

DOI: [10.32702/2307-2156-2021.1.2](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2021.1.2)

УДК 35.073.5:659.3

О. О. Карпенко,

*д. е. н., професор, завідувач кафедри менеджменту, публічного управління та адміністрування, Державний університет інфраструктури та технологій, Київ
ORCID ID: 0000-0003-2943-1982*

О. В. Миронова,

*здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», Державний університет інфраструктури та технологій, Київ
ORCID ID: 0000-0003-2074-6101*

ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАЦІЇ ВЛАДИ І СУСПІЛЬСТВА ЯК ВИКЛИК ДЛЯ ДЕРЖАВИ

O. Karpenko

Doctor of Economic Sciences, Professor, Head of the Department of Management And Public Administration, State University of Infrastructure and Technologies, Kyiv

O. Myronova

*Master's student of Specialty 281 «Public Administration»,
State University Of Infrastructure And Technologies, Kyiv*

PROBLEMS OF COMMUNICATION BETWEEN GOVERNMENT AND SOCIETY AS A CHALLENGE FOR THE STATE

Дослідження комунікативних процесів у публічному управлінні – одна з актуальних проблем сьогодення, оскільки публічне управління в демократичному суспільстві не можливе без комунікації як форми взаємодії та узгодження позицій у постійному діалозі між владою і громадськістю.

Розглянуто принципи, складові та функції процесу комунікації у публічному управлінні, встановлено значення комунікативних процесів у публічному управлінні для налагодження конструктивної взаємодії влади і громадськості, визначено роль руху інформації як найважливішої складової комунікативного механізму, окреслено причини проблем комунікації у публічному управлінні в Україні.

Основною проблемою комунікації в публічному управлінні України є брак своєчасної, зрозумілої, правдивої, неупередженої інформації, що зумовлює слабкий зв'язок державних інститутів з цільовою аудиторією і врешті-решт загальну недовіру до владних структур. Усунення вказаної проблеми має стати пріоритетом у вирішенні питань удосконалення комунікації в публічному управлінні України.

The study of communication processes in public administration is one of the topical problems, as public administration in a democratic society is impossible without communication as a form of interaction and coordination of positions in a permanent dialogue between the authorities and the public.

The principles, components and functions of public communication are considered, the value of communication processes in public administration to establish a constructive interaction between

the authorities and the public is established, the role of information as the most important component of the communication mechanism is defined, the reasons for the problems of public communication in Ukraine are identified.

The democratic transformation in Ukraine requires the development of constant dialogue, communicative interaction of government with the public on the basis of improved communication technologies. The significance of communication as the basis of public administration is that in the process of information exchange, it brings together government institutions and society, ensuring public support for managerial decisions. The main problem of public communication in Ukraine is the lack of timely, understandable, true, objective information, which leads to poor communication of state institutions with their target audiences and, ultimately, a general distrust of the power structures. Eliminating this problem should be a priority in addressing the issues of improving public communication. The problem of communication became extremely acute in Ukraine during the COVID-19 pandemic, when untimely and contradictory information caused distrust in government decisions, including the refusal to introduce quarantine measures in some regions, as well as by many ordinary citizens across Ukraine. A single authorised person, for example, who will be a source of official information that the public will trust and who will communicate with journalists and audiences, answer questions professionally and speak truthfully about what the government is doing to support and safeguard citizens and save the lives of thousands of compatriots in this difficult time of crisis, can help in this situation.

Ключові слова: комунікаційний процес в публічному управлінні; інформація; довіра; влада; суспільство; держава.

Keywords: Communication Processes In Public Administration; Information; Trust; Government; Society; State.

Постановка проблеми. Одним з викликів для державної влади України є найскоріше подолання проблем, пов'язаних з нераціональним, неефективним, недемократичним використанням комунікативних технологій, необхідних для переходу від одностороннього управління до комунікаційної взаємодії держави та громадянського суспільства з метою зниження соціальної напруженості й досягнення необхідного рівня політичної та громадянської злагоди. Вивчення зазначеної проблеми є актуальним, а результати дослідження важливі в теоретичному і практичному аспектах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Основні проблеми щодо розуміння сутності комунікації та комунікативної взаємодії державної влади і громадянського суспільства досліджували в своїх працях такі вчені, як: В.М. Дрешпак [1], Н.П.Волкова [3], В.Г. Мазур [4], Л.В. Литвинова, Ю.В. Збираник [5], Г.О. Дзяна, Р.Б. Дзяний [6], Є.В. Драчов [7], Т. В. Федорів [10] та багато інших.

Невирішена раніше частина загальної проблеми. Разом з тим, комунікативні процеси у публічному управлінні через внутрішні та зовнішні фактори постійно трансформуються, що потребує продовження досліджень цієї проблеми з урахуванням викликів сьогодення.

Постановка завдання (мета статті). Метою статті є дослідження комунікативних процесів у публічному управлінні України та виявлення проблем, наявність яких перешкоджає забезпеченню конструктивної взаємодії між владними інститутами й суспільством та, перш за все, встановленню довіри до влади, особливо в кризовій ситуації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Дослідження комунікативних процесів у публічному управлінні – одна з актуальних проблем сьогодення, оскільки публічне управління в демократичному суспільстві не можливе без комунікації як форми взаємодії та узгодження позицій у постійному діалозі між владою і громадськістю.

Трактуванню багатогранного й динамічного поняття «комунікація в публічному управлінні» присвячено цілий ряд робіт вчених. У даному дослідженні виокремимо одне з багатьох визначень і будемо тлумачити його як «процес суспільної взаємодії за допомогою повідомлень, змістом яких є публічне управління, реалізація публічної влади та публічної політики» [1].

При цьому, згідно з визначенням, наведеним в Законі України «Про інформацію» [2], інформацією є документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі.

Між поняттями «комунікація» та «інформація» існує тісний взаємозв'язок. «Важливим компонентом комунікації є інформаційний потік - рух у певному середовищі інформації, структурованому на підставі змістово-цільового взаємозв'язку та впорядкованості, спрямованих від джерела до суб'єкта-користувача» [3].

Інформація є невід'ємним елементом процесу управління, вона виникає в результаті діяльності суб'єкта. Властивість інформації полягає у її здатності втілюватися в різні сигнали (або знаки) та відтворюватися з них. Інформація повинна бути належним чином організована, щоб бути максимальною корисною для виконання своєї ролі. Як ресурс інформація існуватиме за умови виникнення потреби в ній. Врешті решт, інформація забезпечує переведення системи в новий стан, який забезпечує її рух до визначеної мети [4].

У публічному управлінні можливо виділити такі види публічної (зовнішньої) комунікації: комунікація з метою інформування; комунікація з метою надання публічних послуг; комунікація з метою обговорення проектів рішень, які неможливо ухвалити без участі громадськості [5].

Отже, на сьогодні першорядним завданням публічного управління є широке впровадження систем комунікативної взаємодії інститутів державної влади та громадянського суспільства, що, в свою чергу, вимагає використання найсучасніших інформаційних і комунікативних технологій. Саме завдяки розвитку цих технологій влада, реалізуючи конституційне право громадян на інформацію, налагоджує зв'язки з цільовими аудиторіями населення, визначає і аналізує його інтереси, звертає увагу на форуми, використовує зворотний зв'язок і відповідає на запитання, що часто ставлять в інформаційному просторі.

Повноцінний діалог між владою і суспільством є двостороннім зв'язком, метою якого є широке залучення громадськості до процесу прийняття рішень. Зв'язок між владою і суспільством здійснюється за допомогою різних каналів та інструментів. Комунікація у публічному управлінні є регуляторним і координаційним механізмом у взаємовідносинах держави і суспільства. Вона забезпечує стабільність та ефективність їх функціонування при неухильному дотриманні принципів, на основі яких має будуватися ефективна комунікація органів влади з громадськістю (рис. 1).

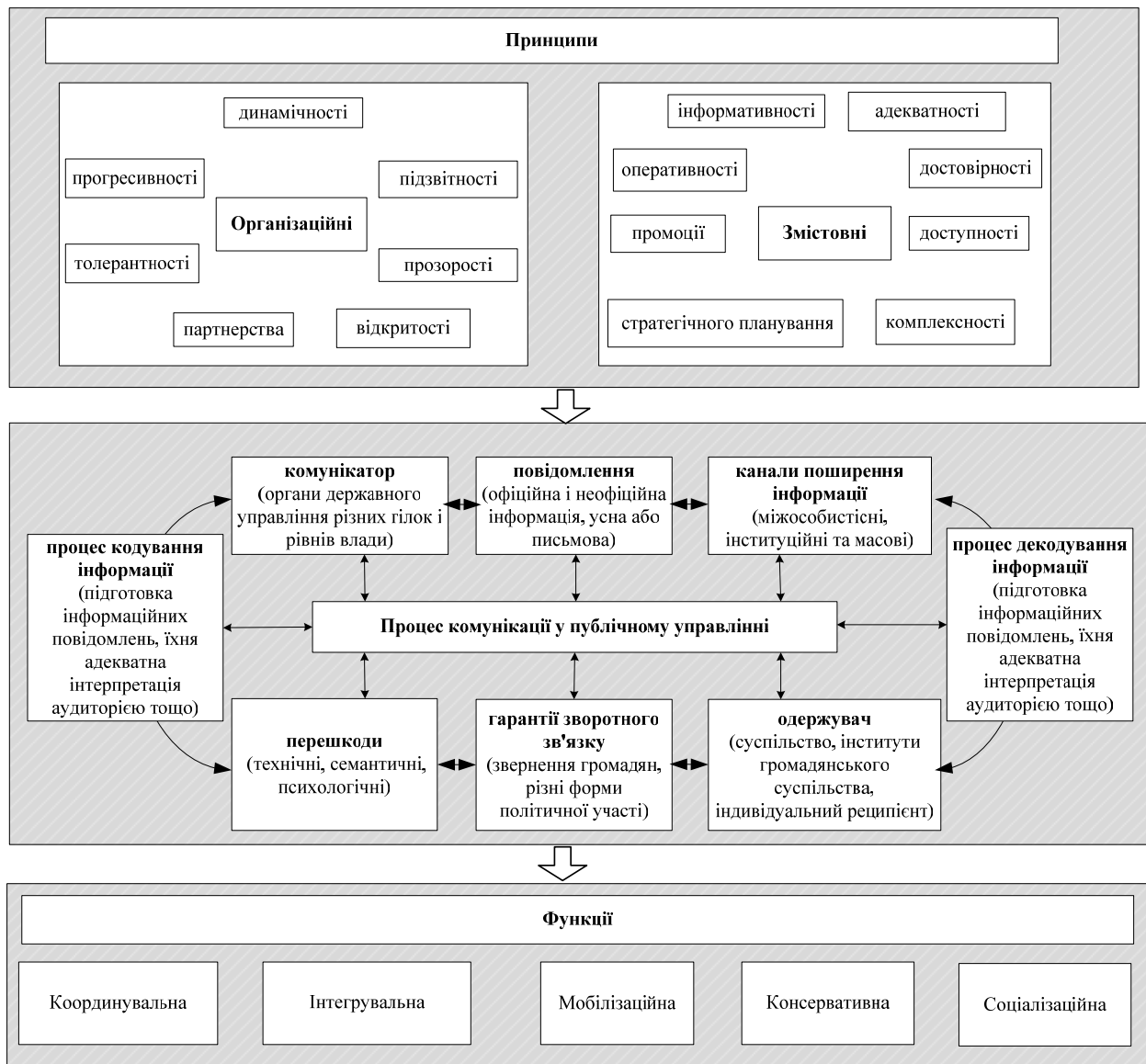


Рис. 1 . Принципи, елементи та функції комунікаційного процесу у публічному управлінні

Джерело: складено на основі [6]

Основною метою комунікаційних процесів є забезпечення адекватного сприйняття споживачем інформації, яка служить предметом обміну, а також ефективне використання технології передачі повідомлень [7]. Так, комунікація у публічному управлінні виконує покладені на неї функції.

Важливою ланкою в процесі комунікації між владою та суспільством виступають засоби масової інформації. У тоталітарних режимах монополія на канали поширення інформації належить владі. З розвитком технологій навіть авторитарна влада не завжди може контролювати канали масового поширення інформації, оскільки для їх діяльності не потрібно мати реєстрацію, фізичну адресу тощо.

В Україні основними джерелами отримання інформації є телебачення, Інтернет та соціальні мережі [8]. Найбільш вагому аудиторію мають приватні телеканали. Таким чином, порядок денний, який формують засоби масової комунікації, виходить далеко не з потреб суспільства або влади, хоча деколи потреби влади та потребами суспільства можуть перетинатися.

Проаналізувавши дані провідних соціологічних компаній України, можна побачити, що українці мають стійку недовіру до центральних органів державної влади та практично до всіх інших державних інститутів (рис. 2).

Серед державних та суспільних інститутів найчастіше довіра висловлюється до Збройних Сил України (їм довіряють 69% опитаних), волонтерських організацій (66%), Державної служби з надзвичайних ситуацій (64%), Церкви (62%), добровольчих батальйонів (59%). Недовіра найчастіше висловлюється ЗМІ Росії (не довіряють їм 80% опитаних), державному апарату (чиновникам) (78%), судам (судовій системі загалом) (77%), Верховній Раді України (76%), Уряду України (75%) [9].

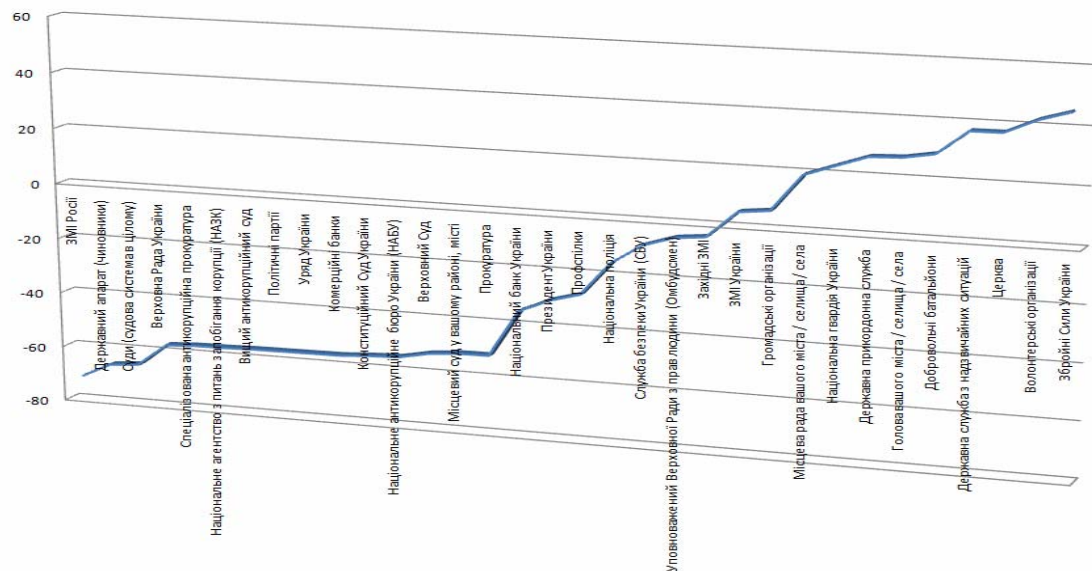


Рис. 2 . Баланс довіри-недовіри до державних та суспільних інститутів
Джерело: складено на основі [9]

Довіра/недовіра до частини інститутів у певний проміжок часу може бути пов'язана з політичними уподобаннями респондентів, сподіваннями, особистістю, яка персоніфікує той чи інший інститут у даний час, задоволенням (незадоволенням) респондентів власним життям тощо. І хоча для демократій є властивою періодична зміна виконавців влади і більше значення мають чинні норми і правила, загальні дані свідчать про відсутність інституціональної довіри.

Нажаль, лідером недовіри є державний апарат загалом, що підкреслює високий рівень відчуження між структурами державної влади і суспільством, який зумовлює негативну оцінку громадянами діяльності влади (рис. 3).

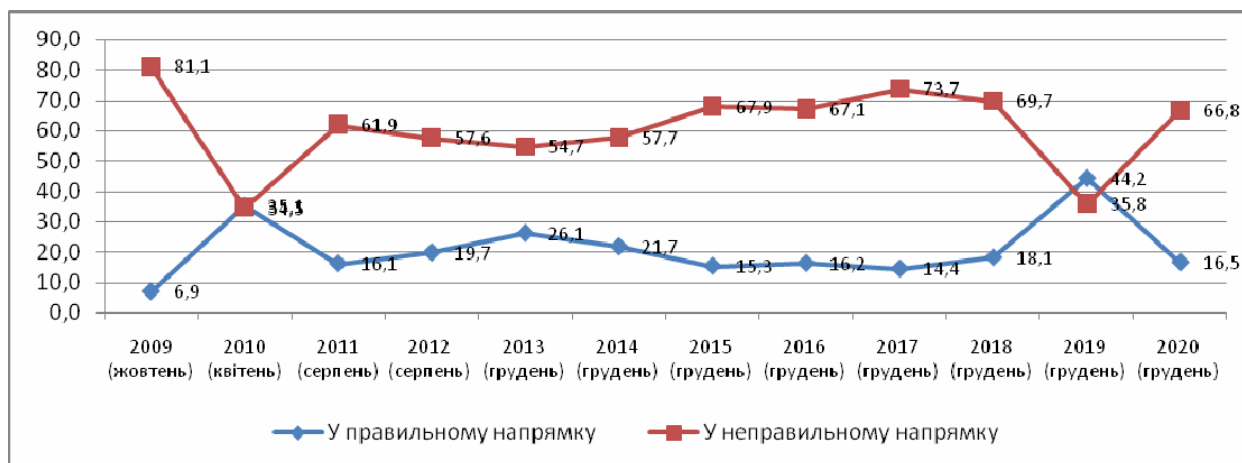


Рис. 3. Результати опитування про розвиток подій в Україні

Джерело: складено на основі [9]

Довіра у публічному управлінні - це ступінь визнання суспільством діяльності, рішень органів державної влади, соціально-політичний феномен, що відображає здатність державних інституцій представляти цінності суспільства. Критерії, які можуть впливати на виникнення інституціональної довіри: узгодженість, неупередженість, точність, участь у розробці рішень, прозорість, налагоджування діалогу зі стейкхолдерами, відкритість та партнерство [10].

Українці мають низький рівень обізнаності щодо суті реформ у різних сферах – частка громадян, які засвідчили, що «знають багато», коливається від 10-11% – у випадку реформи системи охорони здоров'я та децентралізації, до 2% – у випадку реформи фінансового сектору. Варто відзначити, що оцінки впливу реформ суттєво різняться залежно від рівня поінформованості респондентів про них – ті, хто добре обізнані, схильні вважати вплив реформ позитивним, зі зменшенням рівня обізнаності значно зростають частки тих, хто не відчуває впливу реформи або відчуває її негативний вплив [11]. Тобто, дефіцит актуальної та об'єктивної інформації про майбутні зміни та відсутність критичного мислення, що значною мірою обумовлено неналежним функціонуванням комунікативної системи, сприяє тому, що люди охоче вірять лише популістським заявам. Відсутність покращення добробуту, через призму якої суспільство розглядає якість рішень та якісних комунікацій, створює незадоволеність напрямком, у якому рухається держава в цілому. Адже людям часто доводиться сприймати інформацію від політиків і «політиканів», які переслідують власні інтереси, пропонуючи своє негативне тлумачення рішень органів влади.

Нинішня складна ситуація на тлі пандемії коронавірусу в Україні викликає невдоволення все більшого числа громадян. Крім того, почала давати збої система комунікації між центральною і місцевою владою. Так, 11 листопада 2020 року Кабінет міністрів України затвердив введення карантину вихідного дня [12]. Низка міст - Львів, Черкаси, Тернопіль, Слов'янськ, Мукачеве, Рівне, Житомир, Краматорськ, Маріуполь, Луцьк, Миколаїв, Одеса ті інші заявили про відмову від запровадження карантину вихідного дня попри рішення Уряду [13]. Відповідні офіційні рішення, зокрема з'явилися на офіційних ресурсах Черкаської міської ради, Львівської міської ради, Рівненської міської ради тощо [14-17]. Правоохоронцями Івано-Франківщини розпочато кримінальне провадження щодо рішення виконавчого комітету, згідно якого суботи та неділі до 30 листопада 2020 року визнаються робочими днями на території Франківської об'єднаної територіальної громади [18].

Які ж проблеми і спричинені ними негативні явища в комунікаціях у публічному управлінні в Україні, крім наведеної, було висвітлено під час пандемії COVID-19? Основні проблеми комунікацій, пов'язаних з COVID-19 і подальшими карантинними обмеженнями, це відсутність зв'язку з цільовою аудиторією, дефіцит вчасної, правдивої, неупередженої інформації [19].

Дійсно, більшість людей з початку пандемії і навіть зараз взагалі не розуміють, чим небезпечний вірус, чому потрібен карантин, чи допомагають маски і навіщо йти у вимушену відпустку? Це дійсно може убезпечити людей чи всі ці складнощі придумали мародери задля наживи?

Протягом дев'яти місяців 2020 року люди ставили і ставлять одні й ті самі запитання, які є джерелом суспільного запиту та натхненням для комунікацій у публічному управлінні. Нажаль, багато з цих питань залишаються без відповіді, що провокує розповсюдження фейків. Хоча, здається, немає нічого простішого, ніж спеціально уповноваженій особі виходити в ефір з відповідями на повторювані запитання громадян, залучати до діалогу вчених і фахівців-медиків, щоб не залякувати людей, а надавати слушні поради щодо запобігання інфікуванню, способів боротьби з небезпечною хворобою, отримання допомоги тим, кому вона дійсно потрібна тощо. Комунікації потрібно людське обличчя, а не інформація про «перемоги» над вірусом, яка поступово трансформується в сумну статистику із щоденними антирекордами. Зволікання із вирішенням проблем процесу комунікації у публічному управлінні, особливо в нинішній кризовий період, йде не на користь іміджу влади і знижує довіру до неї з боку суспільства.

На нинішньому етапі в Україні постійно відчуваються проблеми процесу комунікації у публічному управлінні, які загострюються в кризових ситуаціях. При цьому, головні перешкоди для конструктивних публічних комунікацій влади і суспільства в Україні носять соціальний характер.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших робіт у цьому напрямку. Демократичні перетворення в Україні вимагають розвитку постійного діалогу, комунікативної взаємодії влади з громадськістю на основі удосконалення комунікаційних технологій. Значення комунікації як основи публічного управління, полягає в тому, що в процесі обміну інформацією вона об'єднує державні інститути і суспільство, забезпечуючи підтримку суспільством прийнятих управлінських рішень. Основною проблемою процесу комунікації у публічному управлінні України є брак своєчасної, зрозумілої, правдивої, неупередженої інформації, що зумовлює слабкий зв'язок державних інститутів з цільовою аудиторією і врешті-решт загальну недовіру до владних структур. Усунення вказаної проблеми має стати пріоритетом у вирішенні питань удосконалення комунікації у публічному управлінні. Проблема комунікації надзвичайно загострилася в Україні під час пандемії COVID-19, коли невчасна і суперечлива інформація викликала недовіру до рішень Уряду, в тому числі, відмову від запровадження карантинних заходів у деяких регіонах, а також багатьма пересічними громадянами по всій Україні. Допомогти в цій ситуації може, наприклад, єдина уповноважена людина, яка стане джерелом офіційної інформації, якій буде довіряти населення і яка буде спілкуватися з журналістами і аудиторією, професійно відповідати на запитання й правдиво говорити про те, що робить держава, щоб підтримати і убезпечити громадян та врятувати життя тисяч співвітчизників у цей нелегкий кризовий час.

Подальші дослідження будуть спрямовані на розробку заходів щодо удосконалення процесу комунікації у публічному управлінні в Україні.

Список літератури.

1. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.
2. Про інформацію: Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, № 48, ст.650. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
3. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: теорія, технологія, практика / Н. П. Волкова. Дніпропетровськ: Вид-во ДНУ, 2005. 304 с.
4. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні // Державне управління: удосконалення та розвиток. 2011. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=313>.
5. Литвинова Л. В., Збираник Ю. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні // Державне управління: теорія та практика. 2015. С. 4–11. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.e-patr.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf.
6. Дзяна Г.О., Дзяний Р.Б. Налагодження комунікації між владою і суспільством в період проведення реформ // Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2017. – Вип. 2 (57). – 216 с. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2017-2/doc/1/02.pdf>
7. Драчов Є. В. Сутність та функції комунікації в системі державного управління // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління. 2014. Вип. 3. С. 159-167. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2014_3_20
8. Як змінилися уподобання та інтереси українців до засобів масової інформації після виборів 2019 р. та початку пандемії COVID-19. Фонд «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://dif.org.ua/article/yak-zminilisya-upodobannya-ta-interesi-ukrainsiv-do-zasobiv-masovoi-informatsii-pislya-viboriv-2019-r-ta-pochatku-pandemii-covid-19>
9. Україна-2020: невинуваті очікування, неочікувані виклики. Підсумки року у дзеркалі громадської думки (грудень 2020р.) Соціологічна служба центру Разумкова. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/ukraina2020-nevpravdani-ochikuvannia-neochikuvani-vykyky-pidsumky-roku-u-dzerkali-gromadskoi-dumky-gruden-2020r>
10. Федорів Т. В. Довіра як методологічна основа формування репутації органів державної влади // Економіка та держава. - 2013. - Вип.2. - С.127-130 [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.economy.in.ua/pdf/2_2013/35.pdf
11. Рівень поінформованості населення України про реформи, оцінка впливу реформ на особисте становище громадян, 2018. Соціологічна служба центру Разумкова. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/riven-poinformovanosti-naselennia-ukrainy-pro-reformy-otsinka-vplyvu-reform-na-osobyeste-stanovyshche-hromadian>
12. Уряд запровадив карантин вихідного дня. Урядовий портал. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/uryad-zaprovadiv-karantin-vihidnogo-dnya-onovleno>
13. Які міста відмовляються вводити карантин вихідного дня. Список – ВВС Україна. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.bbc.com/ukrainian/features-54933366>
14. У Тернополі не буде впроваджуватися «карантин вихідного дня». – Офіційний сайт Тернопільської міської ради. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://ternopilcity.gov.ua/news/43827.html>

15. У Черкасах не впроваджуватимуть карантин вихідного дня – Офіційний портал міської ради, міського голови, виконавчого комітету. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://chmr.gov.ua/ua/newsread.php?view=18658&s=1&sl=17>

16. Заклади культури, спорту та бізнесу у Львові працюватимуть цими вихідними. Офіційний сайт Львівської міської ради. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://city-adm.lviv.ua/news/government/282680-zaklady-kultury-sportu-ta-biznesu-u-lvovi-pratsiuvatymut-tsymy-vykhidnymy>

17. Основне із оперативного засідання Комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій міста Рівного 16 листопада 2020 року. Офіційний портал Рівненської міської ради. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://rivnerada.gov.ua/portal/view-content/8729>

18. Карантин «вихідного дня»: прикарпатські поліцейські розпочали кримінальне провадження і склали понад 30 адмінпротоколів. Офіційний сайт Національної поліції України в Івано-Франківській області. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://if.npu.gov.ua/news/zagalna-informacziya/karantin-vixidnogo-dnya-prikarpatski-policezi-ski-rozпочали-kriminalne-provadhennya-i-sklali-ponad-30-adminprotokoliv/>

19. Коронавірус vs влада: 5 помилок державних комунікацій за темою COVID-19. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://mind.ua/openmind/20210815-koronavirus-vs-vlada-5-pomilok-derzhavnih-komunikacij-za-temoyu-covid-19>

References.

1. Dreshpak, V.M. (2015), *Komunikatsii v publichnomu upravlinni* [Communications in public administration], DRIDU NADU, Dnipropetrovsk, Ukraine.

2. Verkhovna Rada of Ukraine (1992), *The Law of Ukraine "On Information"*, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (Accessed 25 Dec 2020).

3. Volkova, N.P. (2005), *Profesijno-pedahohichna komunikatsiia: teoriia, tekhnolohiia, praktyka* [Professional and pedagogical communication: theory, technology, practice], Vyd-vo DNU, Dnipropetrovsk, Ukraine.

4. Mazur, V.H. (2011), "Communications as a mechanism of interaction between public authorities and the public at the regional level", *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, available at: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313> (Accessed 25 Dec 2020).

5. Lytvynova, L.V. and Zbyranyk, Yu.V. (2015), "Theoretical aspects of communication development in public authorities in Ukraine", *Derzhavne upravlinnia: teoriia ta praktyka*, pp. 4-11, available at: http://www.e-patp.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf (Accessed 25 Dec 2020).

6. Dziana, H.O. and Dzianyj, R.B. (2017), "Establishing communication between the government and society during the reforms", *Teoriia ta praktyka derzhavnogo upravlinnia*, vol. 2 (57), available at: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2017-2/doc/1/02.pdf> (Accessed 25 Dec 2020).

7. Drachov, Ye.V. (2014), "The essence and functions of communication in the system of public administration", *Naukovyj visnyk Akademii munitsypal'noho upravlinnia. Seriia : Upravlinnia*, vol. 3, pp. 159-167, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvam_upravl_2014_3_20 (Accessed 25 Dec 2020).

8. Ilko Kucheriv «Democratic Initiatives» foundation (2020), "How have the preferences and interests of Ukrainians in the media changed after the 2019 elections and the beginning of the COVID-19 pandemic", available at: <https://dif.org.ua/article/yak-zminilisya-upodobannya-ta-interesi-ukraintsiv-do-zasobiv-masovoi-informatsii-pislya-viboriv-2019-r-ta-pochatku-pandemii-covid-19> (Accessed 25 Dec 2020).

9. Razumkov Centre (2020), "Ukraine 2020: unjustified expectations, unexpected challenges. Results of the year in the mirror of public opinion (December 2020)", available at: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/ukraina2020-nevypravdani-ochikuvannia-neochikuvani-vyklyky-pidsumky-roku-u-dzerkali-gromadskoi-dumky-gruden-2020r> (Accessed 25 Dec 2020).

10. Fedoriv, T.V. (2013), "Trust as a methodological basis for the formation of the reputation of public authorities", *Ekonomika ta derzhava*, vol. 2, pp. 127-130, available at: http://www.economy.in.ua/pdf/2_2013/35.pdf (Accessed 25 Dec 2020).

11. Razumkov Centre (2018), "The level of awareness of the population of Ukraine about the reforms, assessment of the impact of reforms on the personal situation of citizens, 2018", available at: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/riven-poinformovanosti-naselennia-ukrainy-pro-reformy-otsinka-vplyvu-reform-na-osobyste-stanovyshe-hromadian> (Accessed 25 Dec 2020).

12. Government portal (2020), "Government introduced a weekend quarantine", available at: <https://www.kmu.gov.ua/news/uryad-zaprovadiv-karantin-vihidnogo-dnya-onovleno> (Accessed 25 Dec 2020).

13. BBC Ukraine (2020), "Which cities refuse to impose weekend quarantine", available at: <https://www.bbc.com/ukrainian/features-54933366> (Accessed 25 Dec 2020).

14. Ternopil city council (2020), "'Weekend quarantine' will not be introduced in Ternopil", available at: <https://ternopilcity.gov.ua/news/43827.html> (Accessed 25 Dec 2020).

15. Cherkasy (2020), "Weekend quarantine will not be introduced in Cherkasy", available at: <http://chmr.gov.ua/ua/newsread.php?view=18658&s=1&sl=17> (Accessed 25 Dec 2020).

16. L'viv city council (2020), "Institutions of culture, sports and business in Lviv will work this weekend", available at: <https://city-adm.lviv.ua/news/government/282680-zaklady-kultury-sportu-ta-biznesu-u-lvovi-pratsiuvatymut-tsymy-vykhidnymy> (Accessed 25 Dec 2020).

17. Rivne city council (2020), “Main from the operational meeting of the Commission on technogenic and ecological safety and emergency situations of the city of Rivne on November 16, 2020”, available at: <http://rivnerada.gov.ua/portal/view-content/8729> (Accessed 25 Dec 2020).

18. National Police in Ivano-Frankivsk region (2020), “Quarantine of the "day off": Prykarpattia police initiated criminal proceedings and drew up more than 30 administrative reports”, available at: <https://if.npu.gov.ua/news/zagalna-informacziya/karantin-vixidnogo-dnya-prikarpatski-policzei-ski-rozpochali-kriminalne-provadhennya-i-sklali-ponad-30-adminprotokoliv/> (Accessed 25 Dec 2020).

19. Omel'chenko, K. (2020), “Coronavirus vs power: 5 errors of state communications on the topic of COVID-19”, available at: <https://mind.ua/openmind/20210815-koronavirus-vs-vlada-5-pomilok-derzhavnih-komunikacij-zatemoyu-covid-19> (Accessed 25 Dec 2020).

Стаття надійшла до редакції 26.12.2020 р.