

УДК 342.351.745.5

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.88.2.38>

ОСОБЛИВОСТІ ПУБЛІЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

Бондаренко В.А.,

*кандидат юридичних наук, доцент,
професор кафедри мовної підготовки,*

*Львівський державний університет внутрішніх справ
ORCID: 0000-0003-2326-4394*

Вербицька Х.І.,

*кандидат наук із соціальних комунікацій, доцент,
доцент кафедри мовної підготовки,*

*Львівський державний університет внутрішніх справ
ORCID: 0000-0002-7951-0964*

Бондаренко В.А., Вербицька Х.І. Особливості публічної комунікації органів Національної поліції.

У статті розглянуто особливості публічної комунікації органів Національної поліції в контексті чинного законодавства. Актуальність теми зумовлена тим, що громадська думка на законодавчому рівні є одним із офіційних критеріїв оцінки діяльності підрозділів поліції. Методологічною основою дослідження є загальнонаукові методи (системний, структурно-функціональний аналіз, синтез, узагальнення, порівняння), порівняльно-історичний, типологічний, а також статистичний аналіз. Визначено, що ключовим напрямом трансформації публічної комунікації між органами поліції та інститутами громадянського суспільства в умовах цифрових медіа є спроби створення та впровадження механізмів, інструментів і умов для переходу від інформаційного впливу на громадян до побудови комунікації з ними як обов'язкового компонента партнерських відносин та чинника підвищення ефективності службової діяльності. Реалізація цієї мети залежить від успішності відповіді на інституційні виклики, пов'язані з: необхідністю формування комунікативної культури, орієнтованої на дискусію та співробітництво громадян і працівників поліції; використанням потенціалу сучасних технологій штучного інтелекту; розвитком аналітичних та інноваційних досліджень у сфері управління публічними комунікаціями в цифровому середовищі; дотриманням принципу транспарентності в онлайн і офлайн діяльності територіальних органів поліції. Обов'язок територіальних органів поліції створювати офіційні сторінки на платформах соціальних мереж сприятиме прискоренню процесу двосторонньої публічної комунікації. Зі зміною форм комунікації та розвитку цифрових платформ, поліція має більше можливостей для підвищення прозорості та зворотного зв'язку з громадянами. Можливість організації діалогової та партнерської форми взаємодії між органами Національної поліції та зацікавленими сторонами у просторі публічних комунікацій базується на концепції «менеджменту публічних цінностей» та мережевої теорії держави, а також на синтетичному об'єднанні процесуально-комунікативного і системно-комунікаційного підходів.

Ключові слова: інформація, взаємодія, оцінка діяльності, довіра, населення, соціальні мережі, веб-сайт.

Bondarenko V.A., Verbytska Kh.I. Peculiarities of public communication of the National Police.

The article deals with the peculiarities of public communication of the National Police in the context of current legislation. The topic is relevant because public opinion at the legislative level is one of the official criteria for assessing the activities of police units. The methodological basis of the study is general scientific methods (systemic, structural and functional analysis, synthesis, generalisation, comparison), comparative and historical, typological, and statistical analysis. It is determined that the key area of

transformation of public communication between police authorities and civil society institutions in the context of digital media is attempts to create and implement mechanisms, tools and conditions for the transition from information influence on citizens to building communication with them as a mandatory component of partnerships and a factor in improving the efficiency of official activities. The achievement of this goal depends on the successful response to institutional challenges related to the need to form a communication culture focused on discussion and cooperation between citizens and police officers; use of the potential of modern artificial intelligence technologies; development of analytical and innovative research in the field of public communications management in the digital environment; and adherence to the principle of transparency in the online and offline activities of territorial police bodies. The obligation of territorial police bodies to create official pages on social media platforms will help speed up the process of bilateral public communication. With the change in forms of communication and the development of digital platforms, the police have more opportunities to increase transparency and feedback from citizens. The possibility of organising a dialogue and partnership form of interaction between the National Police and stakeholders in the public communications space is based on the concept of 'public value management' and the network theory of the state, as well as on a synthetic combination of procedural-communicative and systemic-communicative approaches.

Key words: information, interaction, performance evaluation, trust, population, social networks, website.

Постановка проблеми. Сучасні тенденції громадянської активності, а також ускладнення й трансформація соціального середовища, зокрема у сфері формування девіантної поведінки, висувають дедалі вищі вимоги до діяльності Національної поліції, спонукаючи її до адаптації. У цьому контексті особливо важливим стає зміцнення, розширення та виведення співпраці поліції з інститутами громадянського суспільства на якісно новий рівень. Розвиток цих процесів зумовлює необхідність переосмислення наявних форм взаємодії, серед яких ключову роль відіграють публічна комунікація та соціальне партнерство.

Мета дослідження – аналіз особливостей публічної комунікації органів Національної поліції та загального образу поліції у просторі суспільних комунікацій.

Стан опрацювання проблематики. Особливості публічної комунікації органів Національної поліції відображено у працях: В. Авер'янова, В. Бакуменка, Н. Бортник, В. Лугового, В. Князева, М. Коваліва, З. Кісіль, І. Коліушка, О. Оболенського, В. Ортинського, О.І. Остапенка, Ю. Сурміна, В. Шамрая та інших вчених. Необхідність адаптації Національної поліції до умов воєнного стану зумовлює потребу проведення наукових досліджень, спрямованих на вивчення публічної комунікації правоохоронних органів.

Виклад основного матеріалу. Оновлений формат взаємодії органів Національної поліції з різними соціальними групами сприятиме позитивним змінам у подоланні злочинності та зміцненні громадської безпеки. Це також сприятиме зниженню соціальної напруженості серед працівників правоохоронних органів, підвищенню рівня задоволеності їхньою працею та покращенню іміджу поліції, який наразі потребує вдосконалення. Крім того, зросте соціальна активність громадян і рівень їхньої залученості у розв'язанні питань протидії злочинності, що особливо важливо в умовах воєнного стану, коли значна частина поліцейських виконує завдання з протидії російським окупантам. Водночас удосконалиться система громадського контролю за діяльністю правоохоронних органів, що відповідає сучасним суспільним запитам на прозорість і підзвітність поліції.

У Законі «Про Національну поліцію» закріплено положення, що громадська думка є одним із основних критеріїв офіційної оцінки діяльності Національної поліції, яка виконує функції центрального органу виконавчої влади у сфері внутрішніх справ [1]. Також у Законі визначено, що поліція у своїй діяльності прагне забезпечити довіру та громадську підтримку з боку громадян, осіб без громадянства та іноземців, які перебувають на території України на законних підставах (далі – громадяни). Рівень довіри кожного громадянина до поліції та його готовність сприяти її діяльності значною мірою впливають на ефективність правоохоронних органів, особливо у сферах боротьби зі злочинністю та охорони громадського порядку.

Важливим інструментом підвищення ефективності діяльності поліції є систематичний моніторинг громадської думки. Якісний аналіз оцінки роботи органів Національної поліції дає змогу своєчасно виявляти проблемні аспекти та вживати необхідних організаційних заходів [2, с. 41].

Довіра до поліції та оцінка її роботи в умовах воєнного стану в останні роки продовжують зростати. Згідно з даними за червень 2024 року, довіра до поліції становить 49% [3]. Національна поліція активно працює над формуванням позитивного іміджу серед населення, однак цього недостатньо для налагодження ефективного діалогу та партнерства у розв'язанні питань громадської безпеки. Для досягнення цієї мети необхідно створити ефективний механізм соціальної взаємодії між поліцією та населенням.

Проблема полягає у відсутності дієвого механізму взаємодії поліції з представниками зацікавлених сторін у сфері публічних комунікацій. Інформація, як основний елемент комунікації, стала невід'ємною частиною повсякденного життя та діяльності. Вибір засобу комунікації залежить від численних об'єктивних і суб'єктивних чинників. Однак традиційні медіа (радіо, телебачення, преса) все ще залишаються популярними каналами зв'язку між населенням та поліцією. Соціальні мережі та офіційні Інтернет-сайти посідають друге та третє місце серед джерел інформації про діяльність поліції.

В інформаційному просторі комунікацій поліції виник новий канал соціальної комунікації, який базується на інформаційно-комунікаційних технологіях. Інтернет надає майже необмежені можливості для зворотного зв'язку та діалогу між аудиторією та комунікатором. Особливу увагу слід звернути на Інтернет-простір та блогосферу, оскільки ці платформи містять великий потенціал для взаємодії з контактними аудиторіями. Блог є ефективним засобом комунікації між користувачами мережі. Основною відмінністю блогу від особистого щоденника є його публічність, яку автор блогу свідомо допускає [4, с. 144]. Однак правоохоронні органи починають активно використовувати соціальні медіа з певним запізненням.

Професіонали різних напрямів поліції (науковці, професорсько-викладацький склад, працівники з великим практичним досвідом роботи, спеціалісти в галузі PR) не протиставляють свої професійні знання в галузі профілактики правопорушень і злочинів думці окремих громадян, які хоча й не завжди мають компетенцію в питаннях діяльності поліції, проте активно висловлюють і формують свою точку зору.

На думку В. Боднара, у воєнних умовах концепція «Community Policing» набуває особливої значущості. Залучення громади до спільної боротьби зі злочинністю під час воєнного стану є критично важливим для забезпечення безпеки та підтримки правопорядку [5, с. 67]. Попри лідерство медіа в інформуванні населення про діяльність поліції, довіра до правоохоронної системи в країні безпосередньо залежить від готовності інформувати активну та найбільш зацікавлену частину громадян через розміщення інформації в мережі Інтернет, зокрема на веб-сайтах та в соціальних мережах. Важливу роль у цьому процесі відіграють заходи щодо оновлення та актуалізації контенту на сайтах, а також ініціативи, спрямовані на підвищення професіоналізму адміністраторів сайтів у Головному управлінні Національної поліції [6].

В основу офіційної оцінки сайтів територіальних органів поліції закладено три групи критеріїв: актуальність офіційної інформації, своєчасність інформації для громадян та активність у мережному просторі. Інформація для громадян охоплює: відомості про вакантні посади, що є у територіальних органах, кваліфікаційні вимоги до них та контакти для довідок; графік та порядок прийому громадян; огляди звернень, що надійшли; відомості про дільничних офіцерів поліції та відділи поліції; наявність спеціальних режимів, що дозволяють працювати з інформацією для осіб з обмеженими можливостями.

Поряд із позитивними тенденціями у поданні інформації про поліцію зафіксовано деякі недоліки. Наприклад, на сайтах територіальних управлінь в окремих випадках бракує адреси відділів, не вказані імена керівників, неактуальні відомості про дільничних офіцерів поліції. Незважаючи на наявність сервісів, що ефективно функціонують, важливо зазначити, що для підтримки високої працездатності необхідно регулярно актуалізувати бази даних на рівні відділень поліції, що не завжди відбувається на належному рівні.

При спробах знайти інформацію про конкретний відділ поліції за допомогою пошукових інструментів Інтернету в деяких регіонах на перших рядках результату пошуку з'являються посилання не на офіційні сайти поліції, а на сайти-агрегатори. Інформація, зібрана та відсортована такими сайтами, часто є менш достовірною [7].

Для того щоб відповідати вимогам пошукових систем, особам, відповідальним за сайти поліції, слід більш ретельно оновлювати матеріали довідкового характеру. Хоча вже спостерігаються позитивні тенденції в зміні ситуації, все ж залишаються проблеми, пов'язані з пошуком необхід-

ної інформації на Інтернет-ресурсах поліції. Однією з актуальних проблем є створення сайтів поліції для конкретних населених пунктів (як для самостійних, так і для тих, що афілійовані з сайтами місцевих адміністрацій). Наявність таких сайтів має спростити громадянам пошук інформації про роботу правоохоронних органів, а також дозволить розміщувати заяви, пропозиції та коментарі щодо діяльності підрозділів.

Портали Національної поліції працюють на єдиних платформах, таких як <https://mvs.gov.ua>, що дозволяє досягати високого рівня інтеграції (Положення про єдину інформаційну систему Міністерства внутрішніх справ та перелік пріоритетних електронних інформаційних ресурсів її суб'єктів [8]). Існує певна залежність від головного порталу: працівники поліції в АР Крим, м. Києві, м. Севастополі та в регіонах мають можливість оновлювати новини та використовувати технічні засоби для наповнення інших розділів сайту.

Незважаючи на це, інформація часто подається формально, і в такому вигляді вона може бути складною для розуміння громадянами без юридичної освіти. Це призводить до того, що працівникам поліції часто доводиться роз'яснювати норми права більш доступною мовою, щоб громадяни могли краще зрозуміти суть.

Рівень організації взаємодії з медіа-експертами оцінюється як середній. Це вказує на те, що однією з причин невдач є відсутність ефективної комунікації поліції із суспільством через медіа. Протягом останніх десяти років медіа, громадські об'єднання та правозахисні організації неодноразово висловлювали претензії до поліції щодо ненадання, несвоєчасного або неповного надання інформації про діяльність служб і підрозділів, що запитується. Зокрема, йдеться про незадоволеність малого та середнього бізнесу через несвоєчасне інформування про нові правила ліцензування, відмову територіальними органами поліції у видачі внутрішньовідомчих нормативних актів, затримки у наданні даних про тілесні ушкодження, моральну шкоду та утиски основоположних прав громадян через дії або бездіяльність правоохоронних органів.

Особливо слід відзначити роботу МВС України щодо реалізації сервісів для громадян. На сайті МВС створено спеціальний розділ для надання адміністративних послуг. Послуги структуровані за підрозділами, наявні посилання на сайти підрозділів або їх сторінки, де наведено вимоги до документів, що надаються, та порядок отримання адміністративних послуг. Також є гіперпосилання на офіційний Портал адміністративних послуг «Дія». У контексті європейської інтеграції розвитку комунікацій із громадянами, одержувачами адміністративних послуг, МВС приділяє значну увагу цим питанням. Перелік адміністративних послуг МВС України складається більш ніж із 30 видів послуг [9].

Для зворотного зв'язку з одержувачами послуг використовуються соціологічні опитування, які визначають рівень задоволеності громадян якістю надання адміністративних послуг. Передбачено два онлайн способи здійснення контролю рівня задоволеності громадян процесом надання послуг – сервіс, створений Міністерством економіки України, та сервіс оцінки адміністративних послуг, що надаються територіальними підрозділами МВС, створений Міністерством.

Громадян, які звернулися до поліції із заявою, пропозицією чи скаргою, слід виділяти в окрему категорію стейкхолдерів, відмінну від одержувачів послуг. Потреби громадян в інформації варто вивчати регулярно на місцевому рівні та по країні, а отримана інформація має стати загальнодоступною.

Подібні проблеми стосуються також доступності інформації про відділи поліції, які є найближчими до населення підрозділами. Територіальні органи поліції знаходяться на передовій боротьби зі злочинністю, і саме до них звертаються громадяни в першу чергу. Вони є тією ланкою системи, через яку здійснюються зв'язки поліції з населенням, громадськістю, органами влади та управління. Від їх роботи значною мірою залежить формування громадської думки про поліцію, її оперативно-службові пріоритети, здатність поліції виконувати покладені на неї завдання, а також розвиток партнерських відносин з організаціями громадянського суспільства, що є важливим для підвищення рівня особистої, громадської та державної безпеки.

На думку Н. Бортник і С. Єсімова, важливість суспільних відносин, що складаються в процесі взаємодії суспільства та держави під час здійснення публічної влади, зумовлює необхідність регулювання нормативно-правовими актами, що володіють більшою юридичною силою, ніж підзаконні акти [10, с. 69]. В умовах воєнного часу спостерігається суттєва активізація громадян, зростання суспільної ініціативи, що веде до створення самостійних громадських структур, які виконують завдання акумулювання групових суспільних інтересів, представлення їх у публічному просторі, організацію їх захисту та реалізації.

У Стратегії національної безпеки України розвиток взаємодії органів державної безпеки та правопорядку з громадянським суспільством віднесено до пріоритетних напрямів державної політики у сфері громадської безпеки [11].

Співпраця зі структурами громадянського суспільства як стейкхолдерами є важливою для поліції, оскільки вона сприяє формуванню позитивного образу цілей та методів досягнення. Така взаємодія може опосередковано, а в деяких випадках і прямо, впливати на ефективність правоохоронної діяльності.

Робота поліції активізована завдяки побудові конструктивних взаємин з населенням за кількома напрямками: профілактика злочинності та правопорушень, забезпечення законності та правопорядку під час воєнного стану, дотримання законності та безпеки в прифронтових районах, сприяння безпеці дорожнього руху, виховання молоді, а також формування позитивного образу працівників поліції.

Наразі організовано ефективну взаємодію поліції з громадськими організаціями правозахисного та правоохоронного спрямування, релігійними організаціями, молодіжними рухами, громадськими фондами, органами територіального громадського самоврядування, національними громадськими та національно-культурними об'єднаннями. Останнім часом спостерігаються позитивні тенденції у розвитку цієї співпраці, зокрема активна взаємодія поліції з громадськими організаціями та прагнення підтримувати з ними постійний діалог. Правоохоронці дедалі більше усвідомлюють, що така взаємодія сприяє підвищенню рівня довіри суспільства та зміцненню громадської безпеки.

В умовах воєнного стану пріоритетними формами комунікації стали регулярні зустрічі керівництва та рядових працівників поліції з представниками громадянського суспільства, а також організація й проведення науково-практичних і науково-методичних конференцій, навчальних семінарів, тематичних круглих столів, нарад та інших заходів, присвячених питанням взаємодії поліції з громадськими структурами.

Відповідно до Закону, поліція регулярно інформує громадян про свою діяльність через медіа, Інтернет, а також через звіти посадових осіб перед представницькими органами місцевого самоврядування, безпосередньо перед громадянами. Однак більшість працівників поліції висловлюють думку, що існуюча система взаємодії з громадянами, громадськими об'єднаннями та медіа не відповідає завданням, які стоять перед відомством. Це спонукає до пошуку нових форм соціальних комунікацій і наповнення її новим змістом.

Висновки. Особливості ситуації в системі публічної комунікації поліції пов'язані із застосуванням асиметричної моделі комунікації, коли інтереси поліції переважають інтереси населення. Це проявляється у кількох аспектах:

По-перше, представленість поліції в мережі Інтернет відбувається через уніфікацію сайтів, що спрощує доступ громадян до інформації про територіальні органи незалежно від їхнього розташування. Однак частина розділів сайтів, інформаційне наповнення яких передбачено нормативно-правовими актами, залишається неповністю заповненою. Це стосується таких важливих відомостей, як контактні дані, номери телефонів довіри, інформація про порядок роботи зі зверненнями громадян, а також заходи щодо протидії корупції. Ці дані є необхідними для формування діалогово-партнерської форми комунікації між поліцією та громадянами.

Позитивними є тенденції розвитку комунікацій між поліцією та громадянами, які отримують адміністративні послуги. Зокрема, сервіси надання адміністративних послуг набули розвитку, а моніторинг якості та доступності послуг став нормою.

По-друге, значний обсяг публічної комунікації між поліцією та медіа продовжує здійснюватися в межах одностороннього впливу. Це пов'язано з інформаційно-пропагандистською спрямованістю наданих суспільству відомостей, необґрунтованими законодавчими пропозиціями в процесі розробки та реалізації державної політики у сфері внутрішніх справ, а також недостатнім впливом громадськості на органи влади.

Водночас використовуються методи дослідження для оцінки реакції громадськості на інформаційні повідомлення. Однак поліція, навіть через контакти з громадськістю, не змінює своїх установок. Натомість, комунікаційні служби поліції намагаються змінити свідомість та поведінку адресатів – населення, структур громадянського суспільства та медіа.

По-третє, у просторі публічної комунікації відносини з структурами громадянського суспільства, як зацікавленою стороною, розвиваються через контакти з представниками цих структур. У

взаємодії переважають особисті форми комунікацій на регулярній основі. Однак значна частина взаємодії, попри передбачений формат діалогу, має інформаційно-пропагандистський характер.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Про Національну поліцію: Закон України від 02.07.2015 р. № 580. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text>.
2. Bondarenko V., Yesimov S. Public opinion as an assessment criterion of the national police activities. *Social & Legal Studios*. 2019. Issue 1 (3). Pp. 3–10.
3. Оцінка ситуації в країні, довіра до соціальних інститутів, політиків, посадовців та громадських діячів, ставлення до виборів, віра у перемогу (червень 2024р.). *Разумков Центр*. 25.06.2024 р. URL: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-sytuatsii-diiachiv-stavlennia-do-vyboriv-vira-v-peremogu-cherven-2024r>.
4. Ковалів М.В., Єсімов С.С., Ярема О.Г. Інформаційне право України: навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 416 с.
5. Бондар В.В. Співпраця Національної поліції України з громадянським суспільством на засадах партнерства в умовах воєнного стану. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО*. 2024. Випуск 81. Частина 2. С. 63–68.
6. Про затвердження Положення про інформаційно-комунікаційну систему «Інформаційний портал Національної поліції України»: Наказ МВС України від 03.08.2017 р. № 676. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1059-17#Text>.
7. Проскудіна Г.Ю., Кудім К.О. Глобальні служби агрегації ресурсів відкритого доступу та їх вимоги до постачальників даних. *Проблеми програмування*. 2024. № 4. С. 449–456.
8. Про затвердження Положення про єдину інформаційну систему Міністерства внутрішніх справ та переліку пріоритетних електронних інформаційних ресурсів її суб'єктів: Постанова Кабінету Міністрів України від 14.11.2018 р. № 1024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1024-2018-%D0%BF#Text>.
9. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.06.2007 р. № 795. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/795-2007-%D0%BF#Text>.
10. Bortnyk N., Yesimov S. Legal regulation of public initiatives: the current situation and areas of development. *Social & Legal Studios*. 2020. Issue 1 (7). Pp. 64–71.
11. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 14 вересня 2020 року «Про Стратегію національної безпеки України»: Указ Президента України від 14.09.2020 р. № 392/2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/392/2020>.