

Міністерство освіти і науки України
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу
Інститут гуманітарної підготовки та державного управління
Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

Ідзьо Оксана Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

УДК 659.2

(індекс)

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

(назва роботи)

Документознавство та інформаційна діяльність

(назва освітньої програми)

029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

(шифр і назва спеціальності)

Робота містить результати власних досліджень, використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело:

Здобувач освітнього ступеня

О.О.Ідзьо

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник

Лаба Оксана Василівна

(підпис, прізвище, ім'я, по батькові,

науковий ступінь, вчене звання керівника)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри документознавства
та інформаційної діяльності, проф.

(посада)

(підпис)

(дата)

Ю.Л.Романишин

(ініціали та прізвище)

Івано-Франківськ – 2025

Завдання на бакалаврську роботу

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

Інститут гуманітарної підготовки та державного управління

Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Освітньо-професійна програма Документознавство та інформаційна діяльність

Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ :

Завідувач кафедри

Проф. Ю.Л. Романишин

ЗАВДАННЯ НА БАКАЛАВРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Юзю Оксані Олегівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Етика ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах на прикладі Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської обласної державної адміністрації»

керівник роботи доц. Лаба О.В

затверджено наказом вишого навчального закладу від «26» березня 2025 № 39/8

2. Строк подання студентом роботи 6 червня 2025р

3. Вихідні дані до роботи: навчальні підручники, посібники, періодичні видання,

нормативно-правові документи, довідники, словники, Інтернет-ресурси,

матеріали конференції тощо.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

РОЗДІЛ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕТИКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ ТА МЕСЕНДЖЕРАХ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1 Поняття та принципи етики ділового спілкування

1.2 Особливості ділового спілкування у цифровому просторі

1.3 Огляд основних моделей та підходів до організації ділового спілкування в органах державної влади та місцевого самоврядування

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СТРАТЕГІЇ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ ТА

МЕСЕНДЖЕРАХ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ (на прикладі Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА)

2.1 Характеристика напрямів діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА

2.2 Огляд основних інструментів цифрової комунікації, які у своїй діяльності використовує підрозділ

2.3 Рекомендації щодо удосконалення стратегії ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах в органах державної влади та місцевого самоврядування

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):

рисунок – 1; таблиці – 2; додатки

6. Консультанти розділів роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	доц. Демчина Л.І		
Розділ 1, 2	доц. Демчина Л.І		
Висновки	доц. Демчина Л.І		
Перелік використаних джерел	доц. Демчина Л.І		

7. Дата видачі завдання: 19 листопада 2025

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

<i>№ з/п</i>	<i>Назва етапів бакалаврської роботи</i>	<i>Термін виконання етапів роботи</i>	<i>Примітка</i>
1	Вибір теми бакалаврської роботи та обґрунтування її актуальності	до 19.11.2024	<i>виконано</i>
2	Визначення об'єкта, предмета, мети, завдань та методів дослідження	до 10.01.2025	<i>виконано</i>
3	Складання попереднього плану бакалаврської роботи	до 01.02.2025	<i>виконано</i>
4	Пошук і відбір літератури по темі бакалаврської роботи, складання списку використаних джерел	21.01.2025 – 05.02.2025	<i>виконано</i>
5	Аналітико-синтетичне опрацювання літератури до теми роботи	06.02.2025 – 20.02.2025	<i>виконано</i>
6	Написання тексту бакалаврської роботи відповідно до її структури:	01.03.2025 – 05.04.2025	<i>виконано</i>
7	Написання вступу до теми бакалаврського дослідження	06.04.2025 – 10.04.2025	<i>виконано</i>
8	Підготовка графічних матеріалів чи іншого унаочнення	11.04.2025 – 15.04.2025	<i>виконано</i>
9	Формулювання висновків до кожного із розділів дослідження	16.04.2025 – 20.04.2025	<i>виконано</i>
10	Оформлення кінцевого списку використаних джерел та додатків	21.04.2025 – 25.04.2025	<i>виконано</i>
11	Оформлення та попередній захист бакалаврської роботи	до 28.04.2025	<i>виконано</i>
12	Внесення коректив та кінцеве редагування бакалаврської роботи	01.05.2025 – 20.05.2025	<i>виконано</i>
13	Реєстрація бакалаврської роботи на кафедрі	до 02.06.2025	<i>виконано</i>
14	Захист бакалаврської роботи	17.06.2025	<i>виконано</i>

Студент _____

Оксана ІДЗЬО

Керівник роботи _____

Оксана ЛАБА

АНОТАЦІЯ

Ідзьо О. О. Етика ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах (на прикладі Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА). ІФНТУНГ, 2025. 68 с.

Бакалаврська робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за освітньо-професійною програмою «Документознавство та інформаційна діяльність», спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа». Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. Івано-Франківськ, 2025.

У дослідженні проаналізовано поняття та принципи етики ділового спілкування, зокрема в умовах цифрового середовища, окреслено особливості взаємодії у соціальних мережах і месенджерах в органах державної влади та місцевого самоврядування. Визначено ключові моделі й підходи до організації комунікації у публічному секторі, розглянуто функціональні аспекти цифрового етикету в діловому спілкуванні.

У роботі висвітлено напрями діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА, проаналізовано використання ним інструментів цифрової комунікації та дотримання етичних норм у взаємодії з громадськістю й міжнародними партнерами. Окреслено проблеми, пов'язані з побудовою етичної стратегії спілкування у цифровому просторі, та запропоновано практичні рекомендації щодо їх усунення і підвищення ефективності онлайн-комунікацій.

Ключові слова: ділове спілкування, етика, цифровий етикет, соціальні мережі, органи державної влади, місцеве самоврядування.

ABSTRACT

Idzio O. O. *Business Communication Ethics in Social Networks and Messengers (Based on the Case of the Department of International Cooperation and European Integration of Communities of Ivano-Frankivsk Regional State Administration)*. IFNTUOG, 2025. 68 pages.

Bachelor's thesis in the specialty 029 «Information, Library and Archival Studies», educational and professional program «Records Management and Information Activity». Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. Ivano-Frankivsk, 2025.

The research analyzes the concepts and principles of business communication ethics, particularly in the context of the digital environment. It outlines the specific features of interaction via social networks and messengers in public authorities and local self-government bodies. Key models and approaches to communication management in the public sector are identified, with a focus on the functional aspects of digital etiquette in business communication.

The study highlights the areas of activity of the Department of International Cooperation and European Integration of Communities of the Ivano-Frankivsk Regional State Administration. It examines the use of digital communication tools by the department and its adherence to ethical norms in interactions with the public and international partners. The thesis identifies challenges in developing an ethical communication strategy in the digital space and provides practical recommendations for addressing these issues and enhancing the effectiveness of online communications.

Keywords: business communication, ethics, digital etiquette, social networks, public authorities, local self-government.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕТИКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ ТА МЕСЕНДЖЕРАХ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	11
1.1 Поняття та принципи етики ділового спілкування	11
1.2 Особливості ділового спілкування у цифровому просторі.....	19
1.3 Огляд основних моделей та підходів до організації ділового спілкування в органах державної влади та місцевого самоврядування	26
РОЗДІЛ 2	
АНАЛІЗ СТРАТЕГІЇ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ ТА МЕСЕНДЖЕРАХ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ (на прикладі Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА)	37
2.1. Характеристика напрямів діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА	37
2.2. Огляд основних інструментів цифрової комунікації, які у своїй діяльності використовує підрозділ.....	47
2.3. Рекомендації щодо удосконалення стратегії ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах в органах державної влади та місцевого самоврядування	55
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65
ДОДАТКИ	74

ВСТУП

Актуальність дослідження етики ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах зумовлена зростаючою роллю цифрових технологій у професійному середовищі, зокрема в органах державної влади та місцевого самоврядування. У сучасних умовах швидкої передачі інформації та високих вимог до прозорості комунікацій особливого значення набуває дотримання етичних норм у процесі онлайн-взаємодії. Соціальні мережі та месенджери стали не лише інструментами поширення інформації, а й платформами для офіційного ділового спілкування з громадськістю та міжнародними партнерами, що потребує дотримання високого рівня культури комунікації, точності у формулюваннях і норм конфіденційності.

У вимірі діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА питання етики цифрового спілкування набуває особливої ваги, адже від дотримання норм бізнес-етики залежить не лише імідж установи, а й ефективність міжнародного партнерства. Відсутність чітко сформульованих правил взаємодії в цифровому просторі може призводити до комунікативних бар'єрів, непорозумінь або втрати довіри з боку зовнішніх партнерів. Саме тому вивчення етичних засад цифрового ділового спілкування є необхідною умовою для забезпечення високого рівня професійної взаємодії, збереження інформаційної безпеки та успішної реалізації євроінтеграційних ініціатив на регіональному рівні.

Стан наукової розробки теми. Теоретичні засади дослідження етики ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах органів державної влади та місцевого самоврядування вивчались Ж. Андрійченко [2], К. Атаманчук [3], В. Баранівським [5], В. Гуцуляк [16], О. Єрмоленко [23], О. Коротич [32] та ін. Вчені, що вивчають цю проблему, визначають сутність поняття та принципи етики ділового спілкування, виокремлюють особливості ділового спілкування у цифровому просторі, розглядають основні підходи та

моделі організації ділового спілкування в органах державної влади та місцевого самоврядування. Проте недостатньо розкритою є проблема побудови стратегії ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах, зокрема, на прикладі діяльності конкретних органів державної влади та місцевого самоврядування, що потребує більш ґрунтовних досліджень цієї теми та актуалізує тему кваліфікаційної роботи.

Мета роботи – дослідити особливості етики ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах у Департаменті міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА.

Реалізація поставленої мети зумовила вирішення наступних **завдань дослідження:**

- дослідити поняття та принципи етики ділового спілкування;
- проаналізувати особливості ділового спілкування у цифровому просторі;
- розглянути основні моделі та підходи до організації ділового спілкування в органах державної влади та місцевого самоврядування;
- охарактеризувати напрями діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад;
- висвітлити основні інструменти цифрової комунікації, які у своїй діяльності використовує підрозділ;
- сформулювати рекомендації щодо удосконалення стратегії ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах в органах державної влади та місцевого самоврядування.

Об'єктом дослідження є етика ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах.

Предметом дослідження є моделі та підходи до організації ділового спілкування в органах державної влади та місцевого самоврядування.

Методи дослідження. Під час написання кваліфікаційної роботи було використано наступні методи дослідження:

- аналізу та синтезу – використано при дослідженні поняття та принципів етики ділового спілкування;
- метод індукції та дедукції – застосовано при вивченні особливості ділової комунікації в онлайн-просторі;
- метод конкретизації – цей метод використано при характеристиці основних напрямів діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад;
- метод моделювання – був корисним при побудові інфографіки на тему «Інструкція з етики комунікацій».

Практичне значення дослідження полягає у розробці рекомендацій щодо вдосконалення етичної комунікації в цифровому середовищі органів місцевого самоврядування. Результати можуть бути використані для формування єдиних стандартів ділового спілкування в соціальних мережах та месенджерах з урахуванням принципів етики, прозорості й професіоналізму. Запропоновані підходи сприятимуть підвищенню рівня довіри громадськості та ефективнішій взаємодії з міжнародними партнерами. Матеріали кваліфікаційної роботи також можуть бути інтегровані у внутрішню комунікаційну політику Департаменту та подібних підрозділів в інших регіонах.

Структура роботи побудована відповідно до логіки дослідження та включає два розділи. У першому розділі розглянуто теоретичні засади етики ділового спілкування, особливості цифрової комунікації та моделі взаємодії в органах влади. У другому – здійснено аналіз практичної діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА та запропоновано рекомендації щодо вдосконалення цифрової стратегії комунікації. Загальний обсяг роботи складає 68 сторінок. Кількість найменувань у списку використаних джерел налічує 64 позиції.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕТИКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ ТА МЕСЕНДЖЕРАХ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1 Поняття та принципи етики ділового спілкування

Етика ділового спілкування є важливою складовою професійної взаємодії, що визначає моральні норми і правила поведінки у бізнес-середовищі. Етика ділового спілкування сприяє створенню довірчих відносин, ефективному вирішенню конфліктів та забезпеченню позитивного іміджу компанії. Розуміння основних принципів етики ділового спілкування є необхідним для досягнення успіху в будь-якій професійній діяльності.

Ділове спілкування – це багатосторонній процес, який здійснюється за допомогою різних форм взаємодії, як-от міжособистісне спілкування, соціальний діалог, а також професійне та ділове спілкування. Ділове спілкування передбачає обмін інформацією, думками, оцінками та почуттями між людьми. Спілкування можна поділити на формальне та неформальне. Неформальне спілкування є суб'єктивним, нерегламентованим і базується на особистих відносинах між людьми, де мета та характер визначаються соціальними функціями учасників. Формальне, зокрема ділове спілкування, відбувається згідно з чіткими правилами і представляє собою специфічний спосіб контактів між людьми, які мають відповідні повноваження від своїх організацій. У той час як неформальні бесіди не передбачають заздалегідь визначену мету та зміст, ділові контакти завжди мають конкретні цілі, зміст і підготовку, а також орієнтовані на досягнення взаємних рішень та організацію взаємодії між партнерами [3, с. 392].

Етика є системою правил поведінки, якими керується кожна людина. Етичний кодекс вважається збіркою основних моральних норм і принципів для організації, визначає процедури їх впровадження в бізнес-процеси, а також механізми контролю за їх виконанням. Цей інструмент дозволяє впливати не

лише на поведінку окремих осіб, а й на діяльність певних груп чи підрозділів в організації [56, с. 96].

Сьогодні в бізнес-середовищі спостерігається значний інтерес до ділової етики, оскільки людські ресурси виконують одну з ключових ролей у компаніях. Ділова етика в широкому сенсі включає сукупність етичних принципів і норм, які регулюють діяльність компанії. Ділова етика є важливою частиною загальної етики, надає можливість оцінювати ділові стосунки з точки зору моральних критеріїв та параметрів, визначає, що є правильним, а що – неправильним. Ділова етика встановлює моральні норми для взаємодії між виробниками та споживачами, співробітниками та менеджерами організацій, а також між організаціями, підприємствами та державою, формує систему взаємних зобов'язань. Ділова етика виконує не лише функцію морального судження, але й є важливим інструментом для ухвалення рішень, що дозволяє вирішувати етичні проблеми у складних ситуаціях [61, с. 404].

Ділова етика є галуззю прикладної етики, що займається аналізом різноманітних проблем, властивих бізнес-середовищу. Зокрема, вона зосереджується на питаннях, як-от конкуренція, соціальна відповідальність бізнес-спільнот, ефективне управління компаніями та організаціями, дотримання трудового законодавства та прав працівників, участь бізнесу в благодійній діяльності, а також запобігання протиправним діям, корупції і шахрайству. Основними цінностями ділової етики є чесність, надійність, виконання обіцянок, відкритість, повага, громадянська відповідальність і турбота про інших [16, с. 80].

Бізнес розглядається як одна з форм людської діяльності, яка завжди привертала увагу до ключового елемента підприємництва – бізнесмена, та етичних принципів, на яких будується його діяльність. Бізнес – це ініціативна господарська діяльність, що здійснюється на власний ризик і відповідальність за допомогою як власних, так і позикових коштів, з метою розвитку власної справи, отримання прибутку та вирішення соціальних проблем підприємця, колективу та суспільства в цілому. Іншими словами, бізнес – це професійна

економічна діяльність, що ґрунтується на ініціативі та постійних інноваціях, орієнтована на збільшення капіталу, отримання прибутку, який використовується для розширення та вдосконалення підприємства, задоволення як особистих, так і суспільних потреб [63].

Етика бізнесу, або ділова етика, базується на таких принципах, як чесність, відкритість, вірність даному слову і здатність ефективно діяти на ринку відповідно до чинного законодавства, правил і традицій. Важливість психологічних аспектів у бізнесі зростає, оскільки успіх підприємницької діяльності значною мірою залежить від якості взаємодії бізнесмена з персоналом. Психологія бізнесу сьогодні стає основою для досягнення успіху. Основою бізнес-етики є моральні норми, що утворюють набір правил і законів, які відповідають загальноприйнятим цінностям суспільства, як-от совість, повага, справедливість і інші. З комерційної точки зору це стосується якості товару, задоволення потреб покупців, чесності в рекламі, а також турботи про здоров'я та безпеку. Ділова етика орієнтована на повагу до інтересів не тільки власної фірми, а й партнерів, клієнтів і суспільства в цілому, поширює ці принципи навіть на конкурентів. Бізнес-етика виступає за створення умов, при яких вигоди отримують якнайбільше учасників ринку, забезпечують рівні можливості для всіх [22, с. 91].

Етичний бізнес передбачає чесність, порядність, повагу до партнерів, виконання зобов'язань та здатність ефективно працювати на ринку в рамках чинного законодавства, встановлених правил і традицій. У другій половині ХХ століття зростала стурбованість неконтрольованим економічним розвитком і небезпеками, що виникли внаслідок цього зростання. Виникла потреба в розробці та впровадженні принципів бізнес-етики [1, с. 67].

Етика бізнесу як окрема галузь знань почала розвиватися в середині 70-х років, коли були організовані перші конференції та семінари, присвячені цій темі. Вчені та представники бізнесу активно працювали над визначенням етичних принципів на міжнародному, регіональному, професійному та корпоративному рівнях. Одним з важливих кроків у цьому напрямку стало

прийняття в 1994 році в швейцарському місті Ко Декларації Ко – «Принципи бізнесу». Основними принципами, закріпленими в цьому документі, стали такі:

- 1 Відповідальність бізнесу – від інтересів акціонерів до благополуччя основних партнерів.
- 2 Економічний і соціальний вплив бізнесу – сприяння прогресу, справедливості та глобальному співтовариству.
- 3 Етика бізнесу – від дотримання закону до створення атмосфери довіри.
- 4 Повага до правових норм.
- 5 Підтримка багатосторонніх торговельних відносин.
- 6 Турбота про довкілля.
- 7 Уникання протизаконних дій [11, с. 62].

Сьогодні існує нагальна потреба в підготовці менеджерів та керівників високого рівня, здатних будувати бізнес-відносини та організаційні стосунки на основі цивілізованих принципів, які визначаються моральними цінностями. Важливим фактором професійної компетентності є рівень психологічної культури менеджера, що включає знання психологічних закономірностей розвитку особистості, аспектів спілкування та взаємодії в соціальних групах, а також вміння застосовувати ці знання на практиці. Психологічна культура є необхідною умовою для успішного бізнесу, але не є достатньою. Сучасний менеджмент повинен ґрунтуватися на етичних цінностях, тому при підготовці керівників велике значення мають дисципліни етичного спрямування: «Етика», «Етика бізнесу», «Ділова етика», «Етика ділових відносин» та інші. Етика ділових відносин, як складова теорії управління, визначає моральні цінності, критерії та стандарти взаємовідносин між виробниками і споживачами, організаціями та державою, а також між керівниками і співробітниками [21, с. 80].

За словами Н. Є. Гриньової та М. О. Карпенко, «спілкування» є складним і багатогранним процесом встановлення та розвитку контактів між людьми, що виникає через потребу в спільній діяльності. Ділове спілкування включає обмін

інформацією, формування спільної стратегії взаємодії, а також сприйняття і розуміння іншої людини [15, с. 144].

Ефективне ділове спілкування виконуватиме низку важливих функцій:

1 Інформування працівників про їхні службові обов'язки. Чітке розуміння своїх ролей є ключовим для досягнення організаційних цілей, що дозволяє працівникам ефективніше виконувати свої обов'язки.

2 Надання зворотного зв'язку. Регулярне отримання зворотного зв'язку сприяє підвищенню продуктивності, дозволяє працівникам зрозуміти свої сильні й слабкі сторони, а також реалізувати свій потенціал. Зворотний зв'язок від стейкхолдерів також допомагає покращити якість продукції та послуг, що позитивно впливає на результативність організації.

3 Взаємодія зі стейкхолдерами. Спілкування з важливими сторонами, як усне, так і письмове, базується на довірі та емоційних зв'язках. Ця функція також важлива для PR та брендингу організації.

4 Мотивація працівників для прийняття кращих рішень. Спілкування в організації служить стратегічній меті – підвищенню здатності працівників приймати ефективні рішення. Мотиваційні стимулювання, коли чітко комунікуються результати, сприяють підвищенню продуктивності та досягненню цілей.

5 Формування соціальних зв'язків. Спілкування є важливим для підтримки працівників у процесі побудови соціальних взаємин. Залучення до обговорень і створення відкритої комунікаційної культури покращує командний дух і підвищує ефективність роботи працівників [9, с. 69].

Ефективне ділове спілкування є вкрай важливим для належної роботи організації. Однак багато компаній стикаються з труднощами у підтримці конструктивних розмов у складних робочих умовах. Хоча Інтернет значною мірою полегшує комунікацію, існує безліч тенденцій, які ускладнюють проведення результативних дискусій. У результаті ділове спілкування може бути ускладнене різними бар'єрами, які знижують його ефективність. Ключовим моментом є усвідомлення важливості гармонійних взаємин у будь-

якій сфері спілкування, оскільки лише з повагою, розумінням та довірою можна досягти позитивного результату [30, с. 204].

Переговори є важливою складовою частиною ділового спілкування та найбільш поширеним інструментом у сучасному ринковому середовищі. Головною метою переговорів є досягнення домовленості між двома сторонами через усну чи письмову комунікацію, що завершується укладенням угоди. Як зазначають О. Максимець та А. Адамович, «підвищення рівня комунікативної компетентності є необхідним і постійним завданням для формування професійної кваліфікації майбутніх фахівців» [36, с. 126].

Попри всю складність та важливість вибору етичної позиції в спілкуванні, існують певні принципи, яких дотримання може значно полегшити ділове взаємодіяти, підвищити ефективність комунікації та допомогти уникнути помилок. Експерти радять пам'ятати, що:

- у моралі немає абсолютної істини, і кожна людина може мати свою власну думку;
- коли йдеться про етичні помилки інших, не варто перебільшувати значення дрібниць, а щодо своїх власних помилок треба ставитися серйозніше;
- слід хвалити інших, а претензії висувати до себе;
- ставлення оточення до нас в значній мірі залежить від нашої поведінки;
- основний принцип у реалізації моральних норм – «почни з себе».

Золоте правило етики спілкування полягає в тому, щоб ставитися до інших так, як хочемо, щоб ставилися до нас. У негативній формі це правило, за словами Конфуція, звучить так: «Чого не бажаєш собі, того не роби іншим» [12, с. 43].

Основні етичні принципи, які формують унікальність та надають внутрішньої узгодженості й цілісності, навіть на перший погляд суперечливій етиці бізнесу, включають:

- принцип економічної ефективності;

- принцип залежності від конкретної ситуації;
- принцип особистої відповідальності;
- принцип дотримання законів [5, с. 36].

Урахування основних завдань і принципів є важливим етапом, оскільки вони безпосередньо впливають на формування ділових етичних взаємин, які, в свою чергу, залежать від факторів зовнішнього та внутрішнього середовища. Одним із ключових факторів, що визначають ефективність бізнес-відносин в умовах євроінтеграції, є культура. Культура, як і етика, базується на системі цінностей, переконань і поведінки індивідів у суспільстві, і вона визначає міжособистісне спілкування, яке враховує наступні фактори (рис. 1.1).

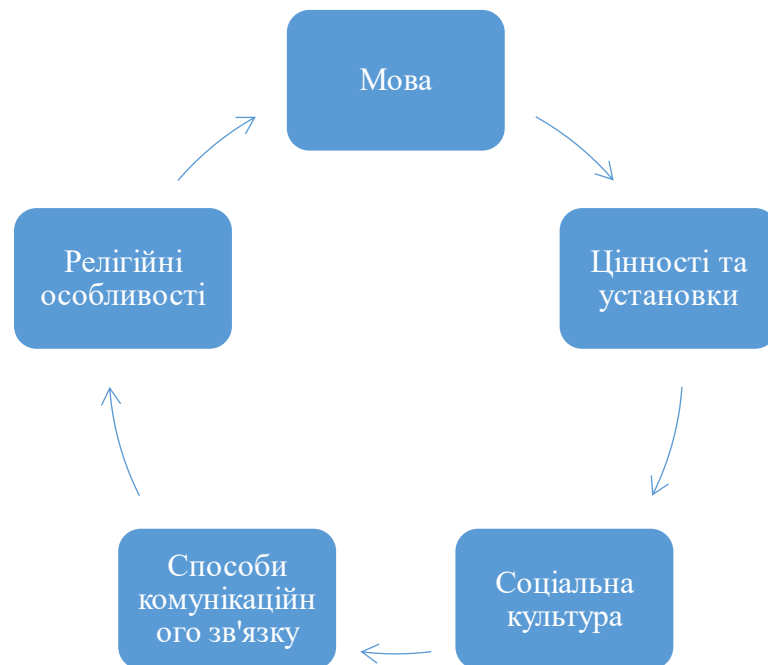


Рисунок 1.1 – Фактори міжособистісного спілкування у бізнес-етиці (створено на основі [25, с. 37])

Мова є основним інструментом для передачі важливої інформації та її комунікації між партнерами. Цінності і установки визначають основні принципи поведінки бізнес-партнерів і можуть створювати сприятливі умови для розвитку бізнесу. Релігійні особливості мають значення для встановлення контактів між партнерами, особливо якщо йдеться про відмінності у віруваннях або способах ведення бізнесу. Щодо способів комунікації, то в бізнес-середовищі зазвичай використовують як вербальні, так і невербальні методи.

Поєднання цих способів допомагає налагодити тісніші та довірливіші ділові взаємини. Водночас важливо враховувати культурні особливості країни партнерів, оскільки деякі жести чи міміка можуть бути неприязними або не зрозумілими в інших культурах. Тому важливо ретельно вивчати партнера, його культуру і правила, щоб використовувати невербальні засоби комунікації, які будуть зрозумілими і підвищать ефективність взаємодії.

Соціальна культура займає особливе місце в бізнес-етике, оскільки вона описує соціальну поведінку, виховання та норми взаємодії в суспільстві. Соціальна культура також включає поняття родинних зв'язків. У деяких великих міжнародних компаніях бізнес часто будується на сімейних традиціях, що дозволяє зберігати корпоративну культуру та стимулювати ринкове зростання через інвестиції в економічний розвиток компанії [25, с. 38].

Етика вивчається в різних наукових галузях, зокрема філософії, соціології, психології, культурології та соціальній психології. Для ґрунтовного розуміння цієї дисципліни важливо мати певні знання в цих областях, оскільки етика ділових відносин тісно пов'язана з ними. Багато дослідників визначають етику ділових відносин як частину етики бізнесу, яку можна охарактеризувати як «систему універсальних і специфічних моральних вимог та норм поведінки, що реалізуються в одній зі сфер суспільного життя – професійній діяльності». Оскільки етика ділових відносин є системою моральних вимог, важливо розглянути складові цієї системи, їх взаємозв'язки та результати таких взаємодій. Для встановлення правил, які повинні керувати поведінкою людей, необхідно виробити цінності, яких слід дотримуватися. Ключовими елементами етики ділових відносин є категорії, що визначають її сутність і розвиток. Одним із важливих елементів є моральні норми суспільства, які регулюють соціальні моральні взаємини. Ці норми є моральним законом, який проявляється у вчинках та поведінці людей, що належать певному суспільству. Наприклад, однією з найважливіших моральних норм для бізнес-спільноти є «відкритість» організації, що передбачає прозорість фінансових та інших економічних угод [8, с. 94].

Таким чином, етика ділового спілкування є важливим напрямом професійної діяльності, що визначає моральні норми та принципи взаємодії між людьми в бізнес-середовищі. Основні принципи бізнес-етики включають чесність, повагу, відповідальність та відкритість, які сприяють побудові ефективних і довірливих відносин. Важливою складовою етики ділового спілкування є також врахування культурних, соціальних і психологічних факторів, що впливають на взаємодію між партнерами. Оскільки ділове спілкування часто визначає успіх або невдачу бізнес-проектів, етичне ставлення до колег і клієнтів є необхідним для забезпечення стабільного розвитку та взаємної вигоди. Дотримання етичних норм допомагає уникати конфліктів, забезпечує гармонійні стосунки в команді та підвищує репутацію організації на ринку.

1.2 Особливості ділового спілкування у цифровому просторі

Ділове спілкування в цифровому просторі набуває все більшого значення в сучасному бізнес-середовищі, оскільки технології дозволяють здійснювати взаємодію між партнерами незалежно від географічних обмежень. Однак такий формат спілкування має свої особливості, які потребують адаптації традиційних етичних норм і принципів до нових умов онлайн-взаємодії.

Активна інтернет-взаємодія, як результат відкритого суспільства XXI століття, призвела до формування нового типу комунікації – онлайн-комунікації. Цей вид взаємодії проникає в усі сфери соціальної поведінки особистості. Основними характеристиками безперервної онлайн-комунікації є: можливість одночасного здійснення численних мережевих зв'язків, миттєва взаємодія, доступ до особистої інформації, наявність горизонтальних зв'язків, можливість анонімності та зміни інформації, а також відсутність жорсткого регулювання. Онлайн-комунікація несе певні ризики, зокрема через високу швидкість змін та потенційні наслідки, про які користувач може навіть не знати. Також варто зазначити, що швидкість розвитку інтернет-технологій

значно випереджає здатність індивідів адаптуватися до них, що створює нові загрози для безпеки [57].

Цифрові технології значно змінили професійну комунікацію. Завдяки інтернету та цифровим інструментам професіонали мають постійний доступ до різних засобів зв'язку, наприклад, за допомогою електронної пошти і відеоконференцій, що значно спрощує передачу інформації, але вимагає від спеціалістів нових навичок. Важливо не лише вміти користуватися цими інструментами, а й правильно оцінювати ситуацію для вибору найефективнішого формату комунікації. Онлайн-спілкування потребує знання цифрового етикету, зокрема здатності підтримувати професійну дистанцію, уникати двозначностей у листах та адекватно реагувати на повідомлення. Окрім того, необхідно звертати увагу на час відповіді, особливо в міжнародному контексті. Майбутній фахівець повинен також враховувати тон і стиль повідомлень, оскільки емоції можуть бути неправильно сприйняті в електронній комунікації. Важливо зазначити, що цифрові інструменти не замінюють традиційні способи комунікації, а лише доповнюють їх, що дозволяє підвищити ефективність роботи [59, с. 358].

У контексті розвитку комунікативної культури на початку XXI століття важливим аспектом є питання цифрового етикету в міжкультурній (професійній) комунікації. Особливості та складність цієї проблеми зумовлені, насамперед, різними національно-культурними стереотипами мислення та поведінки в ситуаціях професійної взаємодії. Мережеві структури соціальних комунікацій описуються в науці як новий тип багаторівневої нелінійної суспільної організації, де комунікація відбувається як у реальному, так і у віртуальному просторах. Мережеве суспільство є відображенням «нового соціального порядку інформаційного століття», який формує культуру віртуальності [62, с. 10].

Цифрові технології передачі інформації змінюють традиційні ритми життя та формують кліпову свідомість учасників мережевих комунікацій, через що поняття «мережа» стає центральним для низки дисциплін, що досліджують

соціальні, когнітивні та соціокультурні процеси. У сучасній науці термін «цифровий етикет» часто ототожнюється з такими поняттями, як «віртуальний етикет», «мережевий етикет» або «онлайн етикет», що зумовлено відсутністю достатньої теоретичної бази для детального вивчення цієї проблеми. Однак деякі дослідники зосереджують увагу на різниці між цими термінами [31, с. 28].

Нетикет, або *netiquette*, є терміном, що виник від поєднання англійського слова «network» (мережа) та французького «*etiquette*» (етикетка). Мережевий етикет був формалізований на ранніх етапах розвитку Всесвітньої павутини (Web 1.0) через правила функціонування мережі та використання електронних комунікацій. Однією з особливостей нетикету є відсутність невербальних компонентів, оскільки при спілкуванні в мережі втрачається можливість невербальної комунікації, і все інформаційне навантаження передається через текст. Для компенсації емоційних станів у мережевому спілкуванні почали використовувати символічні піктограми, які виражають емоції за допомогою літер, цифр і розділових знаків. Хоча ці символи частково вирішують проблему невербальних взаємодій, вони також зменшують взаємну відповідальність партнерів по спілкуванню за створення ефективних взаємодій у віртуальному середовищі [64, с. 35].

З розвитком Web 2.0 *Netiquette* набуває нових функцій завдяки появі веб-інструментів та можливостей другого покоління, особливо в контексті блогів. Проте навіть з доповненням Кодексом поведінки блогерів, онлайн-етикет початкових років все ще вважається експертами як набір конкретних правил поведінки в Інтернеті. В результаті цей кодекс часто відомий як *Netiquette 2.0* або Кодекс моральної поведінки блогерів [2].

Цифровий етикет є новим типом етикету, який встановлює правила культурного спілкування в контексті нових інформаційних реалій. Цифрова етика, в свою чергу, вивчає, як технології впливають на політичну, соціальну та моральну присутність людей. Цей напрямок охоплює вплив інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) на суспільство та навколишнє середовище в цілому. В умовах розвитку Web 3.0, який є глобальною мережею третього

покоління, цифровий етикет стає важливою частиною етикетного спілкування у віртуальному середовищі. Відмінність Web 3.0 від попередніх поколінь полягає у взаємодії між Інтернетом і реальним світом, що здійснюється одночасно в обох вимірах. Взаємодія онлайн/офлайн надає нові можливості для людей та суспільства, використовує потенціал двох вимірів на благо кожного [2].

Цифровий етикет формує моральні цінності, які проявляються в поведінці, манерах та діях учасників мережевої комунікації. Завдяки йому стає можливим покращення взаємодії в Інтернеті через виконання таких функцій, як регулювання поведінки, передача цінностей, ведення діалогу та освітня діяльність. Це дозволяє проявити повагу до іншого користувача та презентувати його як виховану особу. Цифровий етикет відображає основний принцип комунікативної культури: я як інша особа і інша особа як я. Він пропонує формальні та дистанційні правила взаємодії, що відповідають морально-етичним вимогам, як-от ввічливість, делікатність, попередження та толерантність. Віртуальний простір адаптує та оновлює ці правила, зберігає головну мету: уникати незручностей і непорозумінь при спілкуванні. Етикет загалом виникає з потреби в дисципліні та порядку, а його імперативні вимоги виникають із соціальних потреб, що з'являються у складних взаєминах. Цифровий етикет має свої особливості через відсутність фізичних контактів в онлайн-просторі, де домінує вербальне спілкування, що призвело до створення символів і знаків, які допомагають виражати емоції та забезпечують коректність спілкування, що, в свою чергу, визначає прийнятність чи неприязнь до конкретних форм поведінки в мережі [49, с. 110].

Нетикет у бізнес-комунікаційному процесі спрямований на забезпечення ефективності діяльності підприємства через виконання кількох ключових функцій:

- 1 Підтримка внутрішньої діяльності підприємства, яка охоплює управління організацією, формування загальної стратегії та тактики, рівень набору працівників, якість навчання персоналу, організацію тренінгів з бізнес-тематики, а також вивчення міжнародного досвіду.

2 Підтримка зовнішньої діяльності підприємства, що включає взаємодію з міжнародними партнерами та організаціями, а також управління зовнішніми комунікаціями підприємства.

3 Забезпечення точності та правильності інформаційних і комунікаційних процесів, що дозволяє підтримувати етичний і діловий клімат у взаємодії з партнерами, клієнтами та споживачами.

4 «Ціннісна порада», що визначає, як клієнти сприймають загальний рівень розвитку підприємства і його діяльності.

5 Якість досвіду, що означає оцінку результативності впровадження рекомендацій керівництва з точки зору інтересів клієнта та інших зацікавлених осіб [10, с. 9].

У процесі комунікації на вебсайтах, форумах, у блогах, чатах та соціальних мережах важливо дотримуватись таких норм поведінки:

- демонструвати толерантність і ввічливість до інших учасників спілкування, виявляти вдячність і повагу через вживання ввічливих формул, наприклад: «щиро дякую», «з повагою», «з найкращими побажаннями», «буду вдячна/вдячний за відповідь» тощо;
- виявляти готовність до пошуку компромісів у суперечках та прийняття альтернативних точок зору;
- дотримуватися встановлених правил конкретної платформи, а також загальнолюдських моральних і етичних норм, прав і свобод;
- використовувати чіткі, доступні та зрозумілі висловлювання, бути лаконічним і грамотним, дотримуватись норм української мови;
- фокусувати увагу на обговоренні проблем, питань чи явищ, а не особистостей співрозмовників, стримувати емоційні реакції, навіть попри відсутність прямої відповідальності за порушення етикету [19, с. 53].

При дотриманні цифрового етикету важливо зважати на такі ключові аспекти:

1 Ввічливість і доброзичливість – слід використовувати чемні формулювання під час вітання, висловлення подяки та прощання;

2 Коректність у спілкуванні – важливо писати грамотно, дотримуючись відповідного стилю, уникати надмірного вживання великих літер (які можуть сприйматися як крик), а також використовувати емодзі помірковано;

3 Приватність і конфіденційність – не варто публікувати чужу особисту інформацію без дозволу, а також слід обережно ставитися до захисту власних даних: не розголошувати паролі, фінансову інформацію тощо;

4 Правильне використання цифрових платформ – потрібно дотримуватись внутрішніх правил конкретної платформи або соціальної мережі, уникати розповсюдження спаму й фейкових новин;

5 Своєчасна відповідь – бажано відповідати на повідомлення в розумні терміни, не зволікаючи;

6 Повага до часу інших – важливо дотримуватись розкладу онлайн-зустрічей, бути лаконічним у листуванні, передавати інформацію чітко й по суті;

7 Авторські права – при використанні чужого контенту слід обов'язково зазначати джерело, уникати плагіату [4, с. 18].

Нетикет став важливою частиною інтернет-спілкування, виступає своєрідним саморегулятором і неписаним правилом для кожної онлайн-спільноти. Це прості норми, які розробили користувачі Інтернету для забезпечення комфортного спілкування між людьми різного досвіду. Багато правил є звичайними правилами хорошого тону, притаманними реальному життю, і не мають специфічних вимог до віртуального середовища. Основне правило мережевого етикету – це ввічливість і дотримання меж пристойності. При написанні електронних повідомлень слід уникати того, що могло б вас засоромити. Важливо пам'ятати, що віртуальний простір має свої умови: вступаючи в дискусії, необхідно бути обережним, щоб не завдати шкоди іншим. Якщо ви потрапили в нову онлайн-середовище, спершу вивчіть ситуацію, визначте пріоритети і лише після цього долучайтеся до розмови. Не забувайте про час інших людей, адже він може бути обмежений.

Рекомендується оперативно відповідати на повідомлення, а якщо затримка необхідна, поясніть причину. Мережевий етикет також забороняє відповідати на провокації чи вступати в конфлікти, зокрема, уникати використання нецензурної лексики та образ [53, с. 57].

Найбільшою проблемою спілкування з точки зору нетикету, за словами дослідниці Світлани Бибики, є культура вираження та грамотність. В останні роки в приватному спілкуванні стало поширеним використання комп'ютерного сленгу, як-от «хакнути» (від англ. «hack» – розбивати), «зависнути» (не відповідати на команди), «перекачати» чи «злити» (переписати інформацію), а також «вінда» (операційна система Windows). Окрім того, писемний приватний нетикет поповнився особливим жаргоном геймерів, для якого характерна заміна літер на цифри та псевдографіку, наприклад: Г 9, Ж >|< або }|{, З ' _', Q 9, 0, R |? або |2, S 5 або \$, AND & може замінюватися на AN, EN, а FOR на 4 [7, с. 126].

Основною проблемою спілкування з точки зору нетикету є культура вираження та грамотність. Правильність електронних повідомлень має важливе значення, оскільки безпомилкові тексти зазвичай створюють позитивне враження. Причинами неграмотного письма в соцмережах є, зокрема, низький рівень освіти (37,5 %) та банальна лінгвістика (62,5 %), що підтверджують результати опитування, проведеного в одній із соціальних мереж на тему «Грамотність в Інтернеті» [14].

Питання грамотності є однією з найбільш актуальних тем у контексті нетикету, адже в неформальних ситуаціях віртуального спілкування знижується рівень самоконтролю за формулюванням і оформленням думок. З часом недописані слова, уривчасті фрази, аббревіатури та інші риси розмовної мови поступово переходять у писемне спілкування в інтернеті, що призводить до того, що граматики та правопис для багатьох молодих людей стають менш важливими.

Щодо формальних аспектів Інтернет-комунікації, варто відзначити, що користувачі часто змішують великі та малі літери, що ускладнює сприйняття тексту та дратує співрозмовника (наприклад, У МеНе ТаК СаМо). Також не

слід використовувати скорочення типу ІМХО (на мою думку), СПС (спасибі), ДЯК (дякую), ДД (доброго дня), оскільки це може сприйматися як неухважність. Дослідники етикету також попереджають, що такі фрази, як «ок», «ясно» або «зрозуміло», можуть бути сприйняті як пасивна агресія та призводять до різкого завершення бесіди. Замість цього краще використати фразу на кшталт «Я все зрозумів(ла), дякую», щоб зберегти ввічливість.

Іншою розповсюдженою помилкою є використання великих літер (капслок) для написання всього тексту, що, за правилами етикету, є еквівалентом крику, що є допустимим лише серед близьких друзів у випадках, коли потрібно виразити емоції, але в переписці з незнайомими людьми це недоречно. Також варто уникати написання слів, чергувати великі та малі літери, що було популярно десять років тому, але зараз сприймається як недоречний сленг [37, с. 226].

Отож, ділове спілкування у цифровому просторі має свої характерні особливості, зумовлені технологічним середовищем та відсутністю особистого контакту. Ділова онлайн-комунікація вимагає чіткої, лаконічної та грамотно сформульованої інформації, щоб уникнути непорозумінь. Важливим є дотримання цифрового етикету, що передбачає ввічливість, своєчасність відповідей та повагу до часу інших учасників комунікації. Особлива увага приділяється безпеці – збереженню конфіденційності інформації та дотриманню авторських прав. Ефективне цифрове спілкування сприяє зміцненню професійних зв'язків, налагодженню міжнародної співпраці та покращенню корпоративного іміджу.

1.3 Огляд основних моделей та підходів до організації ділового спілкування в органах державної влади та місцевого самоврядування

Організація ділового спілкування в органах державної влади та місцевого самоврядування ґрунтується на чітко визначених моделях і підходах, що забезпечують ефективну взаємодію між посадовими особами, громадянами та іншими структурами. А тому варто більш детально дослідити основні моделі

комунікації, що застосовуються в управлінській діяльності, а також принципи, які сприяють прозорості, відкритості та результативності спілкування в публічному секторі.

Термін «комунікація» є складним і багатозначним явищем. Його походження пов'язане з англійською мовою, де з давніх часів він позначав процес передачі інформації або повідомлення. З часом значення цього терміна розширилося. Зокрема, у Великому енциклопедичному словнику комунікація трактується у двох аспектах: як шлях сполучення між різними місцями, а також як процес обміну інформацією між людьми, що найчастіше відбувається за допомогою мови. Крім того, поняття комунікації може охоплювати й сигнальні системи зв'язку, що використовуються тваринами [24].

У сучасних реаліях ключову роль у процесі підготовки та ухвалення управлінських рішень відіграє ефективна система комунікацій у сфері публічного управління. Побудова демократичної України неможлива без створення дієвої системи взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування та представниками громадянського суспільства. Таким чином, розвиток публічної комунікації стає вкрай важливим для досягнення управлінських цілей, оскільки саме вона забезпечує інформаційний зв'язок між владними структурами та громадянами.

Публічна комунікація виконує низку важливих функцій, на чому наголошують вітчизняні науковці. Зокрема, Є. Романенко зазначає, що в умовах розвитку ЗМІ та активізації громадянського суспільства публічна комунікація охоплює дедалі ширшу сферу. Під нею слід розуміти складний процес взаємодії органів державної влади з громадськістю через медіа, який сприяє формуванню відповідних поглядів, уявлень і пріоритетів різних соціальних груп. У вимірі прозорості державного управління публічна комунікація виступає формою усного інформування громадськості органами влади про офіційні рішення та позиції [50, с. 38].

З моменту здобуття незалежності публічна політика України тривалий час функціонувала за застарілими радянськими підходами. Комунікація між

державними структурами та громадянами здебільшого обмежувалася одностороннім інформуванням про вже ухвалені рішення, без можливості зворотного зв'язку. Проте суспільні зміни, спричинені утвердженням демократичних цінностей, орієнтованих на прозорість і відкритість, стали поштовхом до оновлення системи публічних комунікацій між владою та громадськістю.

Оголошений владою курс на інтеграцію до європейського простору визначив напрямок трансформацій у сфері комунікацій: сьогодні дедалі більше уваги приділяється формуванню відкритого публічного діалогу, налагодженню партнерських відносин та забезпеченню ефективного зворотного зв'язку між державними органами, місцевим самоврядуванням і суспільством [60, с. 104].

Комунікативний процес зазвичай включає чотири основні складові. До них належать:

- відправник – людина, яка формує ідею або збирає й передає повідомлення;
- повідомлення – інформація, що передається, яка повинна бути зашифрована у вигляді певних символів;
- канали та засоби передачі – способи, за допомогою яких інформація доставляється до адресата;
- одержувач – той, кому призначена інформація і хто її розшифровує та тлумачить [6, с. 142].

Будь-який орган публічної влади є соціальною організацією, яку з точки зору теорії соціальної взаємодії слід розглядати як форму співпраці між людьми, спрямовану на реалізацію суспільно важливих функцій. Така взаємодія проявляється та забезпечується через:

- систему офіційних взаємин, що регулюються правовими нормами;
- розподіл обов'язків, який формує горизонтальну спеціалізацію;
- субординацію посад, що визначає вертикальну структуру управління;

– систему комунікацій, яка включає канали й засоби обміну інформацією у вертикальному (зверху вниз і знизу вгору) та горизонтальному напрямках.

Варто підкреслити, що комунікаційний процес є ключовим елементом публічного управління, незалежно від його конкретної форми, адже керівники державних органів потребують достовірної інформації для ухвалення ефективних рішень [35, с. 95].

Комунікація присутня на всіх рівнях системи публічного управління та є важливою складовою її ефективного функціонування. Комунікативні функції організації — це цінні навички, які можна набувати, удосконалювати та розвивати. Комунікація вважається ефективною тоді, коли передане повідомлення може бути правильно розшифроване й зрозуміле отримувачем. У межах публічного управління вирізняють кілька основних видів зовнішньої (публічної) комунікації:

- з метою інформування громадськості;
- для залучення громадян до отримання публічних послуг;
- для обговорення ініціатив і пропозицій, реалізація яких неможлива без участі суспільства [20, с. 54].

Комунікаційний процес у публічному управлінні складається з кількох важливих елементів: установ публічного управління та громадян, повідомлень, каналів комунікації, інформаційних бар'єрів і зворотного зв'язку. Далі доцільно розглянути кожен із цих елементів. Установи публічного управління, зокрема місцеві органи влади, муніципалітети, регіональні й центральні органи, активно взаємодіють з громадянами, є як відправниками, так і одержувачами управлінської комунікації. Функції відправника та одержувача можуть змінюватися в залежності від характеру спілкування, і в процесі комунікації роль відправника можуть виконувати як органи публічної влади, так і представники громадянського суспільства [13, с. 17].

Кожне повідомлення є основою комунікаційних відносин, має різноманітні цілі: інформування, мотивування, пропонування, переконування

або сповіщення. Канали комунікації визначають форму спілкування, і вибір правильного каналу, доступного та зручного для всіх учасників процесу, є ключовим для ефективності повідомлення. Воно має бути зрозумілим і доступним для цільової аудиторії. Інформаційні бар'єри можуть суттєво впливати на передачу інформації через канал зв'язку. Такі перешкоди часто знижують увагу одержувача до змісту повідомлення, що негативно позначається на ефективності комунікації. Зворотний зв'язок є важливим елементом процесу, оскільки він являє собою повідомлення, яке йде від одержувача до відправника. В організаційному вимірі зворотний зв'язок допомагає отримати інформацію про поведінку організації, що дозволяє коригувати її майбутні дії для досягнення бажаного результату. Керівники повинні приділяти особливу увагу зворотному зв'язку, щоб оцінити ефективність своєї діяльності в стосунках з громадянським суспільством [35, с. 95].

Комунікацію можна поділяти за способом взаємодії на пряму та непряму (через технічні засоби або посередництво інших осіб), а також на формальну (що відбувається в рамках встановлених правил) та неформальну. За масштабом спілкування, з урахуванням кількості учасників, виокремлюють міжособистісну, групову та масову комунікацію. Міжособистісна комунікація передбачає взаємодію між суб'єктами, які чітко ідентифікують одне одного за певними ознаками. Групова комунікація відбувається всередині конкретних груп, члени яких об'єднані спільними ідеями або ставленням до певних явищ. Масова комунікація, в свою чергу, орієнтована на взаємодію з великою, різномірною аудиторією [33, с. 6].

У процесі глобалізації відбувається зміна інститутів адміністративно-політичної діяльності, комунікативних культур та традицій, що сприяє створенню нового типу комунікативного середовища публічного управління. Це середовище, яке впливає на обмін інформацією між суспільством і владою, породжує нові виклики та суперечності. Розуміння конфліктів, які виникають через непорозуміння між комунікантами в сфері публічного управління,

вимагає знання соціальних закономірностей, принципів, функцій і методів, які визначають реальний розвиток комунікаційних процесів у цій сфері, що підвищує інтерес до вирішення проблем соціальної та комунікативної взаємодії органів публічного управління з суспільством [54, с. 77].

У публічному управлінні можна виділити три основні види публічної комунікації:

- комунікація з метою інформування;
- комунікація для надання державних послуг;
- комунікація для обговорення проєктів рішень, що вимагають участі громадськості.

Важливо відзначити, що до інформації, яка циркулює в комунікаційному просторі органу публічного управління та використовується під час підготовки, прийняття, реалізації та оцінки управлінських рішень, висуваються специфічні вимоги, зокрема точність, своєчасність, повнота, корисність та доступність. Належне забезпечення внутрішніх організаційних комунікацій в системі публічного управління передбачає ефективний документообіг, завдяки якому відбувається переважно опосередкований обмін управлінською інформацією [29, с. 45].

Цілями впровадження комунікаційних стратегій у державному управлінні є вплив на поведінку, закріплення моделей поведінки, управління поведінкою, а також переконання у досягненні стратегічних цілей, що дозволяє вивести комунікацію з категорії допоміжних функцій управління та розглядати її як ключову складову управлінського процесу, важливу частину державної діяльності. Як зазначає науковець В. Бакуменко, публічне управління – це свідомо, цілеспрямована і закономірна діяльність, яка здійснюється суб'єктами державного управління і має на меті зміну соціальних умов, подій та явищ [18, с. 70].

Основні елементи адміністративного процесу включають: визначення стратегії розвитку органів державної влади, формування структури органів влади відповідно до стратегічних цілей і функцій держави, створення державної

політики в ключових сферах діяльності, програмування (розробка планів дій, державних функцій, завдань, програм, проєктів та інших ініціатив, їх структури і послідовності), а також формулювання сценаріїв і графіків для їх реалізації та здійснення державної політики [32, с. 24].

Якщо говорити про стратегічні аспекти комунікації в публічному адмініструванні, важливо зосередитися на довгострокових перспективах, результатах, що залежать від часу. Для досягнення визначених цілей необхідно максимально використовувати стратегічні методи та інструменти, здатні поступово і системно впливати на переконання цільової аудиторії. Для цього слід розробити відповідний перспективний план, який включатиме комунікаційну стратегію.

Кожен орган державної влади є соціальною організацією, яка з точки зору теорії соціальної взаємодії визначається як форма людської взаємодії, спрямована на виконання важливих суспільних функцій. Ця взаємодія реалізується через:

- систему суспільних відносин, що регулюються правовими нормами;
- розподіл функцій, що формують горизонтальну спеціалізацію;
- субординацію статусів, яка створює вертикальну спеціалізацію;
- комунікаційні системи, що охоплюють засоби і канали, через які інформація рухається в напрямках зверху вниз, знизу вгору і по горизонталі [51, с. 49].

Комунікаційну взаємодію в адміністративній системі зазвичай забезпечують спеціалізовані підрозділи або окремі фахівці. До таких підрозділів належать: відділи інформаційної (комунікаційної) політики, комунікацій з громадськістю та ЗМІ, зв'язків з громадськістю, обробки звернень громадян, внутрішньої політики, прес-служба, прес-центр, прес-секретар, а також помічники (радники) керівників апаратів зі зв'язків з громадськістю.

Особливо важливо зазначити, що інформаційно-комунікативна функція комунікації полягає не лише в передачі (прийнятті) інформації, а й у її

формуванні, що є важливим аспектом для творчої та ефективної комунікації. Ця функція сприяє усуненню відмінностей у початковій поінформованості учасників комунікації. Регулятивно-контрольна функція проявляється через регулювання поведінки як власної, так і інших груп людей.

Під час здійснення комунікативної діяльності в публічному управлінні слід орієнтуватися на Конституцію України, Цивільний і Кримінальний кодекси, а також інші закони та нормативно-правові акти, що регулюють основи інформаційної роботи та комунікативної політики в публічній сфері, діяльність ЗМІ та питання розвитку інформаційного суспільства [23, с. 203].

Важливо зауважити, що комунікації можна поділити на дві основні категорії: між організацією та її оточенням, а також між різними рівнями управління та відділами. Перша група охоплює комунікацію, яка передбачає інформаційну взаємодію з зовнішнім середовищем, наприклад, з медіа, споживачами послуг та органами, що здійснюють контроль за якістю продукції. Внутрішні комунікації організації проявляються на основі організації нарад, обговорення тощо.

Друга група включає такі форми комунікації:

1 Комунікація між рівнями – інформація передається як вертикально, так і горизонтально між підрозділами. Зверху вниз передаються рішення, поточні завдання та рекомендації, а знизу вгору – звіти про виробничі процеси, наявність обладнання та постачання сировини;

2 Комунікація між відділами – обмін інформацією для координації роботи різних підрозділів, наприклад, робочих груп, що контролюють витрати та продаж продукції, або адміністраторів, що обмінюються даними про впровадження нового обладнання;

3 Комунікація між керівником і підлеглими – обмін інформацією про методи роботи, результати діяльності, винагороди, проблеми та зміни. Ці комунікації безпосередньо впливають на виробничі процеси;

4 Комунікація між керівниками та робочими групами – ключовий елемент для досягнення ефективності управління. Залучаючи кожного члена

робочої групи до обміну інформацією, можна побудувати ефективні відносини з керівником, який у свою чергу може залучати своїх підлеглих до організаційних процесів;

5 Неформальна комунікація – передача поглядів, сформованих у неформальних групах, через неформальні канали, які потім доносяться до голови адміністрації [6, с. 142].

Комунікація також є актом передачі інформації або новин. Працівники організації постійно обмінюються інформацією, і цей процес є типовою формою взаємодії. Структура організації часто описується як середовище, яке охоплює два основні типи відносин: перший – це робочі чи функціональні відносини, що стосуються виконання завдань організації, а другий – особисті стосунки між працівниками. Обидва ці види взаємодії є активними та важливими для співробітників.

Комунікація має функціональний аспект, а поняття зворотного зв'язку є важливим елементом цієї системи. Зворотний зв'язок означає надання інформації у відповідь на виконання завдання чи результат певної роботи. Система зворотного зв'язку працює в організації через мережу зв'язків, і хоча сучасні інтернет-технології роблять ці процеси швидкими та ефективними, значення особистого спілкування залишається незмінним.

У глобалізованому світі комунікація стає дедалі важливішою складовою державного управління та організаційного процесу. Вона не лише частина управлінської діяльності, а й життєво важлива для успішної організації роботи. Управління державою чи будь-якою організацією є складним процесом, і з часом масштаб цього процесу збільшується, що вимагає підготовленої системи зв'язку.

Комунікація має важливу роль у сфері людських відносин, яка є основою спілкування. Як зазначив німецький поет Гете, ставлячись до людини так, як до того, ким вона може бути, ми допомагаємо їй розвивати свої внутрішні якості. Спілкування дозволяє людині досягати свого потенціалу і ставати такою, якою вона повинна бути. У державному управлінні система зворотного зв'язку

працює через механізм введення та виведення інформації: громадяни висловлюють свої вимоги, які передаються керівнику для розгляду та подальших дій, а потім їх результати повертаються до вихідної точки [58, с. 256].

Комунікації в публічному управлінні є важливим елементом для забезпечення сталого розвитку. Публічні службовці повинні активно інформувати громадськість, бізнес-спільноту та інші зацікавлені сторони про стратегії, політики та ініціативи, спрямовані на досягнення сталого розвитку, через відкритість і доступність інформації, а також використання медіа, соціальних мереж і інших каналів комунікації.

При цьому важливо враховувати думки та погляди суспільства під час прийняття рішень щодо стратегій сталого розвитку, забезпечувати публічні консультації, громадські обговорення та інші форми участі. Публічний сектор має співпрацювати з приватним та громадським секторами для реалізації проектів і ініціатив, орієнтованих на сталий розвиток, що може включати партнерства для здійснення проектів, обмін даними та експертною інформацією.

Менеджери публічного сектору, що комунікують питання сталого розвитку, повинні зосереджувати увагу не лише на матеріальних аспектах, а й на соціальних інтересах, проблемах безпеки, інклюзивності, екологічних викликах і «оптиці здоров'я». Тому надзвичайно важливо перед публікацією матеріалів проводити експертну оцінку, дослідження наукових публікацій і вивчення статистичних даних, що допоможе підвищити об'єктивність інформації, яку публічні служби надають громаді [34, с. 182].

Отож, організація ділового спілкування в органах державної влади та місцевого самоврядування має ключове значення для ефективного управління та реалізації державних функцій. Важливими моделями є вертикальна (відповідно до субординації та ієрархії) та горизонтальна комунікація, що забезпечує координацію між підрозділами. Основними підходами є використання офіційних каналів зв'язку, зокрема документів та звітів, а також

інтерактивних платформ для взаємодії з громадянами. Врахування зворотного зв'язку, участь громадськості та відкритість в управлінських процесах сприяють більш ефективному прийняттю рішень. У результаті правильна організація комунікації забезпечує покращення якості публічних послуг і стимулює розвиток демократичних процесів на місцевому та національному рівнях.

РОЗДІЛ 2

**АНАЛІЗ СТРАТЕГІЇ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ
МЕРЕЖАХ ТА МЕСЕНДЖЕРАХ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ (на прикладі Департаменту міжнародного
співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА)**

2.1. Характеристика напрямів діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА

Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської обласної державної адміністрації є складовою частиною Івано-Франківської обласної державної адміністрації. Він підпорядковується голові Івано-Франківської обласної державної адміністрації, а також перебуває під звітністю та контролем Міністерства економіки України та Міністерства закордонних справ України [39].

Структура Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської обласної державної адміністрації представлена у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Структура Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської обласної державної адміністрації (створено на основі [55

№ з/п	Назви структурних підрозділів і посад	Кількість штатних одиниць
1.	Директор департаменту	1
2.	Головний спеціаліст – головний бухгалтер	1
3.	Головний спеціаліст з питань персоналу	1
4.	Управління міжнародного співробітництва	9
5.	Заступник директора департаменту – начальник управління	1
6.	Відділ зовнішніх зв'язків	
7.	Заступник начальника управління – начальник відділу	1
8.	Головний спеціаліст	3
9.	Відділ сприяння експорту	
10.	Начальник відділу	1

Продовження таблиці 2.1

№ з/п	Назви структурних підрозділів і посад	Кількість штатних одиниць
11.	Директор департаменту	1
12.	Головний спеціаліст – головний бухгалтер	1
13.	Головний спеціаліст з питань персоналу	1
14.	Управління міжнародного співробітництва	9
15.	Заступник директора департаменту – начальник управління	1
16.	Відділ зовнішніх зв'язків	
17.	Заступник начальника управління – начальник відділу	1
18.	Головний спеціаліст	3
19.	Відділ сприяння експорту	
20.	Начальник відділу	1
21.	Головний спеціаліст	3
22.	Управління євроінтеграції громад і туризму	13
23.	Заступник директора департаменту – начальник управління	1
24.	Відділ євроінтеграції	
25.	Начальник відділу	1
26.	Головний спеціаліст	2
27.	Провідний консультант з питань міжнародного співробітництва	1
28.	Відділ розробки та супроводу програм і проєктів	
29.	Начальник відділу	1
30.	Головний спеціаліст	3
31.	Відділ туризму	
32.	Заступник начальника управління – начальник відділу	1
33.	Головний спеціаліст	3
34.	Всього:	25

Структура керівництва Департаменту продемонстрована у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Структура керівництва Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської обласної державної адміністрації (створено на основі [55])

№	Посада	Прізвище, ім'я, по батькові посадової особи	Телефон	Електронна адреса
1	Директор департаменту	ЗРАЙКО Олександр Григорович	55 20 42 приймальня т/факс	ums@if.gov.ua

Продовження таблиці 2.2

Управління міжнародного співробітництва				
2	Заступник директора департаменту - начальник управління	КРЕХОВИЧ Лілія Леонідівна	55 20 42	ums@if.gov.ua
Відділ зовнішніх зв'язків				
3	Заступник начальника управління - начальник відділу	ТОРГАН Крістіна Ельбрусівна	55 20 42	ums@if.gov.ua
Відділ сприяння експорту				
4	Начальник відділу	ТУРЕВИЧ Тетяна Миколаївна	55 20 42	ums@if.gov.ua
Управління євроінтеграції громад і туризму				
5	Заступник директора департаменту - начальник управління	МАКОТА Галина Зенонівна	55 20 42	ums@if.gov.ua
Відділ євроінтеграції				
6	Начальник відділу	ПРИСЯЖНЮК Марія Володимирівна	55 20 42	ums@if.gov.ua
Відділ розробки та супроводу програм і проєктів				
7	Начальник відділу	-	55 20 42	ums@if.gov.ua
Відділ туризму				
8	Заступник начальника управління - начальник відділу	ПЕРЕДЕРКО Віталій Петрович	55 20 42	ums@if.gov.ua

Нормативно-правова база, що регулює діяльність Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад, включає низку законодавчих актів та нормативних документів, які визначають основи співпраці між Україною та міжнародними партнерами. Зокрема, можна виділити наступні нормативно-правові акти, що регулюють діяльність Департаменту:

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 15.02.2002 № 153 «Про створення єдиної системи залучення, використання та моніторингу

міжнародної технічної допомоги» [48] регулює механізм залучення та ефективного використання міжнародної технічної допомоги, що є важливим напрямом діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад для реалізації проектів, пов'язаних з міжнародною співпрацею.

2. Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 408 «Про затвердження Державної програми розвитку транскордонного співробітництва на 2021-2027 роки» [41] визначає стратегію та заходи для розвитку транскордонного співробітництва, що є основною частиною роботи Департаменту у зміцненні міжнародних відносин на прикордонних територіях.

3. Указ Президента України від 19.12.2007 № 1236/2007 «Про заходи щодо активізації євроінтеграційного прикордонного співробітництва» [43] сприяє розвитку євроінтеграційних ініціатив на прикордонних територіях, що безпосередньо впливає на завдання та функціонування Департаменту в контексті співпраці з європейськими країнами.

4. Перелік національних стандартів сфери туризму регулює діяльність Департаменту в частині забезпечення відповідності національних стандартів у сфері туризму, що включає контроль за розвитком туристичних послуг в Івано-Франківській області.

5. Регіональна цільова програма розвитку туризму в Івано-Франківській області визначає напрямки розвитку туристичної інфраструктури та промоції регіону, формує основи для діяльності відділу туризму в рамках розвитку туристичних проектів і залучення інвестицій у сферу туризму.

6. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності регулюють умови та стандарти надання туристичних послуг, що важливо для роботи Департаменту в контексті розвитку туристичних потоків та співпраці з туристичними операторами.

7. Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність» [44] визначає правові засади для здійснення зовнішньоекономічної діяльності, зокрема для

підтримки експортних ініціатив, що є важливим напрямом роботи відділу сприяння експорту.

8. НАКАЗ від 14.09.2007 № 302 Міністерства економіки України [45] регулює правила зовнішньоекономічної діяльності, що підтримує роботу відділу сприяння експорту у напрямку розвитку міжнародної торгівлі та зовнішньоекономічних зв'язків.

9. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2022 р. № 1466 [42] регулює механізми підтримки зовнішньої економіки, зокрема зовнішньоекономічні програми, що важливо для роботи Департаменту у сфері міжнародної економічної співпраці.

10. Закон України «Про режим іноземного інвестування» [46] створює правові умови для залучення іноземних інвестицій, що підтримує діяльність Департаменту у сфері промоції інвестицій та міжнародного співробітництва.

11. Закон України «Про санкції» [47] встановлює правові обмеження у зовнішньоекономічних відносинах, що регулює можливі обмеження та проблеми для міжнародного співробітництва в рамках роботи Департаменту.

12. Закон України «Про державну підтримку інвестиційних проектів із значними інвестиціями в Україні» [40] регулює умови для залучення інвестицій у важливі проекти, підтримує діяльність Департаменту щодо розвитку економічних зв'язків та інвестиційних ініціатив.

13. Указ Президента України № 671\2021 «Питання координації зовнішньополітичної діяльності держави» [38] визначає основні принципи координації зовнішньополітичної діяльності, що є основою для роботи відділу зовнішніх зв'язків у межах співпраці з міжнародними партнерами.

Рішення обласної ради від 12.11.2021 № 281-10/2021 [52] регулює програму розвитку міжнародного співробітництва на рівні області, що є основою для діяльності Департаменту щодо реалізації проектів, спрямованих на покращення міжнародних відносин Івано-Франківщини.

Взаємодія Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад з іншими підрозділами та службами апарату управління є важливою

складовою для ефективного здійснення міжнародних ініціатив та забезпечення сталого розвитку регіону. Спільна робота з іншими структурами дозволяє інтегрувати міжнародні проекти у загальну стратегію розвитку, оптимізувати ресурси та посилити координацію між різними напрямками діяльності.

Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад активно співпрацює з іншими підрозділами та службами апарату управління для забезпечення комплексного підходу до реалізації міжнародних ініціатив. У цьому напрямі важливими є організація роботи з департаментами економіки, туризму та інвестицій, оскільки багато міжнародних проектів включають економічні та інвестиційні аспекти. Спільна робота дозволяє не тільки залучати технічну та фінансову допомогу, але й інтегрувати ці ініціативи у загальні стратегічні плани розвитку регіону. Координація між підрозділами дає змогу ефективно розподіляти ресурси, організовувати спільні заходи та забезпечувати максимальну результативність проектів.

Значною складовою взаємодії є співпраця з підрозділами, що займаються внутрішньою безпекою та правовим забезпеченням. Участь юристів та спеціалістів з внутрішньої безпеки важлива для забезпечення правової підтримки міжнародних угод, моніторингу виконання зобов'язань, а також для забезпечення належного контролю за використанням міжнародної допомоги та залученням інвестицій. Недотримання правових умов врегулювання питань може ускладнити ефективну реалізацію міжнародних проектів, тому взаємодія з цими службами є необхідною для забезпечення юридичної сили виконання всіх етапів роботи Департаменту.

Також важливою є взаємодія з департаментами, що відповідають за комунікації та інформаційну політику. Розвиток міжнародних відносин потребує налагодженої інформаційної підтримки, адже завдяки ефективному інформуванню громадськості, бізнесу та міжнародних партнерів можна підвищити довіру та активність у співпраці. Спільно з підрозділами, які відповідають за організацію роботи з медіа та зв'язки з громадськістю, Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад має

можливість ефективно презентувати успіхи міжнародних проєктів та залучати додаткові ресурси для подальшого розвитку.

Права та обов'язки працівників Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад визначаються законодавчими та нормативними актами, що регулюють діяльність державних службовців. Важливим напрямом є чітке розмежування функцій та відповідальності, що забезпечує ефективне виконання міжнародних ініціатив та сприяє сталому розвитку регіону. Правовий статус працівників визначає не тільки їхні права, але й відповідальність за виконання поставлених завдань у межах міжнародної співпраці.

Департамент для виконання своїх повноважень має право:

- отримувати від інших підрозділів Івано-Франківської обласної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності необхідну інформацію, документи та матеріали для виконання своїх завдань, відповідно до законодавства України;
- залучати фахівців інших структурних підрозділів обласної адміністрації, підприємств, установ та організацій (за згодою їх керівників), а також вчених, фахівців і експертів (за згодою) для розв'язання питань, що належать до компетенції департаменту;
- готувати пропозиції та вносити їх у встановленому порядку щодо удосконалення діяльності Івано-Франківської обласної державної адміністрації в відповідних сферах;
- використовувати у визначеному законодавством порядку інформаційні бази, системи зв'язку і комунікацій, спеціальні мережі зв'язку та інші технічні засоби органів виконавчої влади та обласної адміністрації;
- організовувати в установленому порядку наради, семінари, конференції, круглі столи та інші публічні заходи з питань, що входять до компетенції департаменту;

– підтримувати постійні робочі зв'язки з Міністерством закордонних справ України, Міністерством економіки України для реалізації основних засад державної зовнішньоекономічної, інвестиційної політики, політики в галузі туризму, а також взаємодіяти з представниками іноземних держав, урядових і неурядових організацій, іноземних підприємств, що працюють в Україні та області [39].

Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад також має ряд обов'язків, спрямованих на забезпечення ефективного виконання своїх функцій. Одним із основних обов'язків є своєчасне і якісне виконання завдань, визначених у рамках міжнародних ініціатив та євроінтеграційних процесів, з урахуванням національних та регіональних інтересів, що включає підготовку проектів і програм, що відповідають міжнародним стандартам, а також розробку та реалізацію планів співпраці з міжнародними організаціями та іноземними партнерами. Департамент зобов'язаний забезпечити інтеграцію міжнародних проектів у стратегію розвитку регіону та сприяти залученню додаткових ресурсів для їх реалізації.

Окрім того, департамент повинен моніторити виконання зобов'язань за міжнародними угодами та проектами, контролювати ефективність використання міжнародної допомоги та інвестицій. Для цього департамент повинен проводити регулярні аналізи та звітувати перед відповідними органами про хід реалізації міжнародних ініціатив. Важливою складовою є забезпечення правової підтримки угод, дотримання вимог законодавства при взаємодії з іноземними партнерами, а також підготовка пропозицій щодо вдосконалення внутрішньої роботи адміністрації, що відповідає за міжнародні відносини та євроінтеграцію.

Документування інформації у Департаменті міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад є важливою складовою ефективного управління, що забезпечує прозорість, організацію та належне збереження даних, що включає оформлення, зберігання та обробку документів, що стосуються міжнародних ініціатив, проектів, а також взаємодії з іноземними

партнерами та організаціями. Процес документування дозволяє забезпечити контроль за виконанням зобов'язань і забезпечити належну звітність за результатами діяльності департаменту.

Особливості документування інформації у Департаменті міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад зумовлені специфікою його діяльності та вимогами до роботи з міжнародними ініціативами. Оскільки департамент активно співпрацює з іноземними партнерами, державними органами та міжнародними організаціями, особливу увагу приділяють правильному оформленню та зберіганню документів, що стосуються міжнародних угод, проектів, а також технічної документації. Для забезпечення ефективного діловодства використовуються сучасні інформаційні технології, зокрема, електронний документообіг та міжвідомчий обмін, що дозволяє спростити процес обробки документів і знизити ймовірність помилок.

Згідно з вимогами нормативно-правових актів, наприклад, «Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі» та «Типова інструкція з діловодства», департамент зобов'язаний організувати чітку систему документообігу, що включає створення, реєстрацію, зберігання та обробку документів, що регулюють взаємодію з іншими органами та організаціями. Крім того, важливим напрямом є забезпечення конфіденційності та безпеки інформації, особливо в контексті міжнародних угод, тому департамент активно використовує сучасні технічні засоби, зокрема, системи захисту інформації та електронні підписи, для гарантування юридичної сили документів.

Історія документного забезпечення Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад почалася з базових принципів ведення діловодства, характерних для органів місцевої влади. Спочатку документообіг був здебільшого паперовим, що обмежувало швидкість обробки інформації та ускладнювало взаємодію між різними структурами. Однак із розвитком інформаційних технологій і зростанням обсягів міжнародної співпраці виникла потреба в оновленні підходів до документування та обміну інформацією. З того

часу департамент почав активно впроваджувати сучасні методи обробки інформації, зокрема, електронний документообіг, що дозволило значно підвищити ефективність роботи та зменшити час на виконання операцій.

На сучасному етапі документообіг у департаменті інтегровано в електронну систему управління документами, що забезпечує своєчасну реєстрацію, зберігання та обробку документів. Згідно з актуальними нормативно-правовими актами, як-от «Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі» та «Типова інструкція з діловодства», департамент використовує сучасні засоби інформаційно-комунікаційних технологій для забезпечення ефективного документообігу та міжвідомчого обміну, що дозволяє здійснювати контроль за виконанням міжнародних проєктів і ініціатив, швидко реагувати на зміни та надавати необхідну інформацію в рамках зовнішньоекономічних зв'язків.

Сучасне документне забезпечення департаменту зосереджене на забезпеченні якості, швидкості та безпеки документообігу, зокрема, у напрямі співпраці з іноземними партнерами та міжнародними організаціями. Завдяки електронним системам документообігу та впровадженню технологій захисту інформації департамент здатний обробляти великі обсяги інформації з високим рівнем конфіденційності. Поряд з технічними аспектами, особлива увага приділяється навчанню працівників і створенню чіткої внутрішньої політики документообігу для забезпечення ефективного та законного використання інформації, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

У результаті аналізу діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА встановлено, що його основними напрямками є розвиток транскордонного співробітництва, реалізація міжнародних проєктів, налагодження партнерських зв'язків із закордонними громадами та сприяння євроінтеграційним процесам на місцевому рівні. Департамент активно залучає зовнішні ресурси для підтримки місцевого розвитку. Важливою складовою діяльності є підвищення інституційної спроможності громад шляхом обміну досвідом, проведення

навчань та просвітницьких заходів. Співпраця з міжнародними партнерами сприяє розширенню можливостей для сталого розвитку регіону. Загалом діяльність Департаменту спрямована на поглиблення міжнародних зв'язків Івано-Франківщини та інтеграцію громад області у європейський простір.

2.2. Огляд основних інструментів цифрової комунікації, які у своїй діяльності використовує підрозділ

У сучасних умовах цифрової трансформації органи державної влади активно впроваджують новітні інструменти комунікації для ефективної взаємодії з громадськістю та міжнародними партнерами. Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА використовує широкий спектр цифрових засобів, що забезпечують оперативність, відкритість і прозорість його діяльності.

Особливості документного фонду підрозділу Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад визначаються специфікою його діяльності, яка пов'язана з міжнародною співпрацею, євроінтеграційними процесами та взаємодією з іноземними партнерами. Документний фонд включає в себе різноманітні категорії документів, у яких особлива увага приділяється збереженню та систематизації цих матеріалів з урахуванням вимог законодавства, стандартів діловодства та безпеки інформації.

У документному фонді Департаменту містяться офіційні акти, протоколи, листування з іноземними партнерами, технічні та правові документи, що регулюють співпрацю з міжнародними організаціями та державними установами. Важливою складовою є документи, що відображають стратегію розвитку зовнішньоекономічної діяльності регіону, зокрема, в рамках євроінтеграційних процесів.

Урахування специфіки міжнародної співпраці вимагає впровадження чітких процедур і стандартів для організації документного фонду, що включає систематизацію та класифікацію документів залежно від їхнього призначення, важливості та терміну зберігання. Важливу роль відіграє дотримання норм

безпеки інформації, особливо для документів, що містять конфіденційну або обмежену інформацію, що має відношення до міжнародних угод і проектів. Тому на рівні департаменту активно впроваджуються технології для забезпечення захисту даних та їхньої цілісності.

Документний фонд департаменту активно оновлюється відповідно до змін у законодавстві та вимог міжнародних стандартів. Сучасні інформаційні технології, зокрема, електронний документообіг, сприяють більш ефективному управлінню документами, що зменшує ймовірність помилок та покращує доступ до необхідної інформації. Для забезпечення безперебійної роботи з документами важливою є навчальна робота серед працівників департаменту щодо правильного оформлення, зберігання та обробки документів, що гарантує дотримання професійних стандартів у сфері діловодства.

Особливості документних потоків та масивів Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад визначаються характером і обсягом інформації, яку департамент обробляє у процесі міжнародної співпраці та євроінтеграції. Документні потоки та масиви включають як вхідні, так і вихідні документи, що стосуються зовнішньоекономічних ініціатив, проектів, угод та співпраці з іноземними партнерами. Ефективна організація та управління цими потоками є важливою для забезпечення належної обробки, зберігання та передачі інформації в межах організації та між різними структурами.

Особливості документних потоків та масивів у Департаменті міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад обумовлені високим рівнем інтеграції та взаємодії з міжнародними партнерами. Потоки документів включають різноманітні види інформації: від дипломатичного листування до технічних та правових актів, що регулюють міжнародну співпрацю, а також стратегії та програми євроінтеграції, що вимагає від працівників департаменту чіткого управління документами для забезпечення своєчасного обміну інформацією, а також забезпечення її конфіденційності та захисту. Зважаючи на різноманітність документів і велику кількість міжнародних партнерів, важливо

організувати документообіг таким чином, щоб усі етапи обробки документів проходили з максимальною ефективністю.

У департаменті документи класифікуються за типами та пріоритетами, що дозволяє чітко відслідковувати їхній рух у межах організації та за її межами. Вхідні документи, як правило, є результатом зовнішнього обміну з іншими державними структурами, міжнародними організаціями чи іноземними партнерами, тоді як вихідні документи, зокрема, офіційні відповіді та ініціативи, спрямовані до зовнішніх структур. Масиви документів, що накопичуються в департаменті, потребують ретельної класифікації та систематизації для забезпечення швидкого доступу до інформації, що є важливою умовою ефективної роботи з міжнародними партнерами та реалізації євроінтеграційних проєктів.

Організація документних потоків також включає впровадження сучасних технологій для забезпечення ефективного обміну інформацією та мінімізації можливих помилок при її обробці. Використання електронного документообігу та автоматизованих систем дозволяє департаменту підтримувати контроль за великими обсягами даних і забезпечувати їхню безпеку. Окрім того, для кожного виду документа встановлюються відповідні строки зберігання, що забезпечує збереження документації відповідно до вимог законодавства та міжнародних стандартів. Важливим напрямом є також навчання працівників департаменту щодо правильного використання систем документообігу та забезпечення належної організації документних потоків, що гарантує високий рівень ефективності в роботі департаменту.

Аналіз первинних та вторинних документів є важливою складовою діяльності підрозділу Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад, оскільки дозволяє здійснити глибоке розуміння процесів міжнародної співпраці та євроінтеграції. Первинні документи, наприклад, договори, угоди, протоколи та листування з міжнародними партнерами, є основними джерелами інформації, що безпосередньо репрезентують юридичні та організаційні зобов'язання сторін. Аналіз таких документів дозволяє

визначити точні умови співпраці, відповідальність учасників та контрольні механізми для реалізації міжнародних проектів та ініціатив.

Вторинні документи, до яких належать звіти, аналітичні матеріали, огляди та висновки, є результатом обробки первинних документів і часто використовуються для оцінки ефективності виконання міжнародних угод. Ці документи дозволяють проаналізувати хід виконання зовнішньоекономічних проектів, виявити проблеми на різних етапах співпраці та визначити шляхи їх усунення. Вторинний аналіз є важливим для планування подальших дій, формулювання рекомендацій та удосконалення стратегій співпраці з міжнародними партнерами.

У департаменті ефективний аналіз первинних та вторинних документів забезпечує не лише виконання законодавчих та нормативних вимог, але й сприяє прийняттю обґрунтованих рішень у сфері міжнародної співпраці. Важливим напрямом є підтримка чіткої класифікації та систематизації документів для полегшення їхнього використання та забезпечення доступу до необхідної інформації у будь-який момент. Окрім того, правильний аналіз дозволяє виявляти потенційні ризики та розробляти стратегії для ефективного управління міжнародними проектами та ініціативами. Отож, розглянемо більш детально основні інструменти цифрової комунікації Департаменту.

Офіційний вебсайт Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції [17] є ключовим інструментом цифрової комунікації з громадськістю та партнерами. Його структура побудована за принципом зрозумілої навігації, що охоплює основні розділи: новини та анонси, міжнародні проекти, партнерства, документи, нормативна база, звіти та контакти. Інформаційне наповнення вебресурсу відповідає напрямам діяльності департаменту, висвітлює його ініціативи на міжнародній арені, програми співпраці, а також містить розділ для звернень громадян та партнерів. Основна увага вебпорталу зосереджена на відкритості діяльності: оприлюднюються плани, стратегії, звіти про реалізовані проекти, що сприяє підвищенню довіри до інституції.

Серед доступних сервісів – можливість подати електронне звернення, завантажити офіційні документи, ознайомитися з міжнародними угодами та новинами зовнішньої діяльності громади. Сайт Департаменту регулярно оновлюється, що свідчить про актуальність представленої інформації. Дизайн сайту адаптований для зручного користування як на комп'ютерах, так і на мобільних пристроях, має чітку логіку подання матеріалів і пошукову систему. Завдяки цьому вебсайт виконує не лише інформативну функцію, а й виступає ефективним інструментом комунікації з аудиторією, сприяє прозорості та інтерактивності міжнародної діяльності громади.

Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції активно використовує соціальні мережі як важливий інструмент цифрової комунікації. Основними платформами є Telegram [27], Facebook [26] і YouTube [28]. Кожна з них виконує окремі функції в інформаційному просторі громади. Facebook є корисною платформою для публікації офіційних новин, аналітичних матеріалів, фотозвітів і анонсів подій. Telegram забезпечує оперативне інформування підписників про важливі події, рішення та ініціативи. YouTube використовується для розміщення відеоконтенту – презентацій, інтерв'ю, записів міжнародних заходів, які допомагають візуалізувати діяльність департаменту.

Контент у соцмережах департаменту є досить різноманітним. Основу складають повідомлення про міжнародну співпрацю, зустрічі з партнерами, участь у форумах, реалізацію спільних проєктів. Публікуються фотозвіти, відеоматеріали, анонси подій та результати виконання євроінтеграційних ініціатив. Такий контент формує позитивний імідж громади на міжнародному рівні та інформує мешканців про нові можливості співпраці.

Окрема увага приділяється взаємодії з аудиторією. У Facebook та Telegram департамент реагує на коментарі, поширює важливу інформацію, а також веде діалог із підписниками, надає роз'яснення й відповіді на запитання. Завдяки YouTube платформа стає не лише інформаційною, а й освітньою – користувачі можуть ознайомитися з досвідом міжнародної співпраці та

залученням інвестицій, що сприяє прозорості діяльності органу влади та поглиблює довіру з боку громадян.

Електронна пошта є важливим інструментом цифрової комунікації в діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції. Е-пошта використовується для щоденного обміну інформацією, офіційного листування, погодження документів та оперативного вирішення робочих питань. Завдяки електронній пошті забезпечується швидка передача офіційних запитів, відповідей на звернення громадян, а також надсилання аналітичних і звітних матеріалів.

У межах внутрішньої комунікації електронна пошта сприяє координації між структурними підрозділами департаменту, встановленню чітких комунікаційних каналів між керівництвом та виконавцями, а також ефективному управлінню проєктами. У міжнародній діяльності електронна пошта виконує ключову функцію – ведення ділового листування з іноземними партнерами, донорами, організаціями ЄС та іншими міжнародними інституціями. Завдяки електронному документообігу зберігається офіційний статус комунікації та дотримується необхідний рівень ділового етикету.

Практика свідчить, що електронна пошта та документообіг широко застосовуються під час підготовки та реалізації спільних ініціатив – наприклад, погодження умов грантових програм, обміну попередніми домовленостями, передачі документів для підпису або погодження. У співпраці з міжнародними фондами, посольствами та партнерськими громадами електронна комунікація дозволяє налагодити ефективний і постійний зв'язок незалежно від територіальної віддаленості сторін.

Онлайн-платформи та сервіси відеозв'язку, зокрема Zoom, Google Meet і Microsoft Teams, активно використовуються Департаментом міжнародного співробітництва та євроінтеграції для проведення міжнародних зустрічей, переговорів і робочих консультацій. Ці інструменти дозволяють організувати комунікацію в режимі реального часу з партнерами з інших країн, не витрачати

ресурси на поїздки, що сприяє оперативності прийняття рішень та забезпечує гнучкість у плануванні взаємодії з іноземними представництвами.

Працівники департаменту беруть активну участь у міжнародних вебінарах, онлайн-конференціях, тренінгах та круглих столах, які організуються міжнародними організаціями, фондами та інституціями, що дозволяє не лише представити позицію громади на міжнародному рівні, а й переймати передовий досвід інших учасників, поглиблювати професійні знання та встановлювати нові партнерства. Онлайн-формат відкриває доступ до ширшого кола заходів, особливо в умовах обмеженого фізичного пересування.

Формат звітності та обговорення проєктів також адаптовано до онлайн-режиму. За допомогою відеозв'язку проводяться презентації результатів, погодження робочих планів, обговорення умов співпраці та подальших кроків. Така форма роботи дозволяє оперативно узгоджувати позиції, забезпечує прозорість процесів та сприяє ефективній реалізації міжнародних ініціатив у цифровому середовищі.

У своїй діяльності Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції активно застосовує цифрові інструменти для візуального представлення проєктів і ініціатив. Зокрема, широко використовуються такі платформи, як Canva, Google Slides та PowerPoint Online, що дозволяють створювати сучасні презентації з дотриманням візуальної айдентики громади. Завдяки доступності й гнучкості цих сервісів департамент може швидко адаптувати матеріали відповідно до потреб різних сегментів аудиторії.

Окрім презентацій, цифрові інструменти використовуються для створення інформаційних бюлетенів, брошур, флаєрів і звітів про реалізовані або заплановані ініціативи. Матеріали публікуються на офіційних платформах або розповсюджуються під час офлайн- і онлайн-заходів, сприяють прозорості діяльності та інформуванню зацікавлених сторін. Використання сучасних візуальних засобів дозволяє зробити інформацію більш доступною та зрозумілою для громадян. Завдяки цифровим рішенням департамент може швидко реагувати на інформаційні запити, формувати проєктну документацію у

зручному форматі та забезпечувати єдину візуальну стилістику у зовнішній комунікації, що сприяє підвищенню довіри до проєктів, ефективній презентації ідей та залученню нових партнерів до співпраці.

У межах цифрової комунікації Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції приділяє значну увагу питанням інформаційної безпеки. Особливої важливості набуває дотримання норм конфіденційності, зокрема під час обробки персональних даних громадян, партнерів та співробітників. Вся діяльність здійснюється у відповідності до законодавства України про захист персональних даних та норм європейського регулювання (GDPR, за потреби у міжнародній співпраці).

З метою забезпечення технічного захисту інформації у роботі Департаменту використовуються безпечні платформи для обміну файлами, зашифровані канали зв'язку (зокрема, захищені електронні скриньки та корпоративні акаунти), а також сучасне антивірусне програмне забезпечення. Доступ до внутрішніх систем мають лише уповноважені працівники, які дотримуються внутрішніх протоколів цифрової безпеки. Також здійснюється регулярне оновлення паролів, резервне копіювання важливих даних і контроль за кіберзагрозами, зокрема шляхом проведення технічного аудиту, що дозволяє знизити ризики витоку інформації, втручання сторонніх осіб та забезпечити стабільне функціонування цифрових каналів комунікації навіть в умовах підвищеної кібербезпеки.

Отже, використання цифрових інструментів комунікації Департаментом міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА сприяє підвищенню ефективності його діяльності, відкритості та прозорості взаємодії з громадськістю й міжнародними партнерами. Соціальні мережі, офіційний вебсайт, електронна пошта, відеоконференції та онлайн-платформи для обміну документами забезпечують швидкий і зручний обмін інформацією. Такі засоби дозволяють оперативно інформувати про ініціативи, проєкти та результати роботи, а також налагоджувати зворотний зв'язок. Завдяки цифровим комунікаціям департамент розширює коло партнерів,

підвищує рівень залученості громад та забезпечує ефективну координацію міжнародної співпраці. Використання сучасних технологій є важливою умовою подальшого розвитку євроінтеграційних процесів на регіональному рівні, що також сприяє адаптації до вимог сучасного інформаційного середовища.

2.3. Рекомендації щодо удосконалення стратегії ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах в органах державної влади та місцевого самоврядування

У сучасному інформаційному суспільстві соціальні мережі та месенджери стали важливими інструментами ділового спілкування органів державної влади та місцевого самоврядування з громадськістю та партнерами. Ефективність цифрової комунікації значною мірою залежить від чітко сформованої стратегії, що враховує потреби аудиторії, специфіку платформи та динаміку цифрового середовища.

Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції активно використовує соціальні мережі для поширення інформації про свою діяльність, зокрема Telegram, Facebook та YouTube. У Facebook публікуються офіційні новини, анонси заходів, фотозвіти з міжнародних зустрічей, що дозволяє формувати відкритий імідж установи. Telegram-канал слугує для оперативного інформування підписників, зокрема шляхом поширення коротких новин, повідомлень про зміни в графіках або проектну діяльність. YouTube використовується для публікації відеозаписів конференцій, інтерв'ю з партнерами та презентацій, що підвищує прозорість комунікації.

Публікації у соціальних мережах відзначаються офіційним, виваженим стилем. Контент переважно зосереджений на міжнародній співпраці, реалізації проектів, участі у форумах, підписанні меморандумів і зустрічах з іноземними делегаціями. Частота оновлень є помірною, здебільшого нові дописи з'являються у зв'язку з ключовими подіями, що забезпечує змістове наповнення комунікації, однак залишає простір для більшої регулярності та тематичного різноманіття в публікаціях.

Що стосується зворотного зв'язку, Департамент намагається відповідати на коментарі та запитання в соціальних мережах, проте рівень взаємодії із громадськістю та партнерами варто значно посилити. Месенджери, зокрема Telegram, використовуються для поширення повідомлень та налагодження комунікації з підписниками. Водночас платформи Viber чи WhatsApp більше застосовуються у внутрішній комунікації для координації командної роботи, обміну оперативною інформацією та погодження деталей зустрічей, що сприяє швидкому прийняттю рішень і гнучкому реагуванню на труднощі.

Ефективна стратегія цифрової комунікації в органах державної влади та місцевого самоврядування вимагає системного підходу, який передбачає чітке планування, координацію інструментів і узгодженість дій у різних каналах комунікації. Вкрай важливо визначити й сегментувати цільові аудиторії, адже звернення до громадян, іноземних партнерів, неурядових організацій або студентської молоді має відрізнятися за змістом, тоном і форматом подання. Наприклад, громада потребує практичної інформації щодо послуг і рішень місцевої влади, тоді як міжнародні партнери очікують аналітичних даних, звітів і прикладів реалізованих проєктів.

Окрім орієнтації на аудиторію, цифрова комунікація має бути побудована з урахуванням міжнародних стандартів відкритості, прозорості та підзвітності, що передбачає оперативне оновлення інформації, доступність офіційних документів, звітів, контактів, а також налагодження дієвих каналів зворотного зв'язку. Відповідність таким стандартам зміцнює довіру до установи, підвищує її репутацію в очах громадськості й партнерів і сприяє розвитку міжнародної співпраці.

Ще одним важливим елементом є формування єдиного стилю комунікації та *tone of voice*, що забезпечує послідовність і впізнаваність публічних повідомлень. Незалежно від платформи комунікація має бути зрозумілою, відкритою та орієнтованою на діалог. Узгодженість візуального стилю, мови та структури повідомлень дозволяє зберігати професійний імідж, уникати

суперечностей у поданні інформації та формувати довготривалі відносини з аудиторією.

Одним із ключових напрямів удосконалення контент-стратегії у соціальних мережах є впровадження тематичних рубрик, які забезпечать структурованість, регулярність і передбачуваність контенту. Наприклад, рубрика «Партнер тижня» може знайомити підписників із міжнародними або місцевими організаціями, з якими департамент реалізує спільні ініціативи; «Громада на зв'язку» – публікувати звернення або ініціативи від жителів територіальних громад; «Євроінтеграція простими словами» – у доступній формі роз'яснювати основи міжнародного співробітництва.

Важливою складовою контенту має стати візуальна подача інформації. Застосування інфографіки, коротких відеофрагментів, цитат міжнародних партнерів, а також лаконічних звітів у графічному форматі значно підвищує зрозумілість і привабливість публікацій. Візуальний контент дозволяє адаптувати складну інформацію до сприйняття громадянами, зокрема молоддю, і є більш придатним для поширення в соцмережах.

Крім того, варто поступово переходити до мультимедійного формату подачі інформації про діяльність департаменту, зокрема події, міжнародні зустрічі, навчальні поїздки, запуск нових проєктів. Наприклад, це можуть бути відеозвіти, фотогалереї, стріми з подій або інтерактивні публікації. Візуальний формат забезпечує емоційний контакт з аудиторією, викликає більше довіри та зацікавлення, а також сприяє формуванню позитивного іміджу органу влади як сучасної, відкритої та ефективної структури.

Для підвищення ефективності використання месенджерів у діловій комунікації важливо розробити чіткі етикетні норми та стандарти спілкування, що включає узгоджений формат привітань, звернень, структури повідомлень, а також правила реагування на запити в робочий час. Етичні стандарти допомагають уникнути двозначностей, зберігати професійний тон комунікації та забезпечують однаковий рівень спілкування незалежно від учасників діалогу.

Оптимізація використання месенджерів також передбачає чітке визначення їх функцій. Наприклад, Telegram або Viber можуть бути використані для надсилання швидких повідомлень, коротких нагадувань про зустрічі, погоджень дрібних організаційних моментів, а також для інформування невеликих внутрішніх груп. Водночас для передачі офіційної інформації, документів або протоколів краще використовувати електронну пошту або захищені платформи електронного документообігу.

Окрему увагу варто приділяти безпеці та збереженню конфіденційної інформації. Навіть у неформальній середовищі месенджерів потрібно дотримуватися офіційного стилю спілкування, не передавати персональні дані без необхідності та уникати розміщення службової інформації в неофіційних чатах. Також доцільним є використання двофакторної автентифікації та регулярне оновлення паролів для захисту акаунтів, що використовуються у службових цілях.

Підвищення цифрової грамотності працівників департаменту є важливою умовою ефективної роботи з цифровими інструментами комунікації. Регулярне проведення внутрішніх тренінгів і воркшопів сприятиме розвитку навичок управління сторінками в соціальних мережах, створення контенту та розробки комунікаційних стратегій. Працівники зможуть краще орієнтуватися у можливостях платформ і застосовувати їх відповідно до цілей установи.

Окрему увагу слід приділити навчанню принципам кризової комунікації. У випадках непередбачуваних ситуацій важливо швидко реагувати на запити аудиторії, зберігати при цьому професійність, відкритість та відповідальність. Опрацювання можливих сценаріїв кризових повідомлень, способів їх публікації та узгодження з офіційною позицією департаменту дозволить уникати комунікаційних помилок.

Також варто розглянути можливість залучення молодих спеціалістів або SMM-фахівців, які мають сучасний досвід ведення соціальних мереж та володіють креативними підходами до подачі інформації. Їхня участь сприятиме

оновленню контенту, покращенню візуального стилю та загального іміджу департаменту в інформаційному просторі.

Налагодження ефективної партнерської комунікації є важливим елементом зовнішньої інформаційної політики департаменту. Одним із кроків у цьому напрямі може стати регулярне позначення (тегування) офіційних сторінок партнерських структур, міжнародних організацій, проєктів та програм, що дозволяє посилити взаємний інформаційний обмін, збільшити охоплення аудиторії та продемонструвати активну співпрацю на публічному рівні.

Доцільно також практикувати публікації, присвячені спільним ініціативам, заходам або підписаним меморандумам. Зазначені матеріали формують позитивний імідж департаменту як відкритого до діалогу та результативного партнера. Важливо подавати не лише загальні відомості, а й підкреслювати конкретні досягнення, участь громад, залучення молоді чи підтримку окремих регіонів.

Корисним інструментом міжнародної комунікації є участь у глобальних цифрових кампаніях, акціях європейської солідарності, інформаційних днях. Наприклад, публікації до Europe Day, Всесвітнього дня демократії або кампаній за хештегом #UnitedForUkraine сприяють синхронізації з міжнародним інформаційним порядком денним і демонструють проактивну позицію департаменту у сфері євроінтеграції та міжнародного співробітництва.

Удосконалення діяльності Департаменту є важливим інструментом для забезпечення більш ефективної роботи та підвищення якості виконання завдань. Враховуючи специфіку діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад, особливу увагу слід приділити розвитку внутрішніх комунікацій, покращенню інформаційного обміну та вдосконаленню етики ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах. На нашу думку, ефективним інструментом покращення комунікації у Департаменті є створення інструкції із етики комунікацій у вигляді інфографіки. Створений нами інформаційний продукт представлено у Дод. А.

Метою створення інструкції з етики комунікацій є забезпечення єдиного, чіткого та доступного документу для співробітників Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад, який визначатиме правила ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах. Цей продукт допоможе стандартизувати підхід до спілкування з громадянами, партнерами та іншими стейкхолдерами, сприяти створенню більш прозорих, ефективних і культурно чутливих комунікацій. Крім того, дотримання інструкції дозволить уникнути непорозумінь і конфліктів через неправильне тлумачення чи невідповідне спілкування в цифровому середовищі.

Інфографіка буде зручним інструментом для швидкого ознайомлення з основними принципами етики в діловому спілкуванні в соціальних мережах та месенджерах, що стане корисним як для нових співробітників, так і для тих, хто вже працює в департаменті, адже забезпечить чітке розуміння того, як правильно взаємодіяти з різними аудиторіями в онлайн-середовищі. Інструкція охоплюватиме ключові напрями професійної етики, зокрема, заборону на нецензурні висловлювання, правила дотримання конфіденційності, а також важливість врахування культурних і релігійних особливостей співрозмовників.

Створений інформаційний продукт також матиме вагоме значення для підвищення професіоналізму співробітників департаменту. Оскільки соціальні мережі та месенджери стали важливими інструментами для взаємодії з громадянами і партнерами, правильно побудоване спілкування може значно покращити імідж департаменту та сприяти більш продуктивній взаємодії з міжнародними партнерами. Використання таких інструкцій допоможе забезпечити рівень комунікації, який відповідає стандартам етики і корпоративної культури.

Отже, удосконалення стратегії ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах є ключовим чинником ефективної цифрової взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадськістю й міжнародними партнерами. Важливо впроваджувати системний підхід, що включає визначення цільових аудиторій, формування єдиного стилю

комунікації та узгодження дій із міжнародними стандартами відкритості. Не менш важливими є чітко окреслені правила ділового етикету в месенджерах і захист конфіденційної інформації. Активне використання візуального та мультимедійного контенту сприяє кращому засвоєнню інформації та залученню аудиторії. Підвищення рівня цифрової грамотності працівників і залучення спеціалістів із комунікацій дозволить зробити взаємодію з цільовими групами більш професійною, швидкою та результативною.

ВИСНОВКИ

У процесі вивчення теми «Етика ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах в Департаменті міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад» вдалось сформулювати наступні висновки:

1. З'ясовано, що етика ділового спілкування відіграє ключову роль у професійній діяльності, оскільки регулює моральні норми та правила взаємодії в бізнес-середовищі. До основних принципів бізнес-етики належать чесність, повага, відповідальність і прозорість, які формують основу для ефективних і довірчих стосунків. Успішна комунікація також залежить від урахування культурних, соціальних і психологічних особливостей учасників ділового спілкування. Оскільки саме якість взаємодії часто впливає на результати бізнес-процесів, етичне ставлення до партнерів, колег і клієнтів стає запорукою стабільного розвитку і взаємовигідної співпраці. Дотримання етичних норм знижує ризик конфліктів, сприяє налагодженню позитивного мікроклімату в колективі та зміцнює імідж організації.

2. Виявлено, що цифрове ділове спілкування має свої специфічні риси, що обумовлені впливом технологічного середовища та відсутністю безпосередньої взаємодії. Цифровий формат комунікації потребує чітко структурованих, лаконічних і граматично правильних повідомлень для уникнення неправильного тлумачення інформації. Важливою складовою є дотримання правил цифрового етикету – зокрема ввічливості, оперативності у відповідях і поваги до часу співрозмовників. Значну увагу слід приділяти інформаційній безпеці: захисту персональних даних, збереженню конфіденційності та дотриманню авторських прав. Якісна онлайн-комунікація сприяє розвитку ділових стосунків, ефективній міжнародній взаємодії та підвищенню репутації установи.

3. Визначено, що організація ділового спілкування в системі державної влади та місцевого самоврядування відіграє важливу роль у забезпеченні злагодженого управління й ефективної реалізації управлінських

рішень. Ключовими моделями комунікації виступають вертикальна, що відповідає ієрархічній структурі, та горизонтальна, яка сприяє координації між різними підрозділами. Основними засобами взаємодії залишаються офіційні документи, доповіді, звіти, а також цифрові платформи, що дають змогу встановити контакт із громадянами. Важливим є також механізм зворотного зв'язку, який посилює участь громадськості в управлінні та підвищує прозорість діяльності органів влади. Налагоджена система комунікації сприяє підвищенню якості адміністративних послуг і розвитку демократичних принципів на всіх рівнях управління.

4. Аналіз діяльності Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА продемонстрував, що ключовими напрямками його роботи є розвиток транскордонного співробітництва, впровадження міжнародних проєктів, встановлення партнерств із закордонними громадами та підтримка євроінтеграційних процесів на регіональному рівні. Департамент ефективно використовує зовнішні ресурси для сприяння місцевому розвитку. Важливою частиною його діяльності є посилення інституційної спроможності громад через обмін досвідом, організацію навчальних програм і просвітницьких ініціатив. Активна взаємодія з міжнародними партнерами відкриває нові перспективи для сталого розвитку області. Загалом робота Департаменту спрямована на посилення міжнародної присутності Івано-Франківщини та інтеграцію місцевих громад у європейський простір.

5. Розглянуто, що застосування цифрових інструментів комунікації Департаментом міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської ОДА сприяє підвищенню ефективності його роботи, прозорості діяльності та відкритості у взаємодії з громадськістю і міжнародними партнерами. Використання соціальних мереж, офіційного сайту, електронної пошти, відеозв'язку та онлайн-платформ для обміну інформацією забезпечує оперативність і зручність комунікації. Цифрові засоби комунікації дозволяють своєчасно повідомляти про нові ініціативи, хід реалізації проєктів і досягнення,

а також сприяють налагодженню ефективного зворотного зв'язку. За допомогою цифрових каналів Департамент активізує взаємодію з партнерами, залучає аудиторію та покращує координацію міжнародної діяльності. Використання сучасних технологій є важливим чинником просування євроінтеграції на регіональному рівні та відповідає вимогам цифрової доби.

б. Висвітлено, що оптимізація стратегії ділового спілкування в соціальних мережах і месенджерах є важливою умовою для забезпечення ефективної цифрової взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадськістю й міжнародними партнерами. Необхідно застосовувати системний підхід, що передбачає чітке визначення цільових аудиторій, уніфікацію стилю комунікації та дотримання міжнародних принципів прозорості й відкритості. Важливе значення мають встановлені правила цифрового етикету, зокрема у месенджерах, а також забезпечення інформаційної безпеки. Використання візуальних матеріалів, інфографіки й відеоконтенту підвищує рівень залучення аудиторії та покращує сприйняття інформації. Підвищення цифрової компетентності працівників, а також залучення професійних комунікаційних фахівців сприятимуть більш оперативній, ефективній та якісній взаємодії з громадськістю.

Перспективи подальших досліджень етики ділового спілкування у соціальних мережах та месенджерах Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад полягають у більш детальному аналізі впливу цифрового етикету на рівень довіри та ефективність міжнародної комунікації. Доцільно також вивчити специфіку міжкультурної взаємодії в онлайн-просторі та розробити рекомендації для адаптації етичних стандартів у вимірі євроінтеграційних процесів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Риторика: Навч. посібник. Львів: Світ, 2001. 240 с
- 2 Андрійченко Ж. О. Digital етикет та комунікації: тенденції та вимоги сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2021. № 34. URL: <https://repository.hneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/27642>. (дата звернення: 20.04.2025)
- 3 Атаманчук К. Етика ділового спілкування. *The 3rd International scientific and practical conference «Science and technology: problems, prospects and innovations»* (December 14-16, 2022) CPN Publishing Group, Osaka, Japan. 2022. С. 390–399. URL: <https://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2022/12/SCIENCE-AND-TECHNOLOGY-PROBLEMS-PROSPECTS-AND-INNOVATIONS-14-16.12.22.pdf#page=390>. (дата звернення: 23.04.2025)
- 4 Бабовал С. Digital етикет. Особливості налагодження публічних онлайн-комунікацій. *Використання технологій менеджменту якості в управлінні закладами освіти: збірник матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції* (м. Тернопіль, Україна, 15 листопада 2024 року) / Редколегія: І. М. Вітенко, Н. Р. Бабовал, Р. С. Брик, О. В. Городецька, Т. Г. Дідух. Тернопіль, 2024. С. 16–20. URL: <http://elar.ippo.edu.te.ua:8080/bitstream/123456789/6648/1/%D0%9C%D0%86%D0%9C%D0%9E%202024.pdf#page=16>. (дата звернення: 24.04.2025)
- 5 Баранівський В. Ф. Принципи етики ділового спілкування у психології бізнесу. *Наукові записки НаУКМА*. 2008. Т. 84 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. С. 34–38. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/items/1ad35679-32cb-4c7b-a821-8f1f3a9ccb69>. (дата звернення: 22.04.2025)

6 Безрук В.М. Особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців. *Ефективність державного управління* : зб. наук. пр. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2017. Вип. 1(50). С. 139–148

7 Биби́к С. Нетикет, або мережевий етикет. *Культура слова*. 2015. Вип. 82. С. 125–128.

8 Бойко О. Правила бізнес етики: проблеми застосування. *Scientific notes of Lviv University of Business and Law*. 2022. № 32. С. 92–98. URL: <https://nzlubp.org.ua/index.php/journal/article/view/526>. (дата звернення: 21.04.2025)

9 Боришкевич І. Особливості етики ділового спілкування у сучасному ринковому середовищі. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2021. Вип. 17 (1). С. 67–75. URL: http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/aprer_2021_17%281%29_9.pdf. (дата звернення: 22.04.2025)

10 Винник Т. М. Нетикет як засіб ефективної бізнес-комунікації. *Матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції «Формування механізму зміцнення конкурентних позицій національних економічних систем у глобальному, регіональному та локальному вимірах»*, 05 листопада 2021 року. Т. : ФОП Паляниця В.А., 2021. С. 9–10. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/36315>. (дата звернення: 21.04.2025)

11 Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: НОВА КНИГА, 2002. 223 с.

12 Гах Й. М. Етика ділового спілкування. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 160 с.

13 Гошовська В.А., Поліщук В.А. Складові професійного потенціалу державного службовця : навч.-метод. Матеріали / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів. Київ : НАДУ, 2015. 52 с.

14 Грамотність в інтернеті: як писати, щоб вас розуміли. *Я журналіст*. 23 серпня 2021. URL: <https://ij.ogo.ua/ya-zhurnalist/gramotnist-v-interneti-yak-pisati-shhob-vas-rozumili/>. (дата звернення: 24.04.2025)

15 Гриньова Н. Я., Карпенко М. О. Особливості ділового спілкування при здійсненні зовнішньоекономічної діяльності підприємства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2009. № 6. Т. 3. С. 143–146.

16 Гуцуляк В. Ділова етика як чинник формування етичної системи у прогресивній компанії. *Економіко-соціальні відносини в галузі фізичної культури та сфері обслуговування*. 2022. С. 79–81. URL: https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/10983/2/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%95%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%96%D0%BA%D0%B0%202022_print%20%281%29.pdf#page=79. (дата звернення: 25.04.2025)

17 Департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад. Івано-Франківська обласна державна адміністрація. URL: <https://www.if.gov.ua/struktura/departament-mizhnarodnoho-spivrobitnytstva-ta-ievrointehratsii-hromad>.

18 Державне управління: словник-довідник/уклад.: В. Д. Бакуменко (кер. творч. кол.), Д. О. Безносенко, І. М. Варзар, В. М. Князев, С. О. Кравченко, Л. Г. Штика]; заг. ред. В. М. Князева, В. Д. Бакуменка. Київ: Вид-во УАДУ, 2002. 228 с.

19 Добровольська Д., Гримашевич Г. Нетикет у засобах інтернет-комунікації: теоретичні аспекти. *Студентські лінгвістичні студії: Збірник статей*. Вип. 12. Відп. за випуск В. М. Титаренко, Л. В. Яшук. Житомир, 2021. С. 51–58. URL: http://eprints.zu.edu.ua/33559/1/3_%D0%A1%D0%A2%D0%A3%D0%94%D0%95%D0%9D%D0%A2%D0%A1%D0%AC%D0%9A%D0%86%20%D0%A1%D0%A2%D0%A3%D0%94%D0%86%D0%87%2021.pdf#page=51. (дата звернення: 20.04.2025)

20 Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управ-лінні : навч. пос. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.

21 Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.]. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с. URL: <https://surl.li/mmbfff>. (дата звернення: 20.04.2025)

22 Євченко В., Рамазанов А. Ділова етика – ключовий фактор успіху сучасного бізнесу. *Збірник тез доповідей науково-педагогічних працівників, науковців та аспірантів LVII Всеукраїнська науково-практична конференція «Освіта та наука для відновлення країни» Української інженерно-педагогічної академії* (м. Харків, 13-17 травня 2024 р.): за заг. ред. Г.С. Грінченко ; Укр. інж.-пед. акад. Харків, 2024. С. 90–92. URL: <https://science.uepa.karazin.ua/wp-content/uploads/2024/06/volume-3-conference.pdf#page=90>. (дата звернення: 23.04.2025)

23 Єрмоленко О. О. Комунікаційні стратегії в публічному управлінні та адмініструванні. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*. 2024. № 330(3). С. 202–206. URL: <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/33577>. (дата звернення: 25.04.2025)

24 Єршова Н.Г. Публічні комунікації у публічній політиці: визначення основних понять. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1418>. (дата звернення: 21.04.2025)

25 Зарічна О., Зеліч В. Етика бізнесу в умовах євроінтеграції. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». Спецвипуск присвячений євроінтеграційній тематиці. 2022. Вип. 44. С. 36–40. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/48971>. (дата звернення: 20.04.2025)

26 Івано-Франківська обласна державна адміністрація. Facebook. URL: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100068881763653#>.

27 Івано-Франківська ОВА. Telegram. URL: https://t.me/IF_ODA.

28 Івано-Франківська ОДА. YouTube. URL: <https://www.youtube>.

29 Інформаційна складова державної політики та управління : монографія ; С. Г. Соловійов та ін. ; заг. ред. д. держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. К. : К.І.С., 2015. 320 с.

30 Козирєв М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2014. № 1. С. 201–211.

31 Конюкова І. Я., Сидоровська Є. А. Цифровий етикет комунікативної культури ХХІ століття. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2021. № 1. С. 26–30. URL: <https://elib.nakkkim.edu.ua/handle/123456789/3270>. (дата звернення: 24.04.2025)

32 Коротич О.Б. Комунікативна діяльність персоналу органів публічного управління. *Публічне управління ХХІ століття: синтез науки та практики* : зб. тез XIX Міжнар. наук. конгрес, (19 квітня 2019 р.). Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр». 2019. С. 23–25.

33 Литвинова Л. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. *Державне управління: теорія та практика*. 2015. № 2. С. 4–11.

34 Лізунков О., Сторожук О. Комунікації в публічному управлінні в контексті сталого розвитку. *Соціально-економічний розвиток і безпека України: матеріали міжвузівської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених (м. Львів, 22 березня 2024 р.)* / укладач М.І. Копитко. Львів : ЛьвДУВС, 2024. С. 181–183. URL: https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/7351/1/22_03_2024.pdf#page=181. (дата звернення: 24.04.2025)

35 Майстренко К. Комунікації у діяльності органів публічної влади. *Публічне урядування*. 2022. Вип. 1 (29). С. 93–98. URL: <http://journals.maup.com.ua/index.php/public-management/article/view/1368>. (дата звернення: 25.04.2025)

36 Максимець О., Адамович А. Переговори як складова частина ділової комунікації. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2021. №. 36. Т. 2. С. 124–128.

37 Мізіна О.І. Нетикет – правила спілкування у віртуальному просторі. *Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи* : матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. конф., 23 листоп. 2023 р. Полтава : Нац.ун-т ім. Юрія Кондратюка, 2023. С. 224–230. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/handle/PolNTU/14302>. (дата звернення: 22.04.2025)

38 Питання координації зовнішньополітичної діяльності держави: Указ Президента України № 671/2021 від 22.12.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/671/2021#Text>. (дата звернення: 01.03.2025)

39 Положення про департамент міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад Івано-Франківської обласної державної адміністрації. URL: <https://www.if.gov.ua/storage/app/sites/24/documentu-2023/Polozhennya%20pro%20departament%20mizhnarodnoho%20spivrobitnytstva%20ta%20yevrointehratsiyi%20hromad%20ODA.pdf>. (дата звернення: 28.02.2025)

40 Про державну підтримку інвестиційних проектів із значними інвестиціями в Україні: Закон України № 1116-IX від 17.12.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1116-20#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)

41 Про затвердження Державної програми розвитку транскордонного співробітництва на 2021-2027 роки: Постанова Кабінету Міністрів України № 408 від 14.04.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/408-2021-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)

42 Про затвердження переліків товарів, експорт та імпорт яких підлягає ліцензуванню, та квот на 2023 рік: Постанова Кабінету Міністрів України № 1466 від 27. 12. 2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1466-2022-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)

43 Про заходи щодо активізації євроінтеграційного прикордонного співробітництва: Указ Президента України № 1236/2007 від 19.12.2007. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1236/2007#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)

44 Про зовнішньоекономічну діяльність: Закон України № 959-ХІІ від 16.04.1991. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/959-12#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)

45 Про порядок ліцензування імпорту товарів: Наказ Міністерства економіки України № 302 від 14.09.2007. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1100-07#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)

46 Про режим іноземного інвестування: Закон України № 93/96-ВР від 19.03.1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93/96-%D0%B2%D1%80#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)

47 Про санкції: Закон України № 1644-VII від 14.08.2014. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1644-18#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)

48 Про створення єдиної системи залучення, використання та моніторингу міжнародної технічної допомоги: Постанова Кабінету Міністрів України № 153 від 15.02.2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/153-2002-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 02.03.2025)

49 Проценко О., Чмихун С. Цифровий етикет в комунікативних реаліях сьогодення. *Філософія в сучасному світі* : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, 19–20 листопада 2021 р. // Ред. кол. Я. В. Тарароєв, А. В. Кіпенський, О. О. Дольська [та ін.]. Харків : Друкарня Мадрид, 2021. С. 109–111. URL: https://web.kpi.kharkov.ua/philosophy/wp-content/uploads/sites/124/2021/12/sbornyk-2021_Blok.pdf#page=109. (дата звернення: 22.04.2025)

50 Публічна політика: навч. посіб. / авт. кол.: С.О. Телешун, С.В. Ситник, І.В. Рейтерович та ін.; за заг. ред. С.О. Телешуна, д-ра політ. наук, проф. Київ: НАДУ, 2016. 340 с.

51 Публічне управління : термінол. слов. / за заг. ред. В.С. Куйбіди, М.М. Білинської, О.М. Петрось. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.

52 Регіональна цільова програма розвитку міжнародного співробітництва та промоції Івано-Франківської області на 2022-2026 роки: затверджено рішенням обласної ради № 281-10/2021 від 12.11.2021. URL:

<https://www.if.gov.ua/storage/app/sites/24/documentu-2023/rishennya-oblasnoyi-rady-vid-12112021-281-102021-rehionalna-tsilova-prohrama-rozvytku-mizhnarodnoho-spivrobotnytstva-ta-promotsiyi-ivano-frankivskoyi-oblasti-na-2022-2026-roku.pdf>. (дата звернення: 02.03.2025)

53 Скотинянська А., Попель Н. Віртуальне спілкування і нетикет. *Освітній простір XXI ст.: виклики та перспективи* : збірник наукових праць II Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. молодих вчених і здобувачів вищої освіти (21 квітня 2022р., м. Кам'янець-Подільський). Кам'янець-Подільський : Заклад вищої освіти «Подільський державний університет», 2022. С. 56–58. URL: <https://pdatu.edu.ua/images/zbirnyk/zbirnykkafinmov2022.pdf#page=56>. (дата звернення: 22.04.2025)

54 Стасюк Я., Сарапин В. Особливості комунікації в публічному управлінні. *Традиції та інновації розвитку приватного права в Україні: освітній вимір* : матеріали X Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Полтава, 8 червня 2021 р.). Полтава : ПУЕТ, 2021. С. 76–79. URL: [http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/11406/1/!%20ZBIRNYK%20\(2021\)_2.pdf#page=76](http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/11406/1/!%20ZBIRNYK%20(2021)_2.pdf#page=76). (дата звернення: 21.04.2025)

55 Структура департаменту. Івано-Франківська обласна державна адміністрація. URL: <https://www.if.gov.ua/struktura/departament-mizhnarodnoho-spivrobotnytstva-ta-ievrointehratsii-hromad/struktura-departamentu-mzd>. (дата звернення: 27.02.2025)

56 Тютлікова В.В. Формування етичної організаційної поведінки в сучасних умовах. *Проблеми економіки*. 2011. № 4. С. 95–100.

57 Уманець Н. Онлайн-комунікація: комунікативні можливості та ризики для особистості. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2021. Вип. 2.2 (101). URL: https://journals.snu.edu.ua/index.php/DOMTP_SNU/article/view/539. (дата звернення: 22.04.2025)

58 Фурсін О. Місце та роль комунікації у публічному управлінні. *Цифрова трансформація соціоекономічних, управлінських та освітянських*

систем сучасного суспільства : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції 23–24 листопада 2022 року / ред.-упорядник д.філософ.н., проф., В. Г. Воронкова. Запоріжжя : Видавничий дім «Гельветика», 2022. С. 255–260. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi69/0050547.pdf#page=255>.

(дата звернення: 25.04.2025)

59 Чавир І. Комунікація як складова професійної компетенції майбутнього фахівця. *Актуальні питання розвитку аграрних, технічних та еколого-соціально-економічних сфер*: зб. матеріалів учасн. III Всеукраїнської студент. науково-практ. конф., 12 листопада 2024 року; наук. кер. О. М. Варипасєв. Бережани: ВП НУБІП України «Бережанський агротехнічний інститут». 2024. С. 358–360. URL: <https://repo.btu.kharkov.ua/handle/123456789/59699>. (дата звернення: 24.04.2025)

60 Ярова Г. Д. Генезис наукових поглядів на комунікації у публічному управлінні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 11. С. 103–107. URL: <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=7493&i=16>. (дата звернення: 22.04.2025)

61 Al-Tarawneh K.I. Business ethics in human resources management practices and its impact on the organizational performance. *Business: Theory and Practice*. 2020. № 21 (1). P. 402–411.

62 Castells M. Materials for an exploratory theory of the network society. *British Journal of Sociology*. 2000. Issue 51(1). P. 5–24.

63 Fiske S. T. Twitter manipulates your feed: Ethical considerations. *Proceedings of the National Academy of Sciences*. 2022. Vol. 119(1). URL: <https://www.pnas.org/doi/10.1073/pnas.2119924119>. (дата звернення: 20.04.2025)

64 Van Dijk J. *The Network Society. Social Aspects of New Media*. L. : Sage Publications, 2006. 142 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Інструкція з етики комунікацій у соціальних мережах та месенджерах для працівників Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад

**ІНСТРУКЦІЯ З
ЕТИКИ
КОМУНІКАЦІЙ**



у соціальних мережах та месенджерах для співробітників Департаменту міжнародного співробітництва та євроінтеграції громад


Правило 1
Використання професійної мови






Правило 2
Забезпечення конфіденційності та безпеки даних

Правило 3
Дотримання культурних та релігійних норм





Правило 4
Чіткість та своєчасність відповідей

Правило 5
Підтримка етики співпраці з громадянами та партнерами



Посилання на веб-сайт організації:
<http://www.if.gov.ua/struktura/departament-miznarodnoho-spirobitytstva-ta-ievrointehratii-hromad>

