

## РОЗДІЛ 3. ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

### МЕХАНІЗМИ І МЕТОДИ УЧАСТІ ГРОМАДСЬКОСТІ В ПРОЦЕСАХ УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ ІСТОРИКО-КУЛЬТУРНОЇ СПАДЩИНИ

### MECHANISMS AND METHODS OF PUBLIC PARTICIPATION IN THE PROCESSES OF RESOURCE MANAGEMENT OF HISTORICAL AND CULTURAL HERITAGE

Сучасні підходи до публічного управління передбачають посилення ролі місцевого співтовариства в стратегічному та поточному управлінні та залучення різних верств населення і соціальних груп у цей процес. У статті представлено методичні прийоми про те, як створювати стратегії комунікації, які повинні лягти в основу побудови обміну інформацією між усіма учасниками на кожному етапі цього процесу. Стаття описує алгоритм правильно спланованого процесу участі: формування громадської думки, інформування, збір відгуків, залучення місцевих жителів та партнерство. Підкреслено, що участь обов'язково включає у себе діагностику, пошук рішення і планування дій, здійснення спільно розробленого плану й оцінку дій. Відзначено, що комунікаційна стратегія є ключовим елементом дій, що підвищують участь людей у житті громади, а також наведено етапи її планування. Показано, що участь жителів у плануванні, взаємодія та врахування їхніх ідей призводять до того, що вони більшою мірою почуваються відповідальними за реалізацію дій і виявляють більшу готовність включення в них.

**Ключові слова:** комунікаційна стратегія, громадська участь, планування, публічне управління, історико-культурна спадщина.

Современные подходы к публичному управлению предполагают усиление роли местного сообщества в стратегическом и текущем управлении и вовлечение различных слоев населения и социальных групп в этот процесс. В статье представлены методические приемы, как создавать стратегии коммуникации, которые должны лечь в основу построения обмена информацией между всеми участниками на каждом этапе этого процесса. Описан алгоритм из пяти этапов правильно спланованного процесса участия, включающих формирование общественного мнения, информирование, сбор отзывов, вовлечение местных жителей и партнерство. Подчеркнуто, что участие обязательно включает в себя

диагностику, поиск решения и планирование действий, осуществление совместно разработанного плана и оценку действий. Отмечено, что коммуникационная стратегия является ключевым элементом действий, повышающих участие людей в жизни общины, а также приведены этапы ее планирования. Показано, что участие жителей в планировании, их взаимодействие и учет их идей приводят к тому, что они в большей степени чувствуют себя ответственными за реализацию действий и проявляют большую готовность включения в них.

**Ключевые слова:** коммуникационная стратегия, общественное участие, планирование, публичное управление, историко-культурное наследие.

Modern approaches to public administration suggest strengthening the role of the local community in strategic and current management and involving different segments of the population and social groups in this process. The article presents the methodological techniques of how to create communication strategies that should form the basis for the construction of information exchange between all participants at each stage of this process. The article describes an algorithm of five stages of a well-planned process of participation, including the formation of public opinion, information, feedback collection, involvement of local residents and partnership. The text of the article emphasizes that participation necessarily includes diagnosis, decision-making and action planning, implementation of a jointly developed plan and evaluation of actions. It is noted that the communication strategy is a key element of actions that increase the participation of people in the life of the community, as well as the stages of its planning. It is shown that the participation of residents in planning, their interaction and consideration of their ideas lead to the fact that they feel more responsible for the implementation of actions and are more willing to include them.

**Key words:** communication strategy, public participation, planning, public administration, historical and cultural heritage.

УДК 342.571

**Калачова І.І.**

д.і.н., професор кафедри соціальної комунікації  
Білоруський державний університет  
**Ганський В.О.**  
к.е.н., доцент кафедри економіки та управління  
Мінський інститут підприємницької діяльності

**Постановка проблеми.** У новій моделі управління домінує підхід хорошого управління (англ. good governance), який передбачає розширення участі громадян у прийнятті рішень і реалізації дій. Через усе більш складні проблеми, які виникають перед владою та охоплюють різні пов'язані між собою сфери життя місцевої громади, неможливо раціонально приймати рішення про розроблення та впровадження нових механізмів розвитку без

врахування думки і вимог місцевого співтовариства. Спільне прийняття рішень із місцевими жителями з важливих для них питань приносить користь і самій громаді, але також позитивно впливає на якість прийнятих рішень і впроваджуваних на їх основі дій, даючи змогу проводити ефективну публічну політику, краще пристосовану до потреб і тому краще сприймається жителями; краще використовувати місцеві ресурси; запобігати різ-

ного роду конфліктам. Участь місцевих жителів у процесі управління історико-культурною спадщиною дає змогу дізнатися різні думки та інтереси, посилює зв'язок між владою та громадянами через запуск партнерського діалогу, сприяє соціальній інтеграції та створює атмосферу співпраці різних верств суспільства. Така участь може мати два аспекти: соціальний та громадський. Соціальна участь полягає у мобілізації та самоорганізації локальної спільноти для вирішення якоїсь проблеми. Тоді зацікавлені у вирішенні питання жителі самі шукають рішення і здійснюють дії, які можливі для самостійного виконання і найкраще відповідають їхнім потребам. Залучення місцевих жителів до процесу управління історико-культурною спадщиною дає змогу економити час і гроші, а прийняті рішення користуються суспільною підтримкою. Рішення непопулярні, прийняті всупереч волі жителів, провокують протести і нерідко під впливом тиску громадськості повинні бути скасовані, у тому числі на різних стадіях реалізації, що може викликати додаткові витрати і проблеми.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Найбільш значимими у цій сфері є монографічні дослідження й окремі публікації в наукових періодичних виданнях таких авторів, як Д. Корнеліссен, С.Д. Фергюсон, Л. ван Гемерт, Б. Рулер, И. Дзялошинський, Д.М. Лейхіфф, Г. Мінцберг та ін. Однак, незважаючи на наявність окремих публікацій у цій галузі, важливі питання залишаються практично невивченими, особливо у вітчизняній економічній науці, що визначає високий ступінь актуальності даного дослідження у світлі особливої соціальної значущості цієї проблеми.

**Постановка завдання.** Метою статті є визначення ефективних механізмів і методів участі місцевої громади у процесах управління ресурсами історико-культурної спадщини, у тому числі через формування і реалізацію комунікаційної стратегії.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Участь громадськості часто ототожнюється з консультаціями, тобто з прийняттям (або неприйняттям) місцевими жителями готового документа (плану, програми) або рішення. Участь – це щось більше, його ефективність залежить від безпосереднього включення громадян у процес розроблення та прийняття рішень. Участь громадськості включає у себе взаємодії по лінії «влада – громадяни», як правило, за ініціативою осіб, які здійснюють владні повноваження, для того, щоб дізнатися думку, ідеї та мотиви місцевих жителів. Діалог служить прийняттю оптимального рішення, яке відповідає потребам населення і реально для впровадження з погляду влади. Спільне ухвалення рішення повинно служити як мінімум формуванню необхідного схвалення для його реалізації, а оптимально – сприяти участі та дієвій підтримці реалізації [5, с. 134–144].

Нині найбільш поширеною формою участі громадськості є слухання або обговорення, консультації, які розуміються як процес, у якому представники влади представляють громадянам свої плани, що стосуються, наприклад, правових актів, інвестицій чи інших проектів, які будуть впливати на життя громадян. Консультації – це не тільки подання планів, а й передусім вислуховування думки про них, їх коригування та інформування про остаточне рішення з урахуванням думок. Правильно проведені громадські слухання можуть стати ефективним інструментом діалогу з жителями. Це відбувається, якщо влада реагує на зауваження та пропозиції, подані громадянами, шляхом внесення в плани змін, поправок або запропонованих жителями рішень, або розгорнутого і мотивованого пояснення причин відмови від пропозицій [7, с. 231–234]. Недоліком консультацій є те, що громадяни запрошуються для вираження думки по готових планах і рішеннях, і не беруть участь у процесі їх підготовки.

Основний принцип участі: спочатку – активізація, потім – участь. Ефективність участі громадськості залежить від двостороннього потоку інформації, ступеня соціальної активності населення у діяльності на благо свого міста, якості підготовленого раніше плану стратегії участі. Ключовим для успіху громадської участі є забезпечення комунікації на будь-якому її етапі – поточне інформування жителів, надання їм можливості вираження думки та ознайомлювання з ними. Проведення процесу громадської участі вимагає залучення не тільки доброї волі з обох сторін, а й навичок, терпіння і відкритості. Далі в статті будуть представлені методичні прийоми, як створювати стратегію комунікації, що має лягти в основу побудови процесу обміну інформацією між усіма учасниками на кожному етапі.

Погляди на історико-культурну спадщину та її соціально-економічні функції поступово еволюціонували, нині все більше стає поширеною думка, що вона належить усім членам суспільства, а доступ до неї – це одне з основних прав людини. Отже, історико-культурна спадщина завжди має людський вимір. Із цього факту випливає також і вирішальне значення соціального капіталу – не тільки для динамічного процесу безперервної творчості та переосмислення спадщини, а й для її ефективного збереження. Цей новий підхід припускає посилення ролі місцевого співтовариства в стратегічному та поточному управлінні спадщиною та залучення різних верств населення і соціальних груп у цей процес.

Збереження і використання ресурсів історико-культурної спадщини в соціально-економічному розвитку може бути важливим питанням як для влади, так і для жителів, які можуть не тільки генерувати цікаві ідеї, створювати нові рішення і брати

участь у їх реалізації, а й співфінансувати рішення і заходи, у підготовці яких вони брали участь. Місцева історико-культурна спадщина, як матеріальна, так і нематеріальна, є предметом інтересу суспільства, яке має право на почуття співволодіння, отже, суспільство також має всі права (й обов'язки) щодо спільної відповідальності за її збереження і використання її ресурсів (тобто співробітництва у питанні комплексного управління нею та участі у прийнятті поточних рішень, що стосуються, наприклад, визначення нової функції об'єкта спадщини).

Правильне проектування процесу участі громадськості має вирішальне значення для його успіху. Слід указати, які методи, засоби та інструменти можна застосовувати на кожному його етапі. Для планування і здійснення участі підходить робота в команді – можна виділити групу з кількох осіб, яка буде співпрацювати, використовуючи здібності, знання й уміння окремих членів групи. Команди можна виділяти з числа працівників державних органів та установ, але краще запросити для участі в її роботі, наприклад, представників місцевих громадських організацій або інших осіб, що володіють корисними знаннями й навичками, які користуються авторитетом і довірою. Одним із варіантів є використання професійної підтримки в плануванні і здійсненні всього процесу або тільки його певних етапів (наприклад, проведення діагностики, модерація зустрічей та семінарів, розроблення комунікаційної стратегії або інформаційної кампанії) [6, с. 221–224].

Участь включає у себе діагностику (спільне визначення проблеми, оцінку ситуації і т. д. в якійсь сфері), пошук рішення і планування дій (діалог, найкраще у вигляді робочих зустрічей), здійснення спільно розробленого плану або проекту, оцінку дій.

а) Діагностика. Це процес пізнання локального середовища або вибраного аспекту його функціонування, у тому числі ресурсів, мотивів і потреб жителів. Це також можливість співставити власне бачення з точками зору інших людей. Проведення діагностики дає змогу краще визначити потреби, компетенції, мотиви та можливості споживачів; зіставити власні погляди, думки і знання з емпіричними даними; краще використовувати менш відомі ресурси середовища й енергії людей; відстежувати зміни, процеси, тенденції; розуміти, чому щось «не працює», це хороша відправна точка для пошуку нових рішень, залучення людей і отримання союзників.

У процесі управління історико-культурною спадщиною діагностика може стосуватися різних сфер, може мати комплексний характер (наприклад, діагностика потенціалу розвитку історико-культурної спадщини в муніципалітеті у процесі програмування місцевого розвитку), а також

вивчення ситуації в якійсь вузькій сфері (оцінка потенціалу історико-культурної спадщини у створенні бренду міста або регіону). Обсяг і характер діагностики залежать від її цілей, предмета досліджень, складності проблематики. Проведення діагностики повинно бути продуманим і добре спланованим, щоб для неї вистачило повної і достовірної інформації.

Основні інструменти діагностики – аналіз документів, соціологічні дослідження, індивідуальне і групове інтерв'ю, спостереження. Підготовка до проведення діагностики включає такі етапи: 1) визначення цілі й сфери, яка повинна бути піддана дослідженню і в якому обсязі; тут можна використовувати метод, відомий як «карта думок», що містить мету і карту діагностики (питання дослідження, джерела інформації, дослідницькі методи, часові та за необхідності фінансові рамки); 2) розроблення карти важливих питань (наприклад, інфраструктура, люди, фінанси) і визначення груп зацікавлених сторін; 3) підготовка плану проведення діагностики (графік, виконавці, витрати); 4) збір загальнодоступних відомостей (вхід у діагностику); 5) вибір і обробка інструментів для збору інформації (опитування, інтерв'ю, спостереження), залежно від потреб можна вибрати один метод або комбінацію різних методів; 6) аналіз і інтерпретація отриманої інформації – краще за все у вигляді звіту, який може бути поширений у загальнодоступній формі.

Під час проведення діагностики також можна використовувати менш конвенційні методи збору інформації або дослідження думки. Одним із них є т. зв. «громадянська кав'ярня», що набирає популярність у Європі. Цей метод передусім орієнтований на діалог. Він полягає в організації неофіційної зустрічі, під час якої 8–10 учасників обговорюють між собою певну тему. Дискусія не має на меті досягнення певної угоди або прийняття рішення, але служить для пізнання точок зору, думок і поглядів представників різних верств суспільства по питаннях, що є предметом обговорення.

Уникнути помилок у діагностиці можна дотримуючись таких правил: уникати надлишку інформації і зосередитися на головному для діагностики; використовувати інформацію не для простої її трансляції, а для підтримки гіпотези і власного ходу думок; використовувати знання інших учасників процесу; обговорювати отриману інформацію зі спільнотою, експертами, практиками; не уникати складних і конфліктних питань [4, с. 132–135]. Незалежно від методів та інструментів результати діагностики повинні бути оприлюднені.

б) Пошук рішення/планування дій. Мешканці повинні мати можливість брати участь у визначенні напрямів розвитку або дій, а також в максимально можливою мірою брати участь у процесі прийняття рішення про їх форму. Це стосується

як розроблення стратегічних документів, таких як, наприклад, місцева програма охорони історико-культурної спадщини або стратегія управління спадщиною, так і документів, у яких ресурси історико-культурної спадщини можуть стати важливою основою для планування (маркетингова стратегія, стратегія розвитку туризму або соціально-економічні стратегії). Не менш важливе й залучення мешканців до прийняття рішень, що стосуються окремих видів ресурсів історико-культурної спадщини (визначення нової функції, ревіталізація цінних громадських просторів, наприклад парків і т. д.) і спільний пошук кращих рішень, реалізацію яких згодом громадськість може підтримати.

Незалежно від методів підсумок планування дій повинен бути зібраний в окремому документі в доступній для всіх формі: стратегії, програмі або звіті. Перед його остаточним затвердженням потрібно пройти стадію громадського обговорення, бо незалежно від якості та ефективності інформаційних дій, відвідуваності таких заходів жителями та їх участі у всьому процесі кількість учасників обмежена, у зв'язку із цим результат роботи повинен бути підданий більш широкому обговоренню місцевими жителями. Це можна здійснити через публікацію проекту документа на сайті виконавчого органу, щоб отримати максимальну кількість відгуків. Особливо варто вивчити заперечення або пропозиції змін для прийнятих планів та рішень. Пропозиції повинні бути враховані в остаточному документі або їх автори повинні отримати мотивовані пояснення, чому вони були відхилені.

в) Втілення плану або проекту. Незалежно від характеру підготовленого документу або предмета діалогу в його результаті повинен виникнути план дій або його теза, щоб учасники процесу змогли декларувати бажання співучасті в реалізації викладених у ньому завдань. Найбільш поширеною тезою є те, що виконавцем плану буде тільки місцевий виконавчий орган або його підрозділ. Участь жителів у плануванні, їх взаємодія та врахування ідей призводять до того, що набагато більшою мірою вони відчувають себе відповідальними за реалізацію запланованих дій і виявляють більшу готовність активного включення в них.

г) Оцінка реалізації. Вона є важливим етапом, що охоплює кінцеву оцінку організаційної ефективності, доцільності вжитих заходів, їх економічної ефективності та адекватності способу реалізації. Висновки оцінки повинні бути оприлюднені та враховані під час планування майбутніх заходів. У процесі оцінки повинні брати участь як співвиконавці заходу, так і одержувачі вигод від нього.

Комунікаційна стратегія є ключовим елементом дій, що підвищують участь громади в житті міста, селища або села, наприклад через спільне прийняття рішень про локальну програму охорони

історико-культурної спадщини [3, с. 74–77]. Комунікаційна стратегія повинна містити план поточного моніторингу ефективності комунікаційної діяльності, якщо ж ефективність діяльності низька, то необхідно вводити в дію коригуючий план.

Планування комунікаційної стратегії включає такі етапи: діагностика вихідної ситуації та визначення комунікаційного потенціалу, який має територіальна громада; визначення цілей комунікаційної стратегії, показників, які дають змогу контролювати результати та остаточний контроль ефективності комунікації; підбір цільових груп; визначення часових рамок; характеристика і вибір каналів комунікації; визначення очікуваних результатів; моніторинг і підсумкова оцінка [2, с. 64–67].

Оцінка повинна бути проведена перед початком реалізації комунікаційної стратегії, в ході та після завершення її реалізації. Основними напрямками діяльності при цьому мають бути [1, с. 152–153]: розвиток комунікативних навичок місцевих лідерів, які беруть участь у проекті; використання простої мови і зрозумілої форми, щоб комунікація була зрозуміла для якомога більшого числа жителів, її адаптованість до цільової аудиторії; створення в громаді відкритої атмосфери, в якій кожен може сказати «я не розумію», «не знаю», «чи ви можете це пояснити?»; розроблення плану комунікації, яка містить конкретні цілі та правила моніторингу й оцінки; планування обсягу інформації про охорону історико-культурної спадщини, що пропонується до передачі; продумати, хто буде особливо зацікавлений в інформації про діяльність у сфері охорони історико-культурної спадщини. Такі люди й будуть підтримувати проект.

План комунікацій – це опис цілей, комунікаційних дій і засобів (інструментів), які використовуються для передачі інформації (комунікації) за напрямом «влада – місцеві жителі», які будуть охоплені локальною стратегією охорони спадщини. Крім повного документа, можна підготувати резюме, що дає змогу швидко ознайомитися з його змістом і зрозуміти концепцію змін або рішень. Його приваблива форма дасть змогу поширювати документ, наприклад під час місцевих заходів. Під час їх проведення варто організувати місце, де жителі зможуть відразу ж висловити свою думку і запитати про щось у разі сумнівів. Консультації є продовженням діалогу, жителі повинні отримувати роз'яснення та відповіді на свої питання.

Важливе місце у цьому процесі займають місцеві лідери. Лідер у цьому контексті – це особа (рідко організація), що підтримує інтерактивний процес управління місцевою історико-культурною спадщиною. У територіальних громадах більшість низових дій спирається на діяльність лідерів, які своїм прикладом залучають інших жителів до діяльності. У фрагментованих громадах дуже важко грати роль лідера, бо він повинен у соці-



ально роз'єднаному співтоваристві ніби заново визначити загальне благо. Таким загальним благом є ресурси місцевої історико-культурної спадщини. Місцеві лідери часто сприяють тому, що ця спадщина стає капіталом місцевого розвитку. Своїми діями вони впливають на зростання соціального капіталу, включають людей в активне соціальне життя, завдяки чому місцеві жителі заново відкривають для себе значення спільних дій і відчувають задоволення від досягнення загальних цілей. Однією з найважливіших завдань лідера повинна бути інтеграція спільноти в розрізі поколінь. Для того щоб місцеві лідери змогли досягти цієї мети, необхідно тісно співпрацювати з місцевою владою та іншими установами. Традиційними лідерами в територіальних громадах є люди, які користуються високим авторитетом, переважно члени місцевої еліти, наприклад священики, вчителі, представники самоврядування, лікарі або успішні підприємці. Громадський лідер, залучений до інтерактивного управління місцевою історико-культурною спадщиною, може взяти на себе частину завдань, які повинні були б виконувати посадові особи.

Однією з форм суспільної взаємодії у сфері охорони історико-культурної спадщини є можливість визначення громадського піклувальника об'єкта спадщини, яка вже багато років успішно застосовується в країнах ЄС. Громадським піклувальником об'єкта спадщини може бути особа, яка має повну дієздатність, не була покарана за вчинені умисно злочини, а також має досвід і знання у сфері охорони та управління об'єктами спадщини. Роль піклувальників полягає у сприянні діяльності органів влади з охорони конкретних об'єктів матеріальної спадщини за активної співпраці з місцевими виконавчими органами. Їх завдання – інформувати відповідні служби про надзвичайні події, стан збереження об'єктів спадщини, наприклад у місцевостях, віддалених від адміністративних центрів, різні порушення, а також просвіта та популяризація ідей, важливих для охорони історико-культурної спадщини.

#### **Висновки з проведеного дослідження.**

Таким чином, громадська участь є процесом набагато глибшим і більш передовим, ніж прості консультації, які можуть являти собою важливий, хоча й не єдиний його елемент. На кожному етапі управління історико-культурною спадщиною варто передбачати діалог і взаємодію різних громадських груп, організацій, установ та осіб,

які можуть привнести свій потенціал, знання, досвід та нестандартні ідеї щодо використання спадщини в соціально-економічному розвитку. Залучення жителів сприяє формуванню спільної відповідальності за ресурси місцевої спадщини та використання їх у розвитку. У розробленні та здійсненні інтерактивного процесу управління спадщиною варто використовувати нетрадиційні, інтерактивні методи роботи. Але в процесі впровадження механізмів участі громадськості в процесах управління спадщиною в перший раз варто використовувати поради і підтримку профільних експертів.

#### **БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:**

1. Cornelissen J. Corporate communications: theory and practice. London: SAGE Publications, 2004. 206 p.
2. Ferguson S.D. Communication planning: an integrated approach. London: SAGE Publications, 1999. 262 p.
3. Gemert L. Van, Woudstra E. Design a strategic communication plan. *Communicatio*. 1999. № 25. P. 73–87.
4. Ruler B. van. The communication grid: an introduction of a model of four communication strategies. *Public Relations Review*. 2004. № 30. P. 123–143.
5. Дзялошинский И., Пильгун М. Коммуникативное воздействие: стратегия и тактика. *Проблемы теории и практики управления*. 2012. № 9/10. С. 135–144.
6. Лэйхифф Д.М., Пенроуз Д.М. Бизнес-коммуникации. СПб.: Питер, 2001. 688 с.
7. Школы стратегий / Г. Минцберг, Б. Альстрэнд, Дж. Лэмпел. СПб.: Питер, 2000. 336 с.

#### **REFERENCES:**

1. Cornelissen J. (2004) Corporate communications: theory and practice. London: SAGE Publications.
2. Ferguson S.D. (1999) Communication planning: an integrated approach. London: SAGE Publications.
3. Gemert L. van. (1999) Design a strategic communication plan. *Communicatio*. No 25, pp. 73-87.
4. Ruler B. van. (2004) The communication grid: an introduction of a model of four communication strategies. *Public Relations Review*. No 30, pp. 123-143.
5. Dialoshynskiy I. (2012) Kommunikativnoe vozdejstvie: strategiya i taktika [Communicative impact: strategy and tactics]. *Problemy teorii i praktiki upravleniya* [Problems of management theory and practice]. No 9/10, pp. 135-144.
6. Leykhiff D.M. (2001) Biznes-kommunikacii [Business communication]. Saint Petersburg: Piter. (in Russian)
7. Mintsberg G. (2000) Shkoly strategij [Schools of strategy]. Saint Petersburg: Piter. (in Russian)

**Kalachova I.I.**Doctor of Historical Sciences, Professor,  
Department of Social Communication  
Belarusian State University**Ganski U.A.**Candidate of Economic Sciences,  
Senior Lecturer at Department of Economics and Management  
Minsk Institute of Entrepreneurial Activity**MECHANISMS AND METHODS OF PUBLIC PARTICIPATION IN THE PROCESSES  
OF RESOURCE MANAGEMENT OF HISTORICAL AND CULTURAL HERITAGE**

Modern approaches to public administration suggest strengthening the role of the local community in strategic and current management and involving different segments of the population and social groups in this process. The article presents the methodological techniques of how to create a communication strategy, which should form the basis for the construction of information exchange between all participants at each stage of this process. Participation includes diagnosis, decision-making, and action planning, implementation of a jointly developed plan or project; evaluation of actions. The properly planned participatory process should take place in accordance with the algorithm of five stages: the formation of public opinion, informing, gathering feedback, community engagement, and partnership. Participation includes diagnosis, decision-making and action planning, implementation of a jointly developed plan, evaluation of actions. Preparations for the diagnosis include the definition of goal and scope, the development of maps of important questions, preparation of test plan, a collection of information and instruments for information gathering, analysis and interpretation of information. The search for solutions concerns both the development of strategic documents, such as a local heritage programme or heritage management strategy, as well as documents, in which historical and cultural heritage resources can be an important basis for planning. The participation of residents in planning, their interaction, and the consideration of their ideas lead to the fact that they feel more responsible for the implementation of actions and are more willing to be included in them. The communication strategy is a key element of actions that increase people's participation in the community. The planning of the communication strategy includes the following stages: diagnosis of the initial situation and determination of the communication potential of the territorial community; definition of the communication strategy objectives; definition of indicators that will allow to control the results and final control of the communication efficiency; selection of target groups; definition of the time frame; characteristics and selection of communication channels; definition of the expected results; monitoring and final evaluation. One of the forms of social interaction in the field of protection of historical and cultural heritage can be the definition of a public trustee of the heritage object, which is successfully used in the EU.