



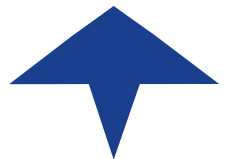
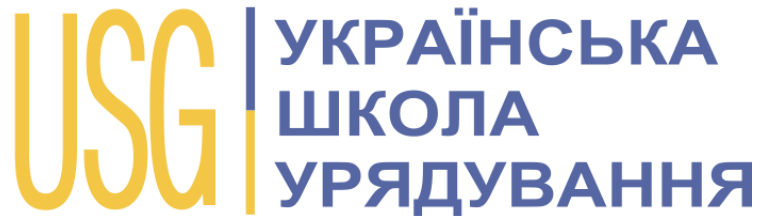
Стратегічна роль комунікації для держави та державного органу влади

Іветта Делікатна та Оксана Сікора
Київ
03.03.2023

ПРЯМУЄМО РАЗОМ



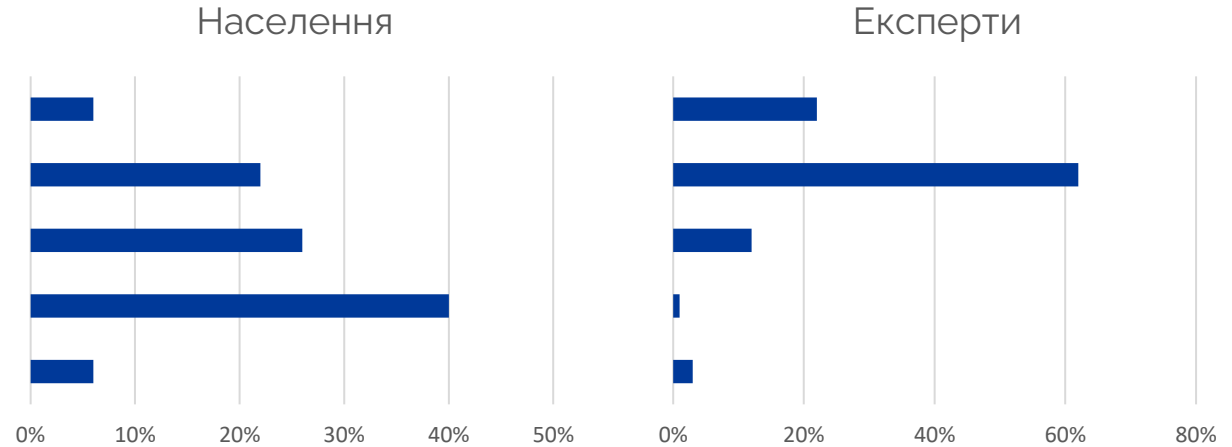
European Union





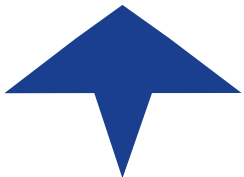
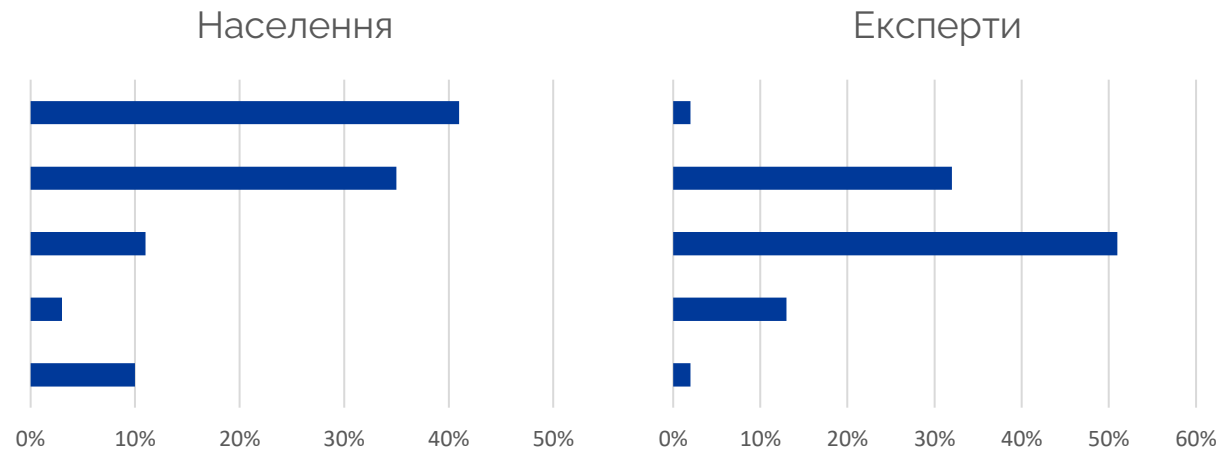
Чи вірять населення та експерти в успіх реформ?

- Віряють в успіх реформ
- Загалом віряють, хоча й мають сумніви
- Не віряють, хоча частка надії є
- Не віряють в успіх зовсім
- Важко сказати



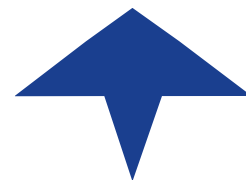
Оцінка прогресу реформ

- Не робиться нічого
- Зроблено приблизно 10%
- Зроблено не більше третини
- Зроблено не більше половини
- Важко сказати





А що вони знають про реформи?



Структура лекції №1

ПРЯМУЄМО РАЗОМ



European Union

1

**Стратегічна роль комунікацій для
держави та державного органу влади**

Іветта Делікатна

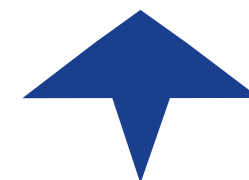
Ключова експертка з комунікацій проєкту A4U

2

**Різниця між політичними та державними
комунікаціями**

Оксана Сікора

**Екс керівниця з комунікацій Віце-прем'єра з
євроінтеграції**

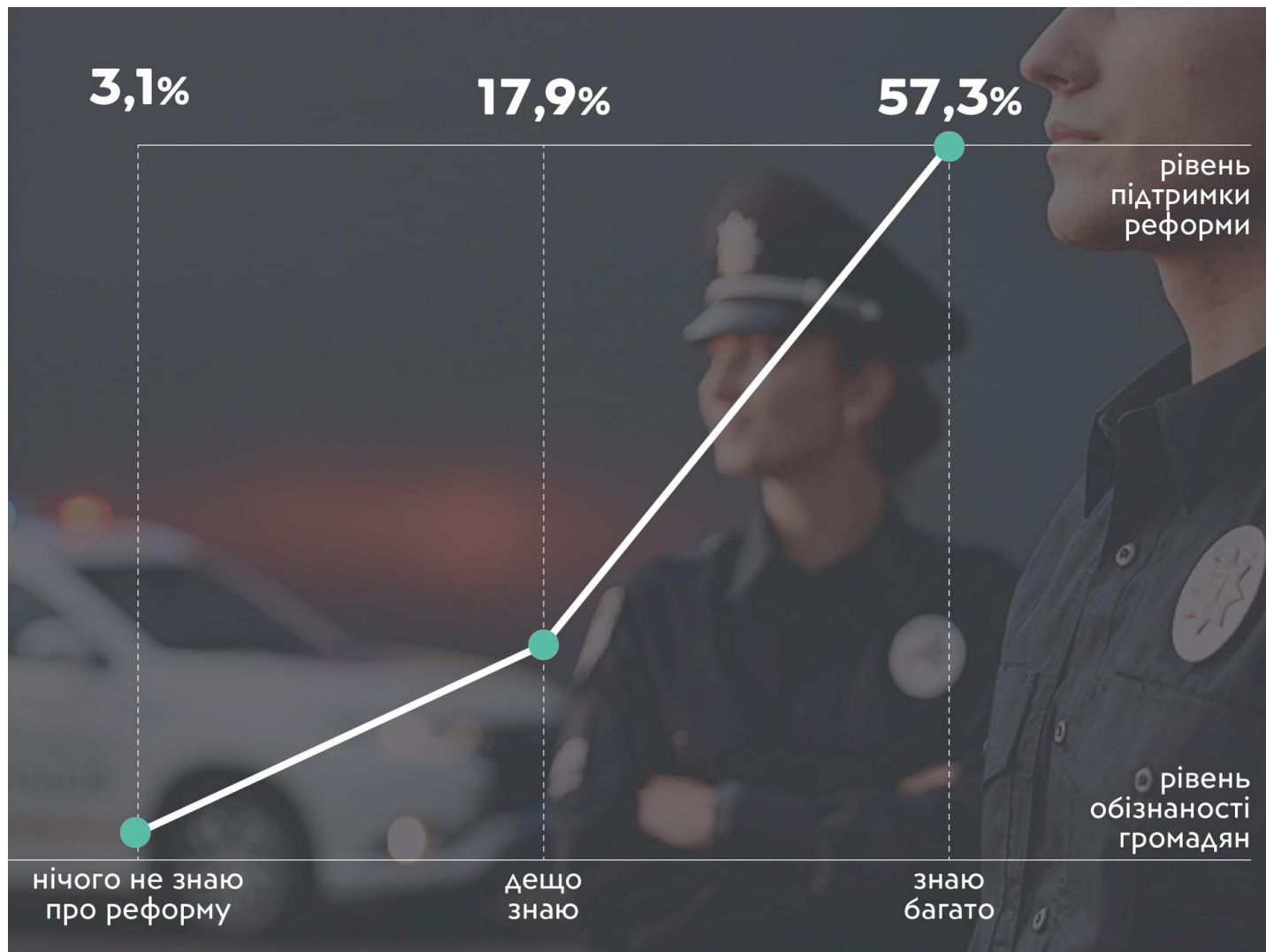


Пряма кореляція: чим більше знають, тим більше вірять

ПРЯМУЄМО РАЗОМ



European Union

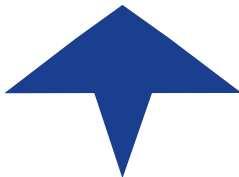


Як працює формула комунікацій:

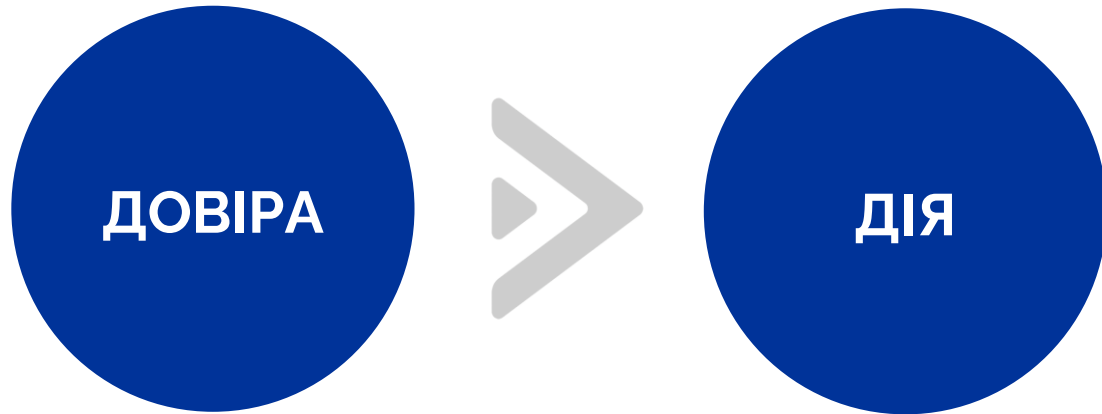
ПРЯМУЄМО РАЗОМ



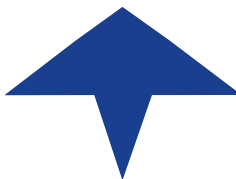
European Union



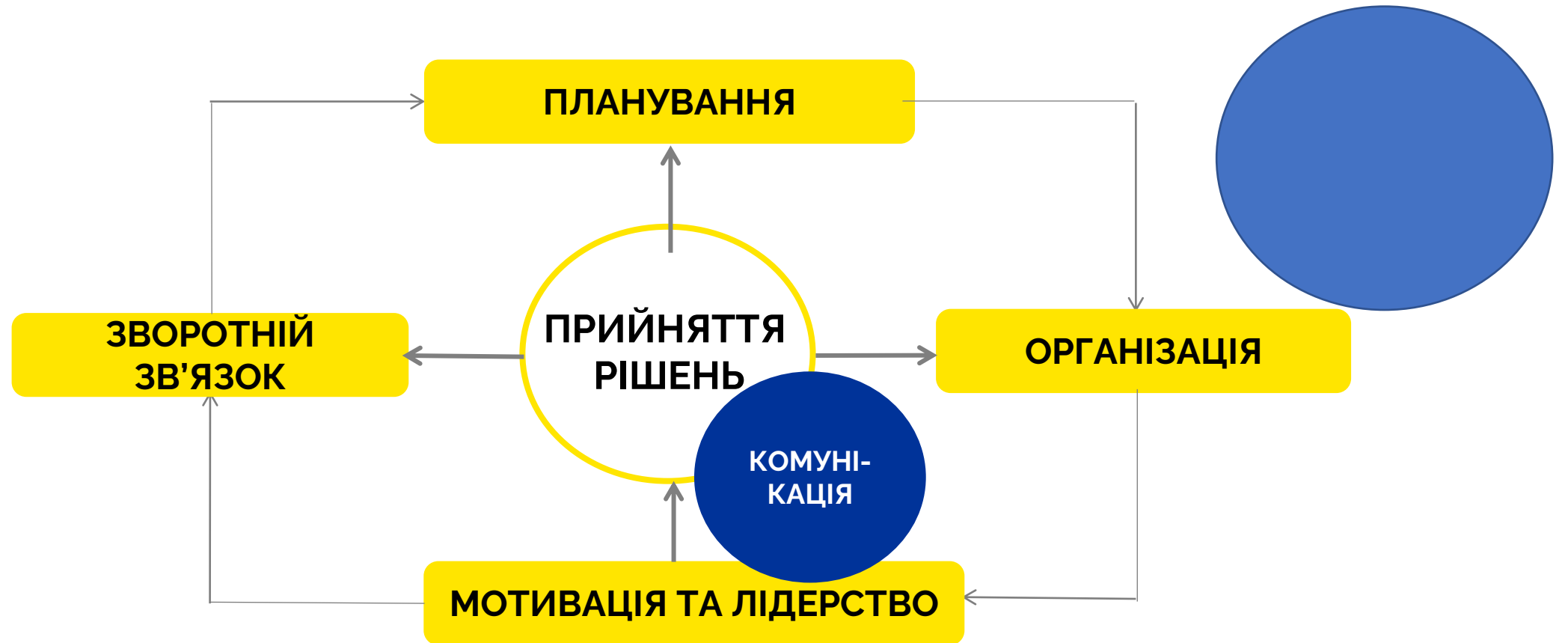
Довіра – основа для дій



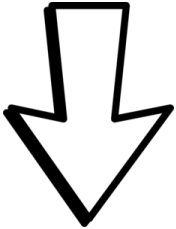
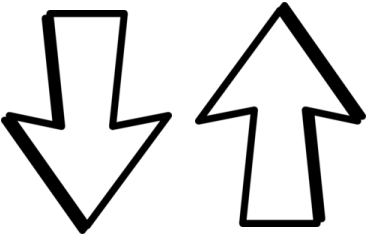
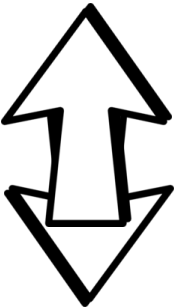
- Змінити думку про...
- Змінити ставлення до...
- Підтримати реформу...
- Проголосувати за...
- Завантажити Дію...
- Зробити вакцину...
- Прийняти участь у...

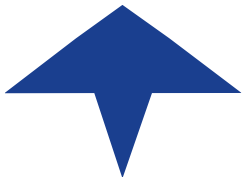


Комунікація це функція управління



Прогрес функції комунікації

Тип менеджменту	АДМІНІСТРАТИВНИЙ	УПРАВЛІННЯ ПО ЦІЛЯМ	ЛІДЕРСТВО
Прийняття управлінський рішень	АВТОРИТАРНЕ	УЗГОДЖЕНЕ	СПІЛЬНЕ
Стиль комунікацій			





Комунікація може заробляти гроші для держави

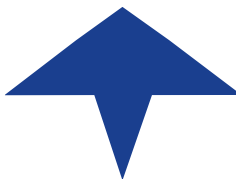


Міжнародна кампанія уряду Великобританії по розбудові репутації вартістю **113,5 млн фунтів** із прибутковістю **1,2 млрд фунтів**

На **12%** зростання наміру купівлі продуктів та послуг у Великобританії

На **16%** на рік зростання наміру відвідування Великобританії

На **16%** зростання наміру інвестицій у Великобританію





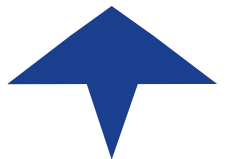
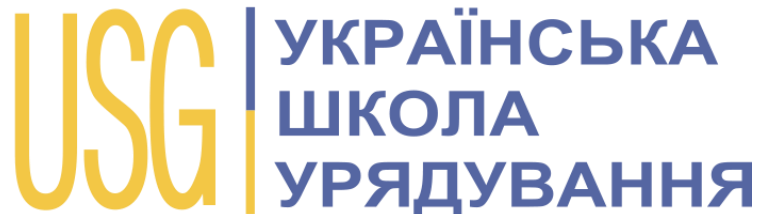
Різниця між ПОЛІТИЧНИМИ та ДЕРЖАВНИМИ комунікаціями

Оксана Сікора
Київ
03.03.2023

ПРЯМУЄМО РАЗОМ



European Union



ПОЛІТИЧНІ комунікації

The background of the slide is a blue-tinted historical painting depicting a battle scene. In the center, a knight on a white horse is engaged in combat with another knight. The knight on the left is wearing a helmet and holding a sword. The knight on the right is also on horseback, holding a sword and a shield. The scene is filled with the chaos of battle, with other knights and horses visible in the background.

Ключова мета – здобути/зберегти/збільшити підтримку виборців.

- ▶ **Ключова форма комунікації** – політичні заяви
- ▶ Спікер \neq експерт.
- ▶ Спікер $=$ політичний лідер.
- ▶ Лояльність формується на основі харизми лідера, комунікація адаптується під потреби/очікування ЦА

ДЕРЖАВНІ комунікації

- ▶ **Основна мета** – зміна поведінки цільової групи
- ▶ **Основна форма комунікації** – змінюється. Державні комунікації включають весь інструментарій, який залежить від того, яка зміна поведінки ЦА має відбутися
- ▶ **Тон голосу** найчастіше нейтральний, експертний, раціональний (рідше емоційний)
- ▶ Емоції – інструмент привернення уваги до комунікації.
- ▶ Державні комунікації вибудовані на циклічності процесів (поточна ситуація-аналіз-цілі(стратегія+тактика,індикатори)-комунікація (повідомлення/методи)-збір даних-оцінка прогресу-аналіз....
- ▶ Спікер = експерт. Можлива зміна спікерів однієї кампанії залежно від потреб комунікації. Лояльність до спікера формується на основі досвіду, експертності, робота з цифрами, даними, послідовностями

ПРЯМУЄМО РАЗОМ

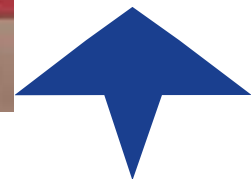


European Union





Державна інформаційна кампанія ЕУкраїна

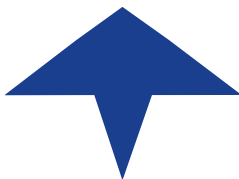




**ДЕРЖАВНІ КОМУНІКАЦІХ БУДУЮТЬ
ДОВІРУ МІЖ СУСПІЛЬСТВОМ ТА УРЯДОМ**

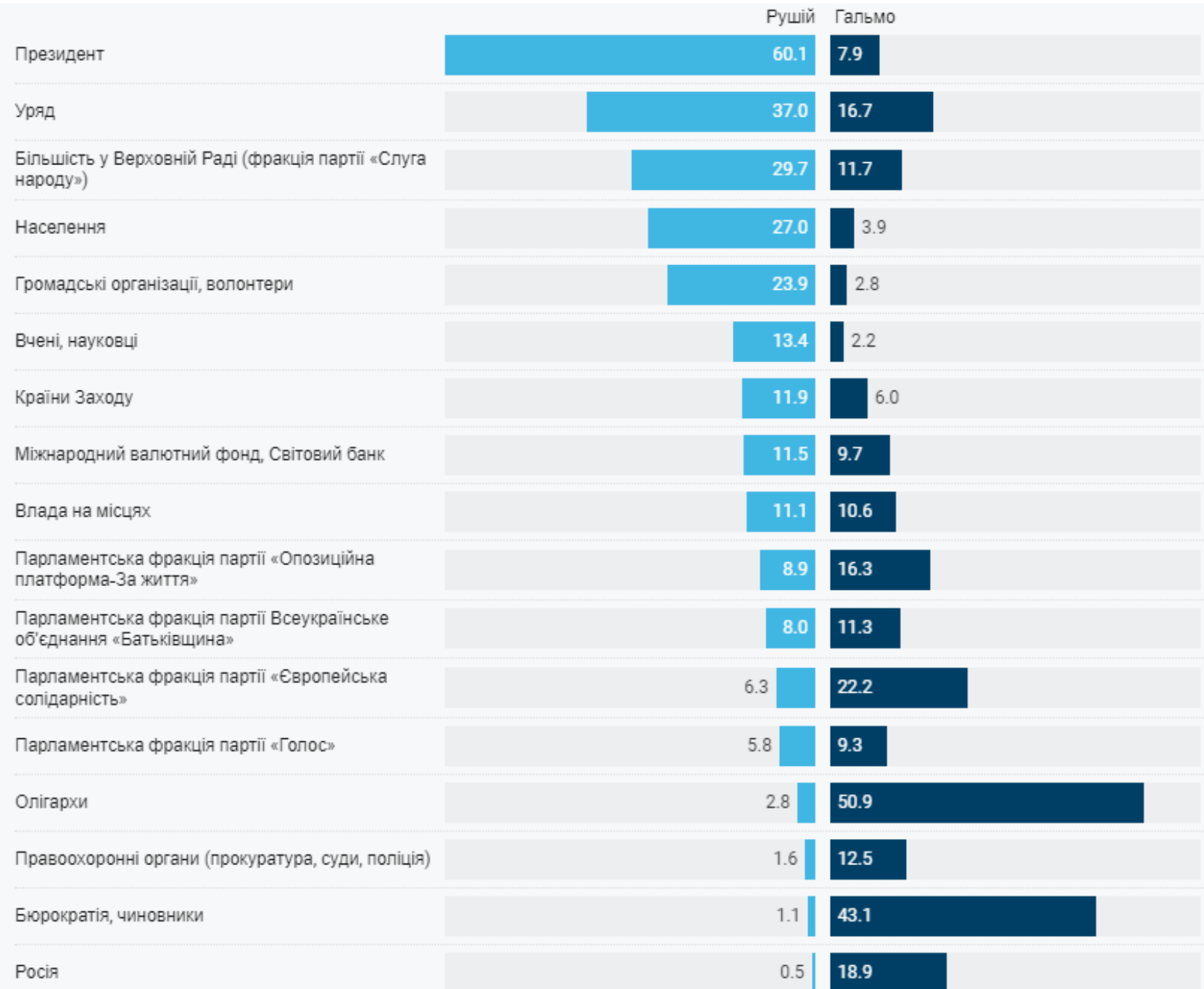


**національна гордість кожного громадянина
та репутація держави**



Рушії або гальма реформ в Україні (29 січня 2020)

- ▶ Опитування проведено Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова з 6 по 11 грудня 2019 року. Теоретична похибка вибірки не перевищує 2,3%.





СПРИЙНЯТТЯ РЕФОРМИ ОСВІТИ, 2018

Що люди думають про реформи

>**50%** бачать зміни і розуміють, що ми бачимо результати в 5 років

Однак у людей є суперечливі думки про напрямок змін: **36%** кажуть, що ми рухаємося в правильному напрямку, **39%** - ні

76% вважають, що реформа освіти необхідна

Попит перебуває між реформами "виживання" і тими, що ведуть до прогресу суспільства

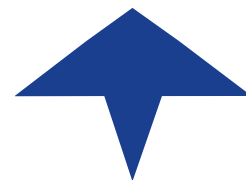
Що люди думають про освіту

Тільки **2,2 %** вважають якість освіти актуальною проблемою для країни в порівнянні з іншими проблемами

50% оцінюють якість освіти на середньому рівні, **26,3%** говорять, що вона дуже низька

36% українців вважають, що за реформу освіти відповідає Кабінет міністрів, **31%** віддають належне парламенту і лише **3% (!!!)** віддають належне місцевій владі

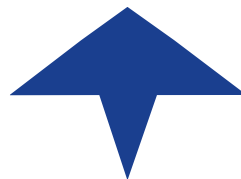
Водночас МОН має набагато більше довіри, ніж український уряд: **33%** проти **9%**



Хто є обличчям ЄІ?



- Більше за інших Президента та Уряд як ключові обличчя згадують студенти (!!!) та мешканці Сходу
- Тільки **24%** студентів вважають саму молодь обличчями ЄІ





Хто відповідає за реформу Децентралізації?

- ▶ Хто на думку громадян відповідає за реформу:
 - Уряд **30%**
 - Президент **24%**
 - Місцева влада **16%**
 - Парламент **14%**
- ▶ Громадяни також не розуміють, як відповідальність розподіляється між місцевою та центральною владою, наприклад, вони думають, що центральна влада/ Президент відповідають:
 - за благоустрій території **21%**
 - за розбудову доріг **35%**
 - за реконструкцію доріг **36%**

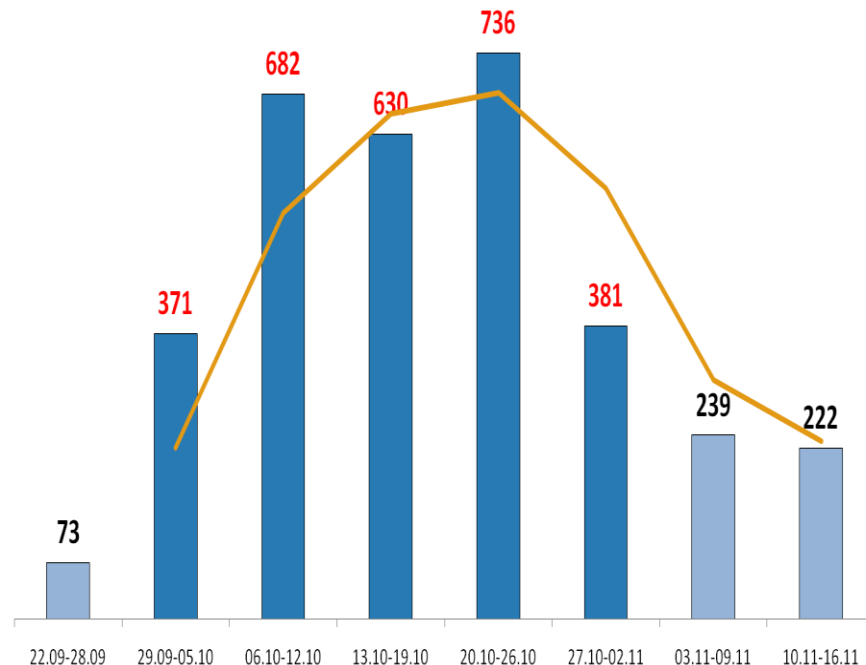




Динаміка дзвінків на Державну Гарячу Лінію

загальна кількість дзвінків на
тиждень

(серпень-листопад 2014)



ДЕРЖАВНА ДОПОМОГА ШУКАЄ ТЕБЕ

ПРАГНУЧИ ПІДТРИМАТИ НАЙМЕНШ ЗАХИЩЕНІ ВЕРСТВИ НАСЕЛЕННЯ, ДЕРЖАВА КОМПЕНСУЄ ЧАСТИНУ ВИТРАТ НА ОПЛАТУ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ. ТАРИФИ ПІДВИЩИЛИСЯ, А ВИ БУДЕТЕ СПЛАЧУВАТИ ЗВИЧНУ СУМУ.

ВАША РОДИНА МОЖЕ ОТРИМАТИ:

- житлову субсидію, якщо плата за комунальні послуги більша ніж обов'язковий відсоток платежу, що розраховується виходячи з розміру доходу сім'ї*
- компенсацію** додаткових витрат, якщо сукупний дохід не перевищує прожиткового мінімуму для сім'ї

ДІЗНАЙТЕСЯ, ЯК ОТРИМАТИ СУБСИДІЮ ТА КОМПЕНСАЦІЮ:

- в органах соціального захисту населення за місцем реєстрації
- чи за номером гарячої лінії:

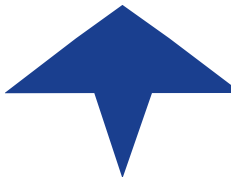
0 800 507 309
(безкоштовно, цілодобово)

УРЯДОВА ІНІЦІАТИВА ЕНЕРГЕТИЧНА НЕЗАЛЕЖНІСТЬ УКРАЇНИ

Додаткову інформацію про підстави, строки й умови отримання субсидій і компенсацій, а також зразки необхідних документів дивіться на www.protaryfy.com

* Розраховується окремо для кожної сім'ї (з 01.10.2014 року).
** Компенсація розраховується з місяця звернення за її наданням до завершення опалювального періоду 2014-2015 року.

Загальний ріст дзвінків за перший тиждень кампанії становив **+ 408%**



PR в масових ЗМІ

- ▶ 17 широкоформатних публікацій в друкованій пресі, 7 виступів експертів на радіо та ТВ
- ▶ Охоплено більше 4,5 млн. людей

НАШ БИТ • В ПОМОЩЬ БЮДЖЕТУ

Верный расчет

Коммунальные платежи — одна из самых затратных статей расходов. А кому положены субсидии и компенсации? Как правильно их рассчитать?

Текст: Елена Бонин

ЭКО-НАБОР

С одной стороны становится очевиднее, что коммунальные платежи — одна из самых затратных статей расходов. А кому положены субсидии и компенсации? Как правильно их рассчитать?

Рассчитать их можно так: среднемесячные расходы на оплату коммунальных услуг в квартире по тарифам умножить на количество проживающих в квартире. Если результат окажется больше 118 грн, то коммунальные платежи будут рассчитываться по льготной шкале. Если же меньше, то по стандартной тарифной сетке.

КОМУ ПОЛОЖЕНЫ СУБСИДИИ И КОМПЕНСАЦИИ?

Субсидии и компенсации положены гражданам Украины, которые проживают в жилых помещениях, оборудованных всеми необходимыми инженерными сетями и приборами учета коммунальных ресурсов.

КАК РАССЧИТАТЬ СУБСИДИИ И КОМПЕНСАЦИИ?

Сумма, которую государство компенсирует гражданам, зависит от их дохода и размера коммунальных платежей. Расчет производится по формуле: $С = (П - Д) \cdot К$, где С — сумма компенсации, П — сумма коммунальных платежей, Д — доход на одного человека, К — коэффициент.

ПРОЦЕНТНЫЙ МИНИМУМ В ДЕНЕГОХ

Условия	1218 грн	949 грн
Удвоенный социальный размер	1218 грн	949 грн
Нормативный социальный размер	1286 грн	1032 грн

СЕГОДНЯ.ua

Київ Сьогодні 6:00
USD 15.90 • EUR 17.88 • RUB 0.2424

Політика • Економіка • Україна • Київ • Регіони • Культура • Життя • Спорт • Відео новини

Гаряча тема: Теракт в Маріуполі
Специроек: Військовий експерт
Специроек: Фотогалерея
Специроек: Донбас. Без зайвих слів
Специроек: Авторський проект
Специроек: Опен Бузинець
Специроек: Так, але не так
Специроек: Тимчасовий дім
Специроек: Музична хвилонка

Київ – Нью-Йорк

Унікальна можливість!

3 гигабайт розміщення реклами звертайтесь за телефоном (044) 457-23-99

Як оформити субсидію на оплату послуг ЖКГ і кому належать пільги

Компенсації можуть отримати не тільки малозабезпечені сім'ї, а й переселенці

ПОДПИШИСЬ НА ГАЗЕТУ «СЕГОДНЯ»
Без сборов и комиссий

ГРУЗИНСКИЕ КАНИКУЛЫ

Аргументы и факты

Пятница 27.03.2015 10:00, Яюю

Выбор ренка: УКРАИНА

Специроекты: «Дорого сердце», «Фотоконкурс «Питомец марта»

Свежий номер: ПОЛИТИКА, ПРОИСШЕСТВИЯ, ОБЩЕСТВО, ДЕНЬНИК, КУЛЬТУРА, СПОРТ, КУХНЯ, ЗДОРОВЬЕ, АВТО, НЕДВИЖИМОСТЬ, МИР, ОЦЕНКИ

Видео-ответ: ИНТЕРВЬЮ, ФОТО, ИСТОРИЯ, МНЕНИЯ, ВИДЕОУРОКИ, ФОТОКУРСЫ, ПОДСКАЗКА

Недвижимость: ДОМ,РЕМОНТ, ЖЖК, ЦЕНЫ И РЫНОК

В Минсоцполитики рассказали, когда можно оформлять субсидии на оплату ЖКУ

16.28 11/05/2015 07:25

В апреле каждое домохозяйство вместе со счетами на жилищно-коммунальные услуги получит бланк декларации и бланк заявления на субсидию

Теги: тарифы ЖКУ, субсидии

Читайте также: Афиша мероприятий на 28-29 марта: Куда пойти в Киеве

Животный ужас: как выглядят брошенные в зоне АТО собаки и коты

«Повышение цен на жилищно-коммунальные услуги состоится в апреле, однако основная нагрузка будет в октябре, когда начнется новый отопительный сезон. Несмотря на это, я призываю всех обращаться за субсидиями как можно скорее – сразу после получения новых документов», — говорит в сообщении министр.

Минсоцполитики обещает в кратчайшие сроки провести реформу систем субсидий

В сообщении объясняется, что в апреле каждое домохозяйство вместе со счетами на жилищно-коммунальные услуги получит бланк декларации и бланк заявления на субсидию, а новая система заработает уже в мае.

Обязательная сумма платежа за коммунальные услуги будет рассчитываться исходя из доходов каждого обратившегося за субсидией, остальная сумма будет компенсирована государством.

При этом подчеркивается, что, согласно расчетам, выделенных правительством средств хватит на 4 млн семей.

Новости по теме: Минсоцполитики обещает в кратчайшие сроки провести реформу систем субсидий

Популярные: 24 часа, Неделя, Месяц

Комментарии: 1. Врачи рассказали, почему опасно ходить в баню; 2. Леонид Кравчук рассказал, чем закончится украинский кризис; 3. Как уберечь себя от стресса из-за политический потрясений; 4. Генпрокуратура допросит Диденко по факту злоупотреблений в Кабинете

ШПАРГАЛКА ПО СУБСИДИЯМ

Лето — Как быстро и правильно оформить субсидию на оплату коммунальных услуг

Три главные проблемы: 1. Кто имеет право на субсидию; 2. Как рассчитать сумму субсидии; 3. Куда обращаться за оформлением субсидии.

Лето — Как быстро и правильно оформить субсидию на оплату коммунальных услуг

Три главные проблемы: 1. Кто имеет право на субсидию; 2. Как рассчитать сумму субсидии; 3. Куда обращаться за оформлением субсидии.

ДАЧА СУБСИДИИ НЕ ПОМЕХА

Горячая линия: «Сегодня» и Кто имеет право на компенсацию и как ее оформить

Оформление жилищной субсидии

Как получить господсубсидию: 1. Проверить право на субсидию; 2. Получить бланк декларации; 3. Подать заявление в жилищно-коммунальный отдел.

Получение компенсации дополнительных расходов: 1. Проверить право на компенсацию; 2. Получить бланк заявления; 3. Подать заявление в жилищно-коммунальный отдел.

Социальные нормы потребления услуг ЖКХ: 1. Проверить право на социальную норму; 2. Получить бланк заявления; 3. Подать заявление в жилищно-коммунальный отдел.

Типичные случаи: что делать, чтобы не отказали

1. Если вы не получили субсидию в срок, обратитесь в жилищно-коммунальный отдел с заявлением о возобновлении процедуры.

2. Если вам отказали в субсидии, обратитесь в жилищно-коммунальный отдел с заявлением об обжаловании отказа.

3. Если вы не получили компенсацию дополнительных расходов, обратитесь в жилищно-коммунальный отдел с заявлением о возобновлении процедуры.

4. Если вам отказали в компенсации дополнительных расходов, обратитесь в жилищно-коммунальный отдел с заявлением об обжаловании отказа.



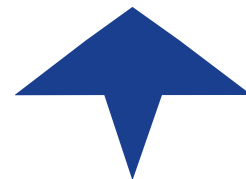
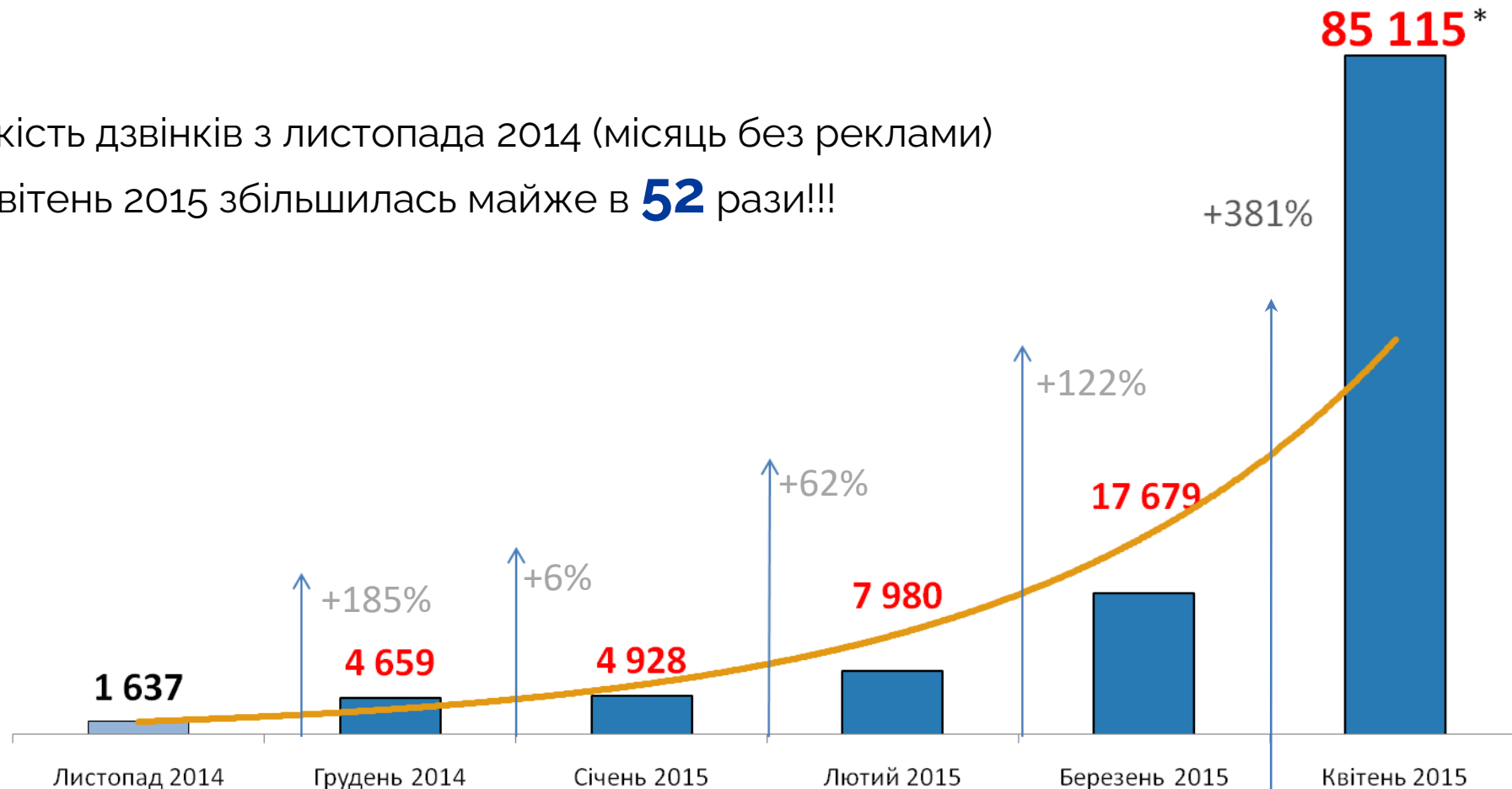


Динаміка дзвінків на Державну Гарячу Лінію

загальна кількість дзвінків на тиждень

(листопад 2014-квітень 2015)

Кількість дзвінків з листопада 2014 (місяць без реклами)
по квітень 2015 збільшилась майже в **52** рази!!!



Ключові результати програми

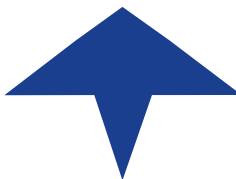
ПРЯМУЄМО РАЗОМ



European Union

У травні 2015р. рівень обізнаності про програму був
у **80%** населення України

Кампанія “Субсидії” стала прикладом
першої комплексної Урядової комунікаційної програми
для населення за період незалежності України!





Комунікаційна кампанія з вакцинації 2021

спікери: Президент, Уряд, Міністр охорони здоров'я, експерти, UNICEF, BOOЗ та інші



Вакцинація від COVID-19

корисна інформація

COVID-19 — це інфекційне захворювання, викликане коронавірусом SARS-CoV-2.

Основною групою ризику тяжкого перебігу хвороби чи смерті є літні люди, люди з хронічними захворюваннями, медичні працівники, які працюють із хворими на COVID-19.

Чим небезпечна коронавірусна хвороба?

- Перебіг коронавірусної хвороби може супроводжуватись великою кількістю ускладнень і навіть призвести до смерті.
- Довготривалим наслідком перенесеної хвороби може стати так званий «постковідний синдром»: надмірна втомлюваність, слабкість, когнітивні розлади, порушене дихання та частіше, стабільні кашлі та пневмологічні проблеми.

Чому важливо вакцинуватися проти COVID-19?

Вакцинування допоможе сформувати імунітет до вірусу, що захистить вас від інфікування чи важкого перебігу хвороби.

Вакцинація в Україні є добровільною й безоплатною

Про вакцину AstraZeneca/Oxford (AZD1222)

Тип вакцини: векторна вакцина.
Розробник: Британсько-шведська фармацевтична компанія AstraZeneca у співпраці з Оксфордським університетом.
Ефективність: 63,09% згідно з тимчасовими рекомендаціями Стратегічної консультативної групи експертів з імунізації ВОЗ щодо використання вакцини AstraZeneca/Oxford (AZD1222) від 10.02.2021.

Вакцина є безпечною та ефективною для людей віком від 18 років і старші.

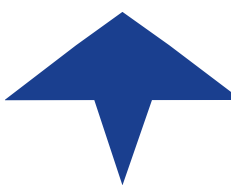
Країни випробування: Республіка Корея та Індія. Випробована в Індії вакцина має локальну назву Covishield.

Схвалена ВОЗ для екстреного використання і пройдла перевірку Європейським агентством з лікарських засобів.

Як діє цей тип вірусної векторної вакцини проти COVID-19?

Вакцина на основі вірусної векторів відрізняється від більшості звичайних вакцин тим, що вона не містить антигенів, а використовує власні клітини організму для їх виробництва. Вони роблять це, використовуючи модифікований вірус (вектор) для доставки генетичного коду антигену, а саме шиповидних білків COVID-19, що знаходяться на поверхні вірусу, в клітини людини. Інфекційно клітини і далі їм вказує виробити велику кількість антигену, який потім викликає імунну відповідь, вакцинна містить те, що відбувається під час природного зараження певними патогенами - особливо вірусом. Цей тип векторної вакцини є нереплікативною векторною вакциною, яка не здатна утворити нові вірусні частинки, цей тип виробляє лише антиген вакцини. У векторних вакцинах проти COVID-19 використовуються вірусні вектори, що не відтворюються.

Дізнайтеся про вакцинацію на порталі vaccination.gov.ua та за телефонним гарантійним ліній: 0 800 60 30 19

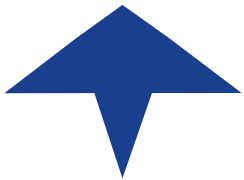
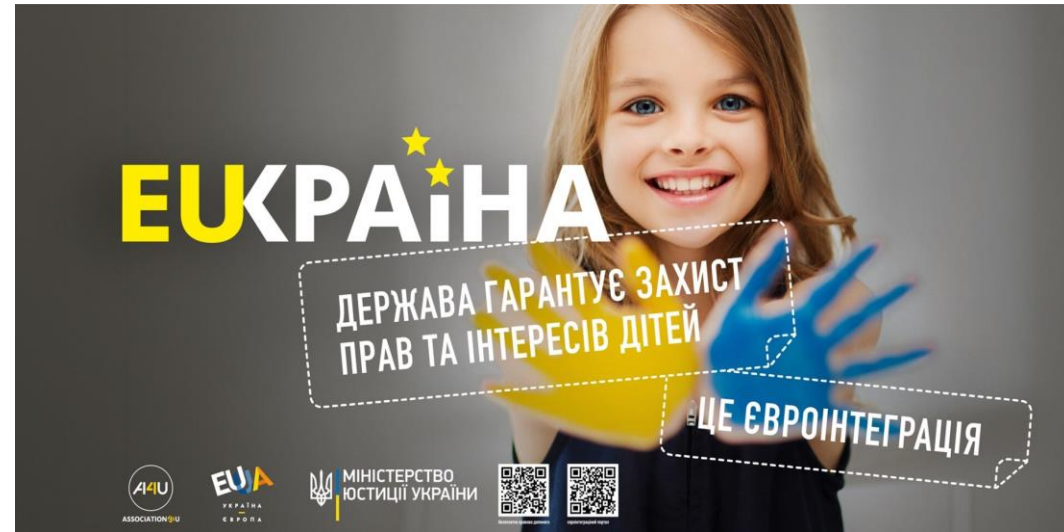


Комунікаційна кампанія з євроінтеграції **EU**країна

ПРЯМУЄМО РАЗОМ



European Union





Принципи державних комунікацій



- ▶ Відокремлення політичної та державної комунікації



- ▶ Планування комунікацій та постійний вимір ефективності обов'язкові



- ▶ Високий статус комунікаційної функції на рівні Уряду.



- ▶ Відповідність Етичному Кодексу державного службовця та професіоналу з комунікацій



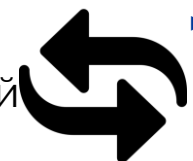
- ▶ Функція комунікацій – одна з ключових для кожного державного органу



- ▶ Зафіксовані професійні стандарти та державна централізована база знань



- ▶ Розподіл стратегічних та тактичних функцій комунікації



- ▶ Спадкоємність комунікацій – зміна команд не вносить кардинальних змін в державні комунікації

