи сектори комунікацій, пресслужби, інформаційно-аналітичні підрозділи, а також радники керівників з питань комунікацій.

У центральних органах виконавчої влади, зокрема у профільних міністерствах, як правило, функціонують департаменти комунікацій та взаємодії з громадськістю, що підпорядковуються міністру або державному секретарю. У їх структурі можуть діяти підрозділи, відповідальні за взаємодію із засобами масової інформації, публічні комунікації, інформаційно-аналітичний супровід та внутрішні комунікації. Така модель забезпечує комплексний підхід до організації комунікаційної діяльності, поєднуючи інформаційне забезпечення, аналітичну підтримку управлінських рішень і координацію інформаційних потоків у межах органу влади (рис. 2).

На рівні центральних органів виконавчої влади відповідні підрозділи здійснюють формування та реалізацію комунікаційної політики, підготовку й





поширення офіційної інформації, взаємодію з медіа, організацію публічних заходів і кризових комунікацій, а також координацію інформаційної діяльності структурних підрозділів. Вони забезпечують інформування громадськості щодо державних програм, реформ і нормативно-правових актів, а також оперативне реагування на суспільний резонанс і запити засобів масової інформації.

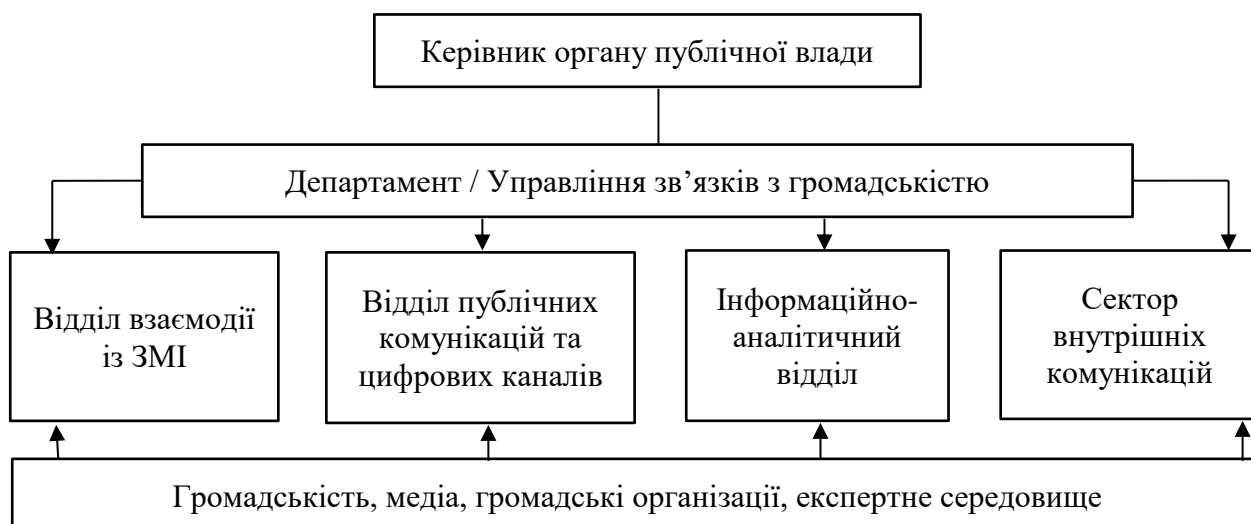


Рис. 2. Запропонована схема організаційного забезпечення зв'язків з громадськістю в органі публічної влади

В органах місцевого самоврядування організаційне забезпечення зв'язків з громадськістю зазвичай має більш компактний характер. Функції PR можуть покладатися на відділи інформаційної діяльності, пресслужби або окремих спеціалістів, які поєднують комунікаційні завдання з іншими управлінськими функціями. Водночас саме на місцевому рівні особливого значення набуває безпосередня взаємодія з громадянами через громадські слухання, консультації, зустрічі з мешканцями громади, використання офіційних вебсайтів, соціальних мереж і електронних платформ для звернень та публічних обговорень.

Вагомою складовою організаційного забезпечення є нормативно-правове регулювання діяльності підрозділів зі зв'язків з громадськістю. Воно охоплює положення про структурні підрозділи, посадові інструкції, внутрішні регламенти, а також загальнодержавні нормативні акти, які визначають засади відкритості, доступу до публічної інформації та участі громадськості в управлінні. Чітке нормативне визначення функцій і повноважень PR-підрозділів сприяє уникненню дублювання компетенцій, підвищує відповідальність посадових осіб і забезпечує системність комунікаційної діяльності.

Окремої уваги потребує кадрове забезпечення системи зв'язків з громадськістю. Ефективна комунікаційна діяльність вимагає залучення фахівців, які





володіють знаннями у сфері публічного управління, комунікацій, соціальної психології, медіа та цифрових технологій.

Логічним продовженням аналізу нормативно-інституційних засад функціонування PR-підрозділів є розгляд практичних механізмів реалізації їх діяльності. Якщо нормативно-правове регулювання визначає рамки, повноваження та стандарти комунікаційної політики, то її результативність безпосередньо залежить від обраних інструментів, каналів та форм взаємодії із зацікавленими суб'єктами. Саме на цьому рівні формальні управлінські приписи трансформуються у реальну комунікаційну практику.

Так, інструменти комунікації органів публічної влади доцільно розглядати як сукупність організаційних, інформаційних і технологічних засобів, за допомогою яких формуються, передаються та аналізуються повідомлення, а також забезпечується зворотний зв'язок із громадськістю. Вони реалізуються через різні канали комунікації, які відрізняються за формою подачі інформації, масштабом охоплення аудиторії, швидкістю поширення повідомлень та рівнем інтерактивності.

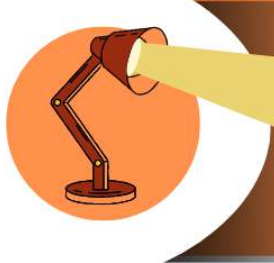
У науковій літературі інструменти та канали комунікації органів публічного управління, як правило, класифікують на традиційні та сучасні (цифрові), а також на прямі й опосередковані.

Прямі канали комунікації передбачають безпосередню взаємодію органів публічного управління з громадянами або цільовими групами без посередників. До них належать громадські слухання, публічні консультації, круглі столи, зустрічі посадових осіб з громадянами, прийоми громадян, робота громадських рад, електронні консультації, онлайн-опитування, електронні петиції, офіційні сторінки органів влади в соціальних мережах із можливістю коментування та зворотного зв'язку. Такі канали забезпечують двосторонню комунікацію, дають змогу враховувати позицію громадськості у процесі ухвалення управлінських рішень і сприяють підвищенню довіри до влади.

Опосередковані канали комунікації реалізуються через посередників і не завжди передбачають негайний або прямий зворотний зв'язок. До них відносять публікації у друкованих та електронних засобах масової інформації, телевізійні та радіопередачі, пресрелізи, офіційні повідомлення інформаційних агентств, інформаційні бюлетені, аналітичні звіти, а також офіційні оголошення та нормативні акти. Ці канали дозволяють охопити широку аудиторію та формувати суспільне сприйняття діяльності органів влади, проте мають обмежені можливості для оперативної взаємодії з громадськістю.

Традиційні та сучасні (цифрові) інструменти і канали комунікації органів публічного управління розрізняються насамперед за технологічною основою, швидкістю поширення інформації та рівнем залучення громадськості.





Так, *традиційні канали комунікації* ґрунтуються на класичних формах інформування та взаємодії, які тривалий час використовуються у практиці публічного управління. До них належать друковані засоби масової інформації (газети, журнали, офіційні бюлетені), телебачення і радіо, пресконференції, брифінги, пресрелізи, офіційні заяви та звіти органів влади, інформаційні стенди, друковані матеріали й публічні заходи офлайн-формату. Такі канали дозволяють донести інформацію до широких верств населення та формувати офіційний імідж органів влади, однак характеризуються обмеженою інтерактивністю і повільнішим зворотним зв'язком.

Сучасні (цифрові) канали комунікації базуються на використанні інформаційно-комунікаційних технологій і передбачають активну взаємодію з громадськістю в онлайн-середовищі. До них відносять офіційні вебсайти органів публічної влади, портали відкритих даних, соціальні мережі (Facebook, Instagram, X, Telegram), електронні консультації, онлайн-платформи участі громадян, електронні петиції, чат-боти, мобільні застосунки, стримінгові сервіси та відеохостинги. Такі інструменти забезпечують оперативність поширення інформації, двосторонній зворотний зв'язок, ширші можливості для участі громадян у публічному управлінні та підвищують прозорість діяльності органів влади.

У практиці сучасного публічного управління найбільш ефективним є поєднання традиційних і цифрових каналів комунікації, яке дозволяє охопити різні соціальні групи, підвищити доступність інформації та забезпечити стійку взаємодію органів влади з громадськістю (табл. 2).

Таблиця 2

Інструменти та канали комунікації органів публічного управління
з громадськістю

Інструменти	Канали комунікації	Основне призначення	Приклади використання
Традиційні	Пресконференції, брифінги, друковані ЗМІ.	Офіційне інформування, формування позиції.	Брифінги міністерств, публічні звіти.
Інтерактивні (офлайн)	Громадські слухання, круглі столи.	Залучення громадськості, консультації.	Обговорення місцевих програм розвитку.
Цифрові	Вебсайти, соціальні мережі, е-петиції.	Оперативна комунікація, зворотний зв'язок.	Онлайн-обговорення проєктів рішень.
Аналітичні	Опитування, моніторинг громадської думки.	Оцінка ефективності політики.	Соціологічні дослідження.

Безперечно, важливою умовою ефективної взаємодії органів публічного управління з громадськістю є не ізольоване використання окремих інструментів, а їх поєднання в межах цілісної комунікаційної стратегії. Наприклад, публічне





оголошення політичної ініціативи через офіційний вебсайт може супроводжуватися її обговоренням у соціальних мережах, проведенням онлайн-консультацій та подальшим аналізом громадської думки.

Оцінювання ефективності системи зв'язків з громадськістю доцільно здійснювати на основі поєднання кількісних і якісних показників, які відображають інтенсивність комунікаційної діяльності та її суспільні результати.

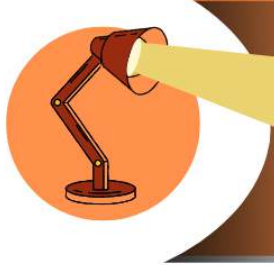
Так, до *кількісних індикаторів* належать показники, які піддаються безпосередньому вимірюванню та характеризують масштаб комунікаційної активності органів публічної влади. Серед них – охоплення аудиторії, частота та регулярність інформаційних повідомлень, відвідуваність офіційних вебресурсів, активність користувачів у соціальних мережах, кількість звернень громадян, електронних петицій і рівень участі у публічних консультаціях. Зокрема, охоплення аудиторії та статистика переглядів офіційних повідомлень, а також показники використання електронних сервісів свідчать про ступінь затребуваності державних інформаційних продуктів. Регулярність публікацій відображає системність комунікаційної політики, особливо в умовах кризових ситуацій. Кількість звернень і петицій, своєю чергою, характеризує рівень громадянської активності та інституційну відкритість органів влади.

Водночас кількісні показники не відображають змістовної якості комунікації. В цьому випадку доречно використовувати *якісні індикатори*. До них належать рівень довіри до органів публічної влади, характер сприйняття управлінських рішень, репутаційний імідж інституцій, змістовність зворотного зв'язку та здатність комунікаційної системи запобігати соціальній напрузі. Рівень довіри фіксується за результатами соціологічних досліджень, зокрема досліджень Українського центру економічних і політичних досліджень ім. Олександра Разумкова або Київського міжнародного інституту соціології. Змістовність зворотного зв'язку оцінюється через якість пропозицій громадян і ступінь їх урахування у процесі прийняття рішень. Репутаційний вимір відображає рівень відкритості керівництва, прозорість діяльності та готовність до діалогу тощо.

Важливим компонентом оцінювання є також аналіз відповідності комунікаційних повідомлень стратегічним цілям органу влади та актуальним суспільним запитам. Для цього застосовуються соціологічні опитування, моніторинг громадської думки, контент-аналіз медіапростору, аналіз звернень громадян і результатів громадських консультацій. Використання зазначених інструментів забезпечує можливість системної діагностики комунікаційної політики, виявлення її слабких сторін та своєчасного коригування з урахуванням динаміки суспільних настроїв.

Отже, комплексне поєднання кількісних і якісних показників дозволяє сформувати цілісну модель оцінювання ефективності зв'язків з громадськістю з





врахуванням, по-перше, масштабу комунікаційної активності, а по-друге, її соціально-політичних результатів, забезпечуючи підґрунтя для стратегічного вдосконалення комунікаційної політики органів публічної влади.

Висновки. Підсумовуючи відмітимо, що система зв'язків з громадськістю в органах державної влади є ключовим інструментом забезпечення відкритості, підзвітності та легітимності управлінських рішень. Її ефективність визначається дотриманням принципів відкритості, підзвітності, системності та двосторонності комунікацій, реалізацією інформаційних, комунікаційних, регулятивних і аналітичних функцій, інтеграцією традиційних і цифрових каналів та належним організаційним і кадровим забезпеченням. Зрештою, це створює основу для підвищення довіри громадян та формування позитивного публічного бренду державних інституцій. Перспективами подальших досліджень є вивчення впливу цифрових платформ і соціальних мереж на ефективність двосторонньої взаємодії влади та громадськості.

Література:

1. Данкевич В. С., Захаріна О. В., Походенко В. М. Генезис ідеї брендингу як інструменту публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 2. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1973>
2. Захарін В. В., Захаріна О. В., Пазюк А. С. Механізми забезпечення відкритості та прозорості органів публічної влади. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2023. № 1. URL : <https://nauka.com.ua/index.php/dy/article/view/998/1007>
3. Захаріна О. В., Діденко І. В. Механізми врегулювання конфлікту інтересів на державній службі: європейські практики та їх роль у формуванні професійного бренду державного службовця. *«Актуальні питання у сучасній науці»*. Серія «Управління та адміністрування». 2025. № 12 (42). URL : <https://perspectives.pp.ua/index.php/sn/issue/archive>
4. Захаріна О. В., Карпінський А. Л. Бренд в системі публічного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. № 5. С. 225-231. URL : <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/5956/6019>
5. Захаріна О. В., Рудий М. В. Кращі світові практики кадрового забезпечення та розвитку компетентностей фахівців системи публічного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 22. С. 269-275.
6. Захаріна О. В., Стебловська І. Л. Публічні комунікації як механізм підвищення прозорості діяльності державних установ. *«Інвестиції: практика та досвід»*. 2025. № 19. URL : <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/issue>
7. Публічне управління та адміністрування : навч. посіб. / за заг. ред. В. П. Якобчук. Київ : Видавництво Ліра-К. 2025. 476 с.

References:

1. Dankevych, V. Ye., Zakharina, O. V., Pokhodenko, V. M. (2021). Henezys idei brendingu yak instrumentu publicnoho upravlinnia [Genesis of the idea of branding as a tool of public administration]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok – Public Administration: Improvement and Development*, 2. Retrieved from <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1973> [in Ukrainian].





2. Zakharin, V. V., Zakharina, O. V., Paziuk, A. S. (2023). Mekhanizmy zabezpechennia vidkrytosti ta prozorosti orhaniv publichnoi vlady [Mechanisms for ensuring openness and transparency of public authorities]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok – Public Administration: Improvement and Development*, 1. Retrieved from <https://nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/998/1007> [in Ukrainian].

3. Zakharina, O. V., Didenko, I. V. (2025). Mekhanizmy vrehuliuvannia konfliktu interesiv na derzhavnij sluzhbi: ievropejs'ki praktyky ta ikh rol' u formuvanni profesijnoho brendu derzhavnoho sluzhbovtisia [Mechanisms for resolving conflicts of interest in public service: European practices and their role in shaping the professional brand of civil servants]. *Aktual'ni pytannia u suchasnij nauksi. Seriya Upravlinnia ta administruvannia – Current Issues in Modern Science. Series: Management and Administration*, 12. Retrieved from <https://perspectives.pp.ua/index.php/sn/issue/archive> [in Ukrainian].

4. Zakharina, O. V., Karpins'kyi, A. L. (2025). Brend v systemi publichnoho upravlinnia [Branding in the system of public administration]. *Investytsii: praktyka ta dosvid – Investments: Practice and Experience*, 5, 225-231. Retrieved from <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/5956/6019> [in Ukrainian].

5. Zakharina, O. V., Rudyi, M. V. (2024). Krashchi svitovi praktyky kadrovoho zabezpechennia ta rozvytku kompetentnosti fakhivtsiv systemy publichnoho upravlinnia [Best global practices for human resources and competence development in the public administration system]. *Investytsii: praktyka ta dosvid – Investments: Practice and Experience*, 22, 269-275 [in Ukrainian].

6. Zakharina, O. V., Steblovs'ka, I. L. (2025). Publichni komunikatsii iak mekhanizm pidvyschennia prozorosti diial'nosti derzhavnykh ustanov [Public communications as a mechanism for increasing the transparency of government institutions]. *Investytsii: praktyka ta dosvid – Investments: Practice and Experience*, 19. Retrieved from <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/issue> [in Ukrainian].

7. Publichne upravlinnia ta administruvannia: navchalnyi posibnyk [Public Administration and Management: Textbook] / Za zah. red. V. P. Yakobchuk. (2025). Kyiv: Vydavnytstvo Lira-K. 476 p. [in Ukrainian].

Дата першого надходження статті до видання: 05.02.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 19.02.2026

