

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Інститут заочного та дистанційного навчання

Кафедра адміністративного права та процесу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
для здобуття ступеня вищої освіти магістра

на тему:

Комунікативна діяльність Національної поліції України

Виконав : здобувач 2 курсу 4 навчальної групи (набір 2024 року)

Спеціальність «Публічне управління та адміністрування»

Кабачний Роман Андрійович

Індивідуальний навчальний план № 24-37

Мобільний телефон: 380977928959

Науковий керівник:

Завідувач кафедри адміністративного права та процесу, доктор юридичних наук, професор

Пастух Ігор Дмитрович

Кваліфікаційна робота допущена до захисту

« 04 » листопада 2025р. протокол № 8

Завідувач кафедри, доктор юридичних наук, професор

Пастух Ігор Дмитрович

Київ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ.....	6
1.1. Поняття, суть і значення комунікативної діяльності в системі правоохоронних органів.....	6
1.2. Нормативно-правове регулювання комунікацій Національної поліції України.....	14
1.3. Комунікація як інструмент формування громадської довіри.....	22
РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ НАПРЯМИ ТА ФОРМИ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ.....	29
2.1. Взаємодія поліції населенням.....	3
2.2. Використання ЗМІ та соціальних мереж у комунікації поліції.....	29
2.3. Професійна етика та культура поліцейського спілкування.....	47
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА ПРОБЛЕМ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ.....	56
3.1. Практика комунікацій у реальній діяльності Національної поліції.....	56
3.2. Проблеми у сфері комунікації	66

3.3. Напрями вдосконалення комунікативної політики поліції.....	73
ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	82

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах розвитку українського суспільства, зростання демократичних цінностей та необхідності забезпечення правопорядку надзвичайно важливим є вдосконалення діяльності органів правопорядку, зокрема Національної поліції України. Особливої значущості набуває питання комунікації між поліцією та громадськістю, адже саме від ефективності такої взаємодії залежить рівень довіри населення до правоохоронної системи, стабільність у суспільстві, формування відчуття безпеки серед громадян. Комунікативна діяльність сьогодні виступає не як допоміжна, а як стратегічна складова ефективного функціонування поліції.

З моменту створення Національної поліції України у 2015 році відбулися суттєві зміни у підходах до взаємодії з населенням. Замість карально-репресивної моделі дедалі більше уваги приділяється сервісному підходу, де поліція виступає як партнер громади, а не лише як наглядовий орган. Така трансформація потребує налагодження системної, відкритої та двосторонньої комунікації між поліцейськими структурами та громадськістю. Водночас, існують численні проблеми: недостатня інформованість громадян про діяльність поліції, випадки зловживання службовим становищем, виклики в умовах воєнного стану, а також вплив дезінформації та маніпуляцій у медіа.

Особливої ваги тема набуває в умовах повномасштабної війни, коли Національна поліція України виконує не лише функції охорони правопорядку, а й бере участь у рятувальних операціях, евакуації мирного населення, боротьбі з воєнними злочинами. У таких умовах вміння ефективно доносити інформацію, коментувати суспільно важливі події, оперативно реагувати на критику чи запити населення – стає критично важливим фактором підтримки легітимності та авторитету державних інституцій.

Таким чином, дослідження комунікативної діяльності Національної поліції України є своєчасним та необхідним. Воно дозволяє оцінити наявні механізми взаємодії з громадськістю, виявити слабкі місця, запропонувати шляхи удосконалення публічної комунікації, а отже — сприяти підвищенню рівня довіри до поліції, зміцненню громадянського суспільства та розвитку демократичної правової держави.

Мета дослідження – проаналізувати особливості комунікативної діяльності Національної поліції України та визначити шляхи її вдосконалення в умовах сучасних суспільних викликів.

Для досягнення мети було поставлено наступні **завдання**:

1. Розкрити поняття, суть і значення комунікативної діяльності в системі правоохоронних органів;
2. Систематизувати нормативно-правове регулювання комунікацій Національної поліції України;
3. Проаналізувати комунікацію як інструмент формування громадської довіри;
4. Висвітлити особливості взаємодії поліції з населенням;
5. Дати характеристику використання ЗМІ та соціальних мереж у комунікації поліції;
6. Розглянути професійну етику та культуру поліцейського спілкування;
7. Критично проаналізувати практику комунікацій у реальній діяльності Національної поліції;
8. Визначити проблеми у сфері комунікації;
9. Окреслити напрями вдосконалення комунікативної політики поліції.

Об’єкт дослідження – комунікативна діяльність Національної поліції України як складова її функціонування.

Предмет дослідження – комунікативна діяльність Національної поліції України.

Методи дослідження:

1. Аналіз: дослідження окремих елементів комунікативної діяльності Національної поліції з метою виявлення їхніх особливостей, проблем та ефективності.

2. Синтез: поєднання окремих складових комунікації в єдину систему для комплексного розуміння процесів взаємодії поліції з громадськістю.

3. Індукція: формування загальних висновків на основі вивчення конкретних прикладів і фактів комунікативної практики поліції.

4. Дедукція: застосування загальних теоретичних положень та принципів комунікації до конкретних випадків у діяльності Національної поліції.

5. Систематизація: впорядкування інформації та даних про комунікативну діяльність поліції за певними критеріями для більш чіткого представлення матеріалу.

6. Узагальнення: виділення спільних рис, закономірностей і тенденцій комунікативної діяльності Національної поліції на основі аналізу великого обсягу інформації.

Практичне значення здобутих результатів полягає у можливості вдосконалення комунікативних стратегій Національної поліції України для підвищення рівня довіри та ефективної взаємодії з громадськістю. Це сприятиме підвищенню прозорості діяльності поліції та зміцненню правопорядку на локальному та національному рівнях.

Структура роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (74 найменування).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

1.1. Поняття, суть і значення комунікативної діяльності в системі правоохоронних органів

За останні десятиліття українське суспільство зазнало значних змін, які призвели до підвищення вимог до фахівців у різних професійних сферах. Це стосується і правоохоронців, до яких очікування висуваються не лише з боку суспільства, а й закріплені у нормативно-правових актах. Реформування системи підготовки кадрів у правоохоронній сфері відбувається з урахуванням державної політики щодо безпеки та правопорядку, а також відповідних державних стандартів вищої освіти. Сучасні освітні стандарти наголошують на необхідності застосування гуманістичного та компетентнісного підходів у підготовці майбутніх поліцейських [1, с. 170].

У системі правоохоронних органів комунікативна діяльність є невід'ємною частиною професійної підготовки та виконання службових обов'язків. Вона допомагає ефективно взаємодіяти з громадянами, колегами та іншими державними структурами, а також вирішувати конфлікти та запобігати правопорушенням. Якісна комунікація сприяє формуванню довіри до поліції, що є критично важливим для забезпечення громадського порядку. Саме тому сучасна підготовка правоохоронців зосереджена на розвитку не лише професійних, а й соціальних та комунікативних навичок, що дозволяють їм ефективно виконувати свої функції в умовах постійних соціальних змін.

Проблематиці комунікативної діяльності приділяли значну увагу як вітчизняні, так і зарубіжні науковці, серед яких варто виокремити: П. С. Вербицького, Я. С. Дибчинську, В. М. Козакова, О. О. Новікову, С. В. Оніщука, К. В. Пономаренка, О. Ю. Самофалову, І. Г. Шавкуна, а також таких відомих західних дослідників, як Е. Бернейс, Т. Хант, Р. Харлоу та інших [2, с. 222].

Разом із тим, питання комунікативної діяльності в системі правоохоронних органів залишаються недостатньо вивченими. Це особливо актуально з огляду на положення статті 11 Закону України «Про Національну поліцію» [3], згідно з якою поліція здійснює свою діяльність у тісній співпраці з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства. Така діяльність спрямована на задоволення потреб громад з урахуванням особливостей регіону та проблем територіальних громад, що неможливо без постійної та ефективної комунікації.

Комунікація, що походить від латинського слова *communication* – «робити спільним», є багатогранним процесом соціальної взаємодії та спілкування, який охоплює як смислові, так і ідеально-змістовні аспекти. Вона виступає як складова частина спілкування поряд із перцепцією та інтеракцією. За своєю природою комунікація є складним, символічним і часто неусвідомлюваним трансакційним процесом обміну знаками, під час якого передається інформація як зовнішнього, так і внутрішнього характеру, а також демонструються статусні ролі учасників взаємодії. У ширшому значенні комунікація охоплює будь-яку поведінку або її результати, яким приписується певне значення і які сприймаються як символи чи знаки. У більш вузькому розумінні це – процес спілкування за допомогою мовних, паралінгвальних або невербальних засобів із метою передачі інформації [2, с. 223].

Комунікація є невід'ємною умовою становлення громадянського суспільства, де відкрито функціонують як громадянські, так і державні інституції.

Вона забезпечує широкий діалог, дає можливість вільного висловлення думок і позицій, а також сприяє досягненню спільної мети – реалізації прав та інтересів громадян.

Управлінські комунікації представляють собою стійкі соціальні взаємодії між учасниками управлінської системи. Вони включають комплекс обміну повідомленнями, знаннями та інформацією, що спрямовані на розв'язання управлінських завдань, досягнення цілей і реалізацію стратегій. Комунікація між органами державної влади та суспільством, а також впровадження комунікаційних стандартів на засадах рівного, взаємовідповідального діалогу в форматі горизонтальних суб'єктно-суб'єктних відносин є ключовою умовою демократичного розвитку держави та формування громадянського суспільства [4, с. 514].

Публічна комунікація у системі публічного управління виконує роль інструменту трансляції стратегічної матриці, що забезпечує ефективні канали взаємодії між органами влади та громадськістю. Вона має системно-стратегічний характер, реалізуючись через як прямі, так і опосередковані канали, що дають змогу донести інформацію у різних контекстах з різним рівнем ефективності. З цього погляду, дослідник Ф. Фачолінні наголошує, що публічні комунікації слід розглядати як «контекст та інструмент, який дає можливість різним суб'єктам публічної сфери вступати у взаємовідносини, співставляти точки зору і цінності для досягнення спільної мети – реалізації суспільного інтересу» [5, с. 81–82].

Однією з ключових умов інтеграції України у глобальний інформаційний простір і утвердження її позицій у міжнародних інформаційних відносинах є формування та реалізація ефективної комунікаційної стратегії органів державної влади. Ця стратегія має вирішувати такі основні завдання: формування цілісної системи інформування суспільства про діяльність публічних управлінських органів; регулярний моніторинг громадської думки і консолідація результатів

соціологічних досліджень у єдину інформаційну базу; а також створення дієвої системи «зворотного зв'язку» між громадськістю та органами влади [6].

З огляду на демократичний розвиток українського суспільства і прагнення до європейських стандартів, важливою складовою діяльності Національної поліції є активне залучення громадськості через модель *community policing*. В цьому контексті професійна комунікація поліцейських набуває особливого значення як механізм регулювання взаємин між правоохоронцем і громадянином [7, с. 3–4].

Ю. О. Михайлова зазначає, що службова діяльність співробітників поліції є невід'ємною від комунікативних зв'язків. Важливість цього процесу постійно підкреслюється в нормативних документах. У них зазначено, що повсякденна робота поліції відбувається на очах громадськості, і авторитет поліції значною мірою залежить від поведінки її співробітників під час спілкування з громадянами. [8, с. 179].

Стратегічним напрямком розвитку поліцейських систем у багатьох країнах світу є суттєве вдосконалення їх діяльності шляхом посилення корисної ролі в суспільстві, налагодження органічної комунікації з населенням та трансформації поліції в «орган масових соціальних послуг». Такий сучасний прогресивний підхід радикально змінює традиційні уявлення про призначення поліцейської організації та сутність її діяльності. Опитування понад 20 тисяч громадян у 12 країнах Європейського Союзу на початку XXI століття засвідчило, що поліція посідає перше місце за рівнем довіри населення – 70 %, випереджаючи навіть збройні сили (58 %) та інші соціальні інституції, такі як освіта, церква, місцева влада тощо. Такий високий рівень довіри пояснюється як традиційною повагою до права та його охоронців, так і інтенсивним пропагандистським впливом та сподіваннями на поліцію як захисника від правопорушень [9, с. 165].

П. С. Вербицький у своїх дослідженнях соціально-комунікативних особливостей медійного контенту, що стосується поліції, підкреслює, що

комунікація між поліцією та громадськістю може включати повідомлення про надійність поліції у різних аспектах її роботи – правничу легітимність, професійність, етичність. При цьому дії поліції, що відповідають моделі процедурної справедливості, свідчать про коректність її функціонування. Позитивною формою комунікації є ситуація, коли офіційні представники поліції чесно ставляться до суспільства, поділяють спільні цінності й є активними учасниками громадського життя, втілюючи законність [10, с. 138–139].

Т. В. Крашеніннікова визначає комунікативну компетентність як здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. Вона включає навички розширення або звуження кола спілкування, розуміння партнера та прогнозування наслідків різних комунікативних ситуацій. На основі загального розуміння комунікативної компетентності науковиця пропонує визначення професійної комунікативної компетентності як складної психологічної системи, що формується на базі загальної компетентності в умовах конкретної фахової діяльності. Вона являє собою сукупність важливих для працівника відносин, умінь і навичок спілкування. Особливістю повсякденної роботи поліції є постійна наявність конфліктних і, переважно, агресивних форм взаємодії (наприклад, очні ставки, обшуки, допити). Тому для опису специфіки професійного спілкування працівників поліції введено поняття «агресивне комунікативне середовище», яке охоплює контакти з агресивними проявами з боку інших осіб, протистояння позицій і відкриті конфлікти з високим рівнем емоційної напруги [11, с. 12].

О. О. Новікова та К. В. Пономаренко акцентують увагу на тому, що комунікативна діяльність працівників поліції є багатограним процесом, який включає встановлення контактів із представниками різних вікових, культурних і професійних спільнот, а також взаємодію з особами з непередбачуваним психічним станом (потерпілі, підозрювані, свідки). Така діяльність відбувається в складних і часто несприятливих обставинах, оскільки пов'язана із захистом прав,

свобод, життя і здоров'я громадян, а також із забезпеченням правопорядку. Комунікативний процес включає обмін інформацією, вироблення стратегії взаємодії і розуміння іншої людини [12, с. 166].

Аналіз доктринальних підходів дозволяє зробити висновок, що складові комунікації посадових осіб органів державного управління багато в чому збігаються зі складовими комунікативної діяльності працівників поліції. Проте комунікативна компетентність поліцейських має свої особливості через специфіку їхньої діяльності. Зокрема, робота поліції носить виконавчо-розпорядчий характер, і в процесі виконання службових обов'язків поліцейські застосовують як превентивні, так і примусові заходи, що безпосередньо впливає на стиль і форму комунікації.

Крім того, у повсякденній діяльності поліції виникають різноманітні конфліктні ситуації, часто агресивного характеру, а також взаємодія з особами різного віку, національності і психоемоційного стану. До того ж кожен структурний підрозділ Національної поліції має свою специфіку діяльності, що також визначає особливості комунікативної компетентності працівників [13].

Зокрема, О. М. Цільмак під комунікативною компетентністю слідчих органів досудового розслідування розуміє здатність вибирати та ефективно застосовувати адекватні способи усного і письмового спілкування. До основних складових комунікативної компетентності слідчих належать загальні та спеціальні знання, комунікативні уміння, лексико-граматичні та інтонаційні навички, індивідуально-психологічні особливості, які забезпечують ефективний діалог, а також професійно важливі якості, такі як дипломатичність і доступність. Важливою є й професійно-психологічна готовність до різних видів комунікації, зокрема до допиту та службового спілкування [16, с. 91].

Дослідження професійної компетентності працівників карного розшуку, проведене О. М. Скрябіним, підкреслює, що комунікативна компетентність у цій

сфері формується через специфіку професійного спілкування. Саме в процесі спілкування працівники реалізують соціально-психологічні та індивідуально-психологічні характеристики, а також правові відносини, що проявляються, зокрема, під час залучення агентів, їх навчання та використання матеріалів оперативної роботи. Оперативно-розшукова діяльність вимагає встановлення контактів із різними особами, де професійне спілкування виступає як психологічний чинник і засіб досягнення службово-оперативних цілей. Особливістю такого спілкування є різноманіття цілей, суб'єктів, форм і методів взаємодії, а також уміння обмінюватися інформацією і досягати взаєморозуміння [14].

У своїй роботі С. В. Онищук акцентує, що комунікативна компетентність є невід'ємною умовою професійного розвитку правоохоронців. Вона охоплює формування системи знань і умінь, які мають пізнавальний та особистісний характер, базуються як на вроджених здібностях, так і на набутому досвіді через навчання та практичну діяльність. Комунікативні навички правоохоронців мають специфіку, зумовлену сферою їх роботи і контингентом осіб, з якими вони взаємодіють. Низький рівень комунікативної компетентності створює бар'єри у спілкуванні між поліцією і громадянами, знижуючи ефективність професійної діяльності. Навпаки, професійно обґрунтоване спілкування є базою для побудови дієвої взаємодії у суспільстві [15].

Практичний досвід України також підтверджує ефективність ненасильницької комунікації поліцейських. У 2016 році було започатковано роботу, а у 2017 році створено так звану поліцію комунікації (або поліцію діалогу), що базується на досвіді поліції комунікації Чеської Республіки та за підтримки Консультативної місії ЄС з реформування сектору цивільної безпеки в Україні. Близько 600 поліцейських пройшли навчання і тренінги, зокрема психологічні, які дозволяють налагоджувати взаємодію і довіру з громадянами,

роз'яснювати їм права, обов'язки та можливі наслідки порушень законодавства. Завдання поліції комунікації включають нейтралізацію агресії словом, налагодження діалогу під час масових заходів, переговори з організаторами, а також виконання ролі активного слухача і психолога [7, с. 27–28].

Комунікативна діяльність у системі правоохоронних органів є не лише інструментом обміну інформацією, а й ключовою умовою ефективного виконання службових обов'язків. Вона охоплює як міжособистісне, так і інституційне спілкування, спрямоване на досягнення правопорядку, захист прав і свобод громадян, профілактику правопорушень та налагодження взаєморозуміння між поліцією та суспільством. Через комунікацію реалізуються управлінські, правові, психологічні та соціальні функції поліцейських, що робить її складовою професійної компетентності кожного працівника.

Загалом, значення комунікативної діяльності особливо зростає в умовах демократичного суспільства, де поліція повинна бути відкритою, доступною й орієнтованою на партнерську модель взаємодії з громадськістю. Від якості комунікації залежить рівень довіри до правоохоронної системи, сприйняття поліцейського як представника держави, готового до діалогу та допомоги. На сучасному етапі комунікативна діяльність Національної поліції України виходить за рамки індивідуального спілкування, набуваючи системного характеру. Вона реалізується через багатоканальну інформаційну взаємодію з громадськістю та іншими органами. Це включає використання офіційного вебпорталу та соціальних мереж для оперативного інформування, проведення пресрелізів та брифінгів, а також швидке повідомлення про надзвичайні події. Крім того, важливе значення мають гарячі лінії, чат-боти та електронні платформи для обміну інформацією між підрозділами. Поліція також веде профілактичні кампанії та публікує відкриті звіти, що є елементами стратегії «community policing». Таким чином, формування комунікативної компетентності стає одним із пріоритетних напрямів підготовки

кадрів у сфері публічної безпеки та правопорядку, оскільки ефективна інституційна комунікація є основою для побудови довіри та легітимності в очах суспільства.

1.2. Нормативно-правове регулювання комунікацій Національної поліції України

Національна поліція України є центральним органом виконавчої влади, що покликаний служити суспільству шляхом охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, а також забезпечення публічної безпеки й порядку. Її створення стало результатом масштабної реформи системи органів внутрішніх справ, яка була започаткована у 2014 році. У межах цієї реформи були ухвалені ключові закони: «Про Національну поліцію» [3], «Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України» [16], а також «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення відносин у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху» [17]. Головною метою реформи було трансформувати Міністерство внутрішніх справ у сучасне правоохоронне цивільне відомство європейського зразка.

Важливо підкреслити, що серед першочергових завдань цієї реформи особливу увагу приділено налагодженню партнерських відносин між громадянами та правоохоронними органами. Зокрема, йдеться про розроблення ефективних механізмів контролю за діяльністю органів внутрішніх справ і окремих правоохоронців; підвищення рівня довіри громадян до правоохоронної системи; зміцнення авторитету працівника поліції; а також активізацію ролі інститутів громадянського суспільства та органів місцевого самоврядування у забезпеченні прав і свобод людини. Закон України «Про Національну поліцію» [3], ухвалений у 2015 році, став нормативною основою цих змін. У ньому закладено

концептуальний зсув від реактивної моделі поліцейської діяльності до проактивної – орієнтованої на надання якісних сервісів громадянам та створення безпечного середовища.

Загалом, сучасна українська поліція має виконувати не лише контрольні чи репресивні функції, як це було характерно для міліції, а відігравати позитивну соціальну роль. Це передбачає активну взаємодію з населенням, громадами та громадськими організаціями на засадах відкритості, співпраці й довіри. У фокусі діяльності поліції – задоволення потреб громадян, запобігання загрозам, підвищення якості життя та правова захищеність кожної людини [2, с. 221].

У контексті даного питання варто зазначити, що Конституція України [18] як Основний Закон держави закріплює фундаментальні принципи взаємодії державних органів із громадянами, у тому числі в контексті діяльності правоохоронних структур. Стаття 17 [18] визначає, що забезпечення державної безпеки та захист прав і свобод людини є найвищим обов'язком держави. Відтак комунікативна діяльність Національної поліції, спрямована на забезпечення публічної безпеки, правопорядку та довіри громадян, логічно впливає з конституційного обов'язку захищати людину як найвищу соціальну цінність.

Крім того, стаття 32 Конституції України [18] гарантує кожному громадянину право на захист персональних даних та інформації про себе, що безпосередньо стосується поліцейської комунікації у процесі розслідування чи адміністративної діяльності. Це зобов'язує поліцію дотримуватися етичних і правових норм під час збору, обробки та передачі інформації, включно з комунікацією з медіа та громадськістю.

Також важливими є положення статті 34 [18], яка проголошує право кожного на свободу думки і слова, а також на вільне отримання і поширення інформації. Це право прямо впливає на принципи відкритості та прозорості діяльності Національної поліції. У відповідності до цієї норми, поліція зобов'язана

забезпечувати доступ громадян до інформації про свою діяльність, а також бути відкритою до зворотного зв'язку – що є основою для формування довіри та партнерських відносин із суспільством.

Тому, варто зазначити, що положення Конституції України формують правову основу для розвитку ефективної, прозорої й правомірної комунікації між Національною поліцією та громадянами, сприяючи зміцненню демократичних цінностей та громадського контролю в системі правоохоронної діяльності.

Закон України «Про Національну поліцію» [3] закріплює принцип відкритості та прозорості в роботі поліції. Відповідно до статті 9, поліція зобов'язана: забезпечувати постійне інформування органів влади, місцевого самоврядування та громадськості про свою діяльність у сфері охорони прав, боротьби зі злочинністю та забезпечення громадського порядку; гарантувати доступ до публічної інформації, якою вона володіє, у повному обсязі та в межах, визначених законом; публікувати нормативно-правові акти на офіційному веб-порталі центрального органу управління поліції, з дозволом на обмежений доступ лише у визначених законодавством випадках; проводити громадські обговорення проєктів актів, що стосуються прав і свобод людини [3].

Стаття 88 [3] встановлює, що керівники територіальних органів поліції повинні не рідше одного разу на два місяці проводити відкриті зустрічі з представниками місцевої влади та громадою на рівні областей, районів, міст і сіл. Метою таких заходів є налагодження ефективної взаємодії, обговорення поточних проблем і визначення дієвих шляхів їх вирішення. Також вони мають регулярно інформувати громадськість про стан правопорядку та заходи щодо протидії правопорушенням.

Стаття 89 Закону [3] визначає механізми партнерства поліції з громадськістю. Згідно з нею, поліція бере участь у підготовці та реалізації спільних із громадянами проєктів, програм і заходів для задоволення потреб

населення та покращення ефективності своєї діяльності. Ця співпраця також сприяє виявленню та вирішенню проблем у правоохоронній практиці, підтримці правової освіти населення і поширенню правових знань у навчальних закладах і медіа.

Загалом, ці положення створюють чітку нормативну основу для відкритої, структурованої і партнерської комунікації Національної поліції з громадянським суспільством, органами влади та засобами масової інформації.

Закон України «Про інформацію» [19] закладає загальні засади права на інформацію, зокрема визначає, що кожен має право на «вільне одержання, використання, поширення, зберігання та захист інформації», необхідної для реалізації своїх прав і законних інтересів. Закон встановлює обов'язок органів влади, у тому числі правоохоронних, інформувати громадськість про свою діяльність, а також запроваджує механізми державного та громадського контролю за додержанням нормативів щодо доступності та безпечного обігу інформації.

У практиці Національної поліції це означає, що комунікація з громадськістю регламентується нормами, що гарантують доступ до інформації та захист персональних даних, визначають порядок отримання електронних чи письмових запитів на інформацію та підстави для її обмеження. Завдяки Закону «Про інформацію» [19] поліція зобов'язана забезпечувати спеціальними підрозділами чи уповноваженими посадовими особами належний доступ до інформації про свою діяльність та вести облік її використання, дотримуючись принципів законності, безпеки і відкритості. Ці положення безпосередньо посилюють прозорість поліційної комунікації і сприяють підвищенню довіри громадськості.

Закон «Про доступ до публічної інформації» [20] встановлює фундаментальні засади забезпечення прав громадян на отримання інформації від органів влади, до яких належить і Національна поліція. За цим законом, поліція має обов'язок надавати публічну інформацію – ту, що створюється або

отримується в ході виконання її повноважень – шляхом систематичного оприлюднення в офіційних друкованих виданнях, на вебсайтах, інформаційних стендах або за запитами громадян. Публічна інформація може бути обмежена лише відповідно до норм закону – наприклад, у випадках службової або таємної інформації, що окреслюється статтями 8-9 даного Закону [20].

Цей Закон значно посилює правові підстави для прозорої комунікації поліції з громадськістю. Він регламентує механізми подання та розгляду запитів на інформацію, зокрема встановлює терміни відповіді (5 робочих днів, а у випадках загрози – не пізніше 48 годин) і умови можливого продовження строку до 20 робочих днів. Крім того, закон гарантує безкоштовність доступу до інформації та визначає правила захисту персональних даних – що є важливим для запобігання зловживанням у комунікації поліції з медіа та громадянами [20].

Закон України «Про звернення громадян» [21] є ще одним ключовим нормативним актом, що регулює комунікацію між Національною поліцією та суспільством. Цей закон закріплює право громадян звертатися до державних органів, включаючи правоохоронні структури, з різними видами звернень: зауваженнями, пропозиціями, заявами та скаргами. Це право є основою для прямої комунікації та зворотного зв'язку, що дозволяє громадянам впливати на діяльність поліції, висловлювати свою думку, а також повідомляти про порушення їхніх прав чи законних інтересів.

Для Національної поліції положення цього закону є обов'язковими. Вони визначають порядок, терміни та вимоги до розгляду звернень, зобов'язуючи поліцейських реагувати на них і надавати обґрунтовані відповіді. Це сприяє підвищенню рівня підзвітності та прозорості поліцейської діяльності, а також формує довіру до правоохоронної системи, оскільки громадяни бачать, що їхні звернення не залишаються без уваги.

Важливо зазначити, що, згідно з цим законом працівники правоохоронних органів мають право подавати звернення, якщо вони не стосуються їхньої службової діяльності. Це підкреслює універсальність права на звернення та його значення як фундаментального інструменту комунікації між громадянином і державою [21].

Згідно зі статтями 22 і 23 закону [21], керівники органів поліції зобов'язані регулярно проводити особистий прийом громадян у зручні для них час та місця, забезпечуючи реєстрацію звернень і письмовий або усний результат розгляду з подальшим повідомленням заявника. Цей норматив визначає чітку процедуру комунікації з населенням, забезпечує зворотний зв'язок і відкритість поліції. Тим самим, закон створює правове підґрунтя для партнерських і прозорих взаємин Національної поліції з громадянами, сприяючи підвищенню рівня довіри та ефективності правоохоронної діяльності.

Закон України «Про захист персональних даних» [22] встановлює основні правові рамки обробки та захисту персональних даних, що є критично важливо для діяльності Національної поліції. Він поширюється на роботу з будь-якими персональними даними – як в електронному, так і у паперовому вигляді, що забезпечує правовий захист приватного життя громадян. Закон встановлює, що обробка персональних даних допускається лише на законних підставах, таких як згода особи, виконання правових зобов'язань або захист життєво важливих інтересів суб'єкта даних. Крім того, передбачається сувора відповідальність за розголошення інформації та обов'язок забезпечувати конфіденційність навіть після звільнення співробітників, що працювали з такими даними.

Цей норматив служить фундаментом для побудови безпечної, етичної та правомірної комунікації поліції з громадянами та засобами масової інформації. Відповідні структури Національної поліції в межах своїх повноважень зобов'язані впроваджувати технічні й організаційні заходи щодо захисту персональних даних,

а також забезпечувати спеціальними уповноваженими і підрозділами контроль за їх обробкою. Аналогічно, закон дозволяє обмеження прав суб'єкта даних лише в інтересах національної безпеки, прав людини, охорони здоров'я, боротьби зі злочинністю – тобто лише у законодавчо визначених випадках. Такий правовий механізм є основою для побудови довіри між поліцією і суспільством та захисту прав громадян при обміні інформацією.

Закон «Про правовий режим воєнного стану» [23] визначає особливий правовий режим, який встановлюється у разі збройної агресії чи загрози національній безпеці, що супроводжується тимчасовим обмеженням низки прав і свобод громадян. Закон передбачає чіткий порядок введення воєнного стану за рішенням Президента та Ради нацбезпеки і оборони, з подальшим затвердженням Верховною Радою, а обов'язкове інформування громадян здійснюється через медіа. При цьому зберігаються гарантовані конституційні принципи, такі як судовий захист, недоторканність приватного життя і свобода думки, навіть у межах воєнного режиму.

У контексті діяльності Національної поліції закон розширює рамки її співпраці з військовим командуванням та військовими адміністраціями. Ці нормативні положення формують правову основу для швидкої передачі інформації, координації дій і консолідації зусиль правоохоронців та військових, що критично важливо для ефективної комунікації та злагодженої роботи в екстремальних умовах.

Також доцільно проаналізувати Положення про інформаційно-комунікаційну систему «Інформаційний портал Національної поліції України» [24]. Цей документ визначає систему ІПП як сукупність технічних та програмних засобів, що забезпечують обробку й адміністративне інформування в процесі функціонування поліції. Він інтегрований до Єдиної інформаційної системи МВС і створений для підтримки інформаційно-

аналітичного забезпечення діяльності Національної поліції, управлінських процесів та документообігу.

У лютому 2022 року відбулося оновлення цього Положення: Наказ МВС № 122 від 14 лютого 2022 року офіційно замінив поняття «інформаційно-телекомунікаційна система» на «інформаційно-комунікаційну систему», що підтверджує орієнтацію на спілкування і обмін даними з громадськістю [25]. Таке законодавче регулювання створює чітку правову основу для модернізації комунікаційних процесів у поліції, забезпечуючи прозорість обміну інформацією, технічну взаємодію між органами і системне впровадження аналітичних інструментів для прийняття ефективних рішень у сфері безпеки й правопорядку.

Підсумовуючи, варто зазначити, що нормативно-правове регулювання комунікацій Національної поліції України є важливою складовою забезпечення прозорості, відкритості та ефективності діяльності правоохоронного органу в сучасних умовах. Завдяки низці ключових законів, зокрема Закону України «Про Національну поліцію», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про звернення громадян» та інших, створено правову базу для партнерської взаємодії поліції з громадськістю, органами влади і медіа. Ці нормативні акти визначають принципи забезпечення права громадян на інформацію, регламентують порядок інформування населення, захист персональних даних та можливості зворотного зв'язку, що сприяє формуванню довіри та підвищенню якості правоохоронної діяльності. Окрему роль у системі комунікацій відіграють спеціальні нормативні документи, зокрема Положення про інформаційно-комунікаційну систему «Інформаційний портал Національної поліції України», які спрямовані на модернізацію інформаційної інфраструктури та підтримку аналітичної роботи поліції. Загалом, наявність чітких правових норм і сучасних технічних засобів комунікації забезпечує комплексний, законний і прозорий обмін

інформацією, що є запорукою ефективної роботи поліції у забезпеченні безпеки, правопорядку і захисту прав громадян в Україні.

1.3. Комунікація як інструмент формування громадської довіри

Цілі сталого розвитку України до 2030 року орієнтовані на розробку та впровадження ефективних моделей взаємодії між державою та суспільством [26]. Для цього важливо створити нові правові та організаційні інструменти, здатні вирішувати актуальні проблеми у сфері державного управління. Держава, у свою чергу, має гарантувати громадянам захист їхніх прав і свобод, а також належний рівень безпеки [27, с. 239].

Доцільно зазначити, що поліцейські є уособленням ставлення держави до закону, адже саме вони безпосередньо реалізують норми права у повсякденному житті. Виконуючи свої функції у чітко визначеному законодавством порядку, вони виступають в очах населення як представники державної влади, що впроваджує встановлені правила поведінки. Відтак, громадська оцінка діяльності поліції – позитивна чи негативна – часто трансформується у ставлення до чинного законодавства загалом. Водночас будь-яке відхилення поліцейських від правових норм миттєво викликає осуд і обурення в суспільстві. Ототожнення поліції з державою є ключовим чинником у побудові моделі взаємодії держави та громадян, що ґрунтується на довірі. Ігнорування цього взаємозв'язку унеможливорює формування ефективної системи державного управління, яка відповідатиме очікуванням громадськості [28, с. 60].

Ефективність правоохоронців, на думку громадян, нерозривно пов'язана з дотриманням законності, а також із морально-етичною поведінкою. Однією з основних причин недовіри до поліції традиційно є корупція та зловживання

посадовими повноваженнями в особистих або корпоративних інтересах. Такі явища спричиняють правовий нігілізм, знижують рівень поваги до закону та негативно впливають на легітимність державних інституцій у свідомості населення [29, с. 237].

У сучасному інформаційному суспільстві навіть поодинокі порушення прав людини з боку поліції швидко стають відомими широкому загалу. Ці факти болісно сприймаються громадськістю й залишають стійкий негативний слід у суспільній пам'яті, що впливає на подальше сприйняття діяльності поліції загалом. Навіть поодинокі випадки неправомірних дій формують узагальнений негативний образ правоохоронців [30].

Суттєву роль у формуванні цього образу відіграють засоби масової інформації. В умовах інформаційної відкритості ЗМІ часто акцентують увагу на недоліках у роботі поліції, іноді – без достатньої об'єктивності. Такий підхід не сприяє зміцненню довіри до правоохоронців і ускладнює побудову конструктивного діалогу між поліцією та громадянським суспільством. Відтак виникає необхідність цілеспрямованої роботи над створенням довірчих стосунків між поліцією та громадськістю [28, с. 60].

С. І. Субота підкреслює, що реформування органів внутрішніх справ передбачало активне залучення громадськості до забезпечення правопорядку, а сама поліція має прагнути до завоювання суспільної довіри [28, с. 60]. У свою чергу, С. А. Шитий та А. С. Бондаренко вказують, що високий рівень довіри до поліції зменшує правовий нігілізм, скорочує витрати на підтримання правопорядку та сприяє якісному виконанню службових обов'язків [29, с. 237].

Довіра суспільства – це не фіксована величина, а динамічна характеристика, що змінюється залежно від ефективності поліцейської роботи. Якщо поліція справджує очікування громадян, зокрема в частині розкриття злочинів, довіра

зростає. Однак, зафіксовані випадки правопорушень з боку самих правоохоронців здатні миттєво зруйнувати позитивний імідж і спровокувати зневажливе ставлення до інституції загалом [30].

Опитування громадської думки засвідчують неоднозначне ставлення до діяльності поліції в Україні. Частина населення сприймає її як корумповану структуру, що діє в інтересах окремих осіб чи груп. Водночас інші респонденти відзначають здатність поліції ефективно забезпечувати публічну безпеку та виконувати правоохоронні функції на належному рівні.

Незважаючи на те, що в Законі України «Про Національну поліцію» закріплено принцип взаємодії з населенням, це питання потребує комплексного міждисциплінарного підходу. Довіра до поліції досліджується не лише в правознавстві, а й у соціології, психології, філософії. Наприклад, А. П. Кубаєнко розглядає довіру до поліції як соціально-політичне явище, що відображає потребу у пошуку ефективної форми співпраці між суспільством і правоохоронними структурами [31].

О. В. Волянська та І. В. Підкуркова визначають довіру як соціологічну категорію, що полягає у впевненості суб'єкта в доброзичливості майбутніх дій інших осіб [32, с. 153]. В етимологічному значенні довіра – це переконаність у чесності, щирості та правильності дій іншої особи. Отже, довіра є міждисциплінарною категорією, яку досліджують фахівці з різних галузей знань.

На думку Т. О. Стеценко, довіра як соціальний ресурс має значний потенціал для трансформацій у суспільстві, тому різні соціальні інституції зацікавлені в розробці ефективних механізмів управління цим ресурсом [33, с. 51]. Довіра ґрунтується на дотриманні етичних норм, правовій інформованості та прозорості діяльності як на рівні публічного управління, так і у взаємодії між керівниками та громадянами. Вона включена в правову систему через такі

інститути, як присяга чи службова етика. Тож правове регулювання довіри є важливою умовою оцінки ефективності всієї правоохоронної системи.

Довіра виникає як наслідок послідовної та багатократної взаємодії між сторонами, що ґрунтується не на словах чи обіцянках, а на реальних діях і рішеннях. Вона не є миттєвим результатом, а вибудовується поступово через практику дотримання принципів, таких як неупередженість, законність, відповідальність та справедливе ставлення до всіх учасників взаємодії.

Одним із найвищих проявів визнання діяльності поліції є повага з боку населення. Коли суспільство висловлюється з пошаною про професію поліцейського, це свідчить про успішність реформ і відсутність суттєвих проблем у сфері правоохоронної діяльності. Повага, у цьому випадку, виступає як індикатор здорових відносин між поліцією та громадянами.

Рівень довіри є ключовим чинником для встановлення сталих партнерських відносин між громадянами та поліцією. Лише за умови взаємної довіри можливе формування ефективної, конструктивної моделі комунікації, яка базується на діалозі, відкритості та співпраці. Така модель є запорукою довготривалої взаємодії та суспільної стабільності [27, с. 242].

У сучасному демократичному суспільстві ефективна комунікація між державними інституціями та громадянами виступає основою формування довіри, взаєморозуміння та стабільності. Особливо це стосується правоохоронних органів, зокрема Національної поліції, діяльність якої безпосередньо впливає на почуття безпеки та захищеності кожної людини. Комунікація в такому контексті перестає бути лише обміном інформацією – вона трансформується в стратегічний інструмент впливу, співпраці та побудови позитивного іміджу.

Відкрита, прозора та послідовна комунікаційна політика сприяє формуванню громадської довіри до поліції. Коли поліцейські не тільки виконують свої обов'язки, але й пояснюють свої дії, звітують перед громадою, беруть участь

у діалозі – це створює умови для зниження соціальної напруги та запобігання конфліктам. Така модель спілкування дає змогу громадянам відчувати себе не об'єктами, а суб'єктами взаємодії, чия думка має значення.

Однією з ключових умов ефективної комунікації є її двосторонність. Це означає, що не лише поліція має доносити інформацію до населення, але й активно слухати зворотний зв'язок: реагувати на звернення громадян, враховувати їхню думку під час прийняття управлінських рішень, проводити регулярні публічні зустрічі та звіти. Такий підхід формує в суспільстві почуття участі у прийнятті рішень і зміцнює довіру до органів влади [28, с. 61].

Довіра є ключовим компонентом ефективної комунікації між поліцією та громадою, а прикладом реалізації такої взаємодії є концепція «Community Policing».

Концепція «Community Policing» є сучасною філософією управління та стратегією діяльності правоохоронних органів, яка ґрунтується на принципах партнерства з населенням. Її головна мета – не лише боротьба зі злочинністю, а й налагодження тісної співпраці з громадянами в атмосфері взаємної довіри. Завдяки такому підходу поліція ефективніше аналізує проблеми, знаходить шляхи їх вирішення та реалізує свою сервісну функцію [34, с. 185].

«Community Policing» визнається як підхід, орієнтований на громаду, що визнає: ефективність роботи поліції залежить від допомоги та підтримки з боку суспільства. В основі цієї моделі лежить організована співпраця між поліцією та громадою для спільного виявлення та розв'язання проблем. До базових компонентів цієї моделі належать:

1. Організаційна децентралізація, що дозволяє поліції бути ближчою до населення.
2. Переорієнтація патрулювання на двосторонню взаємодію з представниками громади.

3. Орієнтація діяльності на актуальні проблеми громади та визначення пріоритетів на їх основі.

4. «Видимість поліції» – присутність патрульних на вулицях для прямого спілкування з мешканцями, що підвищує відчуття безпеки та довіру.

Ця модель є постійною взаємодією правоохоронців з населенням і місцевою владою з метою підвищення рівня безпеки на місцях. Співпраця дозволяє громадськості не лише долучатися до забезпечення правопорядку, а й вказувати поліцейським на нагальні проблеми, які турбують місцеве населення. Поліція, у свою чергу, отримує можливість ефективно виконувати свої функції, реагуючи на потреби, визначені самою громадою. У рамках «Community Policing» акцент робиться на превентивній діяльності, що посилює почуття безпеки безпосередньо за місцем проживання людей, розбудовує взаємодовіру та заохочує людей до участі в житті громади.

Теоретичною основою сучасної концепції «Community Policing» є принципи роботи, розроблені ще у 1829 році Робертом Пілем, міністром внутрішніх справ Великої Британії. Його 9 принципів лягли в основу ідеології муніципальної поліції, що першочергово ґрунтувалася на запобіганні злочинам. Ключові ідеї Піля, актуальні й донині, стверджують, що ефективність поліції залежить від громадського схвалення, і що поліція та громадськість мають підтримувати постійний зв'язок, оскільки «поліція і є громадськістю, а громадськість – поліцією» [34, с. 185].

У сучасній Україні цей підхід закріплено в Законі «Про Національну поліцію», який вимагає взаємодії поліції і населення на засадах партнерства. Залучення громадян (наприклад, через спільне патрулювання або вчасне інформування) допомагає ефективніше запобігати правопорушенням та будувати довіру. «Community Policing» дає можливість вирішувати проблеми, які турбують громаду, що, своєю чергою, формує позитивний імідж поліції. Це також дозволяє

підвищувати обізнаність громадян про роботу поліції, що зменшує навантаження на правоохоронців.

На практиці реалізація моделі «Community Policing» в Україні ґрунтується на кількох ключових принципах:

1. Спільний пошук рішень для проблем безпеки, на які вказують мешканці.
2. Врахування думки населення при плануванні роботи поліції.
3. Використання інноваційних платформ для швидкої та ефективної комунікації.
4. Підвищення обізнаності громадян про права та обов'язки поліції.
5. Зосередження на причинах злочинів для їх запобігання.
6. Громадський контроль за діяльністю поліції та оцінка її ефективності за результатами вирішення проблем громади.

Завдяки цим підходам, комунікація в рамках «Community Policing» стає стратегічним інструментом для формування довіри, взаєморозуміння та стабільності у відносинах між поліцією та суспільством [34, с. 186].

Таким чином, комунікація є фундаментальним інструментом формування довіри до Національної поліції України, яка в сучасному демократичному суспільстві трансформується з інституту контролю на партнера. Громадська довіра – це не статична величина, а динамічний ресурс, що вибудовується через послідовні дії, прозорість та готовність до діалогу. Ключовим прикладом такої стратегічної комунікації є концепція «Community Policing», яка перетворює спілкування з пасивного інформування на активну взаємодію, що ґрунтується на спільному вирішенні проблем. Лише через відкриту та двосторонню комунікацію, що включає звітування перед громадою та врахування її потреб, поліція може зміцнити свій авторитет, підвищити легітимність у свідомості населення та створити міцну основу для довготривалої співпраці, що є запорукою суспільної

стабільності.

РОЗДІЛ 2

ОСНОВНІ НАПРЯМИ ТА ФОРМИ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ

2.1. Взаємодія поліції з населенням

Взаємодія поліції з населенням є одним із пріоритетних напрямів сучасної правоохоронної діяльності, адже забезпечення правопорядку неможливе без партнерських відносин між поліцією та громадою. Така взаємодія передбачає відкритість, довіру, двосторонню комунікацію й активне залучення громадян до питань безпеки. Саме завдяки налагодженому діалогу можливо досягти ефективного попередження правопорушень, швидкого реагування на загрози та підвищення легітимності правоохоронних органів у суспільстві.

Варто зазначити, що будь-який орган державної влади створюється для реалізації визначених функцій та завдань, які покладає на нього держава. З огляду на це, кожна інституція функціонує відповідно до певної системи координат – принципів, що визначають її діяльність і регламентують порядок реалізації повноважень у межах встановлених повноважень [35, с. 32].

У юридичній науці принципи взаємодії поліції з населенням трактується як базові положення, що відображають найважливіші аспекти комунікації, структуру зв'язків і характер відносин між поліцією та громадськістю. Вони формуються на основі практичного досвіду та наукового аналізу, відображають основні елементи взаємодії як цілісної системи, і ґрунтуються на пізнанні природи цієї взаємодії.

На думку С. Л. Курило, принципи взаємодії органів внутрішніх справ мають декілька характерних ознак: по-перше, вони є похідними від загальних засад правоохоронної діяльності; по-друге, відповідають принципам державного

управління; по-третє, мають нормативне закріплення; по-четверте, їх складність і значення потребують комплексного підходу до аналізу; і по-п'яте, у сукупності вони утворюють цілісну систему, де кожен принцип виконує конкретну функцію в межах комунікативного процесу між поліцією та населенням [35, с. 33].

Тому, можна стверджувати, що принципи взаємодії поліції з громадськістю становлять ідейну та правову основу спільної діяльності поліцейських структур та інститутів громадянського суспільства з метою забезпечення громадського порядку. Ці принципи, у своїй основі, поєднують елементи поліцейської діяльності, засади функціонування громадських організацій і ширший контекст взаємодії держави з громадянським суспільством.

Особливу роль у цьому процесі відіграють громадські об'єднання, що є добровільними структурами, сформованими фізичними та/або юридичними особами приватного права для захисту прав і свобод, а також задоволення різноманітних суспільних інтересів – економічних, соціальних, культурних, екологічних тощо.

У Законі України «Про громадські об'єднання», зокрема у статті 3, закріплено основні принципи діяльності таких інституцій. Серед них – добровільність, самоврядність, свобода вибору території діяльності, рівність перед законом, відсутність майнового інтересу учасників, відкритість, прозорість і публічність [36].

Таким чином, стаття 3 згаданого Закону визначає загальні орієнтири діяльності громадських об'єднань, включаючи ті, що беруть участь в охороні громадського порядку. Більш детальний перелік принципів, які регламентують діяльність саме громадських формувань з охорони правопорядку, міститься в Законі України «Про участь громадян в охороні громадського порядку та державного кордону». Серед них – принципи гуманізму, законності, гласності,

добровільності, поваги до прав і свобод людини, законних інтересів юридичних осіб, а також рівноправності учасників формувань [37].

У юридичній науці принципи взаємодії поліції з громадськістю традиційно класифікують на загальні та спеціальні. Загальні принципи охоплюють ширші засади діяльності – зокрема, ті, що притаманні правоохоронній сфері, державному управлінню та інституціям громадянського суспільства. Однак у межах цього дослідження доцільно зосередитися саме на спеціальних (організаційно-технічних) принципах, які безпосередньо регламентують організацію та реалізацію взаємодії Національної поліції з громадськістю.

Розгляд спеціальних принципів варто починати з принципів організаційної побудови системи взаємодії. Одним із ключових серед них є принцип спільності інтересів, який означає, що як діяльність поліції, так і ініціативи інститутів громадянського суспільства мають спільну мету – забезпечення громадського порядку. На думку Д. І. Адамовича, ця спільність виражається у виконанні єдиної соціальної ролі – гарантування безпечного існування суспільства та його членів [35, с. 33].

У цьому контексті поліція як державна структура та громадські об'єднання як суб'єкти громадянського суспільства виступають рівноправними партнерами у досягненні спільної мети – суспільної безпеки.

Ще одним важливим принципом є принцип функціональності, який забезпечує безперервність взаємодії навіть у разі відсутності або недієздатності окремих її елементів. Це означає, що ефективність системи залежить від здатності оперативно заміщувати або компенсувати відсутність того чи іншого учасника процесу. Наприклад, якщо представник громадського формування не може взяти участь у спільному заході, має бути передбачена його заміна без зупинки спільної діяльності.

Принцип нормованості вимагає, аби всі спільні дії поліції та громадськості були юридично регламентовані. Інакше кажучи, будь-яка взаємодія має відповідати положенням чинного законодавства. Це необхідно для забезпечення правової визначеності, уникнення свавілля та недотримання прав людини.

Ще один важливий організаційний принцип – спеціалізованість. Він передбачає, що соціальне управління є складною системою взаємопов'язаних завдань, що відрізняються за своєю важливістю, засобами та строками реалізації. Важливо виокремити ключові ланки в цій системі, реалізація яких дозволяє ефективно досягти поставлених цілей. У взаємодії поліції з громадськістю це означає залучення саме тих форм, методів і засобів, які найбільше відповідають специфіці обох суб'єктів – державного та громадського.

Реалізація принципу спеціалізованості, з одного боку, дозволяє уникнути дублювання функцій поліції та громадськості, а з іншого – запобігає підміні завдань, закріплених за кожним із учасників взаємодії [35, с. 33].

У науковій літературі також акцентується увага на додаткових принципах, що стосуються побудови системи взаємодії, зокрема, таких як ієрархічність (впорядкована структура управління) та територіальність (прив'язка до певної адміністративної одиниці або населеного пункту). Ці принципи враховують адміністративно-територіальні особливості реалізації взаємодії та сприяють кращій координації на місцях.

До другої групи спеціальних (організаційно-технічних) принципів взаємодії поліції та громадськості, як зазначається в науковій літературі, належать такі засади, як безперервність, скоординованість дій, маневреність (що іноді тлумачиться як оперативність чи гнучкість), а також рівність або паритетність у відносинах між учасниками взаємодії [35, с. 33].

Принцип безперервності у взаємодії поліції з громадськістю у сфері охорони громадського порядку та протидії правопорушенням означає, що така співпраця

має бути постійною, а не епізодичною. Йдеться про стабільну, програмно організовану роботу, а не про разові акції чи тимчасові ініціативи. Важливо забезпечити тривалість взаємодії для досягнення системних результатів [35, с. 34].

Іншою важливою засадою є принцип маневреності, який в юридичній літературі також подається як принцип гнучкості чи оперативності. Його суть полягає в необхідності постійного коригування запланованих дій з урахуванням змін в оперативній обстановці. Це дозволяє оперативно адаптувати ресурси та підходи в разі виникнення нових викликів у сфері громадської безпеки.

Центральним елементом у системі організаційно-технічних засад є принцип скоординованості дій. Його значення полягає у забезпеченні узгодженості між учасниками взаємодії. Вчені зазначають, що ефективність цього принципу ґрунтується на попередньому аналізі потенціалу кожного з учасників, оцінці їх можливостей, ресурсів, специфіки функціонування та прогнозуванні результатів спільної діяльності. Завдяки цьому досягається єдність у реалізації стратегічних та тактичних завдань, попри відмінності у правовому статусі чи організаційній структурі поліції та громадських об'єднань.

Принцип рівності (паритетності) взаємодії передбачає, що Національна поліція та представники громадянського суспільства є незалежними, юридично рівноправними суб'єктами співпраці. Вони діють автономно у межах своїх повноважень, без відносин підпорядкування. Таке бачення ґрунтується на демократичних засадах організації громадських формувань, серед яких особливе значення має добровільність участі у правоохоронній діяльності [35, с. 34].

Закон України «Про громадські об'єднання» передбачає свободу вибору громадськими формуваннями напрямів діяльності, форм і методів, за умови дотримання законодавчих обмежень. Водночас, у частині реєстрації та виконання статутних положень, вони підлягають контролю з боку відповідних органів

внутрішніх справ [36]. Це свідчить про необхідність балансування між автономністю та відповідальністю в межах взаємодії.

Незважаючи на автономність поліції та громадських об'єднань, у контексті виконання завдань у сфері безпеки та правопорядку їхня діяльність повинна координуватися. Оперативні заходи, у яких задіяні представники громадськості, підлягають загальному керівництву з боку поліції, що забезпечує їхню ефективність та законність.

Крім вищезазначених засад, у науковій літературі також акцентується на інших важливих принципах взаємодії – таких як принцип заохочення, взаємодопомоги, а також відповідальності за взяті зобов'язання. Ці принципи доповнюють основні організаційно-правові орієнтири і формують ширшу базу для ефективного партнерства [35, с. 34].

Загалом, система принципів, що регулює взаємодію поліції та громадськості, не є сталою – її зміст варіюється залежно від політичного, соціального та економічного контексту розвитку держави й суспільства. Принципи можуть змінюватися: конкретизуватися або, навпаки, узагальнюватися відповідно до практичних потреб. У будь-якому випадку, їх сукупність залишається необхідною умовою для організації ефективної, правової та суспільно значущої співпраці між поліцією та населенням.

На думку Р. І. Сибірної, співпраця поліції з громадянами базується на законодавчій основі та має на меті забезпечення належного рівня громадського порядку, насамперед у публічних просторах, таких як вулиці й інші місця загального користування. Ця взаємодія спрямована також на зменшення кількості вуличних злочинів, активне залучення громадян до спільних заходів безпеки, збільшення кількості громадських формувань із охорони порядку та підвищення ефективності їх діяльності [38, с. 41].

Ефективна протидія правопорушенням, як зазначається в науковій та нормативній літературі, можлива лише за умови формування довірчих і партнерських відносин між поліцією та населенням. Закон України «Про Національну поліцію» прямо передбачає, що діяльність поліції повинна здійснюватися у тісній співпраці з громадянами, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями. Основою цієї співпраці мають бути принципи партнерства, з урахуванням особливостей регіону та потреб місцевих спільнот [3].

О. С. Проневич розглядає партнерство поліції й громадськості як усвідомлення з боку правоохоронців важливості врахування позицій населення під час оцінки та планування своєї діяльності. Йдеться про активну співпрацю, мета якої – виявлення локальних проблем і їх ефективне вирішення шляхом превентивних заходів [39, с. 282].

Водночас, як наголошується в наукових джерелах, громадяни повинні розглядатися не просто як об'єкти охорони правопорядку, а як рівноправні учасники процесу покращення поліцейської діяльності. Лише в умовах справжнього партнерства можна досягти позитивних результатів у забезпеченні громадської безпеки [40, с. 9].

Ю. А. Хатнюк визначає наступні ключові напрями такої взаємодії, вони поділяються на дві основні групи:

1. Напрями взаємодії в межах стратегії поліцейської діяльності, орієнтованої на суспільство:

- Проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи з метою підвищення правової культури населення, профілактики правопорушень та формування правосвідомості.

- Активне залучення громадян до попередження правопорушень, охорони публічного порядку та протидії злочинності, у тому числі шляхом збору та передавання інформації.

- Організація зустрічей із жителями громад, представниками громадських організацій та керівниками органів місцевого самоврядування.
- Налагодження співпраці з представниками органів місцевої влади, підприємств, установ та організацій.
- Визначення спільних пріоритетів діяльності поліції, з урахуванням потреб та інтересів громади.
- Інформування громадськості про стан криміногенної ситуації та вжиті заходи безпеки.
- Розробка й реалізація спільних планів дій разом із громадськістю, місцевою владою та іншими партнерами.
- Проведення навчальних семінарів для активних членів громади, які залучаються до охорони правопорядку.
- Реалізація спільних проєктів, таких як «Поліцейський офіцер громади», «Школа і поліція» тощо [39, с. 282].

2. Загальні напрями взаємодії з громадськістю:

- Правопросвітницька діяльність серед дітей, підлітків і молоді, спрямована на формування правосвідомості.
- Взаємодія з громадськими формуваннями правоохоронного спрямування.
- Заохочення активістів і представників громадськості, які роблять значний внесок у справу безпеки.
- Забезпечення громадського контролю за діяльністю поліції та правоохоронної системи.
- Функціонування прямих каналів комунікації з населенням, зокрема «гарячих ліній».
- Правове регулювання взаємодії поліції та громадян на нормативно-законодавчому рівні [39, с. 283].

Підсумовуючи, варто зазначити, що взаємодія поліції з населенням є невід'ємною складовою ефективної системи охорони громадського порядку та забезпечення безпеки в суспільстві. Цей процес базується на принципах партнерства, відкритості та взаємоповаги, що дозволяє формувати довіру між правоохоронними органами та громадянами. Завдяки тісній співпраці поліції з територіальними громадами, громадськими об'єднаннями та окремими громадянами, реалізується стратегія поліцейської діяльності, орієнтованої на суспільство, яка включає як профілактичні заходи, так і оперативну взаємодію з метою протидії злочинності. Важливим аспектом такої взаємодії є правопросвітницька діяльність, що сприяє підвищенню правосвідомості населення і активному залученню громадян до підтримки правопорядку. Спільні ініціативи, такі як проекти «Поліцейський офіцер громади» чи «Школа і поліція», спрямовані на зміцнення співпраці та формування безпечного середовища. Водночас, успішність цієї взаємодії залежить від чіткого дотримання нормативно-правових засад, які регламентують права та обов'язки сторін, а також від здатності правоохоронних структур адаптуватися до змін у соціально-політичному та економічному середовищі. Система взаємодії поліції з населенням є динамічною і потребує постійного удосконалення, враховуючи виклики сучасності, зокрема технологічний прогрес та трансформації громадянського суспільства.

2.2. Використання ЗМІ та соціальних мереж у комунікації поліції

Використання засобів масової інформації та соціальних мереж у комунікації поліції є важливим інструментом формування відкритого діалогу з громадськістю. Сучасні медіа дозволяють правоохоронним органам оперативно інформувати населення, підвищувати рівень довіри та забезпечувати прозорість своєї

діяльності, що є ключовим для ефективного підтримання правопорядку та безпеки в суспільстві.

Прийняття Закону України «Про Національну поліцію» стало важливим кроком у розвитку інформаційного середовища та впровадженні сучасних інформаційних і комунікаційних технологій у діяльність Національної поліції. Зміни у способах поширення інформації, покращення технічного оснащення та необхідність підвищення ефективності роботи офіційних сайтів і державних автоматизованих систем сприяли формуванню нових напрямів інформаційної політики Міністерства внутрішніх справ України [3].

Закон України «Про медіа» [41] є фундаментальним правовим актом, що регулює відносини у сфері інформаційного простору, які безпосередньо стосуються комунікації поліції з громадськістю. Цей закон спрямований на забезпечення реалізації права на свободу вираження поглядів, отримання різнобічної та достовірної інформації. Він закріплює принципи плюралізму думок, вільного поширення інформації, а також визначає правові основи для діяльності медіа, що є ключовими партнерами поліції в інформуванні суспільства.

Для Національної поліції цей закон є орієнтиром у взаємодії із засобами масової інформації, оскільки він встановлює правила гри для всіх учасників медіапростору. Він зобов'язує поліцію діяти прозоро, справедливо та неупереджено, надаючи медіа доступ до актуальної та достовірної інформації в межах, визначених законодавством. Це сприяє підвищенню довіри до поліції, оскільки ефективна співпраця з медіа дозволяє оперативно спростовувати неправдиві чутки, надавати об'єктивні дані про свою діяльність та показувати відкритість до громадського контролю [41].

Корисним джерелом для правоохоронних органів є Глобальний інструментарій, розроблений UNESCO у 2023 році, який висвітлює свободу вираження думок, доступ до інформації та безпеку журналістів [42]. У цьому

документі наголошується, що комунікація поліції зі ЗМІ має бути цілеспрямованою та свідомою, а не випадковою чи незапланованою. Особлива увага приділяється основам демократії, закону та свободи слова, а також завданням правоохоронних органів щодо ефективного інформування суспільства про їхню діяльність.

Правоохоронці несуть відповідальність за прозоре інформування громадськості про свою роль у забезпеченні правопорядку, що дозволяє суспільству контролювати їхню діяльність. Ефективне звернення до ЗМІ допомагає запобігти спекуляціям, які виникають у інформаційному вакуумі, та протистояти кампаніям дезінформації, що особливо актуально в умовах інформаційної війни проти України [42].

В Модулі 3 Глобального інструментарію «Зв'язок зі ЗМІ та громадськістю» містяться рекомендації щодо підготовки ефективної комунікації у ЗМІ, включно з порадами щодо змісту, стилю та форматування повідомлень. Окрім того, у 2019 році Комітет з інформації ООН ухвалив Керівні принципи використання соціальних мереж, що закликають державні та недержавні структури, зокрема правоохоронні органи, офіційно інтегрувати соціальні мережі у свою діяльність.

Ці принципи передбачають, що соціальні мережі можуть посилити такі цінності, як захист прав людини, забезпечення справедливості, прозорість, підзвітність і довіра суспільства до правоохоронних та судових органів. Посібник, розроблений Департаментом преси і публічної інформації Консультативної місії ЄС в Україні, пропонує практичні рекомендації щодо ефективного використання соціальних мереж для комунікації поліції з громадськістю [43].

Особливу увагу приділяє Модуль 4 Глобального інструментарію, що розглядає підтримку зв'язку та висвітлення подій під час порушень громадського порядку. У цьому контексті досліджуються проблеми інституційного використання соціальних мереж правоохоронними органами [42].

Посібник Консультативної місії ЄС також виділяє популярні платформи соціальних мереж і рекомендує їх застосування для висвітлення окремих аспектів діяльності поліції. Зокрема, пропонується впроваджувати кодекси поведінки і політику у соціальних мережах, щоб підвищити ефективність комунікації та уникнути етичних порушень у повідомленнях [43].

Інституційне використання офіційних сторінок у соціальних мережах є одним із ключових завдань інформаційної політики Національної поліції. Збільшення кількості інформаційних ресурсів, ведення офіційних акаунтів у соцмережах, наповнення YouTube-каналу актуальними новинами, інтерв'ю з керівниками МВС і Національної поліції, а також створення відеороликів про роботу поліції сприяє підвищенню довіри та інформованості населення [44].

Існують ситуації, коли увага ЗМІ до поліції та комунікаційний тиск на неї посилюються значно більше, ніж зазвичай. Ці особливі обставини детально розглядаються у Модулі 5 «Підтримання взаємодії і забезпечення висвітлення при проведенні політичних заходів і виборів» Глобального інструментарію для правоохоронних органів, де висвітлюються проблеми комунікації в умовах резонансних подій. Частково ці питання врегульовані також Інструкцією з організації реагування на заяви про кримінальні та адміністративні правопорушення і оперативного інформування у Національній поліції України [45].

Глобальний інструментарій наголошує на важливості наявності чітких правил та розпоряджень для управління відносинами зі ЗМІ та питаннями безпеки, підкреслюючи необхідність ретельного планування заходів задля досягнення найкращих результатів. Окремо рекомендується підготовка спеціальних медіа-пакетів для полегшення роботи журналістів та зниження навантаження на працівників поліції.

Європол стимулює поліцію проявляти активну позицію у взаємодії зі ЗМІ, оскільки медіа відіграють ключову роль в інформуванні суспільства про діяльність правоохоронних органів. Успішне виконання завдань поліції значною мірою залежить від довіри громадськості та підтримки інших гілок влади, оскільки без них законність рішень може ставитися під сумнів, а ресурси для ефективної роботи втрачатися. Відтак, ефективна комунікація через традиційні й нові ЗМІ дозволяє підвищити соціальну цінність поліції та її загальну ефективність.

Поліція не може припускати, що всі журналісти, які висвітлюють її діяльність, достатньо обізнані з особливостями поліцейської роботи. Епоха спеціалізованих кореспондентів, які мають глибокі юридичні знання, поступово минає. Сьогодні багато молодих журналістів і блогерів мають обмежене розуміння правоохоронної системи. Швидкість поширення інформації у соцмережах спонукає їх до публікацій без ґрунтовної перевірки, що може призвести до поширення неправдивої інформації та формування хибних уявлень про поліцію [46, с. 7].

Вкрай важливо підтримувати професійні стосунки зі ЗМІ та, по можливості, дотримуватися політики прозорості й відкритості у взаємодії з журналістами. Багато оглядачів, які висвітлюють діяльність правоохоронних органів, не володіють глибокими знаннями про правоохоронну систему або взагалі не мають відповідної підготовки. Тому представники поліції, які працюють зі ЗМІ, повинні бути експертами у своїй сфері та готовими відповідати на складні й прості запитання щодо роботи правоохоронної системи. В рамках регулятивного напрямку правового впливу діяльність поліції базується на презумпції правомірної свідомості та поведінки суб'єктів, що спрямовані на стабільність правопорядку і його позитивні корекції [47, с. 41].

Враховуючи велику кількість доступних ЗМІ для комунікації, працівники поліції, які виступають від її імені, повинні розуміти сильні і слабкі сторони

кожного з медіа та вміти вибрати найбільш ефективні платформи для охоплення цільових аудиторій.

Інституційною проблемою взаємодії поліції зі ЗМІ є те, що комунікація здебільшого покладається на начальника підрозділу зв'язків з громадськістю або співробітників цього підрозділу, а в територіальних органах відповідальна особа не завжди має статус співробітника спеціалізованого підрозділу [48].

Дослідники також вказують на необхідність створення ієрархічної системи підрозділів зв'язків з громадськістю, які мають бути самостійними, укомплектованими професійними співробітниками, а також введення штатних працівників у міжрегіональних підрозділах поліції, звільнених від інших обов'язків і підпорядкованих безпосередньо начальнику поліції щодо зв'язків із засобами масової інформації. Подібні пропозиції вже були висунуті у 2017 році в розділі «Діяльність органів поліції у інформаційній сфері» підручника «Адміністративна діяльність поліції» [49].

Однією з важливих форм масової комунікації в Інтернеті для поліції є соціальні мережі. Вони стають дедалі ефективнішим та незамінним інструментом у сфері взаємодії з громадськістю. Це зумовлює необхідність активної присутності органів Національної поліції України у соціальних мережах. Застосування таких платформ сприяє підвищенню відкритості та прозорості діяльності поліції, зміцненню позитивного іміджу правоохоронних органів, а також забезпечує налагодження ефективного зворотного зв'язку з населенням.

У сучасних умовах традиційні засоби комунікації, які раніше активно використовувалися правоохоронними органами, поступово втрачають свою провідну роль. Їхнє місце дедалі активніше займають інтернет-комунікації, які дозволяють поліції вибудовувати безпосередній і швидкий контакт з громадянами через цифрові платформи, насамперед соціальні мережі [2, с. 49–50].

Використання офіційних сторінок у соціальних мережах дає поліції можливість оперативно поширювати важливу інформацію, швидко реагувати на запити громадян і встановлювати ефективний двосторонній зв'язок із суспільством. Завдяки новітнім цифровим технологіям правоохоронні органи можуть швидко інформувати населення про події, новини чи заплановані дії, застосовуючи сучасні канали зв'язку, зокрема Facebook, Instagram, Telegram тощо [51, с. 126].

Як зазначає В. Руднєва, саме соціальні мережі забезпечують високий рівень залученості громадян у процеси взаємодії з органами влади, включаючи поліцію [52, с. 72]. Це дає можливість створювати позитивний імідж поліції, підвищувати довіру до її діяльності та залучати населення до вирішення питань громадської безпеки.

Розвиток соціальних мереж трансформував загальне розуміння інформаційного простору, що вимагає перегляду підходів до комунікації з громадськістю. У цьому контексті діяльність поліції в інформаційній сфері повинна бути не лише прозорою, але й гнучкою щодо нових цифрових реалій.

Слід відзначити, що кількість користувачів соціальних мереж в Україні постійно зростає, у тому числі серед старших вікових груп. Соцмережі, які колись слугували переважно для особистого спілкування, тепер активно застосовуються у публічному управлінні, зокрема й поліцією, як потужний інструмент інформування та взаємодії [53, с. 5–6].

Завдяки цьому каналу Національна поліція України може ефективно доносити до громадян свою позицію, пояснювати прийняті рішення, відповідати на критику та налагоджувати плідний діалог задля досягнення суспільно важливих цілей. Активна присутність поліції у соцмережах також сприяє швидкому реагуванню на дезінформацію та підтримці стабільності в кризових ситуаціях.

У сучасних умовах соціальні мережі виступають важливим інструментом комунікації між поліцією та громадянами. Серед їхніх ключових переваг варто виокремити такі:

1. Охоплення широкої аудиторії – можливість звертатися не лише до цільових груп населення, а й залучати нових користувачів.
2. Налагодження зворотного зв'язку – соцмережі забезпечують двосторонню комунікацію з громадянами.
3. Аналітичні можливості – завдяки спеціальним сервісам поліція може аналізувати поведінку аудиторії, враховуючи соціальні, вікові, територіальні та інші фактори.
4. Оперативний контроль – можна швидко редагувати та контролювати зміст і час публікацій.
5. Інформаційно-роз'яснювальна платформа – соціальні мережі використовуються для пояснення законодавства, дій поліції та профілактики правопорушень.
6. Інтеграція з офіційним вебсайтом – можливість синхронізувати вебресурси поліції з акаунтами у соцмережах [54, с. 35].

Як зазначають Х. Передало і Г. Козар, привабливість соціальних мереж зумовлена їхнім впливом на сучасне інформаційне суспільство. Зокрема, соцмережі:

1. Формують соціальні зв'язки, що впливають на інформаційні потоки в суспільстві;
2. Сприяють комунікації між окремими групами населення;
3. Пришвидшують передачу інформації;
4. Дозволяють отримувати зворотний зв'язок та швидко реагувати на звернення громадян;
5. Забезпечують прозорість владних процесів;

6. Представляють інтереси різних соціальних верств, не лише індивідуальних осіб [55, с. 251].

На думку Л. Литвинової та Н. Збираник, необхідність активної комунікації органів влади (зокрема й поліції) у соціальних мережах пояснюється такими чинниками:

1. Можливість моніторингу суспільної реакції – поліція може відстежувати громадську думку щодо своїх дій чи рішень.

2. Збір громадських ініціатив – через соцмережі легко отримати пропозиції та ідеї від громадян.

3. Підвищення відкритості – присутність у соцмережах сприяє розвитку публічності та довіри до правоохоронної системи.

4. Швидке поширення інформації – завдяки «ефекту репостів» потрібна інформація розповсюджується дуже швидко та масштабно [56].

Соціальні мережі дають поліції доступ до ряду важливих інструментів, зокрема:

1. Необмежений доступ громадян до офіційної та актуальної інформації про діяльність правоохоронців;

2. Можливість поширення достовірної інформації (новини, попередження, оголошення);

3. Участь громадян у процесах ухвалення рішень через цифрові платформи;

4. Співпраця з іншими установами або громадськістю задля досягнення спільних безпекових цілей;

5. Аналіз суспільних настроїв на основі даних з соцмереж;

6. Виявлення та оцінювання потенційних загроз, поширення дезінформації або суспільного невдоволення [57].

У сучасному світі органи поліції активно використовують соціальні мережі як інструмент для комунікації з населенням. Найбільш популярними серед

правоохоронців залишаються такі платформи, як Facebook, YouTube, Twitter та Instagram. В українському контексті найбільше задіяні Facebook і YouTube, які поліція активно використовує для інформування громадськості, публікації звітів, відеоматеріалів та новин.

У той час як Twitter є менш популярним в Україні через обмежене охоплення серед користувачів, його потенціал для швидкого поширення коротких, змістовних повідомлень не варто недооцінювати. Twitter особливо ефективний для термінових оголошень – наприклад, повідомлень про розшук злочинців, надзвичайні ситуації чи оперативні зміни в роботі підрозділів поліції. Він також є майданчиком для відкритої публічної дискусії, де поліція може спостерігати за реакцією громадськості, водночас протидіючи фейковим новинам і дезінформації.

Серед найефективніших платформ для комунікаційної стратегії поліції в Україні безперечно вирізняється Facebook. Ця мережа дозволяє публікувати розгорнуті дописи з фото й відео, що є ідеальним форматом для донесення важливої інформації, аналітики чи порад з безпеки. Крім того, Facebook забезпечує пряму взаємодію поліції з громадянами через коментарі, репости, приватні повідомлення. Такий формат сприяє створенню відкритого та довірливого діалогу, уникаючи надмірної офіційності.

Ще однією популярною мережею, яка активно використовується поліцією, є Instagram. З огляду на зростання візуального сприйняття інформації, Instagram слугує ефективним засобом візуального супроводу новин, кампаній і просвітницької діяльності поліції. Публікація інфографіки, відео, фотографій з місць подій або звітів з роботи підрозділів дозволяє залучати аудиторію в зручному та зрозумілому форматі. Поліція також застосовує Instagram Stories для швидких повідомлень і опитувань [52, с. 74].

Таким чином, використання ЗМІ та соціальних мереж у комунікаційній діяльності поліції є важливим інструментом підвищення відкритості, прозорості та

ефективності правоохоронної системи. Завдяки медіа та цифровим платформам поліція може не лише оперативно інформувати громадськість про свою діяльність, а й вибудовувати двосторонній зв'язок із суспільством, сприяти формуванню довіри та партнерства з населенням. Соціальні мережі дозволяють поліції швидко реагувати на запити громадян, розвіювати фейки, надавати роз'яснення, а також залучати суспільство до профілактики правопорушень і безпекових ініціатив. У сучасних умовах цифровізації комунікація через ЗМІ та соцмережі стає не просто корисною, а необхідною складовою ефективної та демократичної поліцейської служби.

2.3. Професійна етика та культура поліцейського спілкування

Працівники Національної поліції України щоденно перебувають у центрі суспільного життя, постійно перебуваючи у процесі взаємодії з різними верствами населення. Вони не відокремлені від громади, а є її невід'ємною частиною. Саме від моральних засад, загальної культури та етичних норм поліцейських значною мірою залежить рівень стабільності суспільних відносин і довіра громадян до державних інституцій.

У зв'язку з цим надзвичайно важливою є проблема морального виховання працівників поліції, формування їх професійної етики, культури спілкування та комунікативної майстерності. Ці аспекти мають не лише теоретичне, а й практичне значення, оскільки визначають якість щоденного професійного контакту з громадянами. Саме тому питання професійного спілкування поліцейських потребує всебічного вивчення та постійної уваги.

Кожен поліцейський має прагнути до особистісного й професійного зростання, удосконалювати свою правову та комунікативну культуру, підвищувати загальний рівень обізнаності й моральності. Власним прикладом

працівник поліції має демонструвати високі стандарти поведінки, що відповідають цінностям служіння суспільству [58, с. 87].

З метою підвищення рівня загальної та комунікативної культури поліцейських доцільно реалізовувати низку конкретних заходів:

- налагоджувати активну взаємодію зі ЗМІ для об'єктивного висвітлення діяльності поліції, підвищення довіри до неї;
- системно формувати та підтримувати позитивний імідж органів поліції як у зовнішньому, так і внутрішньому середовищі, зокрема завдяки підвищенню професійної компетентності особового складу;
- забезпечувати відкритість поліції через безпосереднє спілкування керівництва та кращих офіцерів із громадянами на місцях, що сприяє зміцненню партнерських стосунків;
- проводити профілактичну, виховну й інформаційно-просвітницьку роботу серед населення для запобігання правопорушенням та формування почуття відповідальності громадян за правопорядок;
- залучати ініціативних громадян до співпраці з поліцією, мотивуючи їх до участі у спільному вирішенні правоохоронних завдань [58, с. 88].

Загалом, формування морально зрілої, відповідальної та комунікативно компетентної поліції є важливою умовою для забезпечення правопорядку та зміцнення довіри до правоохоронної системи в цілому.

Варто зазначити, що не існує єдиного усталеного визначення процесу спілкування. Його зазвичай розглядають як взаємодію між двома або більше особами, яка полягає в обміні інформацією – як пізнавального, так і емоційно-оцінного характеру. Форми комунікації можуть бути різними: безпосередніми або опосередкованими (через технічні засоби), очними або дистанційними, усними або письмовими, запланованими чи спонтанними. Також спілкування може здійснюватись за допомогою слів, жестів, символів тощо. Вибір форми взаємодії

залежить від конкретної ситуації – від спокійної до екстремальної, і може набувати як рівноправного, так і авторитарного чи примусового характеру [59, с. 225].

Поліція, як частина системи державного управління, має складну систему зв'язків із навколишнім соціальним середовищем. Ці зв'язки охоплюють правовий, процедурний, організаційний, економічний, виховний, моральний, психологічний і педагогічний аспекти. Із розвитком суспільства ці взаємозв'язки стають дедалі більш складними, що вимагає від поліції гнучкості, відповідальності та високого рівня професіоналізму.

Окрему роль у діяльності поліції відіграє її виховна функція, яка тісно пов'язана із загальною профілактикою правопорушень. Для результативної реалізації цієї функції поліцейські повинні володіти спеціальними знаннями, комунікативними навичками та здатністю до психологічного впливу. Їм необхідно переконувати громадян дотримуватись правових норм, уміти аналізувати ситуацію, оцінювати рівень відповідальності особи, а також розмежовувати дисциплінарні проступки, аморальну поведінку та кримінальні правопорушення.

Особливості служби в поліції часто вимагають від працівників не лише високої професійної підготовки, а й витримки, моральної стійкості та здатності діяти ефективно в умовах фізичного та психологічного навантаження. Це особливо актуально під час виконання оперативно-службових завдань, коли важливо зберігати контроль над емоціями та приймати зважені рішення у стресових обставинах [59, с. 225].

Поліцейські за родом своєї служби часто мають справу з людьми, які з різних причин залишилися поза впливом виховних інститутів – сім'ї, школи чи трудового колективу. Такі громадяни нерідко мають викривлену моральну орієнтацію та соціально небезпечні установки. Робота з ними вимагає не лише

професіоналізму, а й високого рівня людяності, здатності викликати довіру, мотивувати до змін, переконати в можливості бути корисним для суспільства.

Одним з ключових напрямів у протидії правопорушенням є індивідуальний підхід до осіб із проявами асоціальної поведінки. Щоб така робота була ефективною, працівникам поліції необхідно добре орієнтуватися в основах професійної етики. Володіння моральними принципами, що регулюють поведінку правоохоронця, є необхідною умовою якісного виконання завдань щодо профілактики правопорушень.

Комунікація поліцейського з громадянами має свої особливості, оскільки часто відбувається у стресових або конфліктних умовах. Від того, наскільки правильно буде побудоване це спілкування, залежить не тільки результат окремої ситуації, але й загальний стан громадського порядку, рівень довіри до поліції, обізнаність громадян про її діяльність. Це вимагає глибокого розуміння психології людей, уміння співчувати, бути тактовним і доброзичливим навіть у непростих обставинах [59, с. 226].

Сучасний поліцейський має бути прикладом високої культури поведінки, гуманного ставлення до людей і професійної вихованості. Його моральний облік – не менш важливий, ніж знання законодавства чи навички оперативної роботи. Працівник поліції повинен сприймати кожного не як потенційного правопорушника, а насамперед як людину з гідністю, з можливістю на позитивну взаємодію.

Ефективність роботи поліції значною мірою залежить не лише від професійної підготовки, а й від здатності працівників встановлювати контакт з різними категоріями населення. Чим вищу посаду обіймає працівник, тим більше значення має його комунікативна майстерність і орієнтація на взаєморозуміння з людьми. Це одна з найважливіших якостей сучасного керівника в системі правоохоронних органів [59, с. 226].

Для того щоб відповідати високим вимогам, які висуваються до працівників поліції, необхідно постійно розвивати як професійні навички, так і особистісні якості. Серед найбільш важливих рис можна виділити гуманність, інтелектуальність, обізнаність, впевненість у власних силах, чесність, відповідальність і здоровий глузд. Поєднання цих якостей дає змогу поліцейському опиратися не лише на свої офіційні повноваження, закріплені посадою, а й формувати авторитет, який неформально впливає на ставлення людей і нерідко є більш ефективним у спілкуванні з громадянами.

У ході виконання службових обов'язків працівники поліції нерідко стикаються з конфліктними ситуаціями. Хоча повністю уникнути таких ситуацій буває складно, все ж необхідно прагнути знизити їх кількість. Конфлікт у сфері людських відносин – це зіткнення протилежних інтересів, переконань або позицій, яке нерідко призводить до гострих суперечок і ускладнень у взаємодії. Саме тому вміння запобігати подібним ситуаціям є надзвичайно важливим для ефективної діяльності поліції.

Одним із ключових елементів професіоналізму є здатність вчасно розпізнати потенційне протиріччя й не допустити його ескалації. Якщо уникнути конфлікту не вдалося, поліцейський має вміти взяти його під контроль, спрямувати розвиток ситуації у конструктивне русло або мінімізувати негативні наслідки. У подібних обставинах важливо правильно обрати стиль поведінки – залежно від характеру конфлікту, інтересів сторін, а також власної ролі в ситуації. Це може бути активна чи пасивна стратегія, індивідуальна чи колективна взаємодія.

Загалом, вміння ефективно взаємодіяти з людьми, зберігати витримку, тактовність і об'єктивність у складних ситуаціях – один із ключових факторів успіху працівника поліції. Саме ці якості визначають рівень довіри населення до правоохоронної системи та ефективність її функціонування в суспільстві [59, с. 227].

Професійне спілкування поліцейського має низку специфічних характеристик. Насамперед, воно відбувається в рамках законодавства та правових взаємин. Таке спілкування часто супроводжується елементами конфліктності, напруги або навіть протистояння. Його результативність визначається досягненням конкретних цілей, таких як встановлення фактів, отримання показань або зміна поведінки співрозмовника під час опитування чи допиту. Важливою також є взаємодія з представниками кримінального середовища, яка вимагає особливої обережності та професіоналізму.

Ефективна комунікація між поліцією та громадянами є ключовою умовою виконання основних завдань Національної поліції України – запобігання правопорушенням, забезпечення громадського порядку, захисту прав і свобод громадян. Оскільки поліцейські щодня контактують із населенням, важливу роль відіграє культура спілкування в службовій діяльності. До основних принципів комунікації поліцейського належать:

1. Етичність – дотримання високих моральних стандартів, повага до конфіденційності, справедливе ставлення до всіх громадян.
2. Професіоналізм – виконання службових обов'язків у межах закону з повагою до прав людини.
3. Ввічливість – коректне та шанобливе ставлення до кожної особи, незалежно від її соціального становища, раси, віку, статі чи віросповідання.
4. Оперативність – здатність швидко та ефективно реагувати на будь-які непередбачувані або критичні ситуації.
5. Активне слухання – вміння уважно вислуховувати людей, розуміти їхні скарги й потреби, надавати релевантну допомогу.
6. Постійне навчання – необхідність регулярного вдосконалення навичок комунікації та підвищення кваліфікації.

7. Емпатія – здатність співпереживати, розуміти емоційний стан співрозмовника, що сприяє налагодженню довірчих стосунків [60, с. 104].

У процесі професійної діяльності працівники поліції можуть зіштовхуватись із низкою психологічних бар'єрів, які заважають ефективному налагодженню емоційного контакту з громадянами. На думку дослідників, такими перешкодами можуть бути стереотипне мислення, вплив думок інших людей, внутрішній психологічний стан самого поліцейського, упереджене ставлення до ситуації, спрощене сприйняття реальності або ж неадекватна її оцінка. Усвідомлення існування цих факторів і цілеспрямована робота над власною психологічною культурою сприяють подоланню вказаних труднощів.

Загалом, дотримання принципів етичної та професійної взаємодії під час спілкування з населенням підвищує рівень довіри до поліції та зміцнює безпеку й стабільність у суспільстві. Один із ключових компонентів професійної підготовки працівника поліції – це здатність встановлювати ефективний психологічний контакт із громадянами у процесі виконання службових завдань. Такий контакт не є спонтанним – він формується як результат свідомо спрямованої дії, яка створює відповідні умови для комунікації, сприяє її розвитку й досягненню поставлених цілей.

Психологічний контакт у правоохоронній діяльності має суттєві відмінності від міжособистісного спілкування у повсякденному житті. Головною особливістю є те, що ефективне налагодження контакту може забезпечити не лише отримання важливої інформації, а й вплинути на зміну поведінки громадянина – від ворожості чи протидії до сприяння та активної співпраці. Успішна комунікація також значно спрощує подальшу взаємодію [60, с. 104].

Професійна етика та культура спілкування поліцейських виходять за межі особистої взаємодії «людина-людина» і набувають інституційного характеру. Вони визначають, як Національна поліція як орган публічного управління

комунікує з населенням, іншими державними структурами та медіа. Дотримання етичних норм у цій діяльності є ключовим для формування суспільної довіри та легітимності, ці принципи особливо важливі в публічних та масових комунікаціях, вони є наступними.

Вебпортали та соціальні мережі. Публікації мають бути об'єктивними, достовірними та неупередженими. Важливо уникати емоційних висловлювань, великих літер (що сприймається як крик) та слів-паразитів. Офіційні акаунти повинні вестися професійно, відповідати на запити громадян і не використовуватись для особистого листування.

Пресрелізи та брифінги. Під час публічних виступів через прес-службу поліція має бути максимально відкритою. Спікери повинні надавати повну та вичерпну інформацію, відповідати на запитання коректно та без іронії. Навіть якщо інформація є негативною або сенситивною, її подання має бути зваженим, без оціночних суджень, щоби не викликати паніку чи агресію.

Профілактичні кампанії. У рамках кампаній, наприклад, щодо безпеки на дорозі чи протидії домашньому насильству, комунікація має бути не тільки інформативною, а й етичною. Поліція повинна уникати упереджень, шанобливо ставитися до всіх категорій громадян і не використовувати мову, яка може стигматизувати постраждалих чи правопорушників.

Комунікація з іншими органами. Взаємодія між підрозділами поліції та з іншими державними інституціями (через електронні платформи, корпоративні розсилки) також вимагає дотримання етичних норм. Це забезпечує ефективність, конфіденційність та запобігає несанкціонованому поширенню службової інформації [61, с. 54–62].

У всіх цих випадках етика поліцейської комунікації ґрунтується на принципах «community policing», де поліція сприймається не як відокремлений орган, а як невіддільна частина суспільства, що працює в партнерстві з громадою

[34, с. 185]. Це означає, що всі форми публічної комунікації повинні бути спрямовані на створення довіри, а не лише на виконання контрольних функцій. Кожен брифінг, кожна публікація чи профілактична кампанія є інструментом, що впливає на суспільну думку та формує загальне ставлення до правоохоронної системи.

Підсумовуючи, варто зазначити, що професійна етика та культура спілкування є фундаментом у діяльності кожного працівника поліції, адже саме вони визначають рівень довіри громадян до правоохоронної системи. Етичні норми, повага до прав і свобод людини, вміння встановлювати психологічний контакт, уникати конфліктів та діяти в рамках закону – усе це формує позитивний імідж поліції та сприяє зміцненню партнерських відносин із суспільством. Висока культура спілкування поліцейського не лише підвищує ефективність службових дій, а й є важливим чинником у запобіганні правопорушенням і зміцненні громадського порядку.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ

ТА ПРОБЛЕМ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ

3.1. Практика комунікацій у реальній діяльності Національної поліції

Практика комунікацій у реальній діяльності Національної поліції охоплює систему взаємодії поліції як державного інституційного органу з громадськістю, засобами масової інформації та територіальними громадами. Центральну роль у цьому процесі відіграють Департамент комунікацій НПУ та його регіональні підрозділи, які забезпечують інформування населення, формування відкритості та прозорості діяльності поліції, розвиток партнерства з суспільством і впровадження сучасних методів публічних комунікацій. Саме ефективна комунікативна політика визначає рівень довіри громадян до поліції та якість її взаємодії з різними соціальними групами.

Поліція виконує функцію суб'єкта комунікаційного управління через спеціально створені інституційні структури. На рівні МВС України цю роль забезпечує Департамент комунікації, у Національній поліції – однойменний департамент, а на місцевому рівні – відділи комунікації територіальних органів поліції. Сьогодні фахівці, які відповідають за роботу зі ЗМІ та публічне інформування (як поліцейські, так і державні службовці), присутні у кожному підрозділі центрального апарату МВС і НПУ, а також у міжрегіональних та територіальних управліннях поліції [62, с. 413].

Діяльність Департаменту комунікації Національної поліції спрямована на зміцнення довіри населення до поліції, формування її позитивного іміджу та підвищення престижності поліцейської професії. У його структурі працює робоча

група, що здійснює моніторинг взаємодії поліції з організаціями громадянського суспільства та оцінює ефективність цієї співпраці.

Практичний досвід показує, що належним чином організовані комунікаційні заходи суттєво підсилюють суспільний інтерес до діяльності поліції та забезпечують позитивну інформаційну присутність у соціальних мережах та онлайн-просторі. Сучасне МВС має діяти як проактивна структура, здатна швидко реагувати на зміни інформаційного середовища та системно взаємодіяти з громадським сектором. Одним із ключових завдань Департаменту комунікації є оперативне реагування на резонансні інформаційні події, а також координація усіх підрозділів Національної поліції щодо інформаційного супроводу їхньої діяльності в медіапросторі та в публічній сфері [62, с. 413].

До завдань Департаменту також належить організація й реалізація комплексу заходів, спрямованих на вдосконалення взаємодії поліції з медіа та громадськими організаціями, а також створення умов для широкої та ефективної участі громадянського суспільства у формуванні та реалізації державної політики у сфері внутрішніх справ.

Водночас, незважаючи на те, що основна функція комунікації інституційно закріплена за спеціальними структурними підрозділами, фактичними носіями правоохоронної комунікації є всі працівники поліції, які щоденно взаємодіють із населенням. Публічні виступи посадових осіб, поведінка керівників і поліцейських, їхня манера спілкування, тон та зовнішній вигляд формують громадське сприйняття діяльності поліції та нерідко стають предметом суспільного обговорення. Як зазначає дослідник, це може створювати передумови для хибного уявлення про реалізацію правових норм і, відповідно, впливати на якість правового регулювання [63, с. 54].

Важливо зазначити, що сучасна комунікаційна діяльність поліції не обмежується лише роботою спеціалізованих департаментів та підрозділів. У

структурі Національної поліції поступово впроваджуються нові моделі взаємодії з громадянами, орієнтовані на превенцію конфліктів, розвиток довіри та забезпечення публічного порядку ненасильницькими методами. Одним із найбільш показових напрямів такої трансформації стало формування інституту комунікативної поліції, що демонструє зміну підходів від силового реагування до діалогу, партнерства та медіації в публічному просторі.

Підрозділи поліції комунікації, відомі також як поліція діалогу, функціонують в Україні з осені 2017 року як окрема форма превентивної діяльності. Основна їхня місія полягає у врегулюванні потенційно конфліктних чи напружених ситуацій шляхом переконання та комунікативного впливу, а не силового втручання. Представники цих підрозділів залучаються передусім до забезпечення громадського порядку під час масових заходів, де їхня присутність спрямована на зниження рівня агресії, інформування учасників та попередження ескалації. Нижче подано докладнішу характеристику їхньої практичної діяльності та особливостей роботи [64, с. 70].

В. Шевченко зазначає, що поліцейські, які працюють у підрозділах комунікації, зосереджуються на попередженні конфліктних ситуацій, роз'ясненні дій правоохоронців та стримуванні агресивної поведінки громадян за допомогою комунікативних, а не силових методів. Такий підхід офіційно підкреслюється у повідомленнях Національної поліції [65].

Основним завданням цих підрозділів визначено встановлення ефективного діалогу з організаторами та учасниками масових заходів – протестних акцій, футбольних матчів, маршів, релігійних подій та інших форм публічних зібрань. Комунікація спрямовується на попередження ескалації напруження та забезпечення безпечного перебігу подій.

Робота над створенням підрозділів такого типу була розпочата навесні 2016 року. У процесі формування концепції діяльності було враховано досвід

комунікаційної поліції Чеської Республіки та рекомендації Консультативної місії Європейського Союзу з реформування сектору цивільної безпеки в Україні, яка функціонує в державі з 2014 року [65].

Діяльність підрозділів поліцейської комунікації спрямовується на встановлення взаємодії та підвищення рівня довіри між правоохоронцями та громадянами. Одним із ключових елементів роботи є роз'яснення чинного законодавства, зокрема дозволених і заборонених дій під час масових заходів, а також можливих юридичних наслідків у разі порушення правил. Така комунікація забезпечує інформування громадян про їхні права, обов'язки та відповідальність.

У Національній поліції підкреслюється, що робота з організаторами та учасниками акцій включає проведення перемовин, зменшення емоційного напруження, застосування навичок активного слухання і, за потреби, психологічної підтримки. Усі ці компоненти становлять основу діяльності антиконфліктних груп.

За наявною інформацією, близько 600 працівників поліції пройшли спеціальну підготовку та тренінги і залучаються до роботи в підрозділах поліцейської комунікації. Такі групи діють на позаштатній основі в усіх регіонах України. Як окремі структурні підрозділи вони функціонують у Києві та великих містах – Львові, Одесі, Харкові, а також у Черкаській та Дніпропетровській областях.

Добір працівників до цих підрозділів здійснюється серед осіб, які успішно пройшли спеціалізоване навчання. Підготовка проводилася за підтримки Консультативної місії ЄС за участю чеських фахівців, включаючи психологічні тренінги та курси базових знань з психології. Також чеськими інструкторами було організовано навчання для тренерів, що дало можливість українським поліцейським отримати сертифікацію Європейського Союзу та Чеської Республіки [65].

Поліцейські комунікації виконують свої завдання у цивільному одязі з використанням спеціальних розпізнавальних жилетів. Такий формат екіпірування застосовується для мінімізації можливих негативних реакцій, оскільки традиційна поліцейська форма може провокувати недовіру чи агресію з боку окремих громадян.

У ситуаціях, коли комунікативні методи втрачають ефективність, працівники поліції комунікації припиняють свою участь у заході та залишають місце події. Підкреслюється, що у випадках порушення закону відповідальність має наставати згідно з чинним законодавством, тоді як представники поліції діалогу не застосовують силових або примусових заходів, оскільки такі функції покладені на інші підрозділи.

Зазначається, що з вересня працівники поліції діалогу були залучені до понад 600 масових заходів. За результатами роботи наголошується, що переважна більшість таких подій – близько 99% – відбувається мирно, хоча окремі винятки все ж трапляються [65].

Створення підрозділів комунікації не потребувало додаткового фінансування з державного бюджету. Навчання та забезпечення необхідним спорядженням були організовані за підтримки донорів, зокрема Консультативної місії Європейського Союзу. При цьому функціонування структур комунікації в Києві та інших містах здійснюється на базі вже існуючих кадрових ресурсів: працівники, які щоденно відповідають за підтримання правопорядку, були виокремлені в окрему організаційну структуру без виділення додаткових асигнувань. Оплата праці таких поліцейських залишається на рівні звичайних посад відповідно до вислуги, звання та займаної позиції.

Поліція діалогу розглядається як елемент європейської практики забезпечення громадської безпеки. У країнах ЄС, зокрема в Чехії, становлення таких підрозділів тривало близько десяти років. Разом із тим експерти звертають

увагу на певні труднощі, характерні для українського контексту: підрозділи комунікації нерідко сприймаються як зовнішня інновація, пов'язана з реформаторськими ініціативами або підтримкою міжнародних партнерів. Унаслідок цього можуть виникати ситуації, коли діяльність поліції діалогу не інтегрована в загальну систему координації дій поліції під час масових заходів, що обмежує їхню ефективність у кризових чи конфліктних умовах.

Водночас визнається, що цей напрям залишається новим для України, а процес удосконалення триває. Практика демонструє необхідність системного навчання та корекції організаційних підходів. Підкреслюється, що помилки аналізуються та враховуються у подальшій роботі, а постійні тренінги та додаткова підготовка спрямовані на підвищення ефективності діяльності поліції комунікації в майбутньому [65].

Також варто зазначити, що у сучасних умовах діяльність Національної поліції неможливо уявити без ефективної системи комунікації з різними соціальними групами, серед яких особливе місце займають ветерани та ветеранки. Повернення військовослужбовців до мирного життя – це складний і багатогранний процес, що включає адаптацію до побутових умов, відновлення соціальних зв'язків та переосмислення власної ролі в суспільстві. Ветерани повертаються до громад із новим досвідом, який часто включає як ресурсність, так і травматичні наслідки. У цьому перехідному періоді вони можуть вступати у взаємодію з Національною поліцією в різних ролях: як працівники, як свідки або потерпілі, а інколи як порушники. Тому питання професійної, чутливої та ефективної комунікації стає ключовим елементом поліцейської практики [66].

Аналізуючи реальну діяльність поліції, важливо підкреслити, що взаємодія з ветеранами охоплює щонайменше три стратегічні напрями. Перший – це можливість працевлаштування в Національній поліції, адже ветерани мають компетенції, які можуть посилити кадровий потенціал сектору безпеки. Другий

напрям пов'язаний із роллю поліції у реагуванні на випадки суїцидальної поведінки серед ветеранів та ветеранок – одна з найчутливіших сфер, що потребує спеціальної підготовки, психологічної грамотності та емпатійної комунікації. Третій напрям – повсякденна робота поліції з людьми у кризових станах, де ветерани нерідко є особливо вразливою категорією. Працівники поліції часто стають першими, до кого звертаються громадяни в критичних ситуаціях, тому їхнє вміння правильно вибудувати контакт із ветераном є життєво важливим [66].

Також питання практики комунікацій у реальній діяльності Національної поліції логічно доповнюється сучасними прикладами впровадження нових підходів до взаємодії з громадянами. Одним із таких прикладів стала реалізація міжнародного проекту з кризових комунікацій, перші тренінги якого відбулися в Академії патрульної поліції. Цей досвід демонструє, як поліція адаптується до нових соціальних викликів, зумовлених наслідками війни та зростанням кількості людей із психічними розладами, включаючи ПТСР.

Початок проекту у січні 2025 року став результатом ґрунтовного вивчення американського досвіду, зокрема участі української делегації у міжнародній конференції Crisis Intervention Team. Саме там поліцейські переймали практики ненасильницької комунікації, методи кризового втручання та моделі поведінки, що дозволяють безпечно й професійно взаємодіяти з людьми у стані гострої психологічної напруги. Це свідчить про інституційну готовність Національної поліції інтегрувати міжнародні стандарти та підвищувати рівень гуманності у своїй роботі. Проект демонструє, що Національна поліція України не лише реагує на сучасні виклики, а й активно формує нові стандарти професійної діяльності, засновані на повазі до особистості, психологічній грамотності та відповідальній комунікації [67].

У рамках практичної діяльності Київської поліції діалогу особлива увага приділяється підвищенню професійної компетенції працівників у сфері

налагодження порозуміння з громадянами. Так, 23 лютого 2019 року у Будинку Інженерів Порозуміння відбувся авторський тренінг Карла Плеснера на тему «Впровадження технік з налагодження порозуміння у роботі діалогової поліції». У заході взяли участь представники Київської поліції діалогу та Полку патрульної служби поліції особливого призначення «Київ» ГУ НП у місті Києві. Метою тренінгу стало ознайомлення з методиками, що дозволяють ефективно взаємодіяти з громадянами у потенційно конфліктних ситуаціях [68].

Учасники тренінгу отримали можливість не лише ознайомитися з теоретичними аспектами роботи діалогової поліції, а й опанувати практичні навички, які одразу застосовуються у щоденній діяльності. Начальник відділу превентивної комунікації Київської поліції Вікторія Анатоліївна Азарова підкреслила, що такі навчальні заходи є цінним джерелом знань і досвіду для працівників поліції діалогу, оскільки дозволяють поєднувати теорію з конкретними практичними кейсами та отримувати зворотний зв'язок від досвідчених фахівців.

Карл Плеснер, сертифікований тренер з Ненасильницького спілкування (ННС) та спеціаліст із кризових переговорів, акцентував на тому, що застосування технік ННС дозволяє працівникам поліції діалогу ефективно взаємодіяти з мітингувальниками та іншими учасниками масових заходів. Працівники опановують навички перетворення конфліктної мови суджень і ворожнечі на мову спостережень, почуттів і потреб, що допомагає підтримувати професійний баланс і налагоджувати контакт навіть із людьми в стані емоційного збудження [68].

Практичне застосування таких технік сприяє розвитку уміння бачити в опоненті не «ворога», а людину, яка відстоює свої потреби, іноді використовуючи неконструктивні стратегії. Досвід показує, що Ненасильницьке спілкування допомагає будувати «мости порозуміння» між учасниками конфліктів, які раніше не мали можливості ефективно взаємодіяти. Це особливо важливо для роботи у

складних ситуаціях, де високий рівень емоційної напруги може призвести до ескалації конфлікту.

Поліція діалогу Києва, як і інші регіональні підрозділи, була створена з метою апробації європейських стандартів взаємодії під час масових заходів, виникнення надзвичайних подій та ситуацій, що впливають на громадський порядок. Організаційна структура передбачає постійне використання отриманих знань і навичок для забезпечення прав і свобод громадян та підтримання публічної безпеки у публічних місцях [68].

Протягом вересня–жовтня 2021 року поліцейські діалогу з різних регіонів України брали участь у навчанні на платформі Школи Інженерів Порозуміння в рамках проєкту «Діалог задля вирішення конфліктів». Під час занять вони опановували техніки Інженерії Порозуміння та Ненасильницького спілкування (ННС), що спрямовані на налагодження ефективної комунікації з організаторами та учасниками масових заходів. Метою цього навчання було підвищення здатності працівників поліції діалогу забезпечувати безпечне волевиявлення громадян та мінімізувати конфліктні ситуації [69].

У лютому 2022 року навчання продовжилося новими тренінгами, що проходили з 7 по 10 лютого. До участі залучалася нова група поліцейських діалогу з різних регіонів країни. Працівники отримали можливість удосконалити вже набутий досвід, відпрацювати практичні навички застосування ННС у ситуаціях масового скупчення людей та відпрацювати техніки переговорної діяльності під час потенційно конфліктних подій.

Заняття проводив Карл Плеснер, міжнародний тренер із Данії-України, сертифікований спеціаліст з Ненасильницького спілкування, кризових переговорів та фасилітатор деескалаційних процесів. Він поділився з поліцейськими діалоговими методиками, які дозволяють перекладати конфліктну мову ворожнечі на мову потреб і почуттів, розвивати навички активного слухання та емпатійного

сприйняття, а також ефективно фасилітувати діалог у складних соціальних ситуаціях.

Практична частина тренінгу передбачала виконання ситуативних вправ та симуляцій, що імітують реальні масові заходи. Завдяки цьому учасники могли відпрацьовувати техніки ННС у безпечному навчальному середовищі, одночасно отримуючи зворотний зв'язок від тренера. Особливістю тренінгу було моделювання навчального процесу відповідно до інтересів і запитів учасників, що створювало атмосферу довіри, поваги та добровільної участі.

Серед навичок, отриманих під час тренінгу, варто виділити активне слухання, роботу з картками почуттів і потреб, переговорні техніки та методи деескалації соціальної напруги. Ці інструменти допомагають поліцейським діалогу не лише в професійній діяльності під час масових заходів, а й у повсякденному спілкуванні, сприяючи формуванню безпечного середовища для громадян та реалізації ними своїх прав на самовираження.

Учасники тренінгу високо оцінили партнерський формат навчання, можливість активно долучатися до процесу, ставити запитання, обговорювати приклади та відпрацьовувати практичні вправи у зручному навчальному просторі. Карл Плеснер підкреслив, що отримані знання та навички Інженерії Порозуміння стануть надійним ресурсом для роботи поліції діалогу, сприятимуть професійному зростанню працівників та розвитку практик миробудування в Україні [69].

Загалом, практика комунікацій у діяльності Національної поліції демонструє системний і багаторівневий підхід до взаємодії з громадськістю, засобами масової інформації та різними соціальними групами. Ефективна робота Департаменту комунікації та підрозділів поліції діалогу, поєднана з навчанням за методиками Інженерії Порозуміння та Ненасильницького спілкування, дозволяє не лише підвищувати рівень довіри населення до правоохоронців, а й попереджати конфлікти, формувати позитивний імідж поліції та забезпечувати безпечне

проведення масових заходів. Практичні тренінги, адаптація європейських моделей та розвиток превентивної комунікації підтверджують, що сучасна поліція здатна ефективно інтегрувати професійні знання, психологічну грамотність і практичні навички в повсякденну роботу, забезпечуючи сталу взаємодію з громадянами та підтримку громадського порядку на принципах діалогу, партнерства та поваги до прав і свобод людини.

3.2. Проблеми у сфері комунікації

Важливим засобом підвищення ефективності діяльності поліції є систематичний моніторинг громадської думки. Якісний аналіз оцінки роботи органів Національної поліції дозволяє своєчасно виявляти проблемні аспекти та впроваджувати необхідні організаційні заходи [70, с. 41].

Довіра населення до поліції та оцінка її роботи, навіть в умовах воєнного стану, демонструють позитивну динаміку. За даними лютого-березня 2025 року, рівень довіри до Національної поліції становить 47% [71]. Незважаючи на активну роботу поліції з формування позитивного іміджу серед громадян, цього недостатньо для забезпечення ефективного діалогу та партнерства.

Серед основних проблем у сфері публічних комунікацій слід відзначити відсутність ефективного механізму взаємодії поліції з представниками зацікавлених сторін. Інформація як ключовий елемент комунікації стала невід'ємною частиною повсякденного життя та роботи правоохоронців. Вибір каналів комунікації залежить від численних об'єктивних і суб'єктивних факторів. Проте традиційні медіа, такі як радіо, телебачення та преса, досі залишаються популярними засобами зв'язку між населенням і поліцією. На другому та третьому місцях за популярністю знаходяться соціальні мережі та офіційні

І н т е р н е т - с а й т и
[72, с. 144].

У сучасному інформаційному просторі з'явився новий канал соціальної комунікації, який базується на інформаційно-комунікаційних технологіях. Інтернет відкриває майже необмежені можливості для зворотного зв'язку та діалогу між аудиторією та комунікатором. Особлива увага приділяється Інтернет-простору та блогосфері, оскільки ці платформи мають великий потенціал для взаємодії з контактними аудиторіями. Блог як інструмент комунікації відрізняється від особистого щоденника своєю публічністю, яку автор свідомо допускає [72, с. 144]. Проте правоохоронні органи розпочали активне використання соціальних медіа дещо з запізненням.

Професіонали різних напрямів поліції, включаючи науковців, представників професорсько-викладацького складу, працівників із великим практичним досвідом та фахівців у сфері PR, не протиставляють свої професійні знання думці окремих громадян. Хоча ці громадяни не завжди володіють компетенцією в питаннях діяльності поліції, вони активно висловлюють і формують власну позицію, що потребує уваги з боку правоохоронних органів [73, с. 67].

На думку В. Боднара, у воєнних умовах концепція «Community Policing» набуває особливого значення. Залучення громади до спільної роботи з правоохоронними органами під час воєнного стану критично важливе для забезпечення безпеки та підтримки правопорядку [73, с. 67]. Хоч медіа лідирують у висвітленні діяльності поліції, довіра до правоохоронної системи безпосередньо залежить від здатності інформувати активну й зацікавлену частину населення через Інтернет, зокрема на офіційних сайтах та в соціальних мережах. Особлива роль відводиться оновленню контенту та підвищенню професіоналізму адміністраторів веб-ресурсів у Головному управлінні Національної поліції [24].

Оцінка сайтів територіальних органів поліції здійснюється за трьома групами критеріїв: актуальність офіційної інформації, своєчасність її подання для громадян та активність у мережевому просторі. Інформація для населення охоплює дані про вакантні посади, кваліфікаційні вимоги та контакти для довідок, графік і порядок прийому громадян, огляди звернень, відомості про дільничних офіцерів і структуру відділів поліції, а також спеціальні режими для роботи з інформацією для осіб з обмеженими можливостями [24].

Разом із позитивними тенденціями у наданні інформації зафіксовано окремі недоліки. На деяких сайтах територіальних управлінь відсутні адреси відділів, не зазначені імена керівників або неактуальні дані про дільничних офіцерів. Хоча сервіси функціонують ефективно, для підтримки їх високої працездатності необхідно регулярно оновлювати бази даних на рівні відділень поліції, що не завжди відбувається належним чином [74].

При пошуку інформації про конкретні відділи поліції через Інтернет у деяких регіонах користувачі стикаються з тим, що перші результати пошуку ведуть не на офіційні сайти поліції, а на сайти-агрегатори. Інформація на таких ресурсах часто є менш достовірною [74]. Для відповідності вимогам пошукових систем особам, відповідальним за сайти поліції, слід більш ретельно оновлювати матеріали довідкового характеру.

Однією з актуальних проблем залишається створення сайтів поліції для конкретних населених пунктів, як для самостійних, так і для тих, що афілійовані з порталом місцевих адміністрацій. Наявність таких сайтів спрощує громадянам доступ до інформації про роботу правоохоронних органів та дозволяє розміщувати заяви, пропозиції та коментарі щодо діяльності підрозділів.

Портали Національної поліції функціонують на єдиних платформах, таких як <https://mvs.gov.ua>, що забезпечує високий рівень інтеграції системи [75]. Оновлення новин і використання технічних засобів для наповнення інших розділів

сайту здійснюють працівники поліції в АР Крим, м. Києві, м. Севастополі та в регіонах.

Незважаючи на зусилля поліції щодо інформування громадян, подача інформації часто має формальний характер, що ускладнює її розуміння людьми без юридичної освіти. Це зумовлює необхідність додаткових роз'яснень працівниками поліції, які пояснюють норми права більш доступною мовою, щоб громадяни могли краще усвідомити суть [76].

Рівень організації взаємодії поліції з медіа-експертами оцінюється як середній, що свідчить про недостатню ефективність комунікацій із суспільством через медіа. Протягом останніх десяти років медіа, громадські об'єднання та правозахисні організації неодноразово висловлювали претензії щодо несвоєчасного або неповного надання інформації про діяльність служб і підрозділів поліції. Зокрема, йдеться про проблеми малого та середнього бізнесу через несвоєчасне інформування про нові правила ліцензування, відмову у видачі внутрішньовідомчих нормативних актів, затримки у наданні даних про тілесні ушкодження, моральну шкоду та утиски основоположних прав громадян.

Особливої уваги заслуговує робота МВС України щодо розвитку сервісів для громадян. На сайті МВС створено спеціальний розділ для надання адміністративних послуг, де інформація структурована за підрозділами, наявні посилання на сайти підрозділів або їх сторінки з вимогами до документів та порядком отримання послуг. Також передбачено гіперпосилання на офіційний Портал адміністративних послуг «Дія». Перелік адміністративних послуг МВС України налічує понад 30 видів [76].

Для зворотного зв'язку з громадянами застосовуються соціологічні опитування, які визначають рівень задоволеності якістю надання послуг. Передбачено два онлайн-інструменти контролю: сервіс Міністерства економіки

України та сервіс оцінки адміністративних послуг територіальних підрозділів МВС.

Громадян, які звертаються до поліції із заявами, пропозиціями чи скаргами, слід виділяти в окрему категорію стейкхолдерів, відмінну від одержувачів адміністративних послуг. Потреби цих громадян варто регулярно вивчати як на місцевому, так і на національному рівні, а отриману інформацію робити загальнодоступною [76].

Подібні проблеми стосуються й доступності інформації про територіальні відділи поліції, які є найближчими до населення підрозділами. Саме до них громадяни звертаються першочергово. Вони виступають ключовою ланкою системи, через яку поліція налагоджує зв'язки з населенням, органами влади та громадськістю. Від роботи цих підрозділів значною мірою залежить формування громадської думки про поліцію, визначення оперативно-службових пріоритетів та розвиток партнерських відносин із організаціями громадянського суспільства, що сприяє підвищенню особистої, громадської та державної безпеки.

На думку Н. Бортник і С. Єсімова, важливість суспільних відносин, що виникають у процесі взаємодії суспільства та держави під час здійснення публічної влади, зумовлює необхідність їх регулювання нормативно-правовими актами, які мають більшу юридичну силу, ніж підзаконні акти. У воєнний час спостерігається суттєва активізація громадян, зростання суспільної ініціативи та формування самостійних громадських структур, які акумулюють групові інтереси, представляють їх у публічному просторі та організовують захист і реалізацію цих інтересів [77, с. 69].

У Стратегії національної безпеки України розвиток співпраці органів державної безпеки та правоохоронних структур із громадянським суспільством визначено як пріоритетний напрям державної політики у сфері громадської безпеки [78].

Взаємодія з організаціями громадянського суспільства, які виступають стейкхолдерами, є важливим інструментом для поліції, оскільки вона сприяє формуванню позитивного сприйняття цілей та методів правоохоронної діяльності. Така співпраця може опосередковано або безпосередньо впливати на ефективність роботи поліції та її здатність підтримувати правопорядок.

Діяльність поліції активізується через побудову конструктивних відносин із населенням у кількох ключових напрямках: профілактика злочинності та правопорушень, забезпечення законності та правопорядку під час воєнного стану, контроль за дотриманням законності у прифронтових районах, сприяння безпеці дорожнього руху, виховання молоді та формування позитивного іміджу працівників поліції.

На сьогодні організовано ефективну взаємодію поліції з громадськими об'єднаннями правозахисного та правоохоронного спрямування, релігійними структурами, молодіжними рухами, громадськими фондами, органами територіального громадського самоврядування, а також національними та культурними об'єднаннями. Спостерігаються позитивні тенденції у розвитку такої співпраці, зокрема активна взаємодія та прагнення підтримувати постійний діалог із громадськими структурами. Правоохоронці дедалі більше усвідомлюють, що така взаємодія підвищує рівень довіри суспільства та зміцнює громадську безпеку.

В умовах воєнного стану пріоритетними формами комунікації стали регулярні зустрічі керівництва та рядових працівників поліції з представниками громадських організацій, а також проведення науково-практичних і методичних конференцій, навчальних семінарів, тематичних круглих столів, нарад та інших заходів, присвячених питанням співпраці поліції з громадськістю.

Відповідно до законодавства, поліція регулярно інформує громадян про свою діяльність через медіа, Інтернет, а також звітує перед представницькими органами місцевого самоврядування та безпосередньо перед населенням.

Водночас більшість працівників поліції зазначають, що існуюча система взаємодії з громадянами, громадськими об'єднаннями та медіа не завжди відповідає поставленим завданням. Це стимулює пошук нових форм соціальних комунікацій та їх наповнення актуальним змістом [79, с. 284].

На основі викладеного вище можна підсумувати ключові проблеми у сфері комунікації Національної поліції. Незважаючи на наявні позитивні тенденції та розвиток механізмів взаємодії з громадськістю, відзначаються численні складнощі, що потребують вирішення для підвищення ефективності комунікаційної діяльності.

Основні проблеми у сфері комунікації Національної поліції є наступними:

1. Інформація часто подається формально і складна для розуміння громадянами без юридичної освіти.
2. Недостатній рівень організації взаємодії з медіа-експертами та відсутність ефективної комунікації через традиційні медіа.
3. Несвоєчасне або неповне надання інформації про діяльність служб і підрозділів поліції.
4. Обмежений доступ громадян до актуальної інформації про дільничних офіцерів та територіальні відділи поліції.
5. Нерегулярне оновлення баз даних на сайтах територіальних підрозділів поліції.
6. Пошукові системи часто видають посилання на неофіційні сайти, що знижує достовірність інформації.
7. Недостатня інтеграція інтернет-ресурсів поліції та відсутність уніфікованих платформ для всіх регіонів.
8. Відсутність ефективного механізму зворотного зв'язку та врахування потреб громадян як окремої категорії стейкхолдерів.

9. Складнощі у застосуванні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для взаємодії з аудиторією.

10. Недостатня адаптація існуючих форм комунікації до умов воєнного стану та специфіки прифронтових регіонів.

Таким чином, проблеми у сфері комунікацій Національної поліції обумовлюють необхідність модернізації підходів до інформування та взаємодії з громадськістю, більш активного використання сучасних медіа та цифрових платформ, а також запровадження механізмів ефективного зворотного зв'язку. Усунення зазначених недоліків сприятиме підвищенню рівня довіри громадян, покращенню іміджу поліції та зміцненню громадської безпеки.

3.3. Напрями вдосконалення комунікативної політики поліції

У результаті проведеного дослідження варто виокремити ключові напрями вдосконалення комунікативної політики поліції, спрямовані на підвищення ефективності її діяльності, зміцнення довіри населення та забезпечення координації між підрозділами та іншими суб'єктами профілактики правопорушень. Такі напрями дозволять створити системну, прозору та сучасну модель комунікацій, яка відповідає сучасним соціально-політичним викликам та потребам громадян.

Напрями вдосконалення комунікативної політики поліції:

1. Впровадження сучасних інформаційних технологій для оперативного обміну даними та інформування громадськості.

2. Забезпечення прозорості внутрішніх процесів та відкритості прийняття рішень у поліції.

3. Розробка ефективної системи зворотного зв'язку з громадянами для врахування їх потреб і пропозицій.

4. Посилення міжвідомчої координації та інтеграції дій поліції з іншими органами влади й громадськими структурами.

5. Підготовка та підвищення кваліфікації персоналу з акцентом на комунікативні навички та врахування соціокультурних особливостей населення.

Варто розкрити детальніше сутність кожного з них.

1. Впровадження сучасних інформаційних технологій для оперативного обміну даними та інформування громадськості. Сучасна поліція не може ефективно виконувати свої функції без активного використання сучасних інформаційних технологій. Впровадження цифрових платформ, інтегрованих баз даних та систем електронного документообігу дозволяє не лише швидко обмінюватися інформацією між підрозділами, але й забезпечує оперативний доступ до актуальної інформації для керівництва та оперативних служб. Це сприяє підвищенню швидкості реагування на злочини, оперативному відстеженню криміногенної ситуації та зменшенню бюрократичних затримок у процесі прийняття рішень.

Крім внутрішнього обміну інформацією, сучасні технології мають стати ключовим інструментом комунікації з громадськістю. Соціальні мережі, мобільні додатки та офіційні веб-платформи дозволяють поліції швидко інформувати населення про актуальні загрози, превентивні заходи та результати своєї діяльності. Водночас це створює можливість отримувати зворотний зв'язок від громадян у режимі реального часу, що підвищує рівень довіри населення до поліції та зміцнює відчуття безпеки в суспільстві. Використання сучасних технологій також сприяє прозорості роботи поліції та підвищує ефективність профілактичної діяльності, адже інформація стає доступною для аналізу і прогнозування криміногенної ситуації.

2. Розвиток системи зворотного зв'язку з громадянами та механізмів участі населення у профілактичній діяльності. Наступним напрямком вдосконалення

комунікативної політики поліції є створення ефективної системи зворотного зв'язку з населенням. Така система дозволяє громадянам оперативно повідомляти про правопорушення, підозрілі ситуації або соціальні проблеми, що можуть стати підґрунтям для злочинної діяльності. Важливо, щоб громадяни мали змогу звертатися до поліції через різноманітні канали – телефонні гарячі лінії, електронні платформи, мобільні додатки та соціальні мережі, а також особисто у відділеннях. Ефективна система зворотного зв'язку забезпечує своєчасне реагування поліції на повідомлення громадян та підвищує відчуття безпеки у суспільстві, адже люди бачать реальні дії правоохоронних органів у відповідь на їхні звернення.

Крім отримання повідомлень від громадян, система зворотного зв'язку повинна включати механізми активної участі населення у профілактичній діяльності. Це можуть бути консультативні ради, громадські комітети або волонтерські програми, де представники населення співпрацюють із поліцією для виявлення і запобігання криміногенним ризикам у своїх громадах. Така взаємодія сприяє формуванню партнерських відносин між поліцією та населенням, підвищує довіру та сприяє більш ефективному збору інформації для аналізу криміногенної ситуації. В результаті реалізації цього напрямку не лише покращується оперативність реагування на правопорушення, але й створюється культура співпраці між громадянами та правоохоронними органами, що є фундаментальною складовою сучасної превентивної політики.

3. Підвищення рівня міжвідомчої координації та інтеграції зусиль різних органів влади. Одним із найважливіших напрямів вдосконалення комунікативної політики поліції є підвищення рівня міжвідомчої координації. У сучасних умовах протидія злочинності та забезпечення публічної безпеки потребує взаємодії не лише поліції, а й інших правоохоронних органів, органів місцевого самоврядування, соціальних служб, освітніх установ та громадських організацій.

Недостатня координація між цими суб'єктами призводить до дублювання зусиль, втрати часу та ресурсів, а іноді й до зменшення ефективності профілактичних заходів. Впровадження єдиних протоколів взаємодії та інформаційного обміну дозволить оперативно передавати дані про криміногенні ситуації, аналізувати ризики та узгоджено реагувати на загрози.

Для підвищення ефективності координації необхідно створити централізовані аналітичні платформи, де будуть акумулюватися дані про криміногенну обстановку від усіх залучених структур. Це дозволить не лише об'єктивно оцінювати стан безпеки у регіонах, а й своєчасно планувати превентивні заходи, виділяти ресурси та визначати пріоритетні напрями роботи. Крім того, регулярні міжвідомчі наради, спільні тренінги та навчальні програми сприятимуть формуванню професійної взаємодії та розуміння функцій кожного органу. Такий підхід зміцнює довіру між структурами, підвищує узгодженість дій та дозволяє швидше реагувати на загрози, створюючи єдину ефективну систему профілактики правопорушень.

У результаті реалізації цього напрямку підвищується ефективність оперативної діяльності поліції та інших органів, що беруть участь у профілактиці правопорушень, зменшується ризик конфліктів та недопрацювань між підрозділами, а громадяни відчують більш впевнений та системний підхід до забезпечення їхньої безпеки.

4. Впровадження ефективної системи зворотного зв'язку з громадянами. Наступним важливим напрямом вдосконалення комунікативної політики поліції є створення та впровадження ефективної системи зворотного зв'язку з громадянами. На сьогоднішній день одним із суттєвих недоліків взаємодії поліції з населенням є недостатня можливість для громадян оперативно повідомляти про проблеми, порушення або отримувати інформацію про дії правоохоронних органів. Це породжує відчуття віддаленості та недовіри до поліції, а також ускладнює

формування прозорості та ефективної системи профілактики правопорушень. Запровадження сучасних каналів комунікації, таких як онлайн-платформи, мобільні додатки, інтерактивні гарячі лінії та соціальні мережі, дозволить громадянам отримувати необхідну інформацію та висловлювати свої побажання і зауваження у зручний спосіб.

Крім технологічних рішень, важливо створити структуровану систему опрацювання отриманих даних та їх аналізу. Це передбачає підготовку спеціальних підрозділів у поліції, які відповідатимуть за прийом, обробку та систематизацію звернень громадян, а також контроль за їх ефективним виконанням. Регулярне інформування населення про результати обробки запитів та вжиті заходи не лише підвищує рівень довіри, а й сприяє активній участі громадян у профілактиці правопорушень. Важливою складовою є також навчання поліцейських навичкам ефективної комунікації та взаємодії з громадськістю, адже навіть найсучасніші технології не замінять людського фактору у формуванні довірчих стосунків.

Реалізація цього напрямку дозволяє поліції отримувати достовірну інформацію про реальний стан криміногенної ситуації, своєчасно реагувати на загрози та коригувати превентивні заходи. Водночас це створює відчуття активної участі громадян у забезпеченні безпеки власної спільноти та формує партнерські відносини між населенням і правоохоронними органами. У перспективі ефективна система зворотного зв'язку стає фундаментом для побудови відкритої, прозорої та соціально відповідальної поліції, здатної швидко адаптуватися до викликів сучасного суспільства.

5. Підвищення міжвідомчої координації та інтеграції правоохоронних органів. Ще одним із ключових напрямів вдосконалення комунікативної політики поліції є підвищення рівня міжвідомчої координації та інтеграції дій різних правоохоронних органів. Сучасні виклики, такі як транснаціональна злочинність,

кібератаки, терористичні загрози та організована злочинність, потребують скоординованих дій різних структур: поліції, прокуратури, Служби безпеки, митниці та інших органів. Відсутність чіткої координації та інтеграції веде до дублювання функцій, втрати часу, ресурсів та зменшення ефективності профілактичної та оперативної діяльності. Тому створення інтегрованих міжвідомчих платформ, де здійснюється спільний обмін інформацією, планування операцій та оцінка ризиків, є невідкладною потребою сучасної поліції.

У практичному плані підвищення міжвідомчої координації включає розробку стандартних протоколів взаємодії, організацію спільних навчань та симуляційних вправ, а також створення регулярних каналів обміну інформацією між органами. Це передбачає не лише електронні системи обміну даними, а й регулярні міжвідомчі наради, робочі групи та консультації, що дозволяють оперативно реагувати на зміни криміногенної ситуації. Особливу увагу слід приділяти юридичному та організаційному забезпеченню таких процесів, щоб уникнути конфліктів компетенцій та забезпечити прозорість і підзвітність дій усіх учасників.

Підвищення міжвідомчої координації сприяє більш ефективному розподілу ресурсів, швидкому реагуванню на загрози та зменшенню кримінальної активності. Крім того, інтеграція правоохоронних органів дозволяє забезпечити цілісність профілактичних заходів, оптимізувати процеси збору та аналізу даних про злочинність, а також створює основу для побудови єдиної стратегії щодо забезпечення публічної безпеки. У довгостроковій перспективі цей напрям формує сучасну та професійну систему правоохоронних органів, здатну ефективно протидіяти новим загрозам і підтримувати високий рівень довіри громадян.

Підсумовуючи, варто зазначити, що вдосконалення комунікативної діяльності поліції є комплексним процесом, який потребує системного підходу та інтеграції кількох ключових напрямів. Ефективна комунікація включає розвиток

внутрішніх інформаційних систем, прозорість процесів, належну організацію зворотного зв'язку з громадянами, врахування соціокультурних особливостей населення та підвищення міжвідомчої координації. Впровадження цих напрямів сприятиме підвищенню ефективності профілактичної діяльності поліції, зміцненню довіри громадян, оптимізації використання ресурсів та формуванню цілісної системи забезпечення публічної безпеки, здатної адекватно реагувати на сучасні виклики та загрози.

ВИСНОВКИ

Отже, комунікативна діяльність у правоохоронних органах є комплексним процесом обміну інформацією, який забезпечує ефективне виконання службових обов'язків та реалізацію законодавчих норм. Вона включає не лише передачу наказів і інструкцій всередині структури поліції, а й взаємодію з громадськістю, що дозволяє формувати довіру, підвищувати рівень правової обізнаності населення та забезпечувати превентивний вплив на суспільні процеси. Значення комунікації проявляється у створенні прозорих процедур, підтримці публічної безпеки та розвитку партнерських відносин між поліцією та громадянами, що сприяє зміцненню легітимності державних інституцій.

Нормативно-правове регулювання комунікацій у Національній поліції ґрунтується на законах, підзаконних актах та внутрішніх документах, які визначають порядок обміну інформацією, права та обов'язки працівників поліції у взаємодії з громадськістю. Закон України «Про Національну поліцію» закріплює принципи партнерства з населенням, зобов'язуючи поліцію не лише здійснювати контроль, а й інформувати, пояснювати свої дії та реагувати на запити громадян. Важливим є також регулювання професійної етики, службової дисципліни та стандартів прозорості, що дозволяє системно організовувати комунікаційний процес, підвищувати ефективність роботи органів та зміцнювати довіру населення до поліції.

Комунікація виступає стратегічним інструментом формування громадської довіри, оскільки дозволяє поліції трансформувати своє сприйняття у свідомості населення від контролюючого органу до партнера громади. Послідовні дії, прозорість у діяльності, двосторонній діалог і пояснення прийнятих рішень створюють умови для стабільної взаємодії та зміцнення соціальної довіри. Модель «Community Policing» демонструє практичне втілення такого підходу, поєднуючи

організовану співпрацю з громадою, превентивну діяльність та активне залучення населення до забезпечення безпеки, що підвищує ефективність роботи поліції та легітимність державних інституцій.

Взаємодія поліції з населенням є основою для ефективного забезпечення громадського порядку та запобігання злочинності. Вона передбачає не лише реагування на правопорушення, а й активну роботу у форматі партнерства з громадою: спільне обговорення проблем безпеки, проведення публічних зустрічей, залучення мешканців до превентивних заходів. Така взаємодія формує у населення почуття участі у процесах прийняття рішень та підвищує довіру до поліції, що, у свою чергу, сприяє більш ефективному виконанню службових обов'язків та зміцненню правопорядку на місцях.

Засоби масової інформації та соціальні мережі стають потужним інструментом комунікації поліції з громадськістю, дозволяючи швидко інформувати населення про події, заходи безпеки та результати роботи органів. Використання сучасних цифрових платформ підвищує прозорість діяльності, сприяє отриманню зворотного зв'язку та дозволяє коригувати стратегії реагування на потреби громади. Водночас ефективне медіа-взаємодія вимагає дотримання об'єктивності та етичних стандартів, щоб не формувати хибного уявлення про роботу поліції та підтримувати високий рівень довіри населення.

Професійна етика та культура спілкування поліцейських є невід'ємною складовою ефективної комунікації, оскільки визначають рівень довіри та поваги громадян до органів правопорядку. Дотримання етичних норм, ввічливість, коректність та неупередженість у взаємодії з населенням зміцнюють авторитет поліції та запобігають виникненню конфліктів. Культура спілкування також формує позитивний імідж професії, стимулює відповідальність і підвищує ефективність реалізації службових функцій, створюючи умови для стабільної співпраці між поліцією та громадою.

Практика комунікацій у діяльності Національної поліції включає комплекс заходів, спрямованих на налагодження ефективного діалогу з громадськістю, медіа та громадськими організаціями. Зокрема, створено спеціальні підрозділи, такі як поліція діалогу, що працюють за принципами Ненасильницького спілкування та Інженерії Порозуміння. Працівники поліції проходять тренінги та навчальні програми, де опановують техніки активного слухання, фасилітації та деескалації соціальної напруги під час масових заходів. Важливим аспектом є також використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяють забезпечити зворотний зв'язок із громадянами.

Незважаючи на позитивні практики, у сфері комунікації Національної поліції існує низка проблем, що потребують вирішення. Серед них – формальне подання інформації, недостатній рівень взаємодії з медіа-експертами, несвоєчасне оновлення баз даних на сайтах, складнощі у використанні сучасних цифрових платформ, а також обмежений доступ громадян до актуальної інформації про діяльність територіальних підрозділів. Відсутність ефективного зворотного зв'язку та недостатня адаптація комунікацій до умов воєнного стану знижують довіру населення та ускладнюють формування партнерських відносин із громадянським суспільством. Усунення цих проблем є необхідним кроком для підвищення ефективності роботи поліції та зміцнення громадської безпеки.

Вдосконалення комунікативної політики Національної поліції передбачає розвиток двостороннього діалогу з громадянами, активне використання ЗМІ та соціальних мереж, підвищення рівня прозорості діяльності та системну підготовку поліцейських у сфері комунікацій. Важливо впроваджувати інноваційні платформи для швидкого обміну інформацією, проводити регулярні звіти перед населенням та залучати громадськість до превентивних заходів. Системна реалізація цих заходів сприятиме формуванню стійкої довіри, зміцненню легітимності поліції та підвищенню ефективності її діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білоусов А. В. Поняття та сутність професійно-комунікативної компетентності офіцера поліції під час виконання службових обов'язків. *The 9 th International scientific and practical conference «Science and society: modern trends in a changing world»*. Vienna, Austria. 2024. С. 170–174. URL: <https://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2024/08/SCIENCE-AND-SOCIETY.-MODERN-TRENDS-IN-A-CHANGING-WORLD-5-7.08.24.pdf#page=170>
2. Ульянов О. Комунікативна компетентність поліцейського як необхідна умова ефективної діяльності. *Thesaurus: зб. наук. пр.*, 2021. № 8. С. 220–232. URL: https://elib.institutemvd.by/handle/MVD_NAM/5649
3. Про Національну поліцію: Закон України від 02.07.2015. № 580-VIII. Відомості Верховної Ради. 2015. № 40-41. Ст. 379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text>
4. Шавкун І. Г. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / За заг. ред. С. Чернова, В. Воронкової, В. Банаха, О. Сосніна, П. Жукаускаса, Й. Ввайнхардт, Р. Андрюкайтене. Запоріжжя ЗДІА, 2017. 605 с. URL: <https://surl.li/xdppct>
5. Козаков В. М. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії: монографія. Київ: ДП «Вид. дім “Персонал”», 2017. 288 с. URL: http://umo.edu.ua/images/content/institutes/imp/struktura/kaf_upravl_proekt/material/4.pdf
6. Самофалова О. Ю. Комунікація як базовий чинник розвитку публічного управління в Україні. *Державно-управлінські студії*, 2018. № 4(6). URL: https://nubip.edu.ua/sites/default/files/u289/materiali_vseukrayinskogo_kruglogo_stolu_18.11.2021_r_0.pdf

7. Андросюк В. Г. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських: аналітичний огляд. Київ, 2018. 31 с. URL: <https://elar.navs.edu.ua/server/api/core/bitstreams/71df3c49-3726-49df-ace7-5d2799a5efaf/content>
8. Михайлова Ю. О. Організація ефективної комунікації як ключового елементу підвищення авторитету працівників міліції (поліції) та налагодження взаємодії з населенням. *Форум права*, 2015. С.178–181. URL: <https://surli.cc/atzcfy>
9. Білас А. І. Правоохоронна діяльність країн ЄС: порівняльно-правове дослідження: дис. ... канд. юрид. наук: 12. 00.01. Київ, 2016. 227 с. URL: <https://ena.lpnu.ua/items/be609e3b-2b6e-47ec-baf2-74655edf39c7>
10. Вербицький П. С. Соціально-комунікативні особливості медійного контенту про поліцію: дис. ... канд. наук із соц. комунікацій: 27.00.01. Дніпро, 2019.193 с. URL: https://www.dnu.dp.ua/docs/ndc/dissertations/K08.051.19/vidguk1_5e5b9dc61d4f0.pdf
11. Крашеніннікова Т. В. Комунікативна компетенція працівника національної поліції: навч. посібник. Дніпро: Адверта, 2017. 107 с. URL: <https://er.dduvs.edu.ua/handle/123456789/464>
12. Новікова О. О. Особливості комунікативної компетентності працівників поліції. *Правовий часопис Донбасу*, 2018. № 3(64). С.164–168. URL: <https://surl.li/mtqjca>
13. Цільмак О. М. Складові комунікативної компетентності слідчих органів досудового розслідування національної поліції України. *Матеріали всеукр. наук.-практ. конференції Формування громадянського суспільства в Україні: виклики та колізії*. Дніпро, 2020. С. 90–94. URL: <https://dspace.onua.edu.ua/server/api/core/bitstreams/dccc7c34-a82e-45cf-8fb1-3d4e6c6a4c06/content>
14. Скрябін. О. М. Професійна компетентність працівників карного розшуку та її види. URL: https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2009/1_2_2009/27.pdf.pdf

15. Оніщук С. В. Комунікативна компетентність як умова професійного розвитку правоохоронців. Державно-управлінські студії, 2018. № 9(10). URL: http://bses.in.ua/journals/2022/73_2022/6.pdf

16. Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України: Постанова КМУ від 28.10.2015 № 878. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/878-2015-%D0%BF#Text>

17. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення відносин у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху: Закон України від 14.07.2015. № 596-VIII. Відомості Верховної Ради. 2015. № 39. Ст. 372. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/596-19#Text>

18. Конституція України: Конституція від 28.06.1996. № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

19. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992. № 2657-XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 48. Ст. 650. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

20. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011. № 2939-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 32. Ст. 314. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

21. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996. № 393/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 47. Ст. 256. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

22. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010. № 2297-VI. Відомості Верховної Ради України. 2010. № 34. Ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

23. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015. № 389-VIII. Відомості Верховної Ради. 2015. № 28. Ст. 250. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>

24. Положення про інформаційно-комунікаційну систему «Інформаційний портал Національної поліції України»: Наказ МВС від 03.08.2017. № 1059/30927. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1059-17#Text>

25. Про внесення змін до наказу Міністерства внутрішніх справ України від 03.08.2017. № 676: Наказ МВС 14.02.2022. № 122. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0349-22#Text>

26. Цілі сталого розвитку України до 2030: Указ Президента України від 29.11.2024. № 1190. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/722/2019#Text>

27. Прокоф'єв М. М. Довіра громадян до національної поліції: адміністративно-правові засади формування. *Юридичний науковий електронний журнал*, 2020. № 5. С. 239–242. URL: http://lsei.org.ua/5_2020/60.pdf

28. Субота С. І. Довіра населення як критерій оцінювання ефективності діяльності Національної поліції України. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*, 2018. № 31. С. 59–62. URL: [https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/2524/1/%D0%A1%D0%9F%D0%A1_1_1%283%29_2019.pdf](https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/2524/1/%D0%A1%D0%9F%D0%A1_1%283%29_2019.pdf)

29. Шитий С., Бондаренко А. Причини правового нігілізму та шляхи його подолання в Україні. *Підприємництво, господарство і право*, 2017. № 2. С. 235–239. URL: <https://surl.li/llpeyk>

30. Кобзін Д., Черноусов А., Коренева К., Колоколова М. Моніторинг незаконного насильства в поліції України (2004–2017 рр.). Харків: Харківський інститут соціальних досліджень. 2018. 101 с. URL: <https://surl.li/bordjy>

31. Кубаєнко А. Формування суспільної довіри та підтримки громадян в умовах створення Національної поліції України. URL: <http://www.sulj.oduvs.od.ua/archive/2016/3-4/4.pdf>
32. Волянська О. В., Підкуркова І. В. Довіра до суду як чинник довіри до публічної влади: міжнародний та національний виміри. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*, 2018. № 2(37). С. 151–165. URL: <https://surl.lu/mglovh>
33. Стеценко Т. О. Довіра як соціальний ресурс: від теоретичної концептуалізації до пошуку механізмів практичного управління. *Грані*, 2018. № 6. Т. 21. С. 44–52. URL: <https://surl.li/axbghm>
34. Князєв С. М., Назимко Є. С., Буга Г. С. Поняття community policing. *Правова позиція*, 2023. № 2(23). С. 184–187. URL: <https://rep.dnuvs.ukr.education/items/b1d639eb-1d48-4913-9146-6dc7f7c11a00>
35. Субота С. І. Принципи взаємодії національної поліції і громадськості. *Порівняльно-аналітичне право*, 2018. № 1. С. 32–34. URL: <https://pap-journal.in.ua/wp-content/uploads/2020/08/Porivnyalno-analitichne-pravo-1-2018-1.pdf#page=32>
36. Про громадські об'єднання: Закон України від 22.03.2012. № 4572-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 1. Ст. 1. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/4572-17>
37. Про участь громадян в охороні громадського порядку і державного кордону: Закон України від 22.06.2000. № 1835-III. *Відомості Верховної Ради України*. 2000. № 40. Ст. 338. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1835-14>
38. Сибірна Р. І., Гап'як С. С. Взаємодія поліції та населення як обов'язкова умова забезпечення безпеки та громадського порядку. *Сучасні стратегії та перспективи оптимізації взаємодії поліції і населення в соціумі: матеріали круглого столу*, 2017. С. 40–43. URL: <https://surl.li/wdwtuat>

39. Хатнюк Ю. А. Важливість та перспективи взаємодії поліції і населення. *Конституційні права і свободи людини та громадянина в умовах воєнного стану: матеріали наукового семінару*, 2022. С. 281–285. URL: https://ccu.gov.ua/sites/default/files/library/konstytucijni_prava_i_svobody_lyudyny_ta_gromadyanyna_v_umovah_voyennogo_stanu_2022.pdf#page=281
40. Балинська О. М. Нормативна основа співпраці поліцейського та громадян в Україні. *Сучасні стратегії та перспективи оптимізації взаємодії поліції і населення в соціумі: матеріали круглого столу*, 2017. С. 7–12. URL: <https://surl.li/wdwwat>
41. Про медіа: Закон України від 13.12.2022. № 2849-IX. Відомості Верховної Ради України. 2023. № 47-50. Ст. 120. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-20#Text>
42. Thomas J., Averkiou A., Judd T., Kelly S. Глобальний інструментарій для правоохоронних органів: Свобода вираження думок, доступ до інформації та безпека журналістів. ЮНЕСКО, 2023. 221 с. URL: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000383978>
43. Посібник з питань використання соціальних мереж, розроблений Департаментом преси і публічної інформації Консультативної місії ЄС в Україні. Київ: EUAM, 2020. 47 с. URL: <https://www.euam-ukraine.eu/wp-content/uploads/2020/09/Working-with-Social-Media-Compendium-UKRAINIAN-AUGUST-2020-FOR-PUBLICATION.pdf>
44. Про затвердження Положення про Управління зв'язків із громадськістю МВС України: Наказ МВС України від 21.10.2014. № 1116. URL. https://ips.ligazakon.net/document/view/MVS557?an=1&ed=2014_10_21
45. Про затвердження Інструкції з організації реагування на заяви і повідомлення про кримінальні, адміністративні правопорушення або події та оперативного інформування в органах (підрозділах) Національної поліції

України: Наказ МВС України від 27.04.2020. № 357. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0443-20#Text>

46. Бондаренко В. А., Горун Г. Р. Деякі аспекти комунікації національної поліції зі ЗМІ в інформаційному просторі. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ (серія юридична)*, 2024. № 3. С. 3–10. URL: <http://journals.lvduvs.lviv.ua/index.php/law/article/view/901>

47. Єсімов С. С. Превентивне регулювання: теоретичні аспекти. *Соціально-правові студії*, 2020. № 3(9). С. 40–47. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/handle/1234567890/3237>

48. Шнурко Я. В. Підрозділ зв'язків з громадськістю Національної поліції як суб'єкт взаємодії з засобами масової інформації. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету: Серія Право*, 2022. № 71. С. 293–297. URL: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2022/08/50.pdf>

49. Середа В. В., Гурковський М. П., Ковалів М. В., Назар Ю. С., Єсімов С. С. Адміністративна діяльність поліції: підручник. Львів: ЛьвДУВС. 2017. 776 с. URL: https://www.researchgate.net/publication/355402201_PUBLIC_CONTROL_OVER_THE_ACTIVITY_OF_THE_NATIONAL_POLICE_IN_UKRAINE

50. Кириченко Г. В. Інформаційно-комунікаційні механізми як інновації в системі формування позитивного іміджу органів державної влади. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія «Державне управління»*, 2019. № 6. С. 46–54. Т. 30(69). URL: https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/6_2019/11.pdf

51. Новікова Н. Л. Соціальні мережі як інструмент для органів державної влади для надагодження зв'язків з громадськістю. *Інвестиції: практика та досвід*, 2020. № 5–6. С. 123–127. URL: <https://surli.cc/pfrswh>

52. Редчук Р. О. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні як сучасного каналу комунікації. *Вчені записки ТНУ імені ВІ Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*, 2022. № 33(72). С. 72–76. URL: https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2022/1_2022/13.pdf

53. Фролова Н. В. Особливості використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. *Публічне адміністрування: теорія та практика*, 2019. № 1. URL: <https://surl.li/hnmdja>

54. Малімон В. І. Комунікативні технології в публічному управлінні: навчально-методичні матеріали. Івано-Франківськ: ІФОЦППК, 2018. 51 с. URL: <https://surl.li/hdeqkb>

55. Передало Х. С., Козар Г. А. Соціальні мережі як інструмент формування ділової репутації підприємства. *Науковий вісник Ужгородського університету*, 2018. № 1(51). С. 250–256. URL: <https://surl.li/cuerct>

56. Литвинова Л. В., Збираник Ю. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. *Державне управління: теорія та практика*, 2015. № 2. С. 4–11. URL: <https://surl.li/mlfscb>

57. Косар Л., Камініс Я., Халісте Е. Комунікаційний інструментарій для державних службовців. Київ, 2018. 134 с. URL: <https://lms.kmu.gov.ua/association4u/communication-toolkit>

58. Кришталь Д. Професійне спілкування поліцейського. *Українська мова в юриспруденції: стан, проблеми, перспективи*, 2019. С. 87–89. URL: <https://elar.navs.edu.ua/server/api/core/bitstreams/8368f48b-5ac3-438e-b2c3-15d6b3a9e130/content>

59. Бандурка О. М. Етика поліцейського у спілкуванні з населенням. *Особистість, суспільство, закон: тези доп. учасників міжнар. наук.-практ. конф.*,

присвяч. пам'яті проф. С. П. Бочарової, 2019. С. 224–227. URL: https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/25_04_2019/pdf/64.pdf

60. Юлдашева С., Тиць Є. Культура спілкування у службовій діяльності поліцейського. *Українська мова вчора, сьогодні, завтра в Україні і світі*, 2023. С. 103–106. URL: <https://surl.lt/eqvten>

61. Петрова Г. М. Деонтологічні засади службової діяльності: Службовий етикет правоохоронця (поліцейського): Пам'ятка. К.: Нац. акад. внутр. справ, 2015. 104 с. URL: <https://elar.navs.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5aa55b77-1b5f-41b9-bcb5-806ba0a72869/content>

62. Бондаренко В. А. Управління публічними комунікаціями Національної поліції. Аналітично-порівняльне правознавство, 2025. №1. С. 411–417. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/items/2886e990-e522-4e46-b2eb-0cf9965fbc06>

63. Yesimov S. Implementation of constitutionalisation of law and order in terms of constitutional risks. *Social & Legal Studios*, 2019. № 3(5). P. 52–57. URL: <https://sls-journal.com.ua/en/journals/tom-2-3-2019/realizatsiya-konstitutsiynogo-oformlennya-pravoporyadku-v-umovakh-nayavnosti-konstitutsiynikh-rizikiv>

64. Біліченко В. В. Порядок комунікації з особами. Організаційно-правове забезпечення підрозділів превентивної діяльності Національної поліції, 2020. С. 67–71. URL: <https://er.dduvs.edu.ua/bitstream/123456789/5684/1/8.pdf>

65. Комарова О. В Україні діє поліція комунікації: що це таке? URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/details/29059408.html>

66. Взаємодія поліції та ветеранів, ветеранок. URL: <https://veteranhub.com.ua/projects/vzaiemodiia-politsii-ta-veteraniv-veteranok/>

67. Кризові комунікації в поліції: завершився перший тренінг нового міжнародного проєкту в Україні. URL: <https://patrolpolice.gov.ua/2025/03/01/>

kryzovi-komunikatsiyi-v-politsiyi-zavershyvsya-pershij-trening-novogo-mizhnarodnogo-proyektu-v-ukrayini/

68. Діалогова поліція Києва ознайомилася з техніками з налагодження порозуміння. URL: <https://dignityspace.org/news/dialogova-politsiya-kyeva-oznayomylasya-z-tehnikamy-z-nalagodzhennya-porozuminnya-79/>

69. Поліція діалогу з усієї України навчається Інженерії Порозуміння та Ненасильницькому спілкуванню. URL: <https://dignityspace.org/news/politsiya-dialogu-z-usiey-ukrayny-navchaetsya-inzheneriy-porozuminnya-ta-nenasylnytskomu-spilkuvannyu-148/>

70. Bondarenko V., Yesimov S. Public opinion as an assessment criterion of the national police activities. Social & Legal Studios, 2019. № 1(3). P. 3–10. URL: <https://sls-journal.com.ua/en/journals/tom-2-1-2019/gromadska-dumka-yak-kriteriy-otsinki-diyalnosti-natsionalnoyi-politsiyi>

71. Оцінка ситуації в країні, довіра до соціальних інститутів, політиків, посадовців та громадських діячів, ставлення до виборів під час війни, віра в перемогу (лютий–березень 2025р.). URL: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-sytuatsii-v-kraini-dovira-do-sotsialnykh-instytutiv-politykiv-posadovtsiv-ta-gromadskykh-diiachiv-stavlennia-do-vyboriv-pid-chas-viiny-vira-v-peremogu-liutyiberezen-2025r>

72. Ковалів М. В., Єсімов С. С., Ярема О. Г. Інформаційне право України: навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 416 с. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/4844/1/InformPravoUKR.pdf>

73. 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.

№ 81. Ч. 2. С. 63–68. URL: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2024/03/12-3.pdf>

74. 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. URL: <https://pp.isoftware.kiev.ua/index.php/ojs1/article/download/668/720>

75. Про затвердження Положення про єдину інформаційну систему Міністерства внутрішніх справ та переліку пріоритетних електронних інформаційних ресурсів її суб'єктів: Постанова КМУ від 14.11.2018. № 1024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1024-2018-%D0%BF#Text>

76. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання: Постанова КМУ від 04.06.2007. № 795. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/795-2007-%D0%BF#Text>

77. Bortnyk N., Yesimov S. Legal regulation of public initiatives: the current situation and areas of development. Social & Legal Studies, 2020. № 1(7).

P. 64–71. URL: <https://sls-journal.com.ua/en/journals/tom-3-1-2020/pravove-regulyuvannya-gromadskikh-initsiativ-suchasny-standart-napryami-rozvitku>

78. 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. № 392/2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/392/2020>

79. Вербицька Х. І., Бондаренко В. А. Особливості публічної комунікації органів Національної поліції. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право, 2025. № 2(88). С. 280–285. URL: <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/330085/319559>