



Львівська  
обласна державна  
адміністрація

Департамент  
міжнародної технічної допомоги  
та міжнародного співробітництва



Центр  
Громадянських  
Ініціатив  
2010

Взаємодія задля перемоги!

# ІНСТРУМЕНТИ ВЗАЄМОДІЇ ТА КОМУНІКАЦІЇ ВЛАДИ І ГРОМАДСЬКОСТІ

Львів – 2017



Побудова дієвої системи місцевої влади для забезпечення ефективності всієї системи публічної адміністрації в Україні вимагає зваженого, відповідального та фахового підходу до вирішення цього завдання.

Розвиток територіальних громад мав би стати одним із перших кроків на шляху реформування місцевого самоврядування.

Нині суттєво видозмінюються функції, що реалізуються під час планувального процесу, знає змін сама роль планування у системі місцевого управління. Воно все більше стає інструментом підвищення конкурентоспроможності територій і регіонів, засобом згуртування різних суб'єктів територіального розвитку навколо нових цінностей і довгострокових пріоритетів. Така активізація планувальної діяльності, з одного боку, є закономірним етапом розвитку регіонів та окремих територій, з іншого – намаганням регіонів знайти адекватні інструменти, які б допомагали відповісти на виклики сучасного глобалізованого світу, коли істотно пришвидшуються різноманітні зміни, в тому числі політичні, економічні, соціальні, технологічні, екологічні тощо.

У цих умовах співпраця різних гілок влади та громадськості є надзвичайно важливою. Метою такого співробітництва має стати підвищення якості надання послуг населенню, розвитку територій та добробуту громад на основі спільних інтересів та цілей.

На нинішньому етапі надзавданням влади є не лише сприяти громадам у їхньому розвитку, а й допомогти їм впровадити якісні стандарти життя, дати їм інструменти швидкої та якісної реалізації проєктів, що є важливими для громади, області та країни в цілому. Одним з таких інструментів є залучення міжнародної технічної допомоги.

У цій серії посібників Ви знайдете відповіді на основні питання щодо програм та проєктів, які можуть реалізуватися в рамках міжнародної технічної допомоги на території Львівської області. Це сприятиме конструктивному розвитку та збільшенню фінансової спроможності об'єднаних територіальних громад, а в кінцевому підсумку – ефективності державного менеджменту та прийнятих суспільно-політичних рішень.

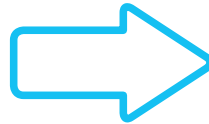
*Олег Синютка  
Голова Львівської обласної  
державної адміністрації*

# ПРАВИЛА

## 6 КРОКІВ до побудови ефективних комунікацій

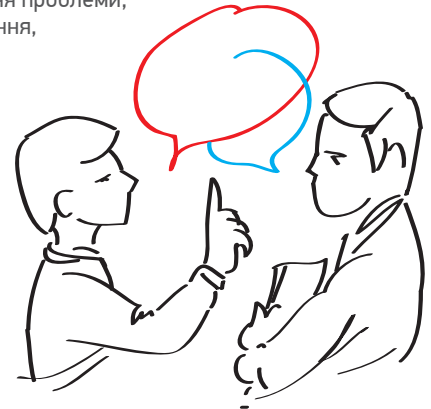
### 1. Сформулюйте мету

Зверніть увагу на конкретність, суспільне значення, актуальність, реальність у реалізації, важливість обраної вами цілі.



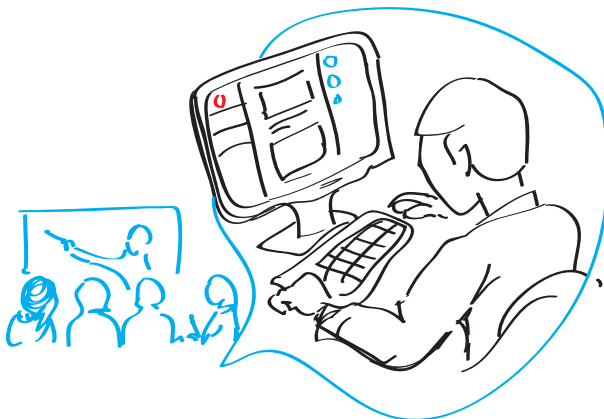
### 2. Проаналізуйте проблему, яку плануєте вирішити

З'ясуйте причини існування проблеми, у чий компетенції вирішення, яку частину населення зачіпає, чи є ця проблема новою, обговорюваною, емоційною.



### 3. З'ясуйте хто ваша цільова аудиторія?

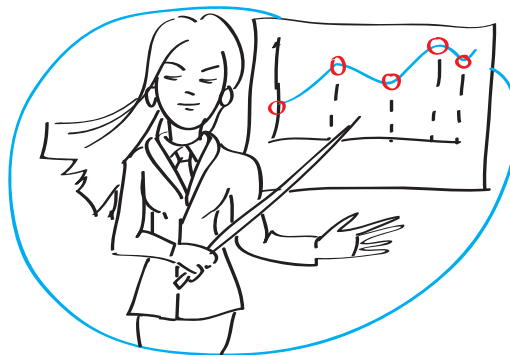
За допомогою моніторингу публікацій та спілкування з фокус-групами дослідіть хто є заінтересованими сторонами теми, яку ви підіймаєте. Як можуть змінитись інтереси чи стан людей чи організацій, внаслідок ухвалення певного рішення або реалізації проекту.



## 4. Оберіть спікерів та коментаторів вашої кампанії

Спікери – обличчя кампанії, перевірені джерела інформації, головні комунікатори проекту.

Коментатори – джерело додаткової інформації, цікавого контенту. Найчастіше – це галузеві експерти та бенефіціарії вашого проекту.



## 5. Сформуйте основні повідомлення вашої кампанії

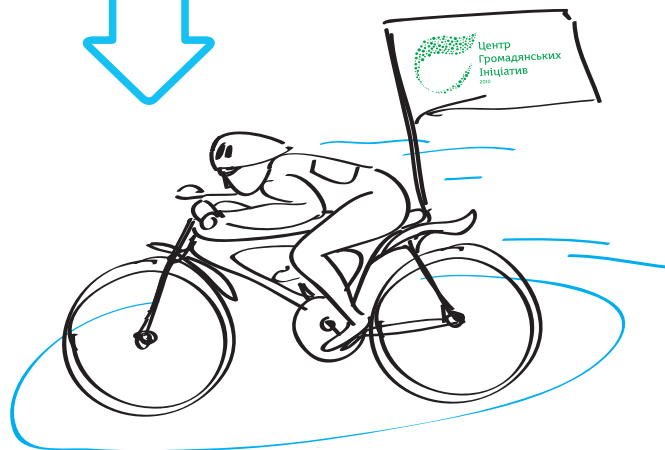
Месидж – емоційне змістовне повідомлення, що коротко передає зміст кампанії або пояснює, чому певній цільовій аудиторії необхідно вчинити якусь дію чи змінити свою думку.



## 6. Визначте інструменти комунікацій

Дослідіть через які канали комунікації потрапляє інформація до вашої цільової аудиторії.

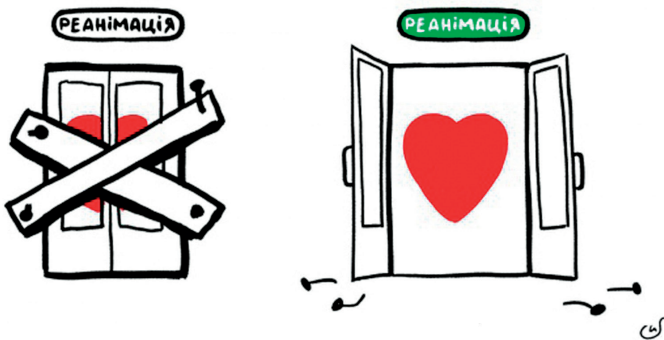
Будьте креативними! Часто, аби привернути увагу до своєї кампанії у перенасиченому інформацією світі, необхідно творчо підходити до справи та вирізнятись з-поміж інших. Захопливий флеш-моб у соцмережах, велопробіг на користь ідеї чи залучення селебрітіс можуть стати яскравими подіями, що швидше приведуть вас до досягнення задуманої мети.



## Успішний приклад співпраці влади та громади в Україні

### Що сьогодні дає результат?

#### Інформаційна кампанія «Відкриті Реанімації»



### Проблема:

Ні родичі, ні інші відвідувачі не могли бачитись з пацієнтами реанімацій. Наслідок – самотність пацієнтів, інформаційний вакуум та тривога рідних.

### Досягнення:

Кампанія завершилась офіційним затвердженням МОЗ наказу, що регулює цілодобовий доступ близьких в реанімацію. Підписаний документ став одним з найліберальніших в Україні, розроблений кращими юристами країни спеціально для кампанії. В обговоренні написання наказу взяли участь усі зацікавлені сторони.

### Поради команди, що реалізувала кампанію:

1. Щоб досягти політичної волі зверху, важливо сформувати і структурувати запит знизу.

2. Для успіху кампанії необхідна постійна комунікація – вертикальна та горизонтальна – з активістами, журналістами, чиновниками, лікарями, пацієнтами і депутатами. Це дозволило достукатись до широкого кола симпатиків та створити довіру до роботи команди.

*Обов'язково ведіть діалог з опонентами кампанії. Раціональне зерно у думці тих, хто проти, допомагає удосконалити прийняте рішення і доопрацювати власну позицію.*

3. Тиск (інтелектуальний та політичний) необхідно чинити з усіх сторін в обмежений часовий термін.

4. Що можеш – роби сам, а не розраховуй на формальні обов'язки держструктур. Розробляйте проекти документів, інструкцій, організовуйте заходи і задавайте темп.

5. Аналітика і цифри важливі, але особиста історія, розказана щиро, творить дива.

6. Організуйте злагоджену роботу команди, утримуйте здоровий баланс між особистими амбіціями кожного та стратегією win-win. Сформууйте горизонтальне лідерство.

7. Підписання наказу – ще не зробило реанімації відкритими для усіх. По закінченню кампанії почався етап донесення інформації та роботи на місцях.

8. Робота активістів виснажлива та понаднормова, але збагачує досвідом, новими контактами, надихає причетністю до позитивних змін.

# Рівні взаємодії влади і громадськості

Рівень участі	Зміст	Що включає
Інформування	Відкритий і вільний доступ до необхідної, повної та вчасно наданої інформації є важливим для забезпечення прозорості та відповідальної політики. Інформація має бути доступною для громадян, а також громадським організаціям задля ефективного виконання ними функцій контролера	<ul style="list-style-type: none"><li>• Процеси прийняття рішень органами місцевої влади</li><li>• Документи, що стосуються розробки політики</li><li>• Документи, що стосуються проектів рішень</li><li>• Документи та стенограми консультацій, інших публічних заходів</li><li>• Постійне висвітлення інформації на веб-сайтах залучених суб'єктів</li></ul>
Консультування	Широке обговорення представниками органів місцевої влади та організацій громадянського суспільства різних способів вирішення конкретної проблеми політики. Очікується, що у ході консультацій органи місцевої влади збирають і узагальнюють думки та позиції, які можуть виявитися дуже різними. Тематика консультацій часто визначається владою, а не громадськістю	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проведення громадських слухань і круглих столів за участі суб'єктів прийняття рішень з метою визначення актуальних питань і збору пропозицій</li><li>• Проведення експертних семінарів і зустрічей з метою підготовки експертних рекомендацій щодо вирішення проблеми</li><li>• Проведення сесій або комітетських зустрічей із можливістю для громадськості висловити свої позиції</li><li>• Організація публічних заходів, конференцій, форумів і семінарів з метою інформування та обговорення результатів упровадження політики за участі організацій громадянського суспільства та громадян</li></ul>
Діалог	Двостороння комунікація між органами влади, з одного боку, та організаціями громадянського суспільства і громадянами, з іншого. Широкий діалог часто не пов'язаний з конкретним питанням або актуальним процесом розробки політики – він є загальним способом обговорення питань органами влади та організаціями громадянського суспільства. Тому питання для обговорення можуть визначатися обома сторонами. Діалог-співпраця будується навколо специфічного питання політичного розвитку. Він є більш сфокусованим і організовується за результатами широкого діалогу. Діалог-співпраця є важливим для визначення етапів стратегії реалізації політики, а тому часто веде до вироблення спільних рекомендацій, проектів нормативних рішень, політичних ініціатив	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проведення регулярних зустрічей для обміну думками, а також спеціалізованих зустрічей щодо конкретних питань</li><li>• Надання відгуків на проведені зустрічі як з боку органів влади, так і з боку організацій громадянського суспільства</li></ul>
Партнерство	Партнерство передбачає розподіл відповідальності за процес вироблення політики. Воно актуальне для розробки або впровадження певної політики або проектів, де організації громадянського суспільства можуть бути залучені до конкретної реалізації	<ul style="list-style-type: none"><li>• Залучення організацій громадянського суспільства на етапі розробки політики або виконання рішення</li><li>• Організації громадянського суспільства повинні мати право залишатися незалежними – організовувати кампанії, пов'язані із відповідним питанням політики</li><li>• Можливість прийняття спільних рішень (наприклад, при формуванні місцевих бюджетів)</li></ul>



## НАЦІОНАЛЬНА СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА В УКРАЇНІ НА 2016-2020 РОКИ

Указ Президента України від 26 лютого 2016 року №68/2016

### Перелік пріоритетів Програми:

- 1) створення сприятливих умов для формування та інституційного розвитку організацій громадянського суспільства;
- 2) забезпечення ефективних процедур участі громадськості під час формування та реалізації державної, регіональної політики, вирішення питань місцевого значення;
- 3) стимулювання участі організацій громадянського суспільства в соціально-економічному розвитку України;
- 4) створення сприятливих умов для міжсекторальної співпраці.

### Стратегія розвитку Львівської області 2016-2020 роки

#### Стратегічна ціль 2. «Якість життя»

Операційна ціль 2.3 «Розвиток особистості»

Завдання 2.3.4 «Підтримка інститутів громадянського суспільства».

Орієнтовні сфери впровадження проектів:

- 1) створення сприятливих умов, спрямованих на задоволення інтересів, захист прав і свобод людини і громадянина;
- 2) подальше становлення громадянського суспільства;
- 3) налагодження співпраці органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та інститутів громадянського суспільства для задоволення потреб розвитку області.

### Топ 10 помилок, що найчастіше стають причиною про- вальних кампаній.

*Що найчастіше заважає громадським активістам та представникам влади успішно співпрацювати?*

1. За бажанням вирішити проблему маскується політична боротьба
2. Критика без конструктивних пропозицій
3. Старт кампанії з вибору креативних інструментів, а не визначення мети та аналізу проблеми.
4. Спілкування протягом кампанії лише з тими, хто підтримує проект
5. Розмиті дедлайни кампанії, «заговорення» проблеми, команда виснажується, а тема втрачає актуальність
6. Нестача людських та фінансових ресурсів
7. Нечітко окреслена, занадто об'ємна або складна мета
8. Розпорошені інтереси
9. Акцент на особистостях, а не проблемі
10. Амбіції стають важливішими за результат

Посібник «Інструменти взаємодії та комунікації влади і громадськості» є стислим та ефективним викладом питання співпраці влади та громадськості. В ньому зібрано та розкрито елементи побудови ефективних комунікацій, наведено успішні приклади та окреслено типові помилки такої співпраці.

Це видання опубліковано в рамках Регіональної програми з міжнародного та транскордонного співробітництва Європейської інтеграції на 2015-2018 роки Львівської обласної державної адміністрації.

У посібнику використані матеріали довідника «Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні» 2012 року Лабораторії законодавчих ініціатив.

Авторський колектив:

Віталій Загайний

Наталія Кузьма

Юлія Рудюк



Львівська  
обласна державна  
адміністрація

Департамент  
міжнародної технічної допомоги  
та міжнародного співробітництва



Центр  
Громадянських  
Ініціатив  
2010

**ДЕПАРТАМЕНТ МТД ТА МІЖНАРОДНОГО СПІВРОБІТНИЦТВА**

79008, Львів, вул. Винниченка, 18

тел. /факс: (032) 261 30 78

e-mail: [ic-ita@loda.gov.ua](mailto:ic-ita@loda.gov.ua), [ums.loda@gmail.com](mailto:ums.loda@gmail.com)

Facebook: Департамент МТД та міжнародного співробітництва