

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЖУРНАЛІСТИКИ
Кафедра реклами та зв'язків з громадськістю

Кваліфікаційна робота
на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти
**«Розробка Комунікаційної стратегії Пресслужби Міністерства з
питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України»**

Терміни реалізації проєкту:

початок 1 вересня 2022 року
закінчення 1 січня 2022 року

Виконала

студентка магістратури
денної форми навчання
спеціальності 061 – журналістика
освітньо-професійної програми
«Журналістика та медіакомунікації»
Вікторія ЛИБУСЬ

Керівник

Професор Надія БІЛАН

КИЇВ – 2022

ЗМІСТ

1. Загальні відомості.....	3
2. Характеристики проєкту.....	4
2.1. Ключові слова.....	4
2.2. Реферат проєкту.....	4
2.3. Масштаб проєкту.....	8
2.4. Спрямованість проєкту.....	8
2.5. Ступінь новизни.....	9
3. Організаційний план розробки проєкту й організації	
виробництва.....	9
3.1. Стан виконання робіт за проєктом до моменту його схвалення...	9
3.2. Календарний план виконання робіт за проєктом.....	10
3.3. Організація заходів.....	14
4. Очікувана ефективність проєкту.....	15
4.1. Економічна ефективність проєкту.....	15
4.2. Соціальна ефективність проєкту.....	16
5. Аналіз потенційних ризиків проєкту.....	16
5.1. Основні фактори ризику проєкту.....	16
5.2. Управління ризиками.....	16
6. Загальні висновки.....	17
6.1. Джерела, на основі яких сформовано проєкт.....	17
7. Додаток – текстова частина Комунікаційної стратегії Пресслужби	
Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій	
України.....	21

1. Загальні відомості

Інноваційний проєкт формується з метою розробки комунікаційної стратегії діяльності Пресслужби Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (далі – Мінреінтеграції) та вироблення єдиної інформаційної позиції у міжвідомчій роботі усіх дотичних органів виконавчої влади.

В умовах повномасштабного вторгнення російської федерації (далі – рф) в Україну та виникнення у зв'язку з цим низки гуманітарних викликів існує потреба у вдосконаленні комунікаційних зв'язків із цільовою аудиторією Мінреінтеграції й необхідність посилення захисту інформаційного суверенітету України.

Відповідно до Положення Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 червня 2016 р. № 376, визначено, що «Мінреінтеграції є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику з питань тимчасово окупованої російською федерацією території України (далі – тимчасово окупована територія), а також прилеглих до неї територій; дотримання норм міжнародного гуманітарного права на всій території України, інформаційного суверенітету України, у сфері захисту прав примусово переміщених (депортованих) осіб, зокрема захисту прав осіб, депортованих за національною ознакою» [30].

Пресслужба є головним управлінським підрозділом, який здійснює інформаційний супровід діяльності Міністерства відповідно до його Положення та відповідає за оперативне висвітлення суспільно важливої інформації для цільової аудиторії. Нині існує потреба у систематизації та покращенні цієї діяльності, а саме в розробці внутрішнього документа,

який відповідатиме Закону України «Про національну безпеку України» та Стратегії національної безпеки України.

Головні цілі та завдання розробки Комунікаційної стратегії пресслужби:

1) вдосконалити та розширити канали комунікації для збільшення поінформованості аудиторії, зокрема представників ЗМІ, громадян, працівників дотичних відомств;

2) оптимізувати подання матеріалів за конкретним переліком сталих правил;

3) напрацювати інструменти та комунікаційну рамку роботи за основним напрямком діяльності пресслужби;

4) підвищити рівень довіри громадян до діяльності Міністерства та сформувати позитивний імідж його керівництва й влади загалом;

5) організувати та налагодити якісну міжвідомчу координацію щодо тематик, які входять до компетенції Мінреінтеграції.

2. Характеристики проєкту

2.1. Ключові слова

Пресслужба, Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, комунікація, міжвідомча координація, інформування, комунікаційна стратегія, медіа, влада, війна, гібридна війна, гуманітарні виклики, оперативність, довіра.

2.2. Реферат проєкту

- **назва:** «Розробка Комунікаційної стратегії Пресслужби Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України»;

- **опис** – внутрішній базовий документ, який міститиме основоположні принципи, правила та завдання пресслужби Мінреінтеграції в контексті інформування цільової аудиторії, міжвідомчої координації та збереження цілісності інформаційного простору України в умовах війни;

- **мета** – розробка комунікаційної стратегії має глобальну та внутрішню мету.

Зокрема на глобальному рівні імплементація інноваційного проєкту підвищить рівень поінформованості цільової аудиторії та збільшить показник довіри до української влади у громадян, особливо постраждалих внаслідок воєнних дій.

Внутрішня мета передбачає оптимізацію роботи окремого структурного підрозділу відомства, напрацювання алгоритмів та інструкцій роботи в середині підрозділу, розширення каналів комунікації, а також оновлення візуального стилю відомства. Досягнення глобальної мети розробки проєкту забезпечуватиметься перш за все чітким виконанням розділів комунікаційної стратегії пресслужби, тобто через досягнення внутрішньої мети.

- порушена проблема має **загальнодержавний** характер, адже стосується більшої частини українських громадян у контексті інформування про суспільно важливі питання;

- розробка проєкту здійснюється під час робочого процесу безпосередньо пресслужби Мінреінтеграції. Для його реалізації необхідні комп'ютер, програмне забезпечення та безперебійний доступ до Інтернету.

- інноваційний проєкт створюється відповідно до офіційних нормативно-правових документів, які стосуються поширення інформації на території України, а також з **урахуванням журналістських стандартів та етики**;

- **наявність необхідної технічної бази й програмного забезпечення** сприятиме формуванню цілісного та якісного кінцевого документа за професійної реалізації первинного матеріалу й забезпечить створення якісного підсумкового матеріалу;

- на створення зазначеної стратегії та початок її реалізації виділяється близько 7 місяців з урахуванням погодження її з керівництвом і всіма структурними підрозділами міністерства;

- **фінансово-економічні показники:**

- аналіз подібних документів в інших центральних органах України;
- проведення опитування щодо необхідності розширення каналів комунікації Мінреінтеграції;
- обладнання: комп'ютер, доступ до Інтернету.

- джерела й умови фінансування проєкту:

- не потребує фінансування;

- стислий перелік робіт і необхідні обсяги фінансування:

Таблиця 1. Стислий перелік робіт і необхідні обсяги фінансування

№	Найменування робіт	Необхідні обсяги фінансування, тис. гривень
	Написання документа.	—
1	Збір інформації, аналіз комунікаційних стратегій інших відомств України.	—
2	Дослідження конкурентного середовища.	—
	Проведення опитування й звірення соціологічних показників.	—
3	Оновлення візуального стилю Мінреінтеграції.	—
	Зміна логотипу відомства.	—
	Вичитування документа, його оформлення та поширення серед співробітників.	—
	Разом	0

- **оцінка ефективності проєкту:**

- проєкт не оцінюватиметься за економічними показниками успішності, оскільки не передбачає фінансових витрат;

- **соціальний ефект** зазначеного інноваційного проєкту має стратегічне значення, особливо під час війни для задоволення інформаційних потреб споживачів, оскільки регламентуватиме подачу матеріалів та їхній узгоджений вихід в інформаційний простір. У результаті зросте рівень довіри населення, громадяни оперативно отримуватимуть якісну інформацію, а органи влади будуть висвітлювати матеріали з єдиною позицією.

- **Соціальну ефективність інноваційного проєкту можна виміряти за:**

- охопленням переглядів сторінок міністерства у соціальних мережах;
 - кількістю звернень громадян і представників засобів масової інформації за контактними даними, вказаними на сайті;
 - моніторингом мережі «Інтернет» щодо кількості згадок Мінреінтеграції та його керівництва у ЗМІ;
 - кількістю позитивних і негативних коментарів під дописами Міністерства у соціальних мережах.

2.3. Масштаб проєкту

Загальнодержавний, адже він стосується більшої частини українських громадян у контексті інформування про суспільно важливі аспекти.

2.4. Спрямованість проєкту

Інноваційний проєкт спрямований на оперативну перебудову пресслужби Мінреінтеграції в умовах війни, створення основоположних принципів роботи та механізмів комунікаційних реагувань на гуманітарні виклики, які сьогодні постають перед громадянами України.

2.5. Ступінь новизни

Цей інноваційний проєкт, спрямований на роботу окремого штатного підрозділу, який працює у структурі відомства й перевищує рівень організації справ в інших органів державної влади у цій галузі. У межах регулювання роботи саме пресслужби він сприятиме зростанню показників довіри та результативності Міністерства на загальнодержавному рівні.

Зокрема:

- пресслужба вперше матиме систематизований документ для координації своєї роботи;
- комунікаційна стратегія буде міститися як в електронному документообігу міністерства, так і в друкованому вигляді як журнал.

3. Організаційний план розробки проєкту й організації виробництва

3.1. Стан виконання робіт за проєктом до моменту його схвалення

Таблиця 2. Стан виконання робіт за проєктом до моменту його схвалення

Найменування робіт	Відсотковий показник
• досліджено й обґрунтовано наукові аспекти	90%
• проведено теоретичні й експериментальні дослідження	90%
• розроблено технологію, ескізний і технічний проекти	80%
• розроблено робочу документацію	50%
• проведено соціальні опитування	100%
• наявність матеріально-технічної бази	100%
• наявність необхідного персоналу	100%
• визначено й узгоджено фінансування проєкту	100%
• визначено й узгоджено місце виконання проєкту	100%
• інші види робіт	10%

3.2. Календарний план виконання робіт за проєктом

Таблиця 3. План виконання робіт за проєктом

№п/п	Найменування робіт	Виконавець	Термін	Витрати, тис. гривень
1.	Написання документа	В.о. Начальника пресслужби	2 місяц і	-

2.	Збір інформації, аналіз комунікаційних стратегій інших відомств України	В.о. Начальника пресслужби	2 тижні	-
3.	Дослідження конкурентного середовища	В.о. Начальника пресслужби	1 тиждень	-
4.	Проведення опитування й звірення соціологічних показників	В.о. Начальника пресслужби	2 тижні	-
5.	Оновлення візуального стилю Мінреінтеграції	В.о. Начальника пресслужби	2 тижні	-
6.	Зміна логотипа відомства	В.о. Начальника пресслужби	1 тиждень	-
7.	Вичитування документа, його оформлення та поширення серед співробітників	В.о. Начальника пресслужби	3 тижні	-

При підготовці до написання Комунікаційної стратегії пресслужби Мінреінтеграції було проведено дослідження конкурентного середовища. Зокрема, за основу взято офіційні сторінки дотичних до компетенції Мінреінтеграції органів виконавчої влади, а саме Міністерства соціальної

політики України (далі – Мінсоц) та Міністерства розвитку громад та територій України (далі – Мінрегіон).

Показники, за якими проводилося дослідження протягом вересня-жовтня 2022 року:

1. Середня кількість публікацій за місяць: Мінсоц – 50, Мінрегіон – 35.
2. Середня кількість уподобань: Мінсоц – 100, Мінрегіон – 30.
3. Середня кількість поширень: Мінсоц – 60, Мінрегіон – 10.
4. Середня кількість коментарів: Мінсоц – 10, Мінрегіон – 2-4.
5. Середня кількість підписників: Мінсоц – 265 тисяч, Мінрегіон – 32 тисячі.

За результатами були напрацьовані комфортні та найбільш результативні показники для ведення соціальних мереж Мінреінтеграції та використання їх у Комунікаційній стратегії пресслужби.

Крім того, було проаналізовано Комунікаційну стратегію пресслужби Міністерства закордонних справ України, яка є доступною в мережі «Інтернет» для усіх користувачів. Виявлені сильні та слабкі сторони, ризики й можливості були враховані під час написання текстової частини інноваційного проєкту, що створюється.

Сильні сторони	1. Повнота та доступність викладеної інформації; 2. Розкрито особливості діяльності відомства як окремого органу та його роль
-----------------------	---

	у загальному інформаційному просторі; 3. Закріплені критерії успішності, зокрема через здійснення моніторингу й оцінки реалізації Стратегії.
Слабкі сторони	1. Спрямованість лише на один фактор ризику (COVID-19) та критерії роботи в його умовах; 2. Поверхнево прописана частина комунікації із Засобами масової інформації. Їхні представники не винесені в Цільову аудиторію пресслужби МЗС; 3. Застарілі наративи та меседжі.
Можливості	1. Тенденція до комунікації з іноземною аудиторією задля трансляції різним суспільствам реальної ситуації в Україні; 2. Використання можливостей розширення соціальних мереж для комунікації з іноземцями. Провести аналіз

	найпопулярніших соціальних мереж; 3. Проведення спільних заходів з консульствами різних країн.
Ризики	1. Швидка комунікація іноземних партнерів, їхніх пресслужб у соціальних мережах і на офіційних сторінках. Ризик пропустити важливу подію або ж чиясь репліку; 2. Нестабільна економічна й політична ситуація в країні.

Під час створення Комунікаційної стратегії також було ухвалено рішення провести опитування про найпопулярніші соціальні мережі, які використовують громадяни для отримання інформації. На базі його результатів доцільно розширити засоби поширення інформації від Міністерства для ключових груп цільової аудиторії.

Для цього було створено опитувальник із чотирма питаннями та варіантами відповідей на них. Так, на питання «У якій соціальній мережі ви читаєте новини й інформаційні матеріали?» перше місце серед респондентів (95,3%) посів варіант «Telegram», друге (48,8%) – «Instagram».

Висновок. Опитування довело необхідність створення додаткових сторінок у соціальних мережах, а саме в Telegram й Instagram.

3.3. Організація заходів

Виконавиця інноваційного проєкту виокремила такі ключові процеси під час його створення: збір інформації, систематизація матеріалу, написання основної частини, вичитування й узгодження документа з керівництвом Мінреінтеграції, поширення матеріалу серед штатних співробітників.

Щодо термінів реалізації проєкту:

- З 1 по 15 вересня тривала робота над збором інформації та її систематизація у робочу версію майбутньої Комунікаційної стратегії;
- З 15 жовтня по 10 листопада розроблялися рубрики, наративи та сам контекст, який мала містити Комунікаційна стратегія;
- З 20 жовтня почалася робота над оновленням візуального стилю та логотипу Мінреінтеграції;
- З 25 по 30 листопада документ погоджувався керівництвом Мінреінтеграції та структурними підрозділами відомства;
- Упродовж листопада паралельно тривала робота над розробкою дизайну та версткою Комунікаційної стратегії;
- З 1 січня 2023 року Комунікаційна стратегія повинна повністю імплементуватися у робочий процес пресслужби як основоположний документ її роботи.

4. Очікувана ефективність проєкту

4.1. Економічна ефективність проєкту

Цей інноваційний проєкт не передбачає економічної доцільності реалізації, а також будь-якого фінансування, адже не спрямований на отримання прибутку.

4.2. Соціальна ефективність проєкту

Документ стане внутрішнім алгоритмом роботи окремого структурного підрозділі центрального відомства, а саме пресслужби Мінреінтеграції. В результаті, зросте не лише рівень довіри громадян до вказаного органу, а й інші органи влади зможуть взяти його за основу роботи власних пресслужб, що у глобальному аспекті вдосконалить роботу дотичних державних структур.

5. Аналіз потенційних ризиків проєкту

5.1. Основні фактори ризику проєкту:

- Непоінформованість колективу щодо нововведень у роботі та недостатня готовність працівників до нових викликів;
- Періодична зміна рівня доступності до технічного забезпечення на робочому місці, зокрема перебої в електропостачанні;
- Корекція окремих розділів при оперативній зміні економічної, політичної та воєнної ситуації в країні.

5.2. Управління ризиками:

1) проведення навчання та підготовка колективу до використання Комунікаційної стратегії та визначених у ній правил;

2) робота з колективом щодо покращення навичок у сфері цифровізації професійної діяльності, зокрема здійснення робочих завдань з мобільних пристроїв і використання додатків для спрощення роботи;

3) регулярне проведення моніторингу результативності й актуальності використання вказаної стратегії.

6. Загальні висновки

Створення актуальної Комунікаційної стратегії для Пресслужби Мінреінтеграції, беручи до уваги геополітичну ситуацію в країні, дозволить працівникам підрозділу оперативно знаходити чіткі вказівки або алгоритми здійснення комунікації в різних умовах роботи.

Зокрема, документ:

- 1) дозволить оперативно та профільно виконувати свої посадові обов'язки усім працівникам пресслужби;
- 2) сприятиме збільшенню рівня довіри й підвищенню авторитету Мінреінтеграції серед громадян;
- 3) покращить імідж української влади в міжнародному інформаційному просторі;
- 4) готовий тестовий варіант буде продемонстрований спершу керівництву відомства, а в подальшому стане основоположним документом, який регулюватиме діяльність пресслужби.

6.1. Джерела, на основі яких сформовано проєкт

1. Білан Н. І., Нетребя М. М. Організація роботи прес-служб : навч. посіб. Київ : Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2015. 304 с.
2. Брифінг [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу:
<https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D1%80%D0%B8%D1%84%D1%96%D0%BD%D0%B3>

3. Біженці [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу:
<https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D1%96%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96>
4. Базові поняття стратегічних комунікацій: стандарти на основі документів НАТО (англійсько-український та українсько-англійський словник) / Л. Компанцева, Закон України «Про доступ до публічної інформації» [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
5. Віртуальний музей російської агресії[Електронний ресурс]: -
Режим доступу: <https://rusaggression.gov.ua/ua/home.html>
6. Права та обов'язки внутрішньо переміщених осіб [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу:
https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0_%D1%82%D0%B0_%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D0%B2%27%D1%8F%D0%B7%D0%BA%D0%B8_%D0%B2%D0%BD%D1%83%D1%82%D1%80%D1%96%D1%88%D0%BD%D1%8C%D0%BE_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BC%D1%96%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%85_%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1
7. Вступ осіб з особливо небезпечних територій [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу:
<https://kstuca.kharkov.ua/abiturient/abitukr/vstup-osib-z-osoblyvo-nebezpechnykh-terytorii.html>
8. Гейзінга Й. Гра та війна / Йоган Гейзінга // Homo Ludens. – К.: Основи, 1994. – V. – С. 105-122.
9. Гуманітарна допомога: документальне оформлення, облік та відповідальність [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: https://buh.ligazakon.net/aktualno/12264_gumantarna-dopomoga-dokumentalne-oformlennya-oblk-ta-vidpovdalnst

10. Дія [Електронний ресурс]: - Режим доступу:
<https://thedigital.gov.ua/fonts>
11. Декларація принципів поведінки журналістів, прийнята на II всесвітньому Конгресі Міжнародної федерації журналістів (Бордо, 25-28 квітня 1954 р.) із змінами, внесеними XVIII всесвітнім конгресом МФЖ (Хельсингбор, 2-6 червня 1986 р.).
12. Етичний кодекс українського журналіста, ухвалений на з'їзді журналістів-підписантів кодексу 24.04.2004 р.
13. Евакуація населення [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу:
https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/%D0%95%D0%B2%D0%B0%D0%BA%D1%83%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F
14. Євген Садко Шрифтовий патріотизм. Як позбутися російського впливу на український дизайн [Електронний ресурс]: - Режим доступу : <https://rentafont.com.ua/blog/Shryftovyi-patriotyzm>
15. Засоби масової інформації [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу:
https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8_%D0%BC%D0%B0%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%97_%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97
16. Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2782-12#Text>
17. Закон України «Про інформацію» [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

18. Закон України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства» [Електронний ресурс] / Режим:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/377317/print1482136844759490#Text>
19. Закон України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України» [Електронний ресурс] / Режим:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1207-18#Text>
20. Закон України Про державну службу № 889-VIII від 10 грудня 2015 року – Відомості Верховної Ради (ВВР), 2016, № 4, ст.43
21. Звіт Центру протидії дезінформації при РНБО України. Рада національної безпеки та оборони України. Центр протидії дезінформації, 21.11.2021. 11 с.
22. Комунікаційна стратегія Верховної Ради України на 2017—2021 роки. [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу:
<https://portal.rada.gov.ua/uploads/documents>
23. Кодекс професійної етики українського журналіста, прийнятий на X з'їзді Національної спілки журналістів України (квітень 2002 р.).
24. Мінреінтеграції: ВПО можуть отримати міжнародну грошову допомогу. Які програми доступні? [Електронний ресурс]: - Режим доступу: [Мінреінтеграції: ВПО можуть отримати міжнародну грошову допомогу. Які програми доступні? | Кабінет Міністрів України \(kmu.gov.ua\)](#)
25. Міністерство аграрної політики та продовольства України on Facebook [Електронний ресурс]: - Режим доступу:
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=265869272395363&set=a.231080442540913>
26. Науково-практичний коментар до Закону України «Про державну службу» / Ред. кол.: К.О. Ващенко, І.Б. Коліушко, В.П.

Тимощук, В.А. Дерезь (відп. ред.). – К.: ФОП Москаленко, О.М., 2017. – 796 с.

27. Наукові підходи до визначення сутності поняття комунікаційної стратегії та її основних форм. Науковий блог Національний університет "Острозька академія". 2018.
[Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу:
<https://naub.oa.edu.ua/2018/наукові-підходи-до-визначення-сутнос/>
28. ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ до проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо впровадження боротьби з тероризмом» [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу:
<https://itd.rada.gov.ua/billinfo/Bills/pubFile/1288566>
29. **Порівняльна таблиця до проекту Закону України про внесення змін до деяких законів України щодо підвищення доступності медичної та реабілітаційної допомоги у період дії воєнного стану** [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <https://itd.rada.gov.ua/billinfo/Bills/pubFile/1419103>
30. **Постанова Кабінету Міністрів України №371 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України** [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: [Про внесення змін до деяких пост... | від 06.05.2020 № 371 \(rada.gov.ua\)](#)
31. **Постанова Кабінету Міністрів України №376 «Деякі питання Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій»** [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: [Деякі питання Міністерства з пит... | від 08.06.2016 № 376 \(rada.gov.ua\)](#)

32. Постанова Кабінету міністрів України "Про затвердження зразка, технічного опису бланка та Порядку оформлення, видачі, обміну, скасування, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсною та знищення посвідки на тимчасове проживання"[Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-2018-п#top>
33. Проект Закону України про особливості державної політики перехідного періоду [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <https://ips.ligazakon.net/document/JI05876A?an=15>
34. Реформа державної служби у питаннях та відповідях: практичний посібник для керівників служб управління персоналом / [М. Канавець (кер. авт. колективу), Ю. Лихач, А. Кукуля, І. Рошин, О. Романюк, А. Астапов; за заг. ред. К. Ващенко]. — К. : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2016. — 151 с.
35. Розпорядження Кабінету Міністрів України Про внесення змін до плану заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки від 11 жовтня 2017 р. №276 [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/726-2017-п>
36. Розпорядження Кабінету Міністрів України Про внесення змін до плану заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки від 11 жовтня 2017 р. №276 [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/726-2017-п>
37. Роз'яснення для роботодавців: компенсація від держави за працевлаштування внутрішньо переміщених осіб [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <https://minre.gov.ua/news/rozyasnennya-dlya-robotodavciv-kompensaciya-vid-derzhavy-za-pracevlashtuvannya-vnutrishno>

38. Соціальні мережі як зброя. Нова, 20.03.2020. [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <http://nova.net.ua/>
39. Сунь-цзи. Мистецтво війни / Сунь-дзи. – Львів: Видавництво Старого Лева, 2015. – 110 с.
40. СУТНІСТЬ ТА ПЕРСПЕКТИВА РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ ФАНДРАЙЗИНГУ [Електронний ресурс] / Режим доступу до ресурсу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4453>
41. Bundesministerium des Innern und für Heimat [Електронний ресурс] \Режим доступу: <https://www.bmi.bund.de/DE/startseite/startseite-node.html>
42. British Dyslexia Association [Електронний ресурс]: - Режим доступу: <https://www.bdadyslexia.org.uk/advice/employers/creating-a-dyslexia-friendly-workplace/dyslexia-friendly-style-guide>
43. Colblindor [Електронний ресурс]: - Режим доступу: <https://www.color-blindness.com/>
44. The Legibility of Typefaces for Readers with Low Vision: A Research Review - JVIB - July 2007 [Електронний ресурс]: - Режим доступу : <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ772089.pdf>
45. Font [Електронний ресурс]: - Режим доступу: <https://diia-en.fedoriv.com/4/>

ДОДАТОК

Комунікаційна стратегія Пресслужби Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України

ЗМІСТ

- Вступ.
- Місія, візія, цінності та завдання Мінреінтеграції як органу виконавчої влади України.
- Цілі та завдання Пресслужби Мінреінтеграції.
- Склад та контакти Пресслужби Мінреінтеграції.
- Цільова аудиторія Пресслужби Мінреінтеграції.
- Канали комунікації.
- Правила висвітлення інформації про діяльність Мінреінтеграції.
- Пріоритети та механізми комунікації пресслужби Мінреінтеграції.
- Комунікаційна рамка для роботи працівника.
- Правила введення соціальних мереж Міністерства ..
- Візуальний стиль Мінреінтеграції. Оновлення.
- Алгоритм оформлення подання на посвідку іноземним журналістам в Україні.
- Правила подання звітності.
- Організація міжвідомчої координації.
- Словник працівника Пресслужби.

ВСТУП

Комунікація є одним з найважливіших інструментів забезпечення ефективної державної політики. Її роль у відносинах між Урядом України та громадянами має первинне значення, особливо в умовах повномасштабного вторгнення РФ в Україну та, як результат, економічної й соціальної кризи.

Саме якісна комунікація органів державної влади з громадянами є одним із механізмів подолання наслідків низки гуманітарних викликів сьогодення. Якісний діалог між владою й громадянами напрядує згуртованості суспільства та підвищенню рівня довіри громадян до державних і суспільних інституцій.

Сьогодні, в умовах війни та бойових дій, що тривають на території нашої країни, існує потреба в переоцінці та розбудові нових комунікаційних спроможностей кожного державного органу.

Правильна комунікація – це теж зброя проти ворога у нинішній гібридній війні. Йдеться про напрацювання гнучких, але водночас сталих алгоритмів роботи інформаційних підрозділів органів влади. Зокрема через побудову додаткових каналів комунікації, візуальну подачу матеріалів, зворотній зв'язок аудиторії й доступність самої інформації, особливо на тимчасово окупованих територіях України, на яких розповсюджується ворожий сигнал, пропаганда та дезінформація. Російські окупанти намагаються блокувати всі можливі засоби комунікації населення з українською стороною, примушують до дій, що суперечать українському законодавству та поширюють ворожу пропаганду для дезінформації та деморалізації місцевих жителів.

Для протидії зазначеному вище, а також для якісної комунікації з громадянами, які постраждали внаслідок війни, Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України має низку

ключових принципів і цінностей, на яких базується як зовнішня, так і внутрішня комунікація.

МІСІЯ, ВІЗІЯ, ЦІННОСТІ ТА ЗАВДАННЯ МІНРЕІНТЕГРАЦІЇ, ЯК ОРГАНУ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Людина, її життя та здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека – найвища соціальна цінність в Україні.

Відповідно до Стратегії національної безпеки України, затвердженої Указом Президента України від 14 вересня 2020 року № 392/2020, реалізація цієї норми Конституції України – головна ціль державної політики національної безпеки.

Законом України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України» від 15 квітня 2014 року № 1207-VII визначено, що «Основою гуманітарної, соціальної та економічної політики держави Україна стосовно населення тимчасово окупованої території України є захист і повноцінна реалізація національно-культурних, соціальних та політичних прав громадян України, у тому числі корінних народів та національних меншин» [19].

Україна вживає «всіх необхідних заходів щодо гарантування прав і свобод людини і громадянина, передбачених [Конституцією](#) та законами України, а також міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України усім громадянам України, які проживають на тимчасово окупованій території» [19].

Відповідно до Положення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 червня 2016 року № 376 Мінреінтеграції є: «Головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику з питань тимчасово окупованої російською федерацією території України (далі – тимчасово окупована територія), а також прилеглих до неї територій; стежить за

дотриманням норм міжнародного гуманітарного права на всій території України, інформаційного суверенітету України, у сфері захисту прав примусово переміщених (депортованих) осіб, зокрема захисту прав осіб, депортованих за національною ознакою» [Error! Reference source not found.].

До основних завдань з питань забезпечення прав і свобод громадян на тимчасово окупованій території України належать:

1) «забезпечення формування та реалізація державної політики з питань тимчасово окупованої території та захисту прав населення, що на ній проживає, кінцевою метою якої є їхня реінтеграція в єдиний правовий, інформаційний, соціально-економічний, культурний, освітній простір України (далі – реінтеграція)» [30];

2) «дотримання норм міжнародного гуманітарного права на всій території України» [30];

3) «координація діяльності з надання гуманітарної допомоги цивільному населенню під час збройного конфлікту» [30];

4) «відновлення та розбудова миру» [30];

5) «збереження інформаційного суверенітету України» [30];

6) «участь у формуванні та реалізації державної політики щодо захисту прав і свобод осіб, які порушено внаслідок тимчасової окупації частини території України або втрати контролю над її частиною» [30];

7 «сприяння реалізації прав і свобод громадян України, які проживають на тимчасово окупованій території, а також прилеглих до неї територіях» [30];

8) «задоволення національно-культурних, мовних, освітніх потреб, розвиток етнічної самобутності корінних народів і національних меншин, що проживають на тимчасово окупованій території, а також прилеглих до неї територіях» [30];

9) «задоволення соціально-економічних, екологічних, інформаційних і культурних потреб населення, що проживає на тимчасово окупованій території, а також прилеглих до неї територіях» [30];

10) «створення умов для вільного розвитку кримськотатарської мови, мов інших корінних народів і національних меншин, що проживають на тимчасово окупованій території» [30].

Мінреінтеграції відповідно до покладених на нього завдань:

- «координує діяльність центральних і місцевих органів виконавчої влади з питань, що належать до його компетенції» [31];

- «взаємодіє з міжнародними гуманітарними організаціями щодо сприяння наданню гуманітарної допомоги та проведенню гуманітарних операцій» [31];

- «збирає, аналізує й узагальнює інформацію про дотримання норм міжнародного гуманітарного права на тимчасово окупованій території, а також прилеглих до неї територіях і вносить пропозиції щодо реагування на факти порушень» [31];

- «збирає та систематизує інформацію про факти порушення прав громадян України, іноземців та осіб без громадянства, зокрема позбавлених особистої свободи внаслідок дій збройних формувань російської федерації, окупаційної адміністрації та/або державних органів РФ на тимчасово окупованій території» [31];

- «вживає заходів до захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб, які порушені внаслідок збройного конфлікту та/або тимчасової окупації частини території України (далі – тимчасова окупація)» [31];

- «координує здійснення заходів щодо захисту й забезпечення прав та інтересів осіб, позбавлених особистої свободи внаслідок дій збройних

формувань російської федерації, окупаційної адміністрації та/або державних органів рф на тимчасово окупованій території, а також членів їхніх сімей» [31];

- «координує здійснення заходів з повернення на територію України, на якій органи державної влади здійснюють свої повноваження в повному обсязі, громадян України, зокрема дітей, примусово переміщених (депортованих) на тимчасово окуповану територію або на територію російської федерації, інших держав» [31];

- «координує здійснення заходів з організації гуманітарних коридорів для забезпечення безпечного транзиту гуманітарної допомоги на тимчасово окуповану територію та/або надання медичної допомоги цивільному населенню й пораненим на тимчасово окупованій території та/або евакуації цивільного населення, поранених і загиблих із тимчасово окупованої території» [31];

- «здійснює заходи щодо забезпечення захисту прав осіб, депортованих за національною ознакою» [31];

- «взаємодіє з міжнародними організаціями, зокрема ООН, ОБСЄ, Радою Європи, Міжнародним Комітетом Червоного Хреста та їхніми структурами, відповідними органами й неурядовими організаціями іноземних держав, міжнародними неурядовими організаціями, громадськими об'єднаннями, засобами масової інформації з метою забезпечення дотримання та захисту прав людини на тимчасово окупованій території» [31];

- «аналізує та координує здійснення органами виконавчої влади заходів, спрямованих на забезпечення належних умов в'їзду осіб на тимчасово окуповану територію та виїзду з неї, зокрема доступу населення до гуманітарно-логістичних центрів» [31];

- «визначає заходи, спрямовані на задоволення соціально-економічних, екологічних і культурних потреб населення, що проживає на тимчасово окупованій території, а також прилеглих до неї територіях»;
- «сприяє захисту внутрішньо переміщених осіб, громадян України, які проживають на тимчасово окупованій території, та осіб, які виїхали за кордон, їх прав у міжнародних судових інстанціях» [31];
- «визначає перспективи та пріоритетні напрями розвитку у сфері інформаційного суверенітету України, бере участь у розробленні та реалізації державної інформаційної політики з питань, що належать до його компетенції, сприяє застосуванню діалогових практик» [31].

ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ ПРЕССЛУЖБИ МІНРЕІНТЕГРАЦІЇ

Пресслужба є структурним підрозділом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (далі – Міністерство). У своїй діяльності пресслужба керується Конституцією та законами України, актами Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, іншими нормативно-правовими актами, Положенням про Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, наказами та дорученнями керівництва Міністерства, а також Положенням.

Основними завданнями пресслужби є:

- 1) інформування громадськості про діяльність Міністерства, здійснення заходів зовнішніх комунікацій, зв'язків і взаємодії зі ЗМІ;

2)в межах компетенції забезпечення наповнення інформаційними та графічними матеріалами розділів і рубрик офіційного вебсайту й офіційних сторінок Міністерства в соціальних мережах;

3)супроводження інформаційними засобами виконання завдань Міністерства, організація та проведення інформаційних кампаній за напрямом його діяльності;

4)забезпечення в межах компетенції підготовки пресрелізів, пострелізів, інфографіки, роз'яснень, матеріалів для пресконференцій, брифінгів, аудіовізуальних презентацій з використанням комп'ютерних технологій щодо діяльності Міністерства;

5)розповсюдження статей для розміщення у національних, регіональних і місцевих друкованих засобах масової інформації (далі – ЗМІ), а також інтернет-ресурсах, підготовка офіційних заяв та інших матеріалів для виступів керівництва;

6)координація проведення інтерв'ю з Віцепрем'єрміністром України – Міністром з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (далі – Міністр), заступниками Міністра та керівниками структурних підрозділів Міністерства;

7)аналіз цільової аудиторії, вивчення громадської думки з метою вирішення комунікативних задач;

8)організація підготовки та проведення публічних заходів Міністерства із залученням громадськості та засобів масової інформації;

9)здійснення моніторингу висвітлення у ЗМІ діяльності Міністерства;

10) здійснення в установленому порядку розгляду звернень відомств, установ, організацій, редакцій ЗМІ, громадян, що належать до компетенції Управління;

11) ведення архіву історичних аудіо-, відео-, фотоматеріалів з основних напрямів діяльності Міністерства;

12) участь у підготовці та проведенні нарад, засідань робочих та експертних груп, утворених наказом Міністра або заступників Міністра,

наукових конференцій, семінарів з питань, що належать до компетенції Міністерства, в організації та проведенні семінарів, занять з працівниками структурних підрозділів Міністерства з питань, що належать до компетенції Управління.

СКЛАД ТА КОНТАКТИ ПРЕССЛУЖБИ МІНРЕІНТЕГРАЦІЇ

Пресслужба Мінреінтеграції складається з двох відділів: відділ підготовки інформаційних проєктів та зв'язків із громадськістю та відділ по роботі з інформацією та взаємодії зі ЗМІ. Загалом штатна кількість посад у підрозділі – 9, фактична – 4.

Пресслужбу очолює Начальник, який координує роботу структурного підрозділу.

Основні посадові обов'язки:

1. Здійснення загального керівництва та координація діяльності Управління, розподіл обов'язків між начальниками відділів у складі Управління й іншими працівниками, контроль виконання ними своїх завдань.

2. Розроблення та здійснення заходів щодо поліпшення організації й підвищення ефективності роботи Управління.

3. Забезпечення дотримання працівниками Управління правил внутрішнього службового розпорядку, правил етичної поведінки.

4. Організація та координація виконання завдань, пов'язаних із визначенням перспективних і пріоритетних напрямів інформування громадськості про діяльність Міністерства.

5. Здійснення заходів зовнішніх комунікацій, зв'язків і взаємодії зі ЗМІ з питань, що належать до сфери управління Міністерства.

6. Формування суспільної громадської думки в напрямі зміцнення законності, дотримання вимог законодавчих і нормативно-правових актів, підвищення рівня поінформованості населення.

Комунікаційна робота здійснюється таким колективом:

- В.о. Начальника Пресслужби – Либусь Вікторія Валеріївна.
- В.о. Начальника Відділу підготовки інформаційних проектів та зв'язків із громадськістю – Гордєєва Олена Сергіївна.
- Головний спеціаліст – Плюта Анастасія Сергіївна.
- Головний спеціаліст – Урубков Владислав Олексійович (наразі служить у лавах Збройних Сил України).

Для зв'язку з пресслужбою на [офіційному сайті](#) Мінреінтеграції вказані контактні дані, зокрема електронна адреса - press@minre.gov.ua та номер телефону - 044 154 6862.

Представники засобів масової інформації можуть надсилати свої запити на вказану електронну адресу.

ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ ПРЕССЛУЖБИ МІНРЕІНТЕГРАЦІЇ

Мінреінтеграції в межах компетенції має кілька ключових цільових аудиторій (далі – ЦА), на які спрямовуються інформування та комунікація пресслужби.

Основною цільовою аудиторією є:

1. Внутрішньо переміщені особи.
2. Мешканці тимчасово окупованих територій.
3. Мешканці деокупованих територій.
4. Інші громадяни, які постраждали внаслідок війни.

Додатковою, вузькою та вторинною ЦА є представники засобів масової інформації.

Додатковою, широкою та віддаленою ЦА є політичні й економічні еліти іноземних країн.

КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

Міністерство зовнішні канали комунікації (медіа, публічні події, офіційні канали спілкування) та власні. Тобто, ті за допомогою яких можна досягти максимальної ефективності взаємодії з цільовими аудиторіями.

Канали комунікації Мінреінтеграції:

- 1) офіційний вебсайт Міністерства;
- 2) головна сторінка Міністерства у Facebook;
- 3) сторінка Віцепрем'єрміністра у Facebook;
- 4) офіційний вебсайт «Ре-Інформ» і його сторінка у Facebook;
- 5) сторінка Міністерства в Telegram;
- 6) сторінка Міністерства в Instagram;
- 7) сторінка Міністерства в YouTube.

Особисті сторінки співробітників і співробітниць у соцмережах не належать до офіційних каналів комунікації Міністерства.

Контент кожного каналу має відповідати інтересам і потребам визначеної аудиторії, для якої публікується інформація. Слід дотримуватись розроблених для конкретного каналу форматів комунікації; передбачати можливість отримання зворотного зв'язку або

реакцій; відповідати ключовим цінностям міністерства й індивідуальним характеристикам комунікації.

ПРАВИЛА ВИСВІТЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ДІЯЛЬНІСТЬ МІНРЕІНТЕГРАЦІЇ

З початку повномасштабного вторгнення рф в Україну Мінреінтеграції стало своєрідним Міністерством оперативного реагування, а тому питання інформування населення вимагає оперативності й точності. Зокрема, щодо евакуації громадян, їхнього розміщення, видачі гуманітарної допомоги, фінансових виплат, підтримки ВПО, роботи по звільненню українських військових з полону ворога.

З огляду на це основними принципами роботи пресслужби є:

- 1) оперативність;
- 2) точність;
- 3) збалансованість.

Пресслужба Мінреінтеграції побудувала свою роботу за формулою «емоція + користь + візуал». Мінімум бюрократії, максимум лаконічності та простоти у викладеному матеріалі.

Як трактується формула пресслужби Мінреінтеграції?

Емоція. Перед початком написання будь-якого матеріалу працівник пресслужби повинен поставити собі питання: «Яку емоцію я хочу дати людям?» Після цього визначити кілька ключових «слів-якорів», навколо яких і будується емоція матеріалу. Тут важливо розуміти, що навіть

ідеально викладений текст може не принести користі цільовій аудиторії, якщо у нього не буде закладена правильна емоція.

Користь. Кожен матеріал, який виходить на офіційних ресурсах відомства, повинен засадничо нести якусь корисну інформацію для цільової аудиторії. Вона повинна міститися у заголовку та у першому реченні майбутнього тексту. Якщо ж матеріал є інформаційним і несе звітну інформацію, то користь для ЦА повинна бути в бекграунді. До прикладу, це може бути нагадування про гарячі лінії міністерства для звернень громадян або ж посилання на важливу послугу чи можливість.

Візуал. За даними дослідників, люди здебільшого запам'ятовують лише 20% прочитаного, тоді як близько 37% населення сприймають інформацію саме завдяки візуальним матеріалам. Це означає, що вони найчастіше краще сприймають візуальну інформацію (зображення, інфографіку), ніж текст чи аудіо. Все це свідчить про те, що візуальні засоби комунікації є набагато ефективнішими для будь-яких аудиторій. З огляду на це, візуальна частина майбутнього матеріалу є чи не найголовнішою. Для неї передбачений окремий розділ.

Збір інформації та погодження матеріалів.

Інформація, яка оприлюднюється на офіційних ресурсах Мінреінтеграції, зазвичай має кілька видів джерел:

- результати роботи структурних підрозділів відомства;
- наради Віцепрем'єрміністра – Міністра з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України;
- засідання Кабінету Міністрів України;
- заходи за участі керівництва Міністерства;

- відкриті, але профільні джерела в мережі «Інтернет» (громадські організації, благодійні фонди, міжнародні партнери тощо).

У перших 4 випадках для висвітлення інформації пресслужба звертається до профільного підрозділу, який надає драфт із ключовими моментами про захід, результат роботи або ж діяльність, яка триває. На основі поданого документа працівник пресслужби формує матеріал, за потреби звертається за додатковою інформацією до профільного співробітника або ж дотичного відомства. Після цього матеріал проходить низку погоджень. Це необхідно, щоб уникнути неточної та некоректної інформації.

Алгоритм дій працівника, відповідального за матеріал, перед його публікацією:

- 1) погодження від Начальника пресслужби;
- 2) погодження від профільного працівника;
- 3) погодження комунікаційника від іншого відомства, якщо у матеріалі використана їхня інформація;
- 4) погодження від куруючого заступника Міністра;
- 5) погодження від Віцепрем'єрміністра – Міністра з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України;
- 6) коректура;
- 7) публікація.

Матеріали з відкритих джерел повинні стосуватися тематик, які входять до компетенції Мінреінтеграції. Таку інформацію необхідно використовувати зі сторінок профільних громадських організацій, благодійних фондів, міжнародних партнерів тощо.

Для цього співробітниками пресслужби був проведений аналіз і моніторинг таких джерел і створений список, що не є вичерпним. У випадку

написання матеріалів з відкритих джерел алгоритм дій працівника є аналогічним до попереднього варіанту.

ПРІОРИТЕТИ ТА МЕХАНІЗМИ КОМУНІКАЦІЇ ПРЕССЛУЖБИ МІНРЕІНТЕГРАЦІЇ

Для реалізації поставлених цілей Мінреінтеграції постійно розвиває та посилює комунікацію з населенням ДОТ, ТОТ, ВПО, українськими біженцями за кордоном і депортованими до рф громадянами.

Особливо важливо підтримувати зв'язок з українцями на тимчасово окупованих територіях, оскільки там ворог продовжує розповсюджувати свою пропаганду, деморалізує та дезінформує населення.

Наслідки терористичних дій стосовно цивільного населення яскраво виражені й на деокупованих територіях України, що потребують першочергової допомоги для подолання гуманітарної катастрофи.

Важливою також залишається турбота про внутрішньо переміщених осіб, які мусили залишити свій дім, роботу, близьких людей, втікаючи від війни.

Крім того, ми мусимо робити все необхідне, щоб насильно депортовані українці та біженці, які виїхали за кордон, могли повернутися додому.

Це є нашими **пріоритетними завданнями**, і наразі робиться все можливе для їх реалізації.

Для комунікації важливо мати низку сталих наративів і меседжів, які повинні регулярно використовуватися при інформуванні цільової аудиторії. З цією метою була створена комунікаційна рамка, що містить головні сили та ключові акценти при комунікації з різними категоріями ЦА Мінреінтеграції.

КОМУНІКАЦІЙНА РАМКА ДЛЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКА

Мешканці деокупованих територій України:

Для інформування населення ДОТ Мінреінтеграції може використовувати такі інструменти:

- [сайт](#) міністерства;
- [Telegram-канал](#);
- соціальні мережі: [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#);
- СМС-інформування (для попередження про небезпеку, повідомлення про евакуаційні рейси, про отримання гуманітарної, фінансової чи медичної допомоги тощо);
- застосунок «Дія»;
- органи місцевого самоврядування із залученням ЗМІ.

Для зворотного зв'язку з Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України населення ДОТ може використовувати наведені нижче інструменти:

- 1) гаряча лінія Мінреінтеграції з кризових питань за номером: **1548**;
- 2) номер: **(096) 078-84-33** для звернень з питань евакуації чи отримання гуманітарної допомоги;
- 3) мобільні застосунки WhatsApp, Telegram, Viber за номером: **(096) 078-84-33**;
- 4) чат-бот: [Minre_1548_Help_Bot](#);
- 5) соціальні мережі: [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#);
- 6) писати на електронну адресу: info@minre.gov.ua;
- 7) номери телефонів: **(044) 355-14-67, 0800 750 107** для звернення громадян та отримання доступу до публічної інформації.

Окремо громадяни, які знаходяться на деокупованій території, можуть звернутися для отримання медичної допомоги:

- за номером телефону **0 800 602 019** є можливість отримати безоплатну медичну консультацію в контакт-центрі МОЗ України;
- на номер **103** слід телефонувати для отримання медичної допомоги на базі пристосованих поліклінік;
- на номери телефонів **(095) 573-76-87, (050) 317-82-94** – для отримання медичної допомоги чи консультації від міжнародної медичної гуманітарної організації «Лікарі без кордонів».

Для покращення роботи та позитивного результату Мінреінтеграції запрошує до співпраці експертів для розробки проєкту спеціального закону, який має на меті визначити законодавчу рамку для першочергових дій з відновлення життєдіяльності деокупованих територій України. Насамперед він стосується нових особливостей роботи військових адміністрацій і питання відновлення обігу гривні та казначейського обслуговування, а також початку роботи закладів і державних установ на ДОТ.

Зокрема, долучитися до опрацювання проєкту можна, надіславши свої пропозиції на адресу: deoccupation@minre.gov.ua.

Окремо триває програма фінансової допомоги мешканцям деокупованих територій України. Громадяни можуть отримати разову фінансову допомогу у розмірі 1200 гривень. Крім того, люди, які пережили окупацію, отримують додаткову грошову допомогу у розмірі 2200 гривень від Міжнародної організації з міграції.

Також для посилення фінансової підтримки мешканців ДОТ Мінреінтеграції відкрило мультивалютний «гуманітарний рахунок». Він створений і відкритий як для переказу коштів від міжнародних партнерів, донорів і благодійників в іноземній валюті (доларах США, євро, британських фунтах), так і від українського бізнесу та громадян.

Внутрішньо переміщені особи:

Для інформування ВПО Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України може використовувати такі інструменти:

- [сайт](#) міністерства;
- [Telegram-канал](#);
- соціальні мережі: [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#);
- застосунок «Дія»;
- органи місцевого самоврядування із залученням ЗМІ.

Для зворотного зв'язку з Мінреінтеграції внутрішньо переміщені особи можуть використовувати наведені нижче інструменти:

- гаряча лінія Мінреінтеграції з кризових питань за номером **1548**;
- гаряча лінія Уповноваженого з питань ВПО за телефоном **(066) 813-62-39**;
- соціальні мережі: [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#);
- писати на електронну адресу info@minre.gov.ua;
- телефонувати за номерами **(044) 355-14-67, 0800 750 107** для звернення громадян та отримання доступу до публічної інформації;
- писати на електронну адресу minreintegration@gmail.com в межах програми «ВПО – історія успіху».

Крім державної допомоги, внутрішньо переміщені особи можуть: «отримати міжнародну цільову грошову підтримку, що реалізується спільно з Урядом України» [24]. Зокрема, таку допомогу ВПО можуть отримати від:

1. Місії Міжнародного Комітету Червоного Хреста в Україні спільно з Товариством Червоного Хреста України – surl.li/byyrt;
2. Програми від ЮНІСЕФ «Спільно» – surl.li/byyru;
3. Агентства ООН у справах біженців – surl.li/byyruw;
4. Всесвітньої продовольчої програми ООН – surl.li/byysw;
5. Міжнародної організації з міграції – surl.li/byyry;
6. Норвезької ради у справах біженців – <https://www.facebook.com/ua.nrc.no/posts/1629664447399685>.

Зазначимо, що отримати фінансову допомогу в розмірі 2220 гривень на особу в місяць можна тільки від однієї з організацій, яка реалізує програму ООН.

Для підтримки ВПО з травня 2022 року громадяни України мають змогу отримувати щомісячну допомогу від держави. Це стосується таких категорій:

- громадяни, які перемістилися з територій, де ведуться бойові дії, або перебувають в тимчасовій окупації чи оточенні (блокуванні);
- громадяни, які мають зруйноване або непридатне для проживання внаслідок війни, подали заявку на відшкодування.

Внутрішньо переміщені особи, яким не вдалося оформити державну допомогу до 30 квітня через застосунок «Дія», можуть повторно подати заявку до 1 грудня. Звернутись по допомогу можна до органів соціального захисту населення районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування.

Для сприяння працевлаштуванню внутрішніх переселенців було прийнято Постанову КМУ від 20 березня 2022 року № 331. Вона передбачає компенсацію витрат роботодавця внутрішньо переміщених осіб під час воєнного стану в Україні.

Якщо роботодавець працевлаштовує ВПО, він має право на отримання компенсації у розмірі 6500 гривень за таких умов: «роботодавець перебуває на обліку як платник ЄСВ; розмір зарплати працівника за повністю виконану місячну (годинну) норму праці не може бути нижчим за розмір мінімальної зарплати; подання в установленому законодавством порядку податкової звітності за IV квартал 2021 року або річної звітності за 2021 рік» [37].

Окремо за ініціативи Мінреінтеграції Уряд України розширив можливості участі у програмі забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб. Нині ВПО можуть отримати такий кредит, якщо вони проживають у громадах, які знаходяться у зоні проведення воєнних дій або які перебувають у тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні).

Мешканці тимчасово окупованих територій і депортовані українці:

Для інформування населення на ТОТ Донецької, Луганської, Запорізької, Херсонської областей, АР Крим і м. Севастополь, а також депортованих українців Мінреінтеграції може використовувати такі інструменти:

- сайт міністерства;
- Telegram-канал;
- соціальні мережі: Facebook, Instagram, Twitter;
- розповсюдження друкованих інформаційних матеріалів, співпрацюючи з ГУР, українськими партизанами, рухом спротиву на окупованих територіях чи за допомогою інших доступних засобів.

Для зворотного зв'язку з Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України населення ТОТ і депортовані українці можуть використовувати наведені нижче інструменти:

- гаряча лінія Мінреінтеграції з кризових питань за номером: **1548**;
- чат-бот: [Minre 1548 Help Bot](#);
- соціальні мережі: [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#);
- писати на електронну адресу: info@minre.gov.ua;
- подати заявку на [сайті](#) Національного інформаційного бюро (далі – НІБ);
- [Telegram](#)- і [Viber](#)-ботів НІБ;
- сторінки НІБ у [Facebook](#);
- писати на електронну адресу: nib.uncp.info@gmail.com;
- телефонувати за номерами **1648 і (044) 287-81-65**.

Окремо Урядом України розроблені певні **рекомендації для населення тимчасово окупованих територій**.

Зокрема, якщо ви перебуваєте на ТОТ і вас насильно намагаються депортувати на територію держави-агресора, спробуйте вийти на зв'язок і передати свої контактні дані українській стороні. Видаліть «підозрілу» інформацію зі своїх мобільних пристроїв та інших гаджетів. Це стосується обговорення політичних тем, бойових дій, фото військової техніки та руйнувань. Вийдіть із чатів, де обговорюються новини, та відпишіться від відповідних інформаційних каналів. У разі допиту намагайтесь поводити себе максимально нейтрально та не піддаватися на провокації. Не давайте свій паспорт окупантам, не підписуйте жодних документів і відмовляйтесь, наскільки це можливо, від поїздок до таборів для переміщених осіб.

Якщо ви стали жертвою або свідком насильства, намагайтесь якнайшвидше зафіксувати стан здоров'я потерпілого у медичному закладі, телефонуйте на номер **103**. Зверніться до Нацполіції, щоб зафіксувати злочинні дії, за номером **102**. Зателефонуйте на урядову гарячу лінію для подальших консультацій, її номер – **1547**.

Українські біженці за кордоном:

Для інформування українських біженців за кордоном Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України може використовувати такі інструменти:

- [сайт](#) міністерства;
- [Telegram-канал](#);
- соціальні мережі: [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#);
- застосунок «Дія»;
- українські консульства із залученням іноземних ЗМІ;
- громадські організації за кордоном.

Для зворотного зв'язку з Мінреінтеграції українські біженці за кордоном можуть використовувати вказані нижче інструменти:

- гаряча лінія Мінреінтеграції з кризових питань за номером **1548**;
- мобільні застосунки WhatsUpp, Telegram, Viber за телефоном **(096) 078-84-33**;
- соціальні мережі: [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#);
- писати на електронну адресу: info@minre.gov.ua;
- телефонувати за номерами **(044) 355-14-67, 0800 750 107** (для звернення громадян та отримання доступу до публічної інформації).

ПРАВИЛА ВВЕДЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ МІНІСТЕРСТВА

Соціальні мережі відіграють важливу роль у побудові інформаційного простору кожної країни, адже саме вони є найбільш популяризованим джерелом інформації серед користувачів мережі «Інтернет».

За даними опитування, яке проводилося в межах підготовки Комунікаційної стратегії, найбільше користувачів споживають інформацію з Telegram. (рис.1)



Рис. 1. Результат опитування

Керівником пресслужби було ухвалено рішення створити Telegram-канал для висвітлення та популяризації діяльності Міністерства й Віцепрем'єрки.

Кожен спосіб спілкування з користувачами має свої особливості, і Telegram не є винятком. Людина повинна мати причину стежити за каналом. Як правило, люди стежать за ним, щоб отримати ексклюзивну інформацію та спеціальні пропозиції, заощадити свій час. Навіть у лояльних користувачів не завжди є час погортати Instagram-акаунт бренду, перевірити електронну пошту й тим більше відвідати сайт.

Telegram дозволяє швидко сповістити людину та нагадати про те, що вона існує. Головною відмінністю платформи є орієнтація на текстовий контент. Про все, що не актуально для інших платформ, можна розповісти в Telegram-каналі.

Інструменти — для кращого використання та доступності викладеного матеріалу використовується чат-бот створення постів.

Наразі за пів року після його створення середній відсоток перегляду поста Мінреінтеграції становить 60-80%. Для порівняння, відсоток перегляду сторінки бренду в Facebook складає близько 10% від загальної кількості підписників.

Візуалізація – використання брендового фотозаголовка, фотоконтент і відеоконтент до новин.

Час публікації – впродовж дня, визначається з аналітики переглядів ЦА новин, затверджується щоденним медіапланом і корегується за потреби.

Інструменти популяризації:

1. Моніторинг груп/чатів/державних установ, дотичних до діяльності Міністерства.
2. Активне посилення на Telegram-канал під кожним постом.
3. Рубрика «Підсумки тижня» – підвищення переглядів і репостів новин.
4. Ведення комунікації з державними установами щодо популяризації Telegram-каналу.
5. Активне посилення на Telegram-канал під постами у Facebook.

Facebook

Сторінка Міністерства у цій соціальній мережі була створена ще у 2016 році для висвітлення та популяризації діяльності Міністерства та його керівництва, ведення прямої комунікації з цільовою аудиторією.

Інструменти – Messenger використовується для обробки запитів громадян і надання допомоги у різних ситуаціях, вирішення яких входить до компетенції Міністерства.

Візуалізація – використовуємо брендовий фотозаголовок, фотоконтент і відеоконтент до новин.

Час публікації – впродовж дня, визначається з аналітики переглядів ЦА новин, затверджується щоденним медіапланом і корегується за потреби.

Інструменти популяризації:

1. Моніторинг груп/чатів/державних установ, дотичних до діяльності міністерства.
2. Facebook-live – прямі трансляції, які підвищують охоплення ЦА.
3. Ведення комунікації з державними установами щодо популяризації Facebook-сторінки Міністерства.
4. Геовідмітки, хештег Міністерства, активне посилання на сторінку Мінреінтеграції в постах.

Instagram

Сторінка у вказаній соціальній мережі була створена у березні 2022 року для висвітлення та популяризації діяльності Міністерства й Віцепрем'єрки, ведення прямої комунікації з ЦА та ПЦА.

Інструменти – VistaCreate, InShot для обробки контенту.

Візуалізація – використовуємо брендовий фотозаголовок, фотоконтент і відеоконтент до новин.

Час публікації – у пікові години переглядів, до 12 ранку та з 17:00 вечора, згідно з аналітикою переглядів по годинах ЦА, затверджується щоденним медіапланом і корегується за потреби.

Інструменти популяризації:

1. Використання геолокації-охоплення цільової аудиторії.
2. Дотичні до новини хештеги – охоплення ЦА
3. Викладання Stories – акцентування уваги аудиторії.
4. Популяризація Instagram-сторінки іншими користувачами.

Twitter

Сторінка у цій соціальній мережі створена для висвітлення й популяризації діяльності Міністерства та Віцепрем'єрки.

Візуалізація – використовуємо брендовий фотозаголовок, фотоконтент і відеоконтент до новин.

Час публікації – впродовж дня, визначається за принципом «Чим корисніше й актуальніше інформація, тим краще», затверджується щоденним медіапланом і корегується за потреби.

Інструменти популяризації:

1. Дотичні до новини хештеги – охоплення цільової аудиторії.
2. Використання «живих» та актуальних емодзі – цікаве сприйняття ЦА.

ВІЗУАЛЬНИЙ СТИЛЬ МІНРЕІНТЕГРАЦІЇ. ОНОВЛЕННЯ

До початку оновлення стилю в інформаційних матеріалах Міністерства використовувалися різні шрифти та кольори. Тому важливим завданням було уніфікувати дизайн.

Роботу з уніфікації ми почали з підбору відповідних шрифтів, оскільки шрифт – це основа всього графічного дизайну. Саме тому шрифт має відповідати певним критеріям: бути читабельним, мати достатню контрастність, відповідати за стилем, настроєм, мати характер, бути безкоштовним, не походити з рф тощо.

Читабельність шрифту має велике значення для полегшення сприйняття тексту й інформації загалом, особливо для осіб з порушенням зору або дислексією. Багато фахівців у таких випадках рекомендують використовувати прості та зрозумілі шрифти без зарубок, щоб полегшити сприйняття.

Також важливим критерієм для нас було походження шрифту. Так склалося, що багато кириличних шрифтів були створені російськими розробниками. Сьогодні, коли наша країна бореться проти неспровокованої агресії рф, ми вважаємо неможливим використання будь-яких російських продуктів.

Ідеальним рішенням для нас стало використання гарнітури e-Ukraine (рис. 1, рис. 2), розробленої Fedoriv Design Agency для українських міністерств, відомств і корпорацій.

Завдяки простому написанню й особливій структурі літер агентству вдалося зробити шрифт сучасним та інклюзивним, щоб люди з вадами зору могли легко його сприймати.

ABCDEFGHIKLMNO
РРQRTUVWXYZ
abcdefghijklmnopr
qrstuvwxyz
АБВГГДЕЁЖЗИЙКЛ
МНОПРСТУФХЧЦ
ШЩЪЪЫЄЭІЮЯ
абвггдеёжзийклм
нопрстуфхчцшщъ
ьыёэіюя
жк

Рис. 1. Шрифт e-Ukraine



Рис. 2. Логотип Міністерства з використанням шрифту e-Ukraine

Наразі цей шрифт, крім Мінреінтеграції, використовується Міністерством і Комітетом цифрової трансформації, Міністерством аграрної політики, Віртуальним музеєм російської агресії тощо.

Кольори

Іншим важливим складником графічного дизайну є кольори. Нам важливо, щоб дизайн полегшував сприйняття інформації та не відволікав від суті повідомлення. Тому ми обрали стриману кольорову гамму (рис. 3).

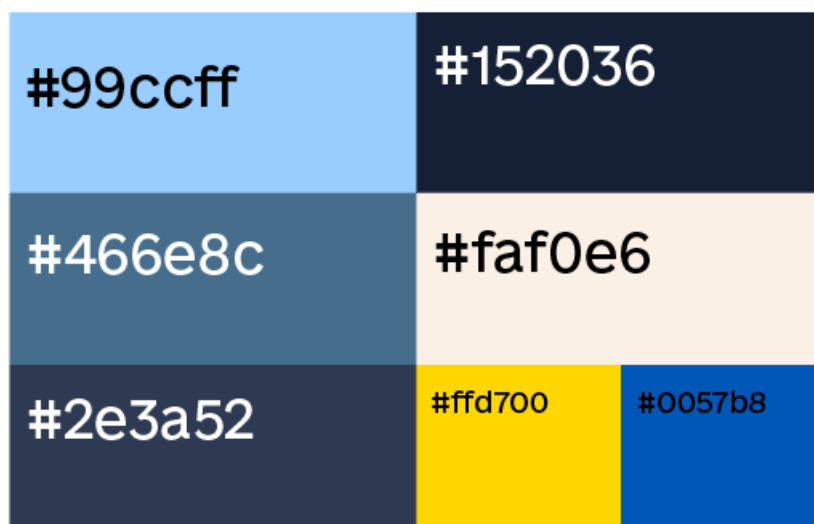


Рис. 3. Кольори, використані при розробці стилю Мінреінтеграції

Синій і жовтий – це кольори з прапора України. Вони використані у вертикальній лінії в логотипі Міністерства. Темно-сірий ми використовуємо для гербу та напису «МінРеінтеграції» в логотипі Міністерства. Темно-синій – для тексту в інфографіках. Блакитний і льняний – для фону або кольорових акцентів. Сіро-блакитний – для акцентів.

Для більшості візуальних матеріалів ми використовуємо світлий фон із градієнтом (рис. 4). На світлому фоні текст читається легше, що важливо для людей з порушеннями зору або дислексією. Текст на світлому фоні виглядає більш контрастним.

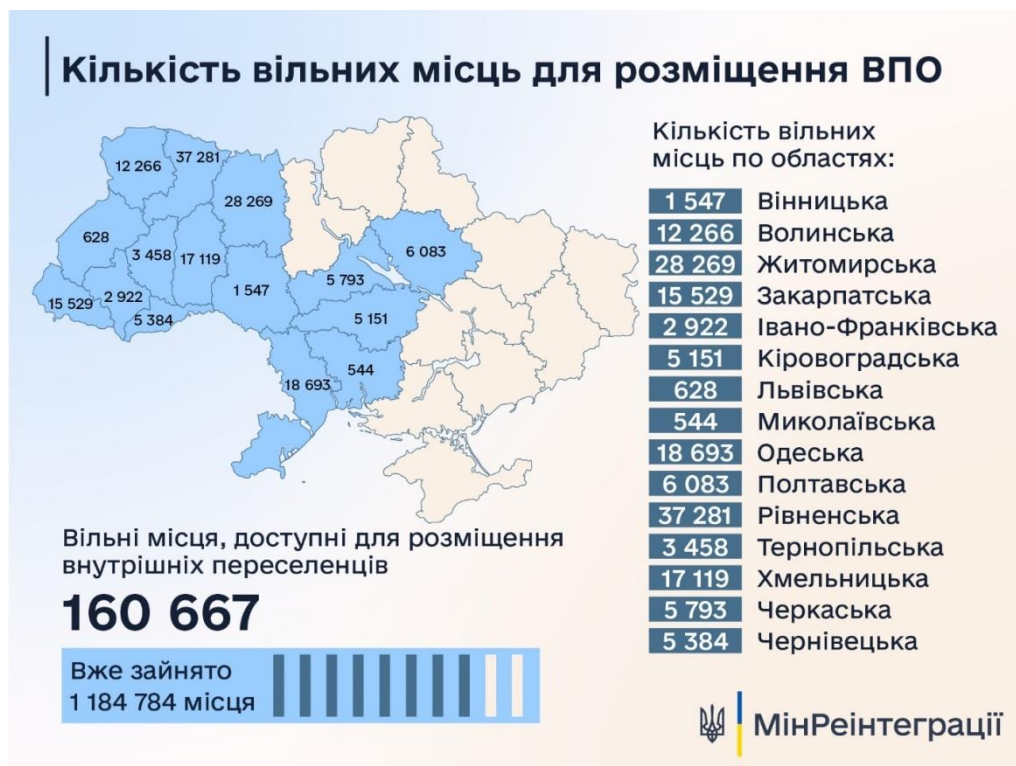


Рис. 4. Приклад використання кольорів

Важливим моментом є й те, що таке поєднання кольорів все одно залишається контрастним для людей з повною або частковою кольоровою сліпотою.

Створення графічних матеріалів

Для спрощеного сприйняття інформації ми створюємо інфографіки. Ключовим для цього є:

1. Використання фірмових шрифтів і кольорів для збільшення впізнаваності.
2. Мінімалізм, відсутність зайвих зображень та елементів, щоб не перевантажувати сприйняття.
3. Чітка ієрархія елементів та акценти, щоб відразу було зрозуміло, що головне.

До роботи над оновленням стилю міністерства всі інфографіки були «перевантаженими», не було зрозуміло, що головне (рис. 5).

На зображенні нижче забагато різних елементів: фотографія, зображення знаку оклику на червоному кружечку, два QR-коди, два логотипи, що знаходяться в різних частинах макета, різні шрифти, різне вирівнювання тексту (по лівому краю, по центру, по ширині).

Також зустрічаються різні акценти: виділення за допомогою насиченості тексту, різні регістри, виділення кольором. Одна частина тексту має переноси, інша – ні. Наведений текст не досить контрастний, що ускладнює його сприйняття.

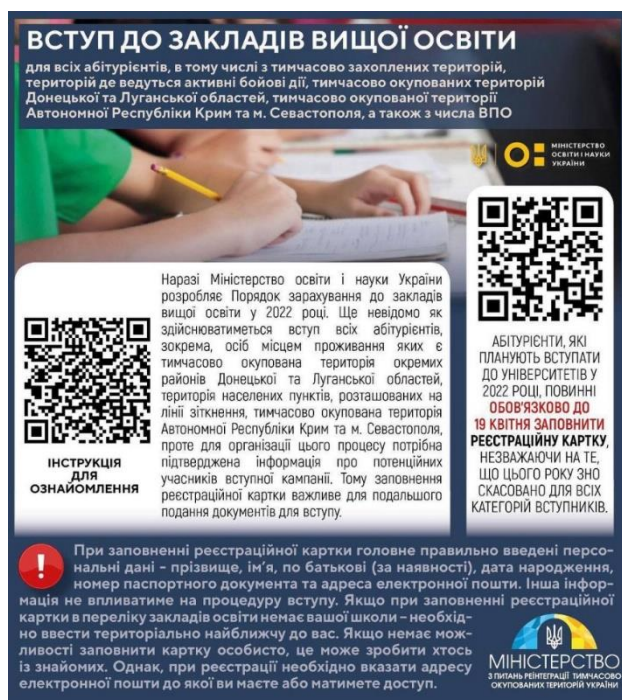


Рис. 5. Приклад інфографіки

Ми намагалися відійти від цього й розробили кілька ключових правил:

1. Всі елементи повинні мати чітку ієрархію:
 - а. Заголовок.
 - б. Підзаголовок.

с. Текст.

2. Логотип має визначене місце – правий нижній кут.

3. Вирівнювання тексту тільки по лівому краю. В окремих випадках по центру (номери телефонів, підписи до QR-кодів тощо). Це дозволяє людям з дислексією простіше орієнтуватися, де закінчення кожного рядка.

4. Намагаємося уникати переносів. Це спрощує сприйняття тексту.

5. Не використовуємо підкреслення, курсив і слова, набрані повністю великими літерами. Все це ускладнює сприйняття тексту та вносить додатковий візуальний шум.

Натомість використовуємо виділення насиченістю та розміром. Так, заголовки набрані більшим кеглем, жирнішим шрифтом. Текст набраний меншим кеглем і менш насиченим шрифтом. Акценти в тексті розставлені за допомогою насиченості.

6. Слідкуємо за тим, щоб текст завжди гарно зчитувався.

7. Уникаємо використання додаткових елементів.

Також для забезпечення ієрархії було обрано різні кольори для логотипу та кольору тексту. Колір напису «МінРеінтеграції» світліший за колір тексту. Таким чином ми звертаємо увагу саме на текст, проте логотип залишається достатньо видимим і впізнаваним (рис. 6.).

Ви евакуювались – вам тут допоможуть!

Де шукати безкоштовне житло для переселенців?

Державою створені та діють сервіси пошуку безкоштовного житла «Прихисток» і «Допомагай», за допомогою яких можна знайти житло у відповідній адміністративно-територіальній одиниці.

	«Прихисток»: prykhystok.gov.ua		«Допомагай»: dopomagai.org
---	--	---	--------------------------------------

Пам'ятайте!

У межах програми «Прихисток» знято вікові обмеження. Тепер **дати прихисток для ВПО може будь-який громадянин**. Також з 1 жовтня розширено перелік осіб, які **можуть отримати компенсацію**. Вказане право матимуть не лише державні та комунальні підприємства, а і юридичні особи, ФОПи, релігійні організації й інші. **Розмір компенсації складає 900 грн за кожну особу**. При нарахуванні субсидій згадана компенсація не буде обчислюватися як отриманий дохід.

 **МінРеінтеграції**

Рис. 6. Інфографіка Мінреінтеграції після оновлення стилю

Логотип

З метою спрощення впізнаваності логотипа було створено скорочену версію – логотип зі скороченою назвою «Мінреінтеграції». Також ми хотіли осучаснити логотип Міністерства (рис. 7).



Рис. 7. Попередній логотип Мінреінтеграції

Спочатку було ухвалено рішення створити простий логотип на основі якогось виразного шрифту з написом «MinRe» (рис. 8), оскільки сайт Мінреінтеграції – minre.gov.ua.

Однак з цим логотипом виникло кілька проблем. Користувачі почали плутати Мінреінтеграції та Мінрегіон. Тому ми вирішили знову змінити логотип і тепер вже використовувати назву «Мінреінтеграції» (рис. 9).

MinRe

Рис. 8. Логотип «MinRe»



Рис. 9. Оновлений логотип Мінреінтеграції

Для оновленого логотипа, крім тексту, ми також використали зображення герба та вертикальної риски в кольорах прапора України. Таке розташування елементів характерне для багатьох міністерств різних країн. Наприклад, Федерального міністерства внутрішніх справ Німеччини (рис. 10).



Рис. 10. Логотип Федерального міністерства внутрішніх справ Німеччини

Загалом логотип Мінреінтеграції виглядає просто та мінімалістично. Герб і вертикальна риска відразу дають зрозуміти, що перед нами державний орган, установа, агентство тощо. Логотип легко зчитується, виглядає сучасно та не привертає до себе надто багато уваги.

Робота й досі триває. Наразі ми працюємо над створенням логотипа з повною назвою Міністерства та назвою Міністерства англійською мовою. В планах у нас розробити чіткий гайдлайн з використанням фірмового стилю міністерства.

АЛГОРИТМ ОФОРМЛЕННЯ ПОДАННЯ НА ПОСВІДКУ ІНОЗЕМНИМ ЖУРНАЛІСТАМ В УКРАЇНІ

В умовах повномасштабного вторгнення рф в Україну важливим елементом гібридної війни на нашу користь є правдиве висвітлення подій в Україні іноземними засобами масової інформації. Тут Мінреінтеграції відіграє важливу роль.

Іноземні кореспонденти або представники іноземних ЗМІ, які планують отримати посвідку на тимчасове проживання в Україні з метою здійснення своєї професійної діяльності на території України, обов'язково мають отримати подання від Мінреінтеграції для Державної міграційної служби (далі – ДМС) про видачу (обмін) посвідки на тимчасове проживання в Україні для іноземних журналістів.

Цю діяльність здійснює та курує пресслужба Міністерства.

Вказана послуга надається безоплатно та не поширюється на іноземців чи осіб без громадянства, які прибули в Україну для працевлаштування в українських засобах масової інформації.

Процедура отримання подання для ДМС:

1. Представник іноземного ЗМІ надсилає звернення до Мінреінтеграції від засобу масової інформації.

2. В додаток до листа надається копія паспортного документа іноземного журналіста.

3. Також у листі обов'язково зазначається:

- посилання на частину 11 статті 5 Закону України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства»;

- мета оформлення клопотання – видача посвідки на тимчасове проживання вперше чи її обмін;

- територіальний орган Державної міграційної служби, в який планується подача звернення про видачу (обмін) посвідки на тимчасове проживання (якщо невідомо, то назва міста, в якому знаходиться територіальний орган Державної міграційної служби).

У разі дотримання всіх вимог щодо оформлення листа іноземного засобу масової інформації Мінреінтеграції готує подання територіальному органу Державної міграційної служби стосовно видачі/обміну посвідки на тимчасове проживання в Україні іноземному журналісту.

Важливо зазначити, що громадяни Білорусі та росії повинні проходити перевірку в СБУ обов'язково. У деяких випадках іноземним журналістам може бути відмовлено у видачі подання – через порушення строків надання документів або у разі заборони СБУ чи ДМС.

Після перевірки документів і підтвердження професійної діяльності міністерство формує бланк, де зазначаються дані іноземного громадянина, дані ЗМІ, від якого подавалося звернення, територіальний підрозділ ДМС, до якого звертається журналіст.

Крім того, у поданні зазначаються підстави, на основі яких видається зазначений документ:

Частиною одинадцятою статті 4 Закону України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства» (далі – Закон) передбачено, що: «Іноземці та особи без громадянства, які прибули в Україну для роботи кореспондентом або представником іноземних засобів масової інформації та отримали посвідку на тимчасове проживання, вважаються такими, які на законних підставах перебувають на території України на період роботи в Україні» [18].

Частиною одинадцятою статті 5 Закону передбачено, що: «Підставою для видачі посвідки на тимчасове проживання у випадку, передбаченому частиною одинадцятою статті 4 Закону, є заява іноземця або особи без громадянства, дійсний поліс медичного страхування, звернення

іноземного засобу масової інформації та подання центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері забезпечення інформаційного суверенітету України» [18].

Згідно з підпунктом 57 пункту 4 Положення Мінреінтеграції відповідно до покладених на нього завдань: «Вносить подання щодо видачі посвідки на тимчасове проживання в Україні іноземцям та особам без громадянства, які прибули в Україну для роботи кореспондентом або представником іноземних засобів масової інформації» [30].

1. Подання в електронній системі документообігу АСКОД візується профільним заступником Міністра та Державним секретарем. Потім відправляється до відповідного територіального підрозділу ДМС.

2. Іноземним журналістам видається паперова копія електронного документа з двома печатками.

Оригінали звернень і копії виданих посвідок зберігаються у Міністерстві. Крім того, сформована база іноземних представників ЗМІ, які зверталися до Мінреінтеграції впродовж останніх 3 років. У разі повторного звернення журналіста термін оформлення подання зменшується. Зазвичай же термін процедури складає 2-3 тижні.

ПРАВИЛА ПОДАННЯ ЗВІТНОСТІ

Пресслужба щотижнево подає звітність щодо медіаактивності комунікаційних підрозділів Міністерства за розпорядженням заступника Міністра.

Такий звіт містить кількість медіапроявів Міністерства у різних соціальних мережах на офіційних сторінках Міністерства, на офіційному сайті Міністерства та на сайті інформаційного агентства «Ре-Інформ», яке підпорядковується Міністерству.

Опубліковані матеріали відсортовуються за категоріями: «Інформаційні», «Корисні», «Інфографіки».

У звіт додається охоплення сайту за підзвітний період.

Аналогічний звіт також подається сумарно за місяць.

За розпорядженням Державного секретаря Міністерства всі структурні підрозділи щотижнево надають оновлені дані на виконання «Плану роботи Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України на 2022 рік».

У «Плані роботи Мінреінтеграції на 2022 рік» зазначені такі пункти діяльності пресслужби:

1. Здійснення заходів зі збільшення цільової аудиторії на офіційних ресурсах Мінреінтеграції та у соціальних мережах.
2. Підготовка й організація звітної пресконференції за участі Віцепрем'єрміністра Ірини Верещук і перших осіб Мінреінтеграції.
3. Здійснення заходів щодо взаємодії зі ЗМІ та поширення суспільно корисної інформації на офіційних ресурсах Мінреінтеграції.
4. Оптимізація офіційного сайту Міністерства.
5. Проведення інформаційної кампанії для інтеграції внутрішньо переміщених осіб у нових місцях проживання. Зокрема, задля працевлаштування та пошуку місць проживання таких осіб.
6. Здійснення інформаційно-комунікаційних заходів, спрямованих на розвиток інформаційного простору тимчасово окупованих територій і прилеглих регіонів.
7. Вироблення та розповсюдження примірників поліграфічної продукції.

На виконання розпорядження Кабінету Міністрів України Мінреінтеграції щотижнево подає звіт про пророблену інформаційну роботу на період воєнного стану Міністерству культури та інформаційної політики України (далі – МКІП).

У звіті зазначається про медіаактивність Мінреінтеграції та заходи, проведені за підзвітний період. Лист завантажується через систему документообігу АСКОД, візується профільним заступником Міністра та надсилається у МКІП.

Також пресслужба веде власну звітність медіаактивності й інформаційної діяльності на період воєнного стану, яка періодично подається на розгляд Віцепрем'єрміністру – Міністру з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України.

У вказаному звіті зазначаються всі організовані профільним структурним підрозділом наради під головуванням Віцепрем'єра та за участі зацікавлених представників інших державних органів, силових структур, громадських організацій, депутатів; медіаактивність на усіх ресурсах міністерства, охоплення офіційного сайту за певний період; проведені інформаційні кампанії та їх результати; напрацьовані за період воєнного стану наративи; розроблені візуальні матеріали: банери, буклети, інформаційні та довідкові матеріали; відеоматеріали.

ОРГАНІЗАЦІЯ МІЖВІДОМЧОЇ КООРДИНАЦІЇ

В умовах повномасштабного вторгнення рф в Україну важливим елементом якісної комунікації з громадянами та протидії ворожій пропаганді є міжвідомча координація інформаційного поля. Цей елемент забезпечить єдину і чітку позицію органів влади щодо тематик внутрішньо переміщених осіб, депортованих, біженців та мешканців ТОТ й ДОТ. Так звана політика One Voice Strategy.

Пресслужба Мінреінтеграції ініціювала координацію такої роботи з відомствами, які дотичні до діяльності.

А саме:

1. Міністерство соціальної політики.

2. Міністерство ветеранів.
3. Міністерство розвитку громад та територій.
4. Міністерство цифрової трансформації.
5. Державну службу з надзвичайних ситуацій.
6. Національна рада з питань телебачення та радіомовлення.
7. Державна служба спеціального зв'язку.

Алгоритм міжвідомчої координації:

- Розсилання доручення Віцепрем'єрміністра (далі – ВПМ) – Міністра з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій (ВПО) на вищезазначені органи із зобов'язанням щотижнево подавати плани й актуальну інформацію, яка пов'язана з тематикою ВПО, евакуацією, соціальною сферою, будівництвом, відновленням інфраструктури на ДОТ тощо, до Мінреінтеграції.
- Пресслужба Мінреінтеграції узагальнює подані матеріали для єдиної інформаційної позиції та координації інформаційних повідомлень усіх зацікавлених сторін.
- Щотижнево розсилання меседж-боксу (наративи) для його оприлюднення у ЗМІ , на ресурсах зацікавлених сторін та використання посадовців та депутатського корпусу під час ефірів.
- Розсилання доручення ВПМ із зобов'язанням дотичних органів завчасно інформувати Мінреінтеграції про публікацію матеріалів за тематиками, при координації інформаційних структур МінРе. Так звана політика One Voice Strategy.

СЛОВНИК ПРАЦІВНИКА ПРЕССЛУЖБИ МІНРЕГІНТЕГРАЦІЇ

1. **Органи виконавчої влади** — самостійний вид органів державної влади, які у межах своєї компетенції здійснюють «виконавчу» функцію у сфері державного управління..
2. **Комунікаційна стратегія (КС)** — це загальний план на певний відрізок часу, яким керується організація при комунікації із різними цільовими аудиторіями.
3. **Засоби масової інформації (ЗМІ), масмедіа** (англ. mass media) — медіа, яке: «Орієнтоване на одночасне передавання інформації великим групам людей» [15].
4. **Брифінг** (англ. briefing) — це: «Короткий публічний виступ, на якому учасники певних подій або заходів надають інформацію про поточний перебіг справ, позиції сторін, повідомляють раніше невідомі деталі та відповідають на питання журналістів» [2].
5. **Канал комунікації** — це спосіб або технологія, завдяки чому аудиторія отримує повідомлення.
6. **Тимчасово окуповані території (ТОТ)** – це території, які стикаються з негативними наслідками, зумовленими бойовими діями та окупацією.
7. **Деокуповані території (ДОТ)** – території України, які перебували у статусі тимчасово окупованих територій і на яких забезпечено (відновлено) державний суверенітет України та які визнано деокупованими відповідно до законів України.
8. **Реінтеграція тимчасово окупованих територій та громадян, які проживають на них** – комплекс державних заходів, що орієнтовані на правовий захист громадян України та відшкодування збитків, завданих внаслідок збройної агресії РФ проти України.

9. **Біженці (або утікачі)** – особи, які: «Внаслідок обґрунтованих побоювань стали жертвою переслідувань за ознаками раси, віросповідання, національності, громадянства (підданства), належності до певної соціальної групи або політичних переконань, перебувають за межами своєї країни та не можуть або не бажають користуватися захистом цієї країни внаслідок таких побоювань» [3].
10. **Внутрішньо переміщена особа (ВПО)** — українське законодавство визначає таких осіб, як: «Громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру» [7].
11. **Переселенець** – особа, що добровільно або примусова змінила постійне житло чи місце проживання.
12. **Евакуація** – визначається, як: «Організоване виведення чи вивезення із зони надзвичайної ситуації або зони можливого ураження населення, якщо виникає загроза його життю або здоров'ю, а також матеріальних і культурних цінностей, якщо виникає загроза їхнього пошкодження або знищення» [13].
13. **Полонений** – особа, чия свобода була обмежена внаслідок участі у військових діях, з метою недопущення його до подальшої участі в них.
14. **Гуманітарна допомога** – «Цільова адресна безоплатна допомога в грошовій або натуральній формі, у вигляді безповоротної фінансової допомоги, або добровільних пожертвувань» [9].

15. **Особливо небезпечна територія** – територія України, яка: «Визнана тимчасово окупованою в умовах воєнного стану, територіальні громади, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні)» [33].
16. **Донори** – це: «Міжнародні організації, державні установи, комерційні структури, громадські некомерційні організації (релігійні, наукові тощо), приватні благодійні фонди або приватні особи, що надають громадянам та організаціям на некомерційній безповоротній основі необхідні додаткові ресурси різного виду, на цілі, які спрямовані в цілому на благо усього суспільства» [40].
17. **Комунікаційна рамка** – це вузькопрофільний план на певний відрізок часу з якоїсь окремої теми, яким керується організація під час комунікації із різними цільовими аудиторіями.