

УДК 351:/316.77:328.18

DOI: 10.31673/2786-7412.2025.031604

Катерина ПАНАДІЙ

завідувач навчальної лабораторії

кафедри публічного управління та адміністрування

Державного університету інформаційно-комунікаційних технологій, м. Київ

ORCID ID: 0009-0008-2886-1757

e-mail: e_panadiy@ukr.net

Katerina PANADIY

Head of primary laboratory

Department of Public Management and Administration

National University of Information and Communication Technologies, Kiev

ORCID ID: 0009-0008-2886-1757

e-mail: e_panadiy@ukr.net

МЕХАНІЗМИ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

MECHANISMS OF COMMUNICATION BETWEEN PUBLIC AUTHORITY BODIES AND THE PUBLIC

У статті здійснено комплексний аналіз сучасних механізмів комунікації органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації суспільства України. Розглянуто ключові інструменти цифрової взаємодії, зокрема електронне урядування, соціальні мережі, офіційні вебресурси, електронну демократію, а також аспекти цифрової грамотності та інформаційної безпеки. Визначено переваги та виклики впровадження цифрових комунікацій, сформульовано рекомендації щодо підвищення їх ефективності.

Ключові слова: *публічна влада, комунікація, громадськість, цифровізація, електронне урядування, штучний інтелект, соціальні мережі.*

The article explores modern mechanisms of communication between public authorities and the public in the context of digital transformation. It examines the use of social networks, e-government, artificial intelligence, data analytics, and interactive citizen participation platforms as effective tools for interaction between government and society. The role of digital technologies in ensuring openness, transparency, and feedback in public administration processes is highlighted. The study emphasizes the importance of enhancing cybersecurity, protecting personal data, and improving the digital competence of civil servants.

Keywords: *public authorities, communication, public, digitalization, e-government, artificial intelligence, social networks.*

Постановка наукової проблеми та її актуальність. У сучасному світі ефективна комунікація між органами публічної влади та громадськістю є ключовою умовою формування довіри, підвищення прозорості управлінських процесів і забезпечення участі громадян у прийнятті рішень. Цифрові технології стали основним інструментом реалізації таких комунікаційних механізмів, відкрили нові можливості для інтерактивної взаємодії, швидкого інформування та залучення громадян до публічного діалогу.

Активне впровадження вебсайтів органів влади, сторінок у соціальних мережах, електронних сервісів і мобільних застосунків дозволяє створювати відкритий інформаційний простір, де громадяни можуть не лише отримувати інформацію, а й впливати на процеси державного управління. Саме тому вивчення механізмів комунікації органів публічної влади з громадськістю є надзвичайно важливим для удосконалення державної політики у сфері цифрового врядування.

Короткий аналіз досліджень проблеми. Проблематика комунікативної діяльності органів публічної влади знайшла відображення у працях багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців. Зокрема, питанням державних комунікацій присвячені роботи Д. Коника, В. Козакова, О. Рашковської, В. Ребкало, О. Резнікової. Інформаційну складову публічного управління досліджували О. Беспарточна, Т. Поясок, А. Рубан, К. Саламова. Концептуальні аспекти функціонування засобів масової комунікації аналізували П. Вербицький, О. Гавінська, У. Костюк. Водночас особливості застосування сучасних цифрових інструментів у процесі комунікації між владою та громадянами потребують подальших досліджень.

Мета дослідження. Метою статті є аналіз механізмів комунікації органів публічної влади з громадськістю в умовах цифровізації суспільства та визначення напрямів підвищення ефективності взаємодії через інноваційні цифрові інструменти.

Виклад основного матеріалу. Механізми комунікації органів публічної влади з громадськістю включають комплекс інструментів, засобів і каналів взаємодії, які забезпечують двосторонній обмін інформацією. Залежно від форми та мети комунікації, вони поділяються на традиційні (прес-конференції, громадські слухання, засоби масової інформації) та цифрові (соціальні мережі, електронні сервіси, онлайн-консультації, платформи електронної демократії).

Прес-конференції, брифінги, громадські слухання є складовими забезпечення легітимності, але потребують гібридних форматів і трансляцій для розширення охоплення. Засоби масової інформації (телебачення, радіо, друкована продукція) вимагають високого рівня стандартизації, контролю якості контенту, але обмежені в плані інтерактивності та сегментації аудиторії.

Особливий акцент треба зробити на питанні інклюзивності та доступності комунікацій, що включає наступні складові:

- œ мовна політика: державна мова (плюс жестова мова на відео), спрощені тексти для складних тем (plain language);
- œ доступність контенту: альтернативні тексти для зображень, субтитри, контрастність, навігація з клавіатури;
- œ цифрова рівність: офлайн-альтернативи для користувачів без доступу до інтернету, мобільні офіси, партнерство з Центрами надання адміністративних послуг.

Відповідно до динаміки зростання суспільних потреб громадян зростає і кількість користувачів соціальних мереж. У такому інформаційному просторі кожен може висловлювати свою позицію, поширювати різні ідеї та пропозиції, шукати однодумців та інформувати населення про організацію заходів. Часто люди організовують та координують через соціальні мережі різні спільні активності, такі як: толока, флешмоби, благодійні заходи, волонтерська допомога тощо

В свою чергу органи публічної влади через соціальні мережі можуть своєчасно інформувати населення про нові державні послуги, зміни в законодавстві та актуальні новини. У контексті формування комунікативної активності громадян соціальні мережі відіграють важливу роль в управлінні громадою. Оскільки українці все більше і більше довіряють інтернет-ресурсам, то подана інформація через мережу Інтернет буд викликати більшу довіру від громадян до влади. Саме через соціальні мережі голова громади може налагодити конструктивний діалог з мешканцями, тим самим дослухатися до думки громадян у процесі прийняття управлінських рішень, що стосуються розвитку громади. Так впливом соціальних мереж в Україні формується громадянське суспільство, яке допомагає ініціювати та реалізовувати громадські ініціативи. Прикладом застосування соціальних мереж на користь громади є бюджет участі або громадський бюджет. Саме завдяки соціальним мережам до голосування залучається більшість користувачів та обирають кращий проект, який буде реалізовано у громаді. Проте все ж таки не зважаючи на такі глобальні переваги у використанні соціальних мереж у процесі взаємодії органів публічної влади з громадськістю, існують деякі загрози, котрі можуть негативно впливати саме на такий вид зв'язку з громадою. Однією з головних загроз користування соціальними мережами є витік персональних даних користувачів. Оскільки у цьому процесі користувачами є і громадяни, і представники органу публічної влади, то у даному випадку інформація про кожного може потрапити до рук злочинців. У випадку з громадянами може статися витік персональних даних, у випадку з органом публічної влади інформація може потрапити до рук хакерів, яка заборонена до публічного доступу. Окрім зазначених загроз, є питання організаційного характеру, а саме адміністративно-правового регулювання соціальних мереж. Суспільні відносини у сфері адміністративно-правового регулювання діяльності інтернет мереж мають новітню юридичну природу, яка ще не знайшла свого сталого законодавчого оформлення. На сьогодні не має чіткого визначення переліку обов'язкової публічної інформації, яку необхідно оприлюднювати на офіційних сторінках органів публічної влади. Орган публічної влади сам формує структуру сайту та вирішує, яку саме інформацію чи подію вони висвітлюють на сторінках публічної установи. Враховуючи відсутність

стандарту інформування населення певною ін формацією, органи публічної влади самостійно вирішують доцільність розміщення публічної інформації, її доступність в соціальних мережах. Отже, можна зазначити, що відносини між органом публічної влади та громадянами у соціальних мережах жодним чином не регулюються. З метою удосконалення їх взаємодії, доцільним є впровадження штатної одиниці, або введення певного під розділу органу публічної влади, функцією яких є розвиток соціальних мереж та її інформаційно-комунікаційного забезпечення [1].

Соціальні мережі – це інструмент двосторонньої комунікації. Платформи Facebook, Instagram, X (Twitter) та YouTube стали ключовими каналами зворотного зв'язку між владою та громадянами. Вони забезпечують оперативність обміну інформацією, можливість коментування, участі в онлайн-дискусіях, що сприяє підвищенню відкритості управління. Завдяки інтерактивному формату соціальні мережі виконують функції як інформування, так і формування громадської думки. Органи місцевого самоврядування активно використовують прямі ефіри, опитування, коментарі для залучення громадськості. Серед переваг можна назвати широке охоплення аудиторії, низьку вартість комунікації, можливість швидкого реагування. Серед ризиків – дезінформацію, тролінг, фейкові акаунти.

Електронне урядування (e-Government) передбачає використання цифрових технологій для надання адміністративних послуг, управління процесами та забезпечення прозорості. Розвиток електронного урядування є одним із головних напрямів цифровізації комунікаційної діяльності.

В Україні ключовим інструментом є платформа «Дія», яка забезпечує доступ до понад 100 державних послуг онлайн. Дія – це скорочення від «Держава і я», англ. Diia. Державний мобільний застосунок, вебпортал і бренд цифрової держави в Україні. розроблений Міністерством цифрової трансфомації України за наказом президента Володимира Зеленського. У 2024 році кількість користувачів складала понад 21 мільйон українців. Застосунок дає змогу зберігати внутрішній і закордонний паспорти, водійське посвідчення, свідоцтва про шлюб та народження дитини й інші документи в смартфоні, а також передавати їхні копії при отриманні банківських чи поштових послуг, заселенні в готель і в інших життєвих ситуаціях. Також через Дію (застосунок і/або портал) можна отримати такі державні послуги як єМалятко (при народженні дитини), реєструвати бізнес і ФОП онлайн, сплачувати податки й подавати декларації, підписувати документи, змінювати місце реєстрації, отримувати Національний кешбек, перевіряти ставки іпотеки на житло єОселя тощо.

Активно використовуються також електронні петиції та голосування, відкриті державні реєстри, цифрові сервіси для бізнесу, електронний документообіг.

Такі інструменти забезпечують прозорість рішень, знижують рівень бюрократизації, корупційних ризиків, підвищують ефективність управління та сприяють участі громадян у процесі прийняття рішень. Але існують і певні виклики: нерівний доступ до інтернету, технічні збої, недостатня цифрова грамотність у регіонах [2].

Електронна демократія – це залучення громадян до управлінських процесів через цифрові інструменти.

Вперше термін «електронна демократія» з'явився у 1994 р. в США і досить швидко став загальноновживаним у багатьох державах світу.

Е-демократія визначається як використання інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах, яке дозволяє:

- œ посилити участь, ініціативність та залучення громадян на національному, регіональному та місцевому рівнях публічного життя;
- œ покращити прозорість демократичного процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів;
- œ покращити чутливість / зворотну реакцію органів влади на звернення громадян;
- œ сприяти публічним дебатам та звертати увагу громадян до процесу прийняття рішень.

Завдяки своїм принципам та інструментам е-демократія може надати розвинутому суспільству велику кількість різноманітних можливостей. Вона відкриває нові канали для отримання громадянами поточної інформації про політичну ситуацію в державі, а також надає інструменти для контролю за владою, що підвищує рівень прозорості в діях влади та її підзвітності перед громадянським суспільством. Е-демократія дозволяє громадянам відкритіше та голосніше висловлювати свої погляди, а також сприяє їхньому рівноправному включенню в політичне життя, що своєю чергою може привести до збільшення відповідальності як представників влади, так і кожного громадянина перед суспільством. Також е-демократія завдяки широкому застосуванню інформаційно-комунікаційних технологій спроможна посилити як соціальну згуртованість громадян, сприяючи тим самим зміцненню суспільної стабільності, так і призвести до появи такого принципу управління суспільством, що будується за принципом «знизу вгору», сприяючи тим самим ефективному державному управлінню [3].

Дуже ефективно використовуються штучний інтелект та аналітика даних. Штучний інтелект (AI) та технології Big Data відкривають нові можливості для аналізу суспільних настроїв, прогнозування тенденцій та автоматизації комунікацій. AI-системи (зокрема чат-боти) дозволяють органам влади оперативно обробляти запити громадян, надавати консультації в режимі 24/7, автоматично аналізувати типові звернення.

В умовах зростання кількості електронних комунікацій особливої уваги потребує питання кібербезпеки. Органи влади мають забезпечувати захист персональної інформації громадян, використовуючи сучасні протоколи шифрування, багатофакторну автентифікацію та системи моніторингу кіберзагроз.

Захист персональних даних у сфері електронного врядування вимагає комплексного підходу для протидії несанкціонованому доступу до інформації. Шифрування забезпечує конфіденційність у разі перехоплення даних під час їх передачі між користувачем та державними платформами. Важливим елементом також є впровадження багатофакторної автентифікації. Ця технологія вимагає від користувачів проходити кілька етапів перевірки, що значно підвищує рівень

безпеки доступу до електронних послуг. Вона може включати поєднання пароля, смс-коду або біометричних даних для підвищення рівня захисту від несанкціонованого проникнення в систему. Отже, заходи кібербезпеки вимагають комплексних технічних та правових рішень [4].

Інтерактивні платформи громадської участі. Електронні петиції, онлайн-опитування, цифрові форуми для обговорення законопроектів є ефективними механізмами залучення громадян до процесу управління. Такі інструменти дозволяють владі швидше реагувати на потреби населення та приймати більш обґрунтовані рішення

Все більше з'являється можливостей та сервісів для взаємодії влади та громади. Це дозволяє громадськості безпосередньо долучитися до процесів прийняття суспільно важливих, відповідальних рішень.

Всі нові сервіси які створюються для громадян, створюються у вигляді доступних та зрозумілих цифрових хмарних рішень. Рішень, завдяки яким ми отримуємо значну оптимізацію механізмів участі та впливу на політики нашого села, міста, ОТГ.

Серед переваг таких рішень можна виділити:

- œ швидкість роботи – у комп'ютерної програми не має перерви на обід та і працює вона швидше ніж людина;
- œ зручність – цифрові сервіси допомагають сформулювати запит, долучитись до дискусії;
- œ доступність – комп'ютерні програми не ховаються за дверима кабінетів, не їздять у відрядження та відпустки;
- œ прозорість – всі рішення приймаються прозоро і завжди можна подивитись, хто і як вплинув на його прийняття і чому саме в такому формулюванні;
- œ підзвітність – завжди можна отримати доступ до всіх даних перебігу подій та звітів;
- œ відповідальність – зареєстровані рішення та обіцянки мають більш відповідальний характер аніж усні обіцянки та клятви;
- œ економічність – утримання такої платформи дозволяє значно скоротити штат «працівників» муніципалітету.

Серед недоліків цифрових рішень виділяють:

- œ юзабіліті інтерфейсу – все нове нам здається незрозумілим, і навпаки - звичне, те, чим ми користуємось щодня ми таким не вважаємо, хоча насправді все може бути навпаки;
- œ необхідність інтернет доступу – це дійсно проблема, але вона все більш стає не такою нагальною;
- œ скорочення штату – імплементація таких рішень призводить до скорочення штату працівників муніципалітетів – тут потрібно зрозуміти, що це навіть не проблема, а трагедія для застарілої бюрократичної корумпованої системи.

До речі, саме остання «проблема» і є сьогодні найбільшою перешкодою у впровадженні цифрових рішень.

По-перше, реалізація такої платформи, як згадано вище, може позбавити їх місця, або призведе до значного скорочення штату.

По-друге, на фоні інноваційних рішень і їх розуміння дуже добре проявляється кваліфікаційний рівень таких посадовців. І якщо їм раніше вдавалось сховати свою невідповідність посаді, то на тлі цифрового рішення це стає проблемою.

По-третє, цифровізація практично виключає можливість маніпуляції громадською думкою. Унеможливорює викривлення, інтерпретацію результатів волевиявлення громадян.

І нарешті, показує, що система управління, яку ми маємо зараз, зовсім не відповідає часу.

Фактично, цифровізація процесів, надання можливості громадськості комунікувати безпосередньо з виконавцями рішень виключає з процесу цілу низку посередників, які процесу ніколи не сприяли, а скоріше гальмували його. Та, знов ж таки, шляхом збільшення ланок значно викривлювали інформацію яка поступала від громадян.

Чим менше посередників, тим менше інтерпретацій. Тим менше перекручується інформація.

Цифрові рішення оптимізують процес діалогу та комунікацій між владою і громадою, і внаслідок виключення посередників роблять його максимально прозорим та зрозумілим [5].

Висновки. Механізми комунікації органів публічної влади з громадськістю у цифрову епоху зазнали суттєвих трансформацій. Використання сучасних цифрових технологій (від соціальних мереж до штучного інтелекту) забезпечує відкритість, оперативність та інтерактивність взаємодії. Успішність цього процесу залежить від системного підходу, інституційної спроможності та рівня цифрової культури. Україна демонструє позитивну динаміку, однак потребує подальших зусиль для інтеграції цифрових механізмів у повсякденне управління.

Разом з тим, зростає необхідність у правовому врегулюванні питань захисту даних, підвищенні цифрової компетентності державних службовців і розвитку національної інфраструктури кібербезпеки.

Поєднання традиційних і цифрових каналів, платформ електронної демократії, інструментів штучного інтелекту, відкритих даних і надійної кібербезпеки дозволяє підвищити прозорість, довіру та залучення громадян.

ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА

1. Резнікова О. О. Національна стійкість в умовах мінливого безпекового середовища: монографія. Київ: НІСД, 2022. 532 с.
2. Коник Д. Практичний посібник «Довіра громади: кризові комунікації органів місцевого самоврядування». Федерація канадських муніципалітетів / Проект міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст». 2020 рік. 70 с.

3. Публічне управління в Україні: проблеми та перспективи розвитку: монографія / за заг. ред. чл.-кор. НАН України, д-р екон. наук, проф. В. С. Загорського, проф. П. М. Петровського. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2021. 256 с.
4. Дзяна Г. О., Дзяний Р. Б. Інструменти забезпечення ефективності комунікативної діяльності громадських організацій. Демократичне врядування: наук. вісн. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Вип. 1(27). Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2021.
5. Комунікативні технології інформаційного суспільства: монографія / [А. І. Гусев, Н. О. Довгань, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко] ; за наук. ред. А. І. Гусєва; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2020. 142 с.

REFERENCES

1. Reznikova, O. O. (2022). National resilience in a changing security environment: monograph. Kyiv: NISS.
2. Konyk, D. (2020). Community trust: Crisis communications of local self-government bodies: A practical guide. Federation of Canadian Municipalities / International Technical Assistance Project «Partnership for Local Economic Development and Democratic Governance (PLEDDG)».
3. Zahorskyi, V. S., & Petrovskiy, P. M. (Eds.). (2021). Public administration in Ukraine: Problems and prospects for development: monograph. Lviv: LRIDU NADU.
4. Dziana, H. O., & Dzianyi, R. B. (2021). Tools for ensuring the effectiveness of communicative activities of public organizations. Democratic Governance: Scientific Bulletin, 1(27). Lviv: LRIDU NADU.
5. Husiev, A. I. (Ed.). (2020). Communicative technologies of the information society: *A monograph* [A. I. Husiev, N. O. Dovhan, O. V. Ivachevska, N. S. Malieieva, I. V. Petrenko]. National Academy of Educational Sciences of Ukraine, Institute of Social and Political Psychology. Kropyvnytskyi: Imex-LTD.