

ПУБЛІЧНА РЕАКЦІЯ НА ЗОВНІШНЄ ВТРУЧАННЯ У ДІЯЛЬНІСТЬ
ОФІЦІЙНИХ ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ ЯК ЕЛЕМЕНТ КОМУНІКАЦІЇ
ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Закон України «Про інформацію» передбачає обов'язок щодо інформування громадськості з боку державних органів. Документ визначає, що вони мають «інформувати громадськість та засоби масової інформації про свою діяльність і прийняті рішення» [1]. Також вказується, що суб'єкти владних повноважень мають визначити «спеціальні підрозділи або відповідальних осіб для забезпечення доступу запитувачів до інформації» [1].

Дослідники зазначають, що «у державі не може бути ефективної публічної адміністрації без побудови у сфері публічного управління належної системи як внутрішніх, так і зовнішніх комунікацій, обміну інформацією, на що припадає до 90% усього робочого часу службовців», до того ж «успішність діяльності кожного колективу, громади й держави загалом та ефективність управління людськими ресурсами в них безпосередньо залежить також від становлення, функціонування та розвитку ефективною системи комунікацій між ними» [2, с. 4].

З розвитком інтернет-технологій перед держорганами постала нова потенційна перепона в комунікуванні — втручання хакерів. Експерти відносять цю загрозу до криз, яка «характеризується її невизначеним походженням, результатом незахищеності громадськості та раптовою зростаючою потребою в інформації». «Рішення, які приймають для вирішення кризи, та їх реалізація називаються кризовим управлінням. Кризові комунікації є ключовим елементом кризового управління. Добре організовані кризові комунікації та прийняті

рішення допомагають людям зберегти себе, свою власність і довкілля, розібратися в ситуації і бути поінформованими про те, як вона вирішується» [3, с. 41].

26 лютого 2019 року під час конференції «5 років після Майдану: Змінюючи комунікації та комунікуючи зміни в Україні» заступниця міністра внутрішніх справ Тетяна Ковальчук повідомила, що МВС розробляє комунікаційну стратегію. За її словами, в міністерстві працює експертна група з питань протидії гібридним загрозам, окремим пунктом роботи якої стала «розробка комунікаційної стратегії, як складової протидії гібридній війні» [4]. Ковальчук зазначала, що «стратегія розвитку системи МВС до 2020 року відображає новітні підходи до комунікації з населенням, і один із 6 пріоритетів передбачає прозорість та підзвітність перед кожним громадянином, використовуючи як сучасні практики community policing, так і запровадження сучасних інформаційно-телекомунікаційних систем, для взаємодії із українцями» [4].

У матеріалі немає відомостей щодо форми та формату потенційної комунікаційної стратегії Міністерства внутрішніх справ. Станом на листопад 2020 року у вільному доступі заявленого віднайти не вдалося.

Органами Міністерства внутрішніх справ нині є Національна поліція, Державна прикордонна служба, Держслужба з надзвичайних ситуацій, Нацгвардія, Державна міграційна служба та Головний сервісний центр МВС. Майже кожен з них має власний комунікаційний підрозділ, який з різною докладністю та частотою висвітлює діяльність органу. Вони працюють у різному стилі, відкритість їх також відрізняється. Побіжний перегляд стрічок новин видань зі списку найпопулярніших сайтів [5] показує, що найактивнішими є пресслужби (Управління комунікації) Нацполіції. Традиційно, вони повідомляють про те, що викликає цікавість широкої аудиторії — жорстокі злочини, карколомні дорожньо-транспортні пригоди, затримання чиновників-корупціонерів, порушення на виборах та подібне. Цю інформацію часто дублюють на сайті МВС, але переважно там публікують повідомлення про діяльність відомства. Ця інформація викликає менше зацікавленості ЗМІ, але є приклади надважливих для суспільства новин і застосування кризової комунікації.

О 13:30 23 вересня 2020 року на офіційному інтернет-ресурсі Міністерства внутрішніх справ з посиланням на Управління комунікації Національної поліції України повідомили, що «об 11:45 зафіксовано несанкціоноване втручання у роботу офіційного вебсайта Нацполіції», головний і всі регіональні портали НПУ відключили, спеціалісти працюють над усуненням несправностей, а правдива інформація поки що з'являтиметься у соціальних мережах [6]. Автори пояснювали, що хакери встигли поширити фейки «на деяких інтернет-сторінках обласних управлінь поліції». У соцмережах Управління комунікації Нацполу поширило цю інформацію лише на 13 хвилин раніше.

Центральні ЗМІ зреагували достатньо швидко, деякі з них одразу уточнили, які повідомлення поширили хакери: «На сайті Нацполіції Львівщини встигли опублікувати інформацію про загибель трьох військових на Яворівському полігоні, що не відповідає дійсності. На сайті НПУ Херсонщини "повідомили", що "поліція з'ясовує обставини загибелі американських військових радників"» [7], «на сайті поліції Рівненщини зранку з'явилося повідомлення про викид радіації на Рівненській АЕС» [8]. Безумовно, це інформація з пролонгованим ефектом та широким впливом, що охоплює низку державних установ: Міноборони, Збройні сили, Мінекології, Міненерго, облдержадміністрації, ДСНС тощо. Окрім того, надзвичайні події буцімто трапилися у прикордонних областях, а отже неодмінно зацікавлять інші держави (загибель американських радників) та наддержавні інституції. Спростування почали публікувати дотичні органи. Наприклад, Вараська міськрада о 12:39 повідомила на своїй facebook-сторінці, що «відбулося несанкціоноване втручання в роботу офіційного вебсайту» та розміщено неправдиву інформацію [9]. За пів години заперечили будь-які проблеми й на Рівненській АЕС [10]. На facebook-сторінці рятувальників о 13:25 з'явився допис: «ДСНС повідомляє, що аварій чи інших нештатних ситуацій на території АЕС не виникало. Радіаційний фон в межах норми (0,10 мкЗв/г). Рівненська АЕС працює в штатному режимі» [11]. Його ілюструє світлина рятувальника з дозиметром, на екрані якого видно показник 0,14.

О 19:21 Управління комунікації Національної поліції України на facebook-сторінці повідомило [12], що за фактом несанкціонованого втручання в роботу

вебсайтів НПУ та Вараської міської ради розпочаті кримінальні провадження (за ч. 2 ст. 361 Кримінального кодексу України — «Несанкціоноване втручання в роботу електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), автоматизованих систем, комп'ютерних мереж чи мереж електрозв'язку»). У повідомленні уточнюється, що неправдива інформація з'явилася на інтернет-сторінках поліції Херсонської, Рівненської, Миколаївської, Вінницької та Львівської областей, обставини з'ясовують кіберполіціанти.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України «Про інформацію». *Законодавство України*. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.

2. *Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування*. Уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/458/2.pdf>.

3. *Комунікації в органах державної влади*. Бондаренко Н. та ін. Київ : Український кризовий медіацентр, 2016. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://www2.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611>.

4. «МВС розробляє комунікаційну стратегію, як складову протидії гібридній війні, — Тетяна Ковальчук». *Міністерство внутрішніх справ України*. [Електронний ресурс]. Доступно: https://mvs.gov.ua/ua/news/18637_MVS_rozroblya_komunikaciynu_strategiyu_yak_skладovu_protidii_gibridniy_viyni___Tetyana_Kovalchuk.htm.

5. Рейтинг популярних сайтів за жовтень 2020. *Kantar*. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://tns-ua.com/news/rejting-populyarnih-saytiv-za-zhovten-2020>.

6. «Офіційний сайт Нацполіції зазнав несанкціонованого втручання: на деяких інтернет-сторінках обласних управлінь поліції була поширена недостовірна інформація». *Міністерство внутрішніх справ України*. [Електронний ресурс]. Доступно: https://mvs.gov.ua/ua/news/34397_Oficiyniy_sayt_Nacpolicii_zaznav_nesankcionovan

ogo_vtruchannya_na_deyakh_internet_storinkah_oblasnih_upravlin_policii_bula_posh irena_nedostovirna_informaciya.htm.

7. «Сайти Нацполіції зламали, на деяких встигли опублікувати фейкові новини». *Цензор.НЕТ*. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://censor.net/ua/n3220838>.

8. «"Витік радіації і смерть радників США": хакери зламали сайт Нацполіції». *Українська правда*. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://www.pravda.com.ua/news/2020/09/23/7267382/>.

9. «Увага». *Вараська міська рада та її виконавчий комітет*. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://www.facebook.com/varashrada.gov.ua/posts/211190820348311>

10. «Увага! Важлива інформація». *Рівненська Атомна Електростанція*. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://www.rnpp.rv.ua/uvaga!-vazhliva-informacziya.html>.

11. «ВАЖЛИВО». *ДСНС України*. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://www.facebook.com/MNS.GOV.UA/posts/4757591450925384>.

12. «За фактом несанкціонованого втручання в роботу вебсайта Нацполіції розпочато кримінальне провадження». *Національна поліція України*. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://www.facebook.com/UA.National.Police/posts/2678774969043967>.