

**Катерина Баранова,**  
аспірантка,  
старший викладач кафедри реклами  
та зв'язків з громадськістю  
Факультету журналістики  
Київського столичного університету  
імені Бориса Грінченка

**Kateryna Baranova,**  
Ph.D. candidate in Journalism,  
Senior Lecturer at the Department of Advertising and  
Public Relations  
at the Faculty of Journalism  
of Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University  
<https://orcid.org/0009-0005-3592-0952>  
Email: [k.baranova@kubg.edu.ua](mailto:k.baranova@kubg.edu.ua)

УДК 004.738.5:351.84:005.334:659.2

DOI: <https://doi.org/10.28925/2524-2644.2024.176>

## МЕДІАТЕХНОЛОГІЇ В КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЯХ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ: ДОСВІД КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ



## MEDIA TECHNOLOGIES IN LOCAL GOVERNMENT CRISIS COMMUNICATIONS: THE CASE OF KYIV CITY STATE ADMINISTRATION

**АНОТАЦІЯ.** У статті проаналізовано інструменти кризової комунікації, які використовувала місцева влада до початку пандемії коронавірусної хвороби 2019 (COVID-19), під час пандемії, а також після початку повномасштабного російського вторгнення в Україну 24 лютого 2022 р. та введення правового режиму воєнного стану. Зосереджено увагу на особливостях використання медіатехнологій у комунікації з мешканцями столиці для врегулювання кризових ситуацій, спричинених пандемією коронавірусної хвороби та початком повномасштабного вторгнення Росії в Україну (на прикладі кризової комунікації Київської міської державної адміністрації). Визначено, які медіатехнології та медіаплатформи використовувала Київська міська державна адміністрація у досліджуваній період, як змінювалися пріоритетні медіатехнології після початку та впродовж пандемії коронавірусної хвороби, а також після початку повномасштабного вторгнення Росії в Україну, проаналізовано динаміку кількісної зміни аудиторії на медіаплатформах Київської міської державної адміністрації.

Наведено й проаналізовано конкретні приклади. Використання методів спостереження, системного аналізу офіційних пресрелізів і публічних заяв, порівняльно-зіставного аналізу офіційних звітів Київської міської державної адміністрації дозволило простежити еволюцію медіатехнологій у кризовій комунікації міської влади Києва. Зазначено, що зі зміною кризових ситуацій змінилися не лише медіатехнології як інструменти комунікативної взаємодії між мешканцями та владою міста Києва, а й зміст самих повідомлень.

Встановлено, що надзвичайні ситуації сформували особливий інструментарій комунікативної взаємодії між Київською міською державною адміністрацією та мешканцями Києва. Зокрема, в умовах криз міська влада обрала шлях прямого інформування населення через медіаплатформи, які дають змогу оперативно надавати актуальну та достовірну інформацію, що допомагає зберегти життя та здоров'я громадян.

**Ключові слова:** медіатехнології, кризова комунікація, кризова ситуація комунікативні стратегії.

**ABSTRACT.** This article analyzes the crisis communication tools used by local authorities before the outbreak of the COVID-19 pandemic, during the pandemic, and following the full-scale Russian invasion of Ukraine on February 24, 2022, and the subsequent introduction of martial law. The focus is on using media technologies in communication with residents of the capital to manage the crises stemming from the COVID-19 pandemic and the full-scale Russian invasion of Ukraine, using the Kyiv City State Administration's crisis communication as a case study. The study

identifies the media technologies and platforms employed by the Kyiv City State Administration during this period. It traces shifts in priority media technologies after the outbreak, throughout the COVID-19 pandemic, and after the start of Russia's full-scale invasion of Ukraine while also analyzing the quantitative audience dynamics on the Administration's media platforms.

Specific examples are presented and analyzed. The use of observation methods, systematic analysis of official press releases and public statements, and comparative analysis of official reports from the Kyiv City State Administration enable us to track the evolution of media technologies in the crisis communication of the Kyiv city government. It is noted that as the nature of the crises evolved, not only did the media technologies used for communication between residents and the city government of Kyiv change, but so did the content of the messages.

It is established that emergencies have shaped a specific toolkit for communicative interaction between the Kyiv City State Administration and the residents of Kyiv. In particular, in crisis conditions, the city authorities adopted a direct approach to information dissemination through media platforms, providing rapid and reliable information that has contributed to safeguarding the lives and health of citizens.

**Keywords:** media technologies, crisis communications, crisis situation communicative strategies.

© К. Баранова, 2024

**В**ступ. Збільшення кількості кризових ситуацій, посилення впливу медіа та соціальних мереж на їх сприйняття громадськістю, необхідність швидкої реакції з боку органів влади в умовах кризових ситуацій вимагають активного використання сучасних медіатехнологій та медіаплатформ. У процесі врегулювання таких ситуацій на локальному рівні важливу роль відіграє саме кризова комунікація органів місцевої влади, які одними з перших намагаються подолати їхні наслідки [20].

Вивченню особливостей комунікації органів влади, зокрема й в умовах кризових ситуацій, проблем державної та публічної інформаційної політики влади в таких ситуаціях, комунікативної взаємодії органів влади із суспільством, практик використання сучасних медіакомунікативних технологій на тлі процесів цифровізації присвячено праці українських науковців, зокрема Г. Почепцова, В. Іващенко, Н. Грицяк, Н. Бондарчук, І. Лопатенко, Л. Мудрак та ін.

Сучасний медіакомунікативний простір і кризові комунікації як об'єкт інформаційної безпеки досліджували Ю. Мальована, А. Руднева, Є. Гарькавий. Питанню кризових комунікацій під час пандемії COVID-19 присвячено праці О. Скорук, О. Плахової. Кризові комунікації органів місцевих влад свого часу привернули увагу Д. Коника, Н. Плотнік, О. Олешка. Кризові комунікації в умовах надзвичайної ситуації вивчали В. Овсяник, А. Терент'єва, Д. Дубов, А. Баровська.

Водночас багатовекторна проблематика комунікативних стратегій органів місцевої влади й основних тенденцій використання медіатехнологій та медіаплатформ досі не були вивчені повною мірою. Відсутність комплексних та системних досліджень динаміки змін у використанні медіатехнологій саме органами місцевої влади, які є першою контактною лінією для громадян в умовах кризових ситуацій, засвідчує актуальність обраної проблеми.

**Мета та завдання дослідження.** Метою дослідження є вивчення особливостей використання медіатехнологій та медіаплатформ у комунікації з мешканцями столиці для врегулювання кризових ситуацій, спричинених пандемією коронавірусної хвороби та початком повномасштабного вторгнення Росії в Україну (на прикладі кризової комунікації Київської міської державної адміністрації).

Мета передбачала такі завдання: 1) з'ясувати, які медіатехнології та медіаплатформи використовувала Київська міська державна адміністрація до початку 2020 р.; 2) простежити зміну пріоритетних медіатехнологій після початку та впродовж пандемії коронавірусної хвороби, а також після початку повномасштабного вторгнення Росії в Україну; 3) проаналізувати зміст головних повідомлень Київської міської державної адміністрації в зазначений період; 4) простежити динаміку кількісної зміни аудиторії на медіаплатформах Київської міської державної адміністрації.

**Методи дослідження.** У дослідженні використано методи: системного аналізу офіційних пресрелізів та публічних заяв, а також метод порівняльно-зіставного аналізу, зокрема офіційних звітів Київської міської державної адміністрації, який дозволив простежити еволюцію медіатехнологій у кризовій комунікації міської влади Києва.

**Результати дослідження.** Спробуємо в хронологічній послідовності простежити, як Київська міська державна адміністрація використовує медіатехнології (і які саме) для забезпечення кризових комунікацій у період 2019–2024 рр., що дозволяє виокремити й окреслити ключові етапи впровадження та розвитку різних медіаплатформ і технологій, показати їхню трансформацію, а також роль у налагоджуванні зв'язку з населенням у різних кризових ситуаціях. Саме діахронний аспект якнайкраще увиразнює зміну підходів до інформування громадськості від зосередження на повідомленнях про дії та рішення місцевої влади до адаптації комунікаційних стратегій у відповідь на кризи, спричинені пандемією COVID-19 та початком повномасштабної російської військової агресії. Саме такий підхід демонструє, як зміни в суспільно-політичному житті країни вимагали швидкої та адекватної реакції з боку міської влади у використанні сучасних медіатехнологій для оперативного та достовірного інформування громадськості.

**2019 рік.** До пандемії коронавірусної хвороби одним з пріоритетних завдань офіційної комунікації місцевої влади Києва було інформування про дії та рішення. Для досягнення цієї мети Київська міська державна адміністрація використовувала такі медіаплатформи: «Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва» (Офіційний портал Києва) [6], клієнт для роботи з електронною поштою «Раундк'юб» / «Roundcube» [13], соціальні мережі «Фейсбук», «Твіттер», «Ютуб». На той час Київська міська державна адміністрація використовувала такі медіатехнології цифрового контенту: на Офіційному порталі Києва були опубліковані офіційні заяви, пресанонси, новини, експлейнери, медіагалереї, відео, інфографіки, офіційні коментарі, нормативно-правові документи, форми зворотного зв'язку; клієнтом для

роботи з електронною поштою «Раундк'юб» / «Roundcube» здійснювалось електронне розсилання офіційних повідомлень представникам медіа; у соціальних мережах «Фейсбук», «Твіттер», «Ютуб» публікувалися новини, фото та відео, здійснювалися спорадичні онлайн-трансляції та опитування.

У 2019 році на Офіційному порталі Києва було опубліковано 3 726 новин та анонсовано 376 заходів про діяльність керівництва Київської міської державної адміністрації, її структурних підрозділів, районних в м. Києві державних адміністрацій, комунальних підприємств тощо, а також щодо інших важливих та цікавих подій у столиці [6]. Усі новини та анонси поширювалися серед медіа за електронною базою розсилок, до якої ввійшло понад 300 електронних адрес національних та міських медіа. На сторінках у соціальних мережах «Фейсбук» і «Твіттер» було розміщено 2 984 публікації [10, 9]. Серед основних тем, які висвітлювались у 2019 р. (у порядку зменшення кількості згадок): питання транспортної інфраструктури, освіти і науки, благоустрою, житлово-комунального господарства, охорони здоров'я та медичного забезпечення, культури та мистецтва, проведення масових заходів у столиці тощо [6]. У цьому ж році було проведено 63 пресбрифінги та пресконференції керівництва Київської міської державної адміністрації, департаментів, управлінь, комунальних підприємств, які транслювалися на Офіційному порталі Києва та на ютуб-каналі Київської міської державної адміністрації [12]. На цьому каналі також оприлюднювалися відеоінструкції щодо користування міськими сервісами, відео з інших цікавих і важливих заходів тощо.

Отже, у 2019 р. основний акцент у своїй роботі комунікаційні менеджери міської влади робили на ґрунтовності та офіційності. Медіатехнології використовувалися для поширення офіційного контенту, інформування цільових аудиторій про дії та рішення міської влади. Серед оперативних повідомлень, які можна віднести до сфери оповіщення населення, у 2019 р. переважали повідомлення про небезпечні погодні явища (за рік таких повідомлень було опубліковано понад 200). Напр., новини: про те, що «у Києві до кінця доби 9 листопада, вночі та в першій половині дня 10 листопада очікується туман, видимість 200–

500 м (I рівень небезпечності, жовтий)» [22]; про високу (4 класу) пожежну небезпеку [2].

**2020 рік.** На початку 2020 р. ситуація змінилася через настання кризової ситуації, пов'язаної з пандемією коронавірусної хвороби. Державна та місцеві влади приймали оперативні рішення для врегулювання кризи, що потребувало оперативної кризової комунікації, яка б посилювала довіру та допомагала встановити конструктивний діалог з членами громади. Саме тому важливою стали не лише оперативність і чіткість, але й демонстрація емпатії, турботи, чесності та відкритості [4].

З урахуванням цих підходів основною медіа-технологією влади Києва в кризовій комунікації під час пандемії коронавірусної хвороби стали щоденні онлайн-трансляції публічних звернень мера до населення міста. Прямі трансляції звернень мера створювали атмосферу довіри та сприяли підтримці рівня інформованості населення. Брифінги відбувалися в прямому етері на кількох медіаплатформах: на ютуб-каналах Київського міського голови та Київської міської державної адміністрації, на Офіційному порталі Києва, на сторінках Київського міського голови та Київської міської державної адміністрації в мережі «Фейсбук».

Щоб забезпечити доступність інформації всім мешканцям столиці виступи мера перекладалися жестовою мовою. Після завершення брифінгів на Офіційному порталі Києва оприлюднювалися відеозаписи, а також текстові версії брифінгів [17, 21].

У 2020 р. проведено 270 пресбрифінгів та пресконференцій керівництва Київської міської державної адміністрації. У цьому ж році на Офіційному порталі Києва було опубліковано 3 546 новин про діяльність керівництва Київської міської державної адміністрації, її структурних підрозділів, районних в м. Києві державних адміністрацій, комунальних підприємств тощо [6]; розміщено 1 120 новин про протиепідемічні заходів та обмеження. Усі новини та анонси також поширювалися серед медіа за електронною базою розсилання. На сторінках у соціальних мережах «Фейсбук» і «Твіттер» було розміщено понад 3 000 публікацій. Кількість підписників сторінки КМДА у фейсбуці збільшилася на 17 303 (порівняно з

2019 роком). Станом на 31 грудня 2020 р. їхня кількість становила 53 744.

Серед основних тем, які висвітлювались у 2020 р., такі: охорона здоров'я та медичного забезпечення (на першому місці); транспортна інфраструктура; освіта і наука; благоустрій; житлово-комунальне господарство; культура та мистецтво; будівництво й архітектура; бюджет і фінанси; вибори; шляхове господарство тощо [6].

Для оперативності інформування мешканців міста, 13 квітня 2020 р. розпочав роботу офіційний телеграм-канал КМДА «КМДА – офіційний канал» [14], який позиціонувався як офіційне джерело інформації, з якого кияни отримували роз'яснення ухвалених міською владою рішень, інформацію про зміни руху транспорту чи ремонтні роботи на об'єктах міської інфраструктури, анонси цікавих міських заходів тощо [19]. Із моменту його запуску до кінця 2020 р. було створено 1 211 публікацій. Станом на 31 грудня 2020 р. кількість підписників на цей канал становила 11 775 користувачів.

**2021 рік.** З огляду на тривалу епідемію коронавірусної хвороби, тема охорони здоров'я та медичного забезпечення залишалася пріоритетною в комунікації міської влади. У 2021 р. було підготовлено та опубліковано 3 630 новин та анонсовано 163 заходи на Офіційному порталі Києва. На сторінці «Київська міська державна адміністрація – КМДА» соціальної мережі «Фейсбук» [10] було розміщено 1 311 дописів. Кількість підписників сторінки збільшилася на 7 600; станом на 5 січня 2022 р. досягла 60 686.

За 2021 р. загальна кількість переглядів на ютуб-каналі Київської міської державної адміністрації склала – 497 367, а з моменту створення каналу – 2 013 484. Тривалість переглядів відеоконтенту – 17,2 тис. годин.

Зазначимо, що у 2021 р. телеграм-канал «КМДА – офіційний канал» [14] було верифіковано, що запобігало поширенню недостовірної інформації та фейків від імені КМДА через канали-клони.

З метою всебічного інформування киян про діяльність Київської міської державної адміністрації, розширення цільової аудиторії інформаційних повідомлень, у 2021 р. було створено також сторінку Київської міської державної ад-

міністрації (kyivcityofficial) в соціальній мережі «Інстаграм» [3, 11].

**2022 рік.** У 2022 р. у зв'язку з російською військовою агресією проти України та запровадженням воєнного стану столична влада змінила й пріоритетні медіатехнології, зміст основних повідомлень та механізм роботи з медіа. Зокрема для оперативного отримання офіційної інформації, коментарів чи інтерв'ю посадових осіб було створено нову електронну форму «Форма для медіа» для подання оперативного запиту через сервіс «Гугл-форми» [18, 24] українською та англійською мовами для представників українських та закордонних медіа.

З урахуванням значної уваги з боку іноземних медіа до ситуації в столиці було створено англійські версії таких сторінок Офіційного порталу Києва: розділ «Для медіа / For Media» – рубрики «Підписатися на анонси від КМДА / Subscribe to announcements from the KCSA», «Порядок акредитації ЗМІ / Accreditation process», «Подати запит медіа / Submitting a media request», «Зйомки в лікарнях в умовах воєнного стану / Rules for media coverage of hospitals at work under martial law», «Контакти для медіа / Contacts for mass media» [5].

У 2022 р. на Офіційному порталі Києва було опубліковано 6 723 новини та анонсовано 64 заходи, новини також поширювалися серед медіа за електронною базою розсилання. Було запроваджене окреме розсилання анонсів заходів для іноземних медіа.

На сторінці Київської міської державної адміністрації – КМДА соціальної мережі «Фейсбук» [10] у 2022 р. розміщено 1 913 дописів. Кількість підписників сторінки збільшилася на 35 637. Протягом 2022 р. майже не збільшилася кількість підписників у соціальних мережах «Твіттер» та «Інстаграм».

Кількість підписників на сторінку Київської міської державної адміністрації в соціальній мережі «Інстаграм» станом на 5 січня 2022 р. сягнула 1 957 користувачів.

Водночас, з огляду на динаміку зростання кількості підписників, особливої популярності набирав телеграм-канал КМДА. Станом на 5 січня 2022 р. кількість його підписників становила 18 917 користувачів. Загалом за 2022 р. вона збільшилась орієнтовно на 2500% і до кінця

2022 року перевищила позначку у 450 000 підписників.

**2023 рік.** У 2023 році міська влада Києва продовжила використання всіх наявних медіа-платформ, крім клієнта для роботи з електронною поштою «Раундк'юб» / «Roundcube» – його у лютому 2023 року замінили на омніканальну платформу клієнтських даних «e-Спутнік» / «eSputnik» [16].

У 2023 році на Офіційному порталі Києва було опубліковано 3 176 новин та анонсовано 61 захід. З них близько 2 400 новин та анонсів були поширені серед медіа за електронною базою розсилання, за допомогою омніканальної платформи клієнтських даних eSputnik [16]. База розсилання була оновлена та налічувала близько 100 адрес загальнонаціональних та міських медіа. Також продовжило дію окреме розсилання анонсів заходів для іноземних медіа.

Станом на 11 січня 2023 р. кількість підписників на сторінці «Київська міська державна адміністрація – КМДА» соціальної мережі «Фейсбук» [10] становила вже 96 323. На початок 2023 р. кількість підписників у твіттері становила 5 721, а в інстаграмі – 7 881 користувачів. Водночас кількість підписників телеграм-каналу «КМДА – офіційний канал» [14] станом на початок січня 2023 р. збільшилася до 516 270 користувачів.

Така динаміка свідчить про те, що оперативність подання офіційних повідомлень від міської влади безпосередньо адресату стала пріоритетом для мешканців міста. Можна зробити припущення, що це пов'язано з такими чинниками, як внутрішня міграція та виїзд великої кількості населення за межі міста або країни, необхідність інформування в режимі реального часу впродовж всієї доби, відсутність стабільного інтернет-з'єднання у населення на момент переїзду або перебування в укриттях під час повітряних тривог. Це спонукало міську владу визначити оптимальним каналом комунікації та основною медіаплатформою офіційний телеграм-канал КМДА та мобільний застосунок «Київ Цифровий», який було створено ще в 2021 р. [1]. Згодом його оновили, змінили звуковий сигнал для сповіщень повітряної тривоги [23] та удосконалили налаштування спові-

щень про повітряну тривогу через додавання можливості змінювати гучність звуку, а також додавати сповіщення до списку критичних на мобільній операційній системі «ай-о-ес» (iOS) або закріплених на платформі для мобільних телефонів «Андроїд» [7].

Телеграм-канал «КМДА – офіційний канал» увійшов в 50 найпопулярніших серед Українців [15].

**2024 рік.** На початок 2024 р. збереглася пріоритетність використання міською державною адміністрацією медіаплатформ, які дозволяють відправляти миттєві повідомлення з важливою інформацією. Так, у разі отримання сигналу про повітряну тривогу в Києві, у телеграм-каналі КМДА оперативно публікується інформація про початок повітряної тривоги та в подальшому – про відбій повітряної тривоги. Технологія пуш-повідомлень застосунку «Київ Цифровий» також дозволяє отримувати сповіщення про загрозу.

Кількість підписників сторінки КМДА у фейсбуці станом на 12 січня 2024 р. становить 99 139. У середньому охоплення сторінки – 2,7 млн. Збільшилася кількість підписників і в соціальній мережі «Твіттер». Станом на 12 січня 2024 р. вона сягла 5 945. На цю ж дату кількість підписників сторінки Київської міської державної адміністрації в соціальній мережі «Інстаграм» становила 9 505 читачів, а телеграм-каналу «КМДА – офіційний канал» [14] – 471 780 користувачів.

За перші 4 місяці 2024 р. на Офіційному порталі Києва опубліковано 1 015 новин. Близько 900 новин було поширено серед медіа за електронною базою розсилання, за допомогою омніканальної платформи клієнтських даних «e-Спутнік» / «eSputnik» [sputnik]. База розсилання станом на початок травня 2024 р. нараховує близько 70 адрес загальнонаціональних та міських медіа.

Висновки та перспективи дослідження. У надскладних умовах, спричинених спочатку пандемією, а згодом – повномасштабним російським вторгненням, постало питання необхідності швидкого одночасного інформування великої кількості населення в режимі реального часу. Це призвело до збільшення ролі таких медіаплатформ та медіатехнологій, як використання платформ для ведення прямих трансляцій, обміну миттєвими повідомленнями (зокре-

ма «Телеграм»), розвитку мобільного додатку «Київ Цифровий» із можливістю отримання сповіщень. Разом із тим знизилась інтенсивність електронного розсилання місцевим журналістам та кількість спеціальних заходів, до яких залучались медіа. Швидкість поширення інформації через медіаплатформу «Телеграм» значно перевищила ефективність використання системи розсилання повідомлень для медіа через електронну пошту.

Отже, особливості й перебіг тієї чи іншої кризової ситуації формують певний інструментарій комунікативної взаємодії мешканців та влади Києва. Разом із медіатехнологіями змінюється й зміст повідомлень. Від статистичної інформації та рекомендацій (перед початком та під час пандемії коронавірусної хвороби) до констатування фактів і швидкого інформування про події та загрози в реальному часі (після початку повномасштабного російського вторгнення в Україну). Задля врегулювання кризових ситуацій міська влада Києва обрала шлях прямого інформування населення за допомогою медіаплатформ, які дають можливість миттєво надавати актуальну, достовірну інформацію, яка може допомогти зберегти життя та здоров'я мешканців міста.

Адаптація комунікаційних стратегій у відповідь на пандемію COVID-19 та повномасштабну російську військову агресію продемонструвала гнучкість і спроможність місцевої влади швидко реагувати на змінні обставини. Використання таких платформ, як «Фейсбук», «Твіттер», «Ютуб», а також телеграм-каналу «КМДА – офіційний канал» і мобільного застосунку «Київ Цифровий» сприяло не лише оперативному інформуванню, але й зміцненню довіри та взаємодії з громадськістю. Сучасні медіатехнології забезпечують доступність інформації в режимі реального часу, що було критично важливо під час кризових ситуацій.

Перспективами подальших досліджень у цій галузі є: детальний аналіз ефективності різних медіаплатформ у різних типах кризових ситуацій; дослідження впливу конкретних комунікаційних стратегій на громадську думку та поведінку; вивчення досвіду інших міст і країн у використанні медіатехнологій у кризових комунікаціях, що може надати цінні відомості для удосконалення комунікаційних підходів.

### Список використаної літератури

1. «Київ цифровий»: які сервіси є у новому застосунку. Big Kyiv (05.01.2021). URL: <https://bigkyiv.com.ua/kyiv-tsyfrovyj-yaki-servisy-ye-u-novomu-zastosunku/> (дата звернення: 30.04.2024).
2. 15–18 жовтня у Києві утримується високий рівень пожежної небезпеки – Укргідрометцентр. Офіційний портал Києва (15 жовтня 2019 року). URL: [https://kyivcity.gov.ua/news/News\\_15-18\\_zhovtnya\\_u\\_kiyevi\\_utrimayetsya\\_visokiy\\_riven\\_pozhezhno\\_nebezpeki\\_ukrgidromettsentr/](https://kyivcity.gov.ua/news/News_15-18_zhovtnya_u_kiyevi_utrimayetsya_visokiy_riven_pozhezhno_nebezpeki_ukrgidromettsentr/) (дата звернення: 27.04.2024).
3. Актуальні та видовищні новини Києва – в офіційному Instagram КМДА. Офіційний портал Києва (16 січня 2021 року). URL: [https://kyivcity.gov.ua/news/aktualni\\_ta\\_vidovischni\\_novini\\_kiyeva\\_v\\_ofitsiyному\\_instagram\\_kmda/](https://kyivcity.gov.ua/news/aktualni_ta_vidovischni_novini_kiyeva_v_ofitsiyному_instagram_kmda/) (дата звернення: 27.04.2024).
4. Дзяна О. Г., Дзяний Р. Б. Управління комунікаціями в умовах криз. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2022. № 2. URL: <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/184/161> (дата звернення: 27.04.2024).
5. Для медіа / For Media. Офіційний портал Києва. URL: [https://kyivcity.gov.ua/dlya\\_zmi/](https://kyivcity.gov.ua/dlya_zmi/) (дата звернення: 27.04.2024).
6. Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва / Офіційний портал Києва. URL: <https://kyivcity.gov.ua> (дата звернення: 30.04.2024).
7. Застосунок «Київ Цифровий» удосконалив налаштування сповіщень про повітряну тривогу, а для відбою тепер можна обрати новий звук. Офіційний портал Києва (07 лютого 2023 року). URL: [zastosunok\\_kiv\\_tsifrovyj\\_udoskonali\\_nalashuvannya\\_spovischen\\_pro\\_povitryanu\\_trivogu\\_a\\_dlya\\_vidboyu\\_teper\\_mozhna\\_obrati\\_noviy\\_zvuk](https://kyivcity.gov.ua/news/zastosunok_kiv_tsifrovyj_udoskonali_nalashuvannya_spovischen_pro_povitryanu_trivogu_a_dlya_vidboyu_teper_mozhna_obrati_noviy_zvuk/) (дата звернення: 27.04.2024).
8. Інформування населення в кризових умовах. Залучення жителів громад до процесів відбудови. PROSTO: посібник для органів місцевого самоврядування. URL: [https://decentralization.ua/uploads/library/file/901/PROSTO\\_Manual\\_Informing\\_residents\\_in\\_a\\_crisis\\_book\\_web\\_16112023.pdf](https://decentralization.ua/uploads/library/file/901/PROSTO_Manual_Informing_residents_in_a_crisis_book_web_16112023.pdf) (дата звернення: 27.04.2024).
9. Київська міська державна адміністрація – КМДА. Twitter (X). URL: [https://twitter.com/kmda\\_official](https://twitter.com/kmda_official) (дата звернення: 30.04.2024).
10. Київська міська державна адміністрація – КМДА. Facebook. URL: <https://www.facebook.com/kyivcity.gov.ua> (дата звернення: 30.04.2024).
11. Київська міська державна адміністрація: kyivcityofficial. Instagram. URL: <https://www.instagram.com/kyivcityofficial> (дата звернення: 27.04.2024).
12. Київська міська державна адміністрація. YouTube. URL: <https://www.youtube.com/channel/UCfbLP1IZ4MFZqtjrUWCKVLA?app=desktop> (дата звернення: 30.04.2024).
13. Roundcube. URL: <https://roundcube.net/> (дата звернення: 30.04.2024).
14. КМДА – офіційний канал. Telegram. URL: <https://t.me/KyivCityOfficial> (дата звернення: 30.04.2024).
15. Кротовська О. Топ найпопулярніших серед українців телеграм-каналів очолила «Труха Україна» – хто ще у списку. Speka. URL: <https://speka.media/top-naipopulyarnisix-sered-ukrayinciv-telegram-kanaliv-ocolila-truxa-ukraina-xto-shhe-u-spisku-plmwzr> (дата звернення: 27.04.2024).
16. eSputnik – омніканальна СДР. Усі дані та всі канали комунікації в єдиній системі. URL: <https://esputnik.com/uk> (дата звернення: 27.04.2024).
17. Онлайн прес-брифінг Віталія Кличка щодо поточної ситуації в столиці від 25 червня (+повний текст, відео). Офіційний портал Києва (25 червня 2021 року). URL: [https://kyivcity.gov.ua/news/onlayn-pres-brifing-vitaliya-klichka\\_schodo\\_potочно\\_situatsi\\_v\\_stolitsi\\_25\\_chervnya/](https://kyivcity.gov.ua/news/onlayn-pres-brifing-vitaliya-klichka_schodo_potочно_situatsi_v_stolitsi_25_chervnya/) (дата звернення: 27.04.2024).
18. Подати запит медіа / Submitting a media request. Офіційний портал Києва. URL: [https://kyivcity.gov.ua/dlya\\_zmi/podati\\_zapit\\_zmi/](https://kyivcity.gov.ua/dlya_zmi/podati_zapit_zmi/) (дата звернення: 27.04.2024).
19. Стартував офіційний Telegram-канал КМДА з найважливішими новинами міста. Офіційний портал Києва (13 квітня 2020 року). URL: [https://kyivcity.gov.ua/news/startuvav\\_ofitsiyний\\_telegram-kanal\\_kmda\\_z\\_nayvazhlivishimi\\_novinami\\_mista/](https://kyivcity.gov.ua/news/startuvav_ofitsiyний_telegram-kanal_kmda_z_nayvazhlivishimi_novinami_mista/) (дата звернення: 27.04.2024).
20. Терент'єва А. В. Кризові комунікації в умовах надзвичайних ситуацій / Інститут державного управління та наукових досліджень з цивільного захисту. 2021–2023. Облікова картка НДДКР. 2023. № 0223U003532 (дата звернення: 27.04.2024).
21. Терміновий брифінг Віталія Кличка щодо ситуації з коронавірусом в столиці (+відео, повний текст). Офіційний портал Києва (28 жовтня 2021 року). URL: [https://kyivcity.gov.ua/news/News\\_28\\_zhovtnya\\_vidbudetsya\\_terminoviy\\_onlayn-brifing-vitaliya-klichka\\_schodo\\_situatsi\\_z\\_koronavirusom\\_v\\_stolitsi/](https://kyivcity.gov.ua/news/News_28_zhovtnya_vidbudetsya_terminoviy_onlayn-brifing-vitaliya-klichka_schodo_situatsi_z_koronavirusom_v_stolitsi/) (дата звернення: 27.04.2024).
22. Туман у столиці триматиметься до кінця доби та в першій половині дня 10 листопада – Укргідрометцентр. Офіційний портал Києва (09 листопада 2019 року). URL: [https://kyivcity.gov.ua/news/tuman\\_u\\_stolitsi\\_trimatimetsya\\_do\\_kintsya\\_dobi\\_ta\\_v\\_pershiy\\_pulovini\\_dnya\\_10listopada\\_ukrgidromettsentr/](https://kyivcity.gov.ua/news/tuman_u_stolitsi_trimatimetsya_do_kintsya_dobi_ta_v_pershiy_pulovini_dnya_10listopada_ukrgidromettsentr/) (дата звернення: 27.04.2024).
23. У застосунку «Київ Цифровий» змінили звуковий сигнал для сповіщень повітряної тривоги. Офіційний портал Києва (04 березня 2022 року). URL: [https://kyivcity.gov.ua/news/u\\_zastosunku\\_kiv\\_tsifrovyj\\_zminili\\_zvukoviy\\_signal\\_dlya\\_spovischen\\_povitryano\\_trivogi/](https://kyivcity.gov.ua/news/u_zastosunku_kiv_tsifrovyj_zminili_zvukoviy_signal_dlya_spovischen_povitryano_trivogi/) (дата звернення: 27.04.2024).
24. Форма для медіа. Google Форми. URL: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScpyVvB7PbzQEZHQCmV5xDxiMnPg\\_ULrb5Rx5PyLt5GvbDAvw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScpyVvB7PbzQEZHQCmV5xDxiMnPg_ULrb5Rx5PyLt5GvbDAvw/viewform) (дата звернення: 30.04.2024).

## References

1. «Kyiv tsyfrovyy»: yaki servisy ye u novomu zastosunku. Big Kyiv. (n. d.). Velykyi Kyiv. Available at: <https://bigkyiv.com.ua/kyiv-tyfrovyy-yaki-servisy-ye-u-novomu-zastosunku/> (accessed: 30.04.2024).
2. 15–18 zhovtnia u Kyevi utrymaetsia vysokiy riven pozhezhnoi nebezpeky. Ukrhidromettsentr. Ofitsiyniy portal Kyieva (2019). Available at: [https://kyivcity.gov.ua/news/News\\_15-18\\_zhovtnya\\_u\\_kyievi\\_utrimayetsya\\_visokiy\\_riven\\_pozhezhno\\_nebezpeki\\_\\_ukrgidromettsentr/](https://kyivcity.gov.ua/news/News_15-18_zhovtnya_u_kyievi_utrimayetsya_visokiy_riven_pozhezhno_nebezpeki__ukrgidromettsentr/) (accessed 27.04.2024).
3. Aktualni ta vydovshchni novyny Kyieva – v ofitsiynomu Instagram KMDA. (2021). Ofitsiyniy portal Kyieva. Available at: [https://kyivcity.gov.ua/news/aktualni\\_ta\\_vidovshchni\\_novini\\_kyieva\\_\\_v\\_ofitsiynomu\\_Instagram\\_kmda/](https://kyivcity.gov.ua/news/aktualni_ta_vidovshchni_novini_kyieva__v_ofitsiynomu_Instagram_kmda/) (accessed 27.04.2024).
4. Dziaiana, O. H., & Dziaiani, R. B. (2022). Upravlinnia komunikatsiiny v umovakh kryz. Dniprovskiy naukoviy chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava. Available at: <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/view/184/161>. (accessed 27.04.2024).
5. Dlia media / For Media. (n. d.). Ofitsiyniy portal Kyieva. Available at: [https://kyivcity.gov.ua/dlya\\_zmi/](https://kyivcity.gov.ua/dlya_zmi/) (accessed 27.04.2024).
6. Yedyniy veb-portal terytorialnoi hromady mista Kyieva. (n. d.). Ofitsiyniy portal Kyieva. Available at: <https://kyivcity.gov.ua> (accessed 30.04.2024).
7. Zastosunok «Kyiv Tsyfrovyy» udoskonaliv nalashtuvannia spovishchen pro povitrianyu tryvohu, a dlia vidboiu teper mozna obraty noviy zvuk. Ofitsiyniy portal Kyieva. (2023). Available at: [zastosunok\\_kiv\\_tsifrovyy\\_udoskonaliv\\_nalashtuvannia\\_spovishchen\\_pro\\_povitrianyu\\_trivogu\\_a\\_dlya\\_vidboiu\\_teper\\_mozna\\_obrati\\_noviy\\_zvuk](https://kyivcity.gov.ua/news/zastosunok_kiv_tsifrovyy_udoskonaliv_nalashtuvannia_spovishchen_pro_povitrianyu_trivogu_a_dlya_vidboiu_teper_mozna_obrati_noviy_zvuk) (accessed 27.04.2024).
8. Informuvannia naseleennia v kryzovykh umovakh. Zaluchennia zhyteliv hromad do protsesiv vidbudovy. (2023). PROSTO: posibnyk dlia orhaniv mistsevoho samovriaduvannia. Available at: [https://decentralization.ua/uploads/library/file/901/PROSTO\\_Manual\\_Informing\\_residents\\_in\\_a\\_crisis\\_book\\_web\\_16112023.pdf](https://decentralization.ua/uploads/library/file/901/PROSTO_Manual_Informing_residents_in_a_crisis_book_web_16112023.pdf) (accessed 27.04.2024).
9. Kyivska miska derzhavna administratsiia – KMDA. (n. d.). Facebook. Available at: <https://www.facebook.com/kyivcity.gov.ua> (accessed 30.04.2024).
10. Kyivska miska derzhavna administratsiia: kyivcityofficial. (n. d.). Instagram. Available at: <https://www.instagram.com/kyivcityofficial/> (accessed 30.04.2024).
11. Kyivska miska derzhavna administratsiia. (n. d.). YouTube. Available at: <https://www.youtube.com/channel/UCfbLP1IZ4MFZqtjrUWCKVLA?app=desktop> (accessed 30.04.2024).
12. Roundcube. (n. d.). Available at: <https://roundcube.net/> (accessed 30.04.2024).
13. KMDA – ofitsiyniy kanal. (n. d.). Telegram. Available at: <https://t.me/KyivCityOfficial> (accessed 30.04.2024).
14. Krotovska, O. (2022). Top naipopuliarnishykh sered ukraintsiv telegram-kanaliv ocholyla «Trukha Ukraina» – khto shche u spysku. Speka. Available at: <https://speka.media/top-naipopulyarnisix-sered-ukrayinciv-telegram-kanaliv-ocolila-truxa-ukraina-xto-shhe-u-spysku-p1mwzpw> (accessed 27.04.2024).
15. eSputnik – omnikanalna CDP. Usi dani ta vsi kanaly komunikatsii v yedynii systemi. (n. d.). eSputnik. Available at: <https://esputnik.com/uk> (accessed 27.04.2024).
16. Onlain pres-bryfinh Vitaliia Klychka shchodo potochnoi sytuatsii v stolytsi vid 25 chervnia (+povnyi tekst, video). (2021). Ofitsiyniy portal Kyieva. Available at: [https://kyivcity.gov.ua/news/onlayn\\_pres-brifing\\_vitaliya\\_klichka\\_schodo\\_potochno\\_situatsii\\_v\\_stolitsi\\_25\\_chervnya/](https://kyivcity.gov.ua/news/onlayn_pres-brifing_vitaliya_klichka_schodo_potochno_situatsii_v_stolitsi_25_chervnya/) (accessed 27.04.2024).
17. Podaty zapyt media / Submitting a media request. (n. d.). Ofitsiyniy portal Kyieva. Available at: [https://kyivcity.gov.ua/dlya\\_zmi/podati\\_zapit\\_zmi/](https://kyivcity.gov.ua/dlya_zmi/podati_zapit_zmi/) (accessed 27.04.2024).
18. Startuvav ofitsiyniy Telegram-kanal KMDA z naivazhlyvishymy novinamy mista. (2020). Ofitsiyniy portal Kyieva. Available at: [https://kyivcity.gov.ua/news/startuvav\\_ofitsiyniy\\_Telegram-kanal\\_kmda\\_z\\_nayvazhlyvishimi\\_novinami\\_mista/](https://kyivcity.gov.ua/news/startuvav_ofitsiyniy_Telegram-kanal_kmda_z_nayvazhlyvishimi_novinami_mista/) (accessed 27.04.2024).
19. Terent'ieva A. V. Kryzovi komunikatsii v umovakh nadzvychainykh sytuatsii. (2023). Instytut derzhavnoho upravlinnia ta naukovykh doslidzhen z tsyvilnoho zakhystu. 2021–2023. Oblikova kartka NDDKR.. № 0223U003532 (accessed 27.04.2024).
20. Terminoviy bryfinh Vitaliia Klychka shchodo sytuatsii z koronavirusom v stolytsi (+video, povnyi tekst). (2021). Ofitsiyniy portal Kyieva. Available at: [https://kyivcity.gov.ua/news/News\\_28\\_zhovtnya\\_vidbudetsya\\_terminoviy\\_onlayn\\_brifing\\_vitaliya\\_klichka\\_schodo\\_situatsii\\_z\\_koronavirusom\\_v\\_stolitsi/](https://kyivcity.gov.ua/news/News_28_zhovtnya_vidbudetsya_terminoviy_onlayn_brifing_vitaliya_klichka_schodo_situatsii_z_koronavirusom_v_stolitsi/) (accessed 27.04.2024).
21. Tuman u stolytsi trymatymetsia do kintsia doby ta v pershii polovyni dnia 10 lystopada – Ukrhidromettsentr. (2019). Ofitsiyniy portal Kyieva. Available at: [https://kyivcity.gov.ua/news/tuman\\_u\\_stolitsi\\_trimatymetsia\\_do\\_kintsya\\_dobi\\_ta\\_v\\_pershiy\\_polovini\\_dnya\\_10lystopada\\_\\_ukrgidromettsentr/](https://kyivcity.gov.ua/news/tuman_u_stolitsi_trimatymetsia_do_kintsya_dobi_ta_v_pershiy_polovini_dnya_10lystopada__ukrgidromettsentr/) (accessed 27.04.2024).
22. U zastosunku «Kyiv Tsyfrovyy» zminyly zvukovy syhnal dlia spovishchen povitrianoi tryvohy. (2022). Ofitsiyniy portal Kyieva. Available at: [https://kyivcity.gov.ua/news/u\\_zastosunku\\_kiv\\_tsifrovyy\\_zminili\\_zvukoviy\\_signal\\_dlya\\_spovishchen\\_povitriano\\_trivogi/](https://kyivcity.gov.ua/news/u_zastosunku_kiv_tsifrovyy_zminili_zvukoviy_signal_dlya_spovishchen_povitriano_trivogi/) (accessed 27.04.2024).
23. Forma dlia media. (n.d.) Google Forms. Available at: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScpyVvB7PbzQEZHQCmv5xDxiMnPg\\_ULrb5Rx5PyLt5GvbdAvw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScpyVvB7PbzQEZHQCmv5xDxiMnPg_ULrb5Rx5PyLt5GvbdAvw/viewform) (accessed 30.04.2024).

Надіслано до редакції 27.05.2024 р.