

УПРАВЛІННЯ ПУБЛІЧНИМИ КОМУНІКАЦІЯМИ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

Бондаренко В.А.,

*кандидат юридичних наук, доцент,
професор кафедри мовної підготовки,
Львівський державний університет внутрішніх справ
ORCID: 0000-0003-2326-4394*

Горун Г.Р.,

*доцент кафедри мовної підготовки,
Львівський державний університет внутрішніх справ
ORCID: 0000-0003-3712-0092*

Федишин О.М.,

*старший викладач кафедри мовної підготовки,
Львівський державний університет внутрішніх справ
ORCID: 0000-0002-1685-3003*

Бондаренко В.А., Горун Г.Р., Федишин О.М. Управління публічними комунікаціями Національної поліції.

У статті здійснено аналіз законодавчих актів, які регламентують діяльність у сфері правоохоронної комунікації Національної поліції України. Актуальність дослідження визначається необхідністю привернення уваги громадськості та наукових організацій до вирішення проблеми діяльності поліції щодо розвитку партнерських відносин з представниками інститутів громадянського суспільства і попитом на нові моделі соціально-комунікативних технологій. Це сприяє організації взаємодії поліції з населенням та практичному розв'язанню завдань поліції щодо забезпечення громадського порядку та публічної безпеки. У дослідженні використовувалися положення теорії права і держави, управління в поліції. Застосовано системний, структурно-функціональний, інституційний, порівняльний, формально-правовий методи до розуміння особливостей, структури, проблем та тенденцій розвитку комунікації поліції. Констатовано, що організація комунікацій як функція управління поліції – це управління поліцією тією частиною соціальних комунікацій на території, що обслуговується, від яких залежить ефективність роботи та стан правопорядку. Зв'язки з громадськістю виступають засобом встановлення двосторонніх інформаційно-комунікаційних відносин між поліцією та громадськістю, спрямованих на її докладне та об'єктивне інформування, на досягнення та підтримку взаєморозуміння, довіри та співробітництва. Відмінні особливості комунікацій із громадськістю як функції управління поліції проявляються у тому, що це не засіб інформаційної комунікації, а управління інформаційною комунікацією для ефективної взаємодії з громадськістю у справі протидії злочинності та забезпечення правопорядку; це направлений комунікаційний управлінський вплив на середовище функціонування поліції та соціальну систему. Кінцева мета правоохоронної комунікації поліції полягає у встановленні двостороннього діалогу з громадськістю за допомогою засобів інформаційної комунікації, з метою підвищення взаєморозуміння та довіри, у забезпеченні взаємодії та співробітництва у справі забезпечення публічної безпеки та громадського порядку, тобто створення механізму громадської правоохоронної діяльності.

Ключові слова: взаємодія, громадський порядок, публічна безпека, інститути громадянського суспільства, населення, медіа.

Bondarenko V.A., Horun H.R., Fedyshyn O.M. Public communications management of the National Police.

The article deals with the legislative acts regulating the activities in law enforcement communication of the National Police of Ukraine. The study's relevance is determined by the need to attract the attention of the public and scientific organisations to solve the problem of police activities in developing partnership relations with representatives of civil society institutions and the demand for new models of social and communicative technologies. It contributes to police interaction with the population as the practical solution of police tasks to ensure public order and safety. The study used the provisions of the theory of law and state police management. Systemic, structural-functional, institutional, comparative, and formal-legal methods were applied to understand the features, structure, problems and trends in

the development of police communication. It is stated that the organisation of communications as a function of police management is the management by the police of that part of social communications in the territory served, on which the effectiveness of work and the state of law and order depend. Public relations establish two-way information and communication between the police and the public, providing detailed and objective information and achieving and maintaining mutual understanding, trust, and cooperation. The distinctive features of public communications as a function of police management are manifested in the fact that it is not a means of information communication but the management of information communication for effective interaction with the public in combating crime and maintaining law and order. It is a directed communication and management influence on the environment in which the police operate and on the social system. The ultimate goal of law enforcement communication is to establish a two-way dialogue with the public using information communication tools to increase mutual understanding and trust, to ensure interaction and cooperation in maintaining public safety and public order, and to create a mechanism for public law enforcement activities.

Key words: interaction, public order, public safety, civil society institutions, population, media.

Постановка проблеми. Практика залучення громадян, представників волонтерських організацій, мас-медіа та інших осіб, зацікавлених у громадському порядку та публічній безпеці, у процеси управління та контролю потребує концептуального обґрунтування моделей відповідних технологій. Практика ведення діалогу та партнерських відносин у сфері правоохоронної діяльності недостатньо вивчена. Відсутність системності застосування соціально-комунікативних технологій у системі управління поліції потребує попередньої оцінки стану проблеми управління соціальними комунікаціями у діяльності поліції та можливості технологізації цього процесу, що в умовах воєнного стану є актуальним.

Мета дослідження – проаналізувати управління публічними комунікаціями Національної поліції.

Стан опрацювання проблематики. Особливості публічних комунікацій в підрозділах Національної поліції досліджували: І. Бех, Н. Бібік, А. Бодальов, А. Бойко, Н. Бутенко, Н. Волкова, С. Гончаренко, О. Жирун, М. Заброцький, В. Кан-Калик, С. Левченко, О. Савченко, В. Сухомлинський, О. Федій та інші. Інформаційне протистояння між Україною та російською федерацією обумовлює необхідність дослідження комунікацій поліції як ключового підрозділу, який безпосередньо здійснює протидію інформаційній експансії росії.

Виклад основного матеріалу. Комунікації поліції можна розглядати як структурований публічний простір для комунікацій та процес інформаційної взаємодії, спрямований на формування та коригування публічних дискурсів. Провідна роль у цій взаємодії належить поліції, яка повинна взяти роль модератора комунікативних практик, тобто прийняти управління правоохоронними комунікаціями. У загальному розумінні управління правоохоронними комунікаціями передбачає ініціацію, напрям і контроль над комунікаціями, над процесами інформаційного обміну в контексті основної діяльності поліції. Правоохоронні органи найперше асоціюються в громадян з поняттями «законність» і «державність» [1, с. 46].

Управляти комунікацією означає: ставити мету комунікації; визначати комунікативні стратегії та конкретні комунікативні дії, спрямовані на досягнення мети; організувати та здійснювати ці дії; координувати взаємодію комунікаторів; контролювати та коригувати процес комунікації за проміжними результатами.

Основним підходом до управління публічної правоохоронної комунікації є системний підхід, який дозволяє розглядати останню як систему суб'єктів, які вступають у взаємодію з метою реалізації інтересів. Для налагодження та підтримки відносин необхідна системна робота, яка складається з безперервного аналізу цільових аудиторій та представників зацікавлених сторін, у тому числі трансформації моделей їх мислення, розробки способів налагодження та підтримки контактів, відстеження інформації у зворотному зв'язку.

Розуміння системної організації комунікації може сприяти стійкому діалогу та налагодженню партнерства між поліцією та суспільством. Мета публічної правоохоронної комунікації впливає з цільової функції у системі управління поліцією – охорони громадського порядку та забезпечення публічної безпеки, зокрема захисту життя, здоров'я, прав і свобод людини та громадянина, протидії кримінальним правопорушенням [2].

На думку В. Бондара, взаємодія поліції з населенням стала ще більш плідною в умовах війни. Власне, сама концепція цього органу передбачає партнерство, довіру, спілкування та діалог між поліцією та громадянами. Довіра громадян до Національної поліції України залежить від успіху поліції у сфері правового захисту громадян, а також від рівня взаємодії громадськості з правоохоронними органами [3, с. 65].

Як зазначає Я. Шнурко, на базі функціоналу відповідних структур МВС України мету комунікації можна визначити як здійснення інформаційного забезпечення та пропаганди діяльності поліції, організацію та підтримання взаємодії з органами місцевої влади, з медіа, політичними партіями, громадськими об'єднаннями та релігійними організаціями; формування об'єктивної громадської оцінки діяльності структурних підрозділів та окремих установ МВС України [4, с. 105-106].

За змістом такий виклад мети комунікації неповно відбиває сутність завдань, які постають перед поліцією, оскільки формулювання, власне, орієнтує на односпрямований інформаційний вплив на громадськість і громадянське суспільство на формування об'єктивної оцінки роботи поліції. Для діяльності поліції у системі соціальної комунікації мету необхідно викладати ширше. Кінцевою метою розвитку зв'язків із громадськістю можна вважати створення сприятливого контексту діяльності поліції, що передбачає розвинену систему довірчих відносин із громадськістю, яка оптимізує взаємний інформаційний обмін і взаємодію.

На думку М. Коваліва, основними формами партнерської взаємодії поліції та інститутів громадянського суспільства є: безпосередня співпраця; інформаційний обмін; громадський контроль; профілактичні заходи; благодійні кампанії [5, с. 84].

Поліція як суб'єкт управління комунікацією представлена відповідними підрозділами: на рівні МВС України – Департаментом комунікації, у Національній поліції – Департаментом комунікації, а на місцевому рівні – відділами комунікації територіальних підрозділів поліції. Наразі співробітники (поліцейські або державні службовці), відповідальні за взаємодію з медіа, працюють у кожному підрозділі центрального апарату МВС України та Національної поліції, у міжрегіональних і територіальних органах поліції.

Діяльність Департаменту комунікації Національної поліції спрямована на підвищення довіри до поліцейських, підвищення іміджу та престижу професії і окремих поліцейських. У Департаменті комунікації функціонує робоча група з моніторингу взаємодії поліції зі структурами громадянського суспільства.

Практична діяльність надає можливість визначити заходи, які максимально активізують суспільний інтерес і формують сприятливий інформаційний привід у соціальних медіа та мережі Інтернет. МВС України має бути сучасним відомством, яке миттєво реагує на зміни інформаційного простору та активно взаємодіє з інститутами громадянського суспільства. Пріоритетом діяльності Департаменту комунікації є оперативне реагування на інформаційні події, що викликають резонанс у суспільстві. Департамент комунікації покликаний координувати роботу органів, установ, підрозділів Національної поліції щодо інформаційного супроводу діяльності поліції у медіа та серед громадськості.

На Департамент комунікації покладено обов'язок організації та здійснення комплексу заходів вдосконалення взаємодії органів, установ і підрозділів поліції з медіа та громадськими об'єднаннями, створення необхідних умов для ефективної участі структур громадянського суспільства у розробці та реалізації основних напрямів державної політики у сфері внутрішніх справ.

Не можна не враховувати ту обставину, що хоча функція комунікатора від поліції здебільшого покладена на організаційні структури, відповідальні за взаємодію з медіа, суб'єктом правоохоронної комунікації виступають усі поліцейські, які працюють із населенням. Виступ офіційних осіб, дії керівників і поліцейських, їхні слова, тон, манери та зовнішній вигляд привертають увагу громадськості й нерідко стають предметом обговорення. Це створює розуміння моделі негативної реалізації права, що загрожує деформацією кінцевих правових результатів, зниженням якості правового регулювання [6, с. 54].

Комунікації у системі управління поліцією характеризуються публічністю комунікатора, що потребує відкритості, гласності, прозорості. Адреси публічних комунікацій можуть бути описані за допомогою поняття «контактні аудиторії» – «стейкхолдери» [7]. Для досягнення цілей діяльності у сфері громадських комунікацій необхідно враховувати різноманітність інтересів цільових аудиторій. Контактна аудиторія – це група, яка виявляє реальний чи потенційний інтерес до організації та впливає на здатність досягати поставленої мети. До стейкхолдерів слід віднести фізичних і юридичних осіб, різні групи, на які впливає діяльність організації та від яких ця діяльність залежить.

Усі стейкхолдери можуть розглядатися як учасники єдиного простору публічної комунікації, інтереси яких визначають траєкторію процесу ухвалення рішень поліцією у сфері забезпечення публічної безпеки. Для ефективного та стабільного функціонування організації, у тому числі поліції, взаємодія із заінтересованими сторонами є необхідною. Налагодження діалогу дозволяє з'ясувати схожість і розбіжність поглядів сторін щодо вирішення суспільно значущих проблем, зміцнити довіру до організації, налагодити партнерство задля досягнення мети організації.

Аналіз правоохоронних комунікацій системи управління поліції доцільно провести за допомогою уявлень про контактні аудиторії. До них можна віднести: фізичних осіб – громадян, іноземців, які

законно перебувають в Україні, осіб без громадянства (далі – громадян), які звернулися до органів поліції; громадян – одержувачів адміністративних послуг; громадські об'єднання; медіа; консалтингові агенції. Щоб розкрити особливості взаємодій із представниками зацікавлених сторін, раціональним є побудова системи класифікації видів комунікацій. Основою типології є соціально обумовлена масштабність спілкування та опосередкованість засобами комунікації. За першою ознакою можна виділити міжособистісну та масову комунікацію.

Міжособистісна комунікація пов'язана з безпосередніми контактами. Вона має на увазі певну адресність під час взаємодії. Під масовою комунікацією будуть розумітися множинні безпосередні контакти незнайомих людей, зокрема опосередковані різними медіа. Залежно від способу встановлення контакту виділяють пряму та непряму (опосередковану) комунікацію. Якщо побудувати узагальнену класифікацію форм комунікацій на основі двох критеріїв — масштабності та каналу комунікації, її можна подати у вигляді: особистих (міжособистісних безпосередніх) і громадських (масових безпосередніх) комунікацій; відсутності прямих і безпосередніх контактів між людьми (міжособистісні опосередковані) та медійних (масових опосередкованих) комунікацій.

Звернення громадян є важливим засобом здійснення охорони прав і свобод особи. Завдяки письмовим зверненням, особистому прийому громадян у поліцейських з'являється можливість визначити негативні моменти життя населення, побачити динаміку вчинених правопорушень. Для структур поліції робота зі зверненнями громадян є окремим напрямом, який покликаний забезпечити захист конституційних прав, свобод і законних інтересів. Відповідно до законодавства поліція зобов'язана приймати та реєструвати повідомлення та заяви про події, адміністративні та кримінальні правопорушення; під час особистих звернень – видавати громадянам повідомлення про прийом і реєстрацію письмових заяв; відповідно до підвідомчості здійснювати перевірку заяв, що надійшли, вживати відповідних заходів згідно з вимогами законодавства; повідомляти заявників про хід розгляду звернень у строки, визначені законодавством [8].

Публічна безпека починається з розуміння вихідного факту – людина – активний учасник забезпечення своєї безпеки та безпеки інших людей. Здатність особи діяти у сфері публічної безпеки від свого імені, від імені інших є особливістю нових підходів до безпеки від загроз злочинності. Оскільки робота зі зверненнями громадян є пріоритетним напрямом діяльності поліції, громадяни, які звернулися до поліції, виступають одними з основних представників зацікавлених сторін системи правоохоронних комунікацій [9]. Цей контингент потрапляє в ситуацію: – особистої – звернення до поліції із заявою, скаргою або пропозицією; прийом громадян поліцейськими; взаємодія громадян з поліцейськими під час проведення заходів попередження, припинення та розкриття злочинів; звіти перед громадянами керівників поліції; – відсутність прямих і безпосередніх контактів – робота з електронними зверненнями громадян, сервіс сайту з відповідями на запитання, онлайн-консультації населення.

Закон «Про адміністративні послуги» визначив МВС України як орган влади, що надає адміністративні послуги фізичним та юридичним особам, вводячи у публічну комунікацію системи поліції ще одного стейкхолдера – отримувача адміністративних послуг.

Закон трактує заявника як фізичну чи юридичну особу, яка звернулася до органу, який надає адміністративні послуги, із запитом, вираженим в усній, письмовій чи електронній формі. Адміністративна послуга – це виконання запиту юридичних і фізичних осіб про визнання, встановлення, зміну або припинення прав, отримання певних об'єктів для їх реалізації у разі та в порядку, передбаченому нормативно-правовими актами, встановлення юридичних фактів або надання інформації з питань, що входять до компетенції поліції та включених до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг [11].

Особливе значення набуває оцінка одержувачів послуг діяльності МВС з їх надання. Основним видом комунікації виступають особисті та непрямі контакти з представниками організаційних структур, відповідальними за надання адміністративних послуг.

Підвищення ефективності роботи поліції у забезпеченні безпеки особи та протидії злочинності пов'язане зі становленням громадянського суспільства, яке має розгалужену мережу громадських об'єднань, здатних ефективно взаємодіяти з правоохоронними структурами під час обговорення питань публічної безпеки. Під назвою «громадські об'єднання» приховані численні групи соціально активних громадян, які створюються для спільного відстоювання та реалізації спільних інтересів, здійснюють функцію посередництва між державою та громадянським суспільством. Коло їх різноманітне.

Завдяки прогресу інформаційно-комунікаційних технологій стало можливим зрушення у розподілі владних компетенцій і повноважень між органами влади та структурами громадянського суспільства. Виникають структури громадянського суспільства, які спеціалізуються на публічності [12, с. 148-149]. Мета їхньої діяльності – максимальна відкритість владних органів і посадових осіб. Потенціал взаємодії поліції та громадянського суспільства можна розкрити таким чином:

– тісна та продуктивна взаємодія поліції з громадськими об'єднаннями, що закономірно позначиться на змінах у масштабі, структурі та динаміці кримінальних правопорушень, що призведе до мінімізації найбільш соціально небезпечних форм, тобто сприятиме успішному вирішенню поліцією професійних завдань, наприклад, превенція, запобігання та розкриття кримінальних та адміністративних правопорушень; розшук осіб, які вчинили протиправні діяння або стали свідками, потерпілими. Велику роль у протидії ідеології «руського мира» відіграють релігійні і етнокультурні організації, які обізнані про ідеї та аргументи та можуть допомогти у просвітницькій роботі;

– перевага, пов'язана із залученням членів груп суспільних інтересів до процесів планування правоохоронної діяльності, полягає в тому, що їхня участь знижує ймовірність появи помилок на етапі реалізації планів. Групи, члени яких делегували представників до корпоративного органу з прийняття стратегічних рішень, навряд чи згодом будуть протестувати, наприклад, проти посилення заходів забезпечення публічної безпеки чи інших незручностей, пов'язаних з реалізацією поліцією правоохоронної функції в умовах воєнного стану;

– співпраця поліції з громадськими об'єднаннями дозволить підвищити прозорість роботи правоохоронців, зробити її інформаційно відкритою, у межах закону, дозволить удосконалити механізм зворотного зв'язку в системі управління поліцією, підвищить роль громадської думки щодо роботи поліції, налагодить громадський контроль [13, с. 42];

– взаємодія поліції з громадськими об'єднаннями сприятиме розвитку правової держави через становлення форм співробітництва та партнерства, підвищення рівня підтримки громадян, зростання довіри до поліції, підвищення рівня правової культури населення, підвищення рівня правової поведінки.

Для нормального функціонування громадянського суспільства необхідне звільнення комунікацій від примусу, тобто організація взаємин між усіма учасниками не під тиском ідеології, а на основі дискусій та пошуку консенсусів.

Медіа є суб'єктом публічної правоохоронної комунікації суспільства, формує медіа реальність, відбір та висвітлення інформації про важливі проблеми у правоохоронній сфері та діяльності правоохоронних органів. Медіа, маючи великі можливості впливу на соціум і громадську думку, виступають ефективним засобом конструювання соціальних проблем. Вибірковість медіа у висвітленні різних соціальних явищ створює об'єктивні передумови на формування штучної реальності – медіа реальності. Її масштаби та сила впливу на суспільство різні – від усунення акценту у висвітленні медіа різного роду подій до маніпулювання суспільною свідомістю.

Визначення медіа як суб'єкта публічної правоохоронної комунікації сьогодні утрудняється відкритістю питання про співвідношення понять «засоби інформації» та «засоби комунікації». Під засобами комунікації треба розуміти різноманітні матеріальні носії інформації, які забезпечують доставку джерела до приймача, тобто завдяки цим носіям утворюється канал комунікації між джерелом інформації та її адресатом. До засобів комунікації можна віднести будь-який предмет, який забезпечує фіксацію соціальної інформації на носії, її доставку і отримання адресатом. Одна й та ж соціальна інформація може передаватися за допомогою різних носіїв, що означає інваріантність соціальної інформації щодо засобу комунікації. Засоби масової комунікації представляють засоби комунікації, які мають забезпечити одночасну передачу інформаційного повідомлення від одного адресанта до багатьох адресатів.

Досить часто можна зустріти вживання термінів «медіа» та «засоби масової інформації» як синонімів, незважаючи на існуючі відмінності [14, с. 42].

Визначення останніх дає Закон «Про медіа». Під медіа розуміється періодичне друковане видання, мережеве видання, телеканал, радіоканал, телепрограма, радіопрограма, відео програма, кінохронікальна програма, інша форма періодичного поширення масової інформації під постійним найменуванням. Це означає, що медіа здійснюють періодичну генерацію масової інформації, яка в Законі розуміється як призначені для необмеженого кола осіб друковані, аудіо, аудіовізуальні і інші повідомлення та матеріали [15].

До особливостей медіа слід віднести публічність, що формує необмежене коло одержувачів, а також наявність техніки та технологій для зберігання та передачі інформації. У сукупності медіа утворюють систему, проте її не можна ототожнювати з системою масових комунікацій.

На нашу думку, єдність медіа та масової комунікації доцільно іменувати медіа, оскільки це сукупність джерел і каналів поширення інформації, адресованої необмеженому колу адресатів з метою оперативного інформування про події і явища. Специфіка інформації, що розповсюджується через медіа, – це поєднання швидкості, регулярності надання та практично одночасності споживання. Медіа є джерелами соціальної інформації, посередниками під час передачі, якщо інформація надходить у формі інформаційного повідомлення спеціалізованим структурним підрозділом або окремими поліцейськими.

У разі медіа лише донесення інформації до адресатів є їхньою основною функцією. Однак медіа в більшій мірі є елементом суспільної сфери, в межах якої вони покликані висловлювати суспільні інтереси. Саме з діяльністю медіа в контексті публічної правоохоронної комунікації пов'язують падіння іміджу правоохоронних органів у період з 1998 по 2015 роки, що призвело до необхідності перейменування міліції на поліцію.

Консалтингові агенції. У практиці управління досить широке застосування отримало залучення сторонніх організацій до виконання інформаційно-комунікаційного супроводу основної діяльності організації. Поліція звертається за консалтинговими послугами під час дослідження громадської думки населення про правоохоронну діяльність поліції. У країнах Європейського Союзу існують певні консалтингові агенції для поліції та правоохоронних органів у сфері публічної безпеки.

У структурі МВС України існує Державний науково-дослідний інститут Міністерства внутрішніх справ України, який здійснює проведення наукових досліджень проблем оперативно-розшукової, кримінально-правової, кримінально-процесуальної, адміністративно-правової, кримінологічної діяльності поліції. Моніторинг громадської думки щодо діяльності та взаємодії поліції зі структурами громадянського суспільства – це єдиний напрямок діяльності установи, який можна віднести до консалтингу у сфері публічної правоохоронної комунікації.

Відносини, що складаються в поліції з іншими державними органами під час взаємодії у сфері охорони громадського порядку та зміцнення законності, мають правоохоронний характер, проте, через специфіку сфери діяльності, не є суто громадськими. Основним змістом соціальних комунікацій поліції та інших органів влади, що діють у сфері внутрішніх справ та в управлінні публічними комунікаціями Національної поліції, є обмін інформацією для виявлення, припинення, попередження та превенції кримінальних і адміністративних правопорушень; розкриття та розслідування кримінальних правопорушень; забезпечення громадського порядку та публічної безпеки.

Висновки. Аналіз управління комунікаціями поліції показав, що:

По-перше, становлення інформаційного суспільства вимагає переходу до двосторонньої комунікації, що представляє єдину багатоканальну узгоджену комунікацію, орієнтовану на встановлення відносин діалогу та партнерства з контактною аудиторією. Регулятивна роль соціальних комунікацій у правоохоронній сфері проявляється в інформаційному впливі на правосвідомість та правову поведінку громадян, а також у структурованих відносинах між громадянами, громадськими організаціями та медіа. Управління комунікаціями поліції у сфері публічної безпеки є процесом організації системи комунікацій та комунікативного процесу між підрозділами поліції та громадянами, громадськими об'єднаннями та медіа. Основним завданням поліції в управлінні публічними комунікаціями є конфігурація релятивної мережі, яка дозволяє представникам зацікавлених сторін вступати у зв'язки та відносини, важливі для ухвалення рішень з питань забезпечення публічної безпеки.

По-друге, особливості управління публічною правоохоронною комунікацією визначаються завданнями в правоохоронній системі: охорона громадського порядку та забезпечення публічної безпеки, зокрема захист життя, здоров'я, прав і свобод фізичних і юридичних осіб, а також протидія кримінальним правопорушенням; суб'єктами взаємодії, якими можуть бути як окремі поліцейські, так і спеціалізовані структурні підрозділи; масштабністю та сукупністю використовуваних каналів комунікації, що визначають рівнозначність чотирьох типів комунікацій: особистих та суспільних, мережових та медійних; специфікою аудиторії, що зумовлюється різноманітністю контактів з поліцією.

По-третє, основними представниками зацікавлених сторін у просторі публічної правоохоронної комунікації є: громадяни, які звернулися до поліції; громадяни – одержувачі адміністративних послуг; громадські об'єднання; медіа; консалтингові агенції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Огаренко Т.А. Комунікативна компетентність як складова загальної культури працівника правоохоронних органів. *Українська поліцейстика: теорія, законодавство, практика*. 2024. № 1. С. 44–47.
2. Про Національну поліцію: Закон України від 02.07.2015 р. № 580-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text>.
3. Бондар В.В. Співпраця Національної поліції України з громадянським суспільством на засадах партнерства в умовах воєнного стану. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія право*. 2024. Випуск 81. Частина 2. С. 63–68.
4. Шнурко Я.В. Специфіка взаємодії поліції та засобів масової інформації: зарубіжний досвід та українські реалії. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2022. № 2. С. 104–108.

5. Kovaliv M. Interaction between the police and civil society institutions. *Social & Legal Studios*. 2021. Issue 2 (12). P. 79–85.
6. Yesimov S. Implementation of constitutionalisation of law and order in terms of constitutional risks. *Social & Legal Studios*. 2019. Issue 3 (5). P. 52–57.
7. Хто такі стейкхолдери і як із ними дружити. 25 серпня 2024. *BrainRain*. URL. <https://brainrain.com.ua/uk/hto-taki-steykholderi-ua>.
8. Про затвердження Інструкції з організації діяльності чергової служби органів (підрозділів) Національної поліції України: Наказ МВС України від 23.05.2017 р. № 440. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0750-17#Text>.
9. Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України: Наказ МВС України від 15.11.2017 р. № 930. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1493-17#Text>.
10. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
11. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>.
12. Ковалів М.В., Єсімов С.С., Ярема О.Г. Інформаційне право України: навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 416 с.
13. Bondarenko V., Yesimov S. Public opinion as an assessment criterion of the national police activities. *Social & Legal Studios*. 2019. Issue 1 (3). P. 39–45.
14. Савчук Н.М. Медіакомунікації у системі соціальних комунікацій. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. 2024. Том 35 (74). № 3. Частина 2. С. 78–83.
15. Про медіа: Закон України від 13.12.2022 р. № 2849-IX. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-20#Text>.