



e-ISSN 3041-248X

Філософія та управління

<https://www.eu-scientists.com/index.php/fag>



Напрями вдосконалення використання інформаційних систем в механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю

Мар'ян М. Вовк  ¹ *

¹ Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника (Україна). Аспірант кафедри публічного управління та адміністрування.

* Автор-кореспондент, e-mail: marian.vovk3@gmail.com

СТАТТЯ

АНОТАЦІЯ

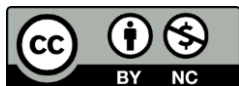
Дослідницька

DOI:

[10.70651/3041-248X/2025.3.08](https://doi.org/10.70651/3041-248X/2025.3.08)

Авторське право

© 2025 автора



Цей твір ліцензовано на умовах Ліцензії Creative Commons «Із Зазначенням Авторства – Некомерційна 4.0 Міжнародна» (CC BY-NC 4.0).



У статті досліджується важливість і можливості вдосконалення використання інформаційних систем у комунікації між місцевою владою та громадськістю в умовах розвитку цифрових технологій. З огляду на зростаючу потребу у відкритості, прозорості та ефективності публічного управління, інформаційні системи стали невід'ємною частиною комунікаційного процесу на місцевому рівні. Підвищення рівня довіри громадян до органів місцевої влади, а також активне залучення громадян до процесів прийняття рішень стали одними з головних завдань сучасного управління. Стаття надає всебічний огляд проблем і перспектив інтеграції інформаційних систем у механізм взаємодії між місцевою владою та громадськістю, аналізує потенціал цифрових платформ, таких як портали електронного врядування, соціальні мережі та мобільні додатки, у полегшенні доступу громадян до інформації, поданні пропозицій та зворотного зв'язку. Метою статті є аналіз вдосконалення використання інформаційних систем у комунікації між місцевою владою та громадськістю з акцентом на забезпечення прозорості, ефективності управлінських процесів та підвищення довіри населення. Особлива увага приділяється питанням інформаційної безпеки, що є критично важливими для ефективної роботи інформаційних систем, що забезпечують взаємодію влади та громадян. У статті також досліджуються стратегічні напрямки вдосконалення інформаційної політики, що включають інтеграцію єдиних стандартів інформаційного обміну, модернізацію цифрової інфраструктури, а також підвищення рівня цифрової грамотності серед громадян. Розглянуто важливість розвитку зворотного зв'язку, електронних петицій та онлайн-голосувань як інструментів для забезпечення двостороннього діалогу між владою та населенням, що сприяє підвищенню ефективності комунікації і сприяє залученню громадян до процесів прийняття рішень. У висновках зазначено необхідність вдосконалення використання інформаційних систем у механізмі комунікації між місцевою владою та громадськістю є важливим кроком до підвищення прозорості, ефективності управлінських процесів і зміцнення довіри населення до органів влади.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

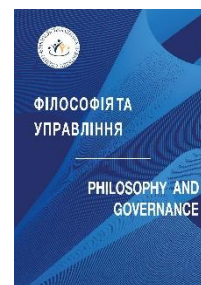
інформаційні системи, місцеве управління, цифрові технології, інформаційна безпека, комунікація з громадськістю.



e-ISSN 3041-248X

Philosophy and Governance

<https://www.eu-scientists.com/index.php/fag>



Directions for Improving the Use of Information Systems in the Mechanism of Local Government Communication with the Public

Marian Vovk  ¹ *

¹ *Vasyl Stefanyk Precarpathian National University (Ukraine). PhD Student at the Department of Public Management and Administration.*

* **Corresponding Author**, e-mail: marian.vovk3@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Research Article

DOI:

[10.70651/3041-248X/2025.3.08](https://doi.org/10.70651/3041-248X/2025.3.08)

Copyright © 2025
by author



This is an open access journal and all published articles are licensed under a Creative Commons Attribution – NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)



The article examines the importance and possibilities of improving the use of information systems in communication between local authorities and the public in the context of the development of digital technologies. Given the growing need for openness, transparency, and efficiency of public administration, information systems have become an integral part of the communication process at the local level. Increasing the level of citizens' trust in local authorities, as well as the active involvement of citizens in decision-making processes, has become one of the main tasks of modern governance. The article provides a comprehensive overview of the problems and prospects of integrating information systems into the mechanism of interaction between local authorities and the public, analyzes the potential of digital platforms, such as e-government portals, social networks, and mobile applications, in facilitating citizens' access to information, submitting proposals, and feedback. The purpose of the article is to analyze the improvement of the use of information systems in communication between local authorities and the public with an emphasis on ensuring transparency, efficiency of management processes, and increasing public trust. Particular attention is paid to information security issues, which are critically important for the effective operation of information systems that ensure the interaction of authorities and citizens. The article examines in detail the need to develop and implement reliable mechanisms for protecting personal data, as well as comprehensive cybersecurity measures to prevent data leakage and unauthorized access. It is noted that without proper protection of information resources, the level of citizens' trust in electronic platforms will decrease, which will negatively affect the efficiency of management. The article also examines strategic areas for improving information policy, including the integration of unified standards for information exchange, modernization of digital infrastructure, and increasing the level of digital literacy among citizens. The conclusions indicate the need to improve the use of information systems in the communication mechanism between local authorities and the public, which is an important step towards increasing transparency, efficiency of management processes and strengthening public trust in government.

KEYWORDS

information systems, local government, digital technologies, information security, public communication.

1. Вступ

У сучасних умовах зростаючої потреби у відкритості та прозорості влади ефективна комунікація між органами місцевого самоврядування та громадськістю є важливим чинником розвитку демократичного суспільства. Інформаційні системи відіграють ключову роль у забезпеченні доступу громадян до офіційної інформації, підтримці зворотного зв'язку та сприянні залученню мешканців до процесів управління на місцевому рівні. Попри розвиток інформаційних технологій, існує низка проблем, що ускладнюють взаємодію місцевої влади з громадянами. Зокрема, це недостатня інтеграція інформаційних ресурсів, обмежена взаємодія між різними комунікаційними каналами, а також низький рівень використання сучасних підходів до роботи з інформацією. У зв'язку з цим актуальним є дослідження напрямів удосконалення інформаційних систем, що дозволять покращити ефективність управлінських процесів та зміцнити довіру населення до органів влади. Впровадження якісних механізмів комунікації сприятиме не лише підвищенню рівня інформованості громадян, а й розширенню можливостей для громадської участі у прийнятті рішень, що, своєю чергою, стане основою для розвитку місцевого самоврядування та покращення рівня управління територіями.

2. Огляд літературних джерел

Останнім часом значна увага приділяється вдосконаленню механізмів комунікації між органами місцевої влади та громадськістю, зокрема через використання сучасних інформаційних систем. У своїй статті О. М. Вольська (2024) [1] розглядає особливості застосування інформаційних систем для покращення взаємодії громадян із місцевою владою, підкреслюючи їхню роль у забезпеченні відкритості та прозорості управління. Дисертаційне дослідження А. М. Гусятинської (2024) [2] розширює цю тему, аналізуючи механізми інформаційно-комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю та пропонуючи шляхи їхнього вдосконалення.

Колективна монографія за редакцією Н. В. Грицяк (2015) [3] надає теоретичне обґрунтування інформаційної складової державної політики та управління, визначаючи основні підходи до розробки ефективних інформаційних стратегій. Додатковий аспект аналізу інформаційної безпеки представлено в роботі С. В. Кавуна, В. В. Носова та О. В. Манжая (2008) [4], яка фокусується на питаннях захисту інформації в умовах цифрової трансформації управлінських процесів.

В. О. Карпенко (2006) [5] у своїй праці зосереджується на питаннях інформаційної політики та безпеки, розглядаючи державні механізми управління інформаційними потоками. Стаття Ю. Л. Мохової та А. І. Луцької (2018) [6] аналізує сучасні напрямки розвитку державної інформаційної політики України, наголошуючи на необхідності впровадження інтегрованих інформаційних систем у публічне управління.

Монографія за загальною редакцією Р. В. Войтович та П. В. Ворони (2018) [7] присвячена публічному управлінню в умовах інституційних змін, що безпосередньо стосується комунікаційних механізмів та їхньої трансформації. Інша колективна праця під редакцією О. В. Алейнікова (2017) [8] акцентує увагу на ролі інформаційного суспільства у процесах публічного адміністрування.

Окрему увагу приділено управлінню інформаційною безпекою держави та підприємств у статті О. В. Панченка (2020) [9], що підкреслює необхідність нормативно-правового врегулювання інформаційної політики. Колектив авторів під керівництвом В. С. Куйбіди та О. В. Карпенка (2019) [10] висвітлює питання інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади, визначаючи основні виклики та перспективи її розвитку.

3. Постановка завдання

Метою статті є аналіз вдосконалення використання інформаційних систем у комунікації між місцевою владою та громадськістю з акцентом на забезпечення прозорості, ефективності управлінських процесів та підвищення довіри населення. Стаття також має на меті дослідити необхідність впровадження надійних механізмів захисту інформації, підвищення цифрової

грамотності та розвитку єдиних стандартів інформаційного обміну для покращення взаємодії між органами влади та громадянами в умовах цифрових технологій.

4. Методи та матеріали

У дослідженні використано такі теоретичні методи: аналіз і синтез – для розгляду наукових підходів до використання інформаційних систем у комунікації місцевої влади з громадськістю; індукція і дедукція – для формування загальних висновків щодо ефективності інформаційних технологій у публічному управлінні; порівняльний метод – для зіставлення різних моделей інформаційної взаємодії в органах місцевого самоврядування; метод узагальнення – для визначення ключових напрямів удосконалення інформаційних систем у механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю; системний підхід – для оцінки впливу інформаційних технологій на публічне управління та формування рекомендацій щодо їхнього розвитку.

5. Результати та обговорення

У сучасному суспільстві ефективна комунікація між органами місцевого самоврядування та громадськістю є запорукою демократичного розвитку та підвищення довіри населення до влади. Використання інформаційних систем у цьому процесі сприяє забезпеченню прозорості, відкритості та оперативності в обміні інформацією. Однак, існує потреба в постійному вдосконаленні цих систем для підвищення їхньої ефективності та відповідності сучасним вимогам суспільства.

Інтеграція інформаційних ресурсів сприяє створенню єдиних платформ, які об'єднують різноманітні інформаційні потоки, полегшуючи громадянам доступ до необхідних даних та послуг. О. М. Вольська вважає, що застосування веб-порталу «Дія. Цифрова громада» містить план дій щодо цифрових перетворень, нормативно-правовий супровід, який може знадобитися для результативного впровадження інформатизації [1, с. 25].

Створення подібних платформ дозволяє не лише централізувати доступ до інформації, але й забезпечити зручність користування для різних верств населення. Водночас, для успішного впровадження таких систем необхідно враховувати кілька ключових аспектів. По-перше, необхідно забезпечити високу якість та актуальність інформації, що розміщується на платформі. По-друге, необхідно гарантувати доступність сервісу для всіх користувачів, включаючи людей з обмеженими можливостями та тих, хто має недостатній рівень цифрової грамотності. По-третє, слід приділити увагу захисту персональних даних та інформаційній безпеці, щоб запобігти можливим загрозам та зловживанням.

У сучасному цифровому середовищі соціальні мережі та мобільні додатки стали ключовими інструментами для оперативного інформування громадян та забезпечення зворотного зв'язку між органами публічного управління та населенням. Вони сприяють швидкому поширенню інформації, підвищують прозорість діяльності влади та активізують участь громадян у процесах прийняття рішень. Так, А. Гусятинська зазначає, що сучасні комунікаційні канали, зокрема соціальні мережі та мобільні додатки, мають значний потенціал для покращення взаємодії між органами публічного управління та громадськістю, забезпечуючи швидке поширення інформації та оперативний зворотний зв'язок [2].

Використання соціальних мереж та мобільних додатків органами публічного управління відкриває нові можливості для комунікації з громадянами. По-перше, ці платформи дозволяють швидко донести важливу інформацію до широкої аудиторії, що є особливо актуальним під час надзвичайних ситуацій або проведення термінових заходів. По-друге, інтерактивні можливості соціальних мереж забезпечують двосторонній зв'язок, що дозволяє громадянам висловлювати свої думки, пропозиції та зауваження, а владі – оперативно реагувати на них. Однак для ефективного використання цих інструментів необхідно враховувати кілька факторів. По-перше, важлива цифрова грамотність як працівників органів влади, так і населення, щоб забезпечити ефективну взаємодію. По-друге, необхідно дотримуватися етичних норм та стандартів комунікації, щоб уникнути маніпуляцій та дезінформації. По-третє, слід забезпечити захист персональних даних та конфіденційність інформації, що обробляється через ці канали.

У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства використання інформаційних систем у комунікації між місцевою владою та громадянами є одним із ключових факторів забезпечення відкритості та ефективності державного управління. Традиційні механізми комунікації, такі як звернення громадян, громадські слухання та прес-конференції, поступово доповнюються цифровими платформами, що дозволяють громадянам отримувати інформацію, брати участь в обговореннях та подавати пропозиції в режимі онлайн.

В. Карпенко акцентує увагу на важливості цифрових технологій у взаємодії між владою та громадськістю. Вона підкреслює, що інформаційні системи можуть не лише забезпечити прозорість і доступність комунікаційних процесів, а й сприяти більшій залученості громадян у процеси прийняття рішень. На її думку створення інтегрованих інформаційних платформ дозволяє підвищити рівень прозорості діяльності місцевої влади, забезпечити доступ громадян до актуальної інформації та налагодити ефективний механізм зворотного зв'язку, що сприятиме розвитку демократичного управління [5].

Це не лише підвищує рівень довіри до місцевої влади, а й сприяє громадському контролю за її діяльністю. Окрім цього, інтегровані інформаційні системи створюють можливості для двостороннього діалогу між владою та населенням. Завдяки механізмам електронних звернень, громадських обговорень, онлайн-петицій та голосувань громадяни можуть безпосередньо впливати на процеси управління, висловлювати свої пропозиції та ініціювати зміни. Така модель управління відповідає принципам демократичності, відкритості та підзвітності, що є особливо цінним у контексті сучасних суспільно-політичних трансформацій.

Цифрові технології дозволяють автоматизувати та оптимізувати адміністративні процеси, що сприяє підвищенню швидкості реагування на звернення громадян та зменшенню бюрократичного навантаження. Це, у свою чергу, покращує якість надання публічних послуг та створює більш сприятливі умови для розвитку місцевих громад. Таким чином, інтеграція інформаційних систем у систему місцевого управління є необхідною для підвищення ефективності комунікації, залучення громадськості до процесів прийняття рішень та утвердження принципів належного врядування.

Інформаційна безпека відіграє провідну роль у вдосконаленні використання інформаційних систем у механізмі комунікації місцевої влади з громадськістю, особливо в умовах війни в Україні. С. В. Кавун, В. В. Носов та О. В. Манжай аналізують ключові аспекти захисту інформації, які мають бути враховані при створенні та підтримці цифрових платформ для взаємодії влади і громадян [4].

Захист персональних даних, забезпечення конфіденційності, цілісності та доступності інформації є критично важливими для ефективної роботи інформаційних систем органів місцевого самоврядування. У сучасних умовах активного використання цифрових технологій, зокрема порталів електронного врядування, систем електронних петицій та платформ для зворотного зв'язку, виникає необхідність у впровадженні надійних механізмів захисту даних. Недостатній рівень кібербезпеки може призвести до витоку конфіденційної інформації, спотворення даних або несанкціонованого втручання у роботу систем, що знижує рівень довіри громадян до влади. Вдосконалення механізмів комунікації між місцевою владою і громадськістю через інформаційні системи має супроводжуватися комплексними заходами щодо посилення кіберзахисту, що сприятиме підвищенню рівня безпеки, довіри та ефективності управлінських процесів.

Ю. Л. Мохова та А. І. Луцька аналізують основні елементи формування та реалізації інформаційної політики держави. Вони підкреслюють, що ефективне управління інформаційними процесами є невід'ємною складовою сучасного державного управління та забезпечення відкритості влади [6].

Монографія [3] висвітлює ключові аспекти інформаційної політики держави, зокрема її вплив на ефективність управління та взаємодію між органами влади і громадськістю. Значна увага приділяється нормативно-правовим засадам інформаційної політики, що є важливим аспектом забезпечення прозорості та відкритості державного управління.

Монографія [7] розглядає трансформаційні процеси у сфері публічного управління, зумовлені інституційними змінами, що відбуваються в Україні. Автори аналізують механізми адаптації державного управління до нових викликів, акцентуючи увагу на питаннях децентралізації, підвищення ефективності державних інституцій та розвитку цифрових технологій у публічному секторі. Особливо важливим у цьому контексті є вдосконалення

механізмів комунікації між місцевою владою та громадськістю через інформаційні системи. Диджиталізація управлінських процесів сприяє оперативному обміну інформацією, підвищенню прозорості та довіри громадян до органів влади. Водночас важливо враховувати ризики, пов'язані з кібербезпекою та захистом персональних даних, що потребує комплексного підходу до розробки інформаційної політики на місцевому рівні.

Монографія [8] присвячена аналізу публічного управління та адміністрування в умовах розвитку інформаційного суспільства. Автори досліджують вплив цифрових технологій на управлінські процеси, зокрема на механізми взаємодії між владою та громадянами. Окрему увагу приділено питанням електронного урядування, автоматизації адміністративних послуг та використанню інформаційно-комунікаційних технологій у процесах прийняття управлінських рішень. У контексті місцевого самоврядування особливого значення набуває впровадження сучасних інформаційних систем для покращення комунікації між владою та громадськістю. Цифрові платформи можуть сприяти підвищенню рівня участі громадян в ухваленні рішень, а також забезпеченню більшої відкритості та прозорості діяльності органів місцевої влади. Водночас актуальним залишається питання цифрової грамотності населення, що потребує реалізації відповідних освітніх ініціатив.

Наукова стаття [9] присвячена питанням управління інформаційною безпекою як на рівні держави, так і в діяльності підприємств. Автори досліджують правові та організаційні аспекти захисту інформації, аналізують сучасні загрози у сфері кібербезпеки та пропонують механізми мінімізації ризиків. Окрема увага приділена нормативно-правовому забезпеченню інформаційної безпеки, міжнародному досвіду та перспективам удосконалення державної політики у цій сфері. З огляду на сучасні виклики цифровізації, питання інформаційної безпеки є надзвичайно актуальним для органів місцевого самоврядування. Використання інформаційних систем у процесах управління потребує надійного захисту даних, що передбачає комплексний підхід – від нормативного регулювання до технічних рішень. Провідним аспектом є також підвищення рівня цифрової грамотності посадових осіб та громадян, що сприятиме більш ефективному використанню інформаційних технологій у державному управлінні.

Монографія за ред. В. С. Куйбіди та О. В. Карпенка [10] присвячена дослідженню інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади, зокрема їхньої взаємодії з громадськістю через різноманітні інформаційні канали та технології. Автори аналізують ключові аспекти ефективності комунікації, зокрема роль цифрових платформ, електронного урядування та використання новітніх інформаційних технологій у державному управлінні. Одним із основних моментів є акцент на необхідності побудови відкритого та прозорого механізму комунікації, що сприятиме більшій довірі громадян до органів влади.

Це джерело надає уявлення про сучасні тренди у комунікаційних процесах між органами публічної влади та громадськістю, особливо у контексті цифровізації та розвитку електронних платформ для участі громадян у прийнятті рішень. Авторка підкреслює, що успіх у реалізації таких механізмів залежить від правильної стратегії інформаційної політики та грамотного використання цифрових інструментів, що дозволяє підвищити ефективність управління та забезпечити активне залучення громадян у політичні процеси.

З огляду на розвиток цифрових технологій та необхідність забезпечення прозорості комунікації місцевої влади з громадськістю, слід звернути увагу на стратегічні напрями вдосконалення інформаційної політики. Зокрема, автори наголошують на необхідності впровадження єдиних стандартів інформаційного обміну, модернізації цифрової інфраструктури, підвищення рівня інформаційної грамотності населення та розвитку механізмів зворотного зв'язку.

При вдосконаленні використання інформаційних систем у комунікації між місцевою владою та громадянами необхідно враховувати не лише технічні аспекти, а й загальні напрямки державної інформаційної політики. Це дозволить підвищити рівень відкритості, забезпечити ефективну взаємодію та сприяти активному залученню громадян у процеси прийняття рішень.

6. Висновки

Вдосконалення використання інформаційних систем у механізмі комунікації між місцевою владою та громадськістю є важливим кроком до підвищення прозорості, ефективності управлінських процесів і зміцнення довіри населення до органів влади. Впровадження

інтегрованих платформ та використання цифрових технологій дає можливість покращити доступ громадян до інформації, сприяти активному зворотному зв'язку та залученню населення до процесів прийняття рішень. Однак для забезпечення успішного функціонування таких систем важливо враховувати ряд аспектів, зокрема високий рівень кібербезпеки, захист персональних даних та необхідність підвищення цифрової грамотності. Водночас провідним напрямом є розробка єдиних стандартів інформаційного обміну та модернізація інфраструктури, що дозволить значно поліпшити ефективність комунікації та активізувати громадське управління. У поєднанні з системними заходами для зміцнення довіри, ці дії стануть основою для розвитку демократичного управління та забезпечення сталого розвитку місцевих громад.

References

1. Volska, O. M. (2024). Udoskonalennia mekhanizmu komunikatsii hromadskosti z orhanamy mistsevoi vlady za dopomohoiu zastosuvannia informatsiinykh system [Improving the mechanism of public communication with local government bodies through the use of information systems]. *Tavriyskyi naukovyi visnyk. Seriya: Publichne upravlinnia ta administruvannia – Taurida Scientific Bulletin. Series: Public Management and Administration*, (1), 23–29. <https://doi.org/10.32782/tnv-pub.2024.1.3> (in Ukrainian)
2. Husiatynska, A. M. (2024). Rozvytok mekhanizmiv informatsiino-komunikatyvnoi vzaiemodii orhaniv publichnoho upravlinnia z hromadskisti [Development of mechanisms for information and communication interaction between public administration bodies and the public] [Doctoral dissertation, University of State Fiscal Service of Ukraine]. Irpin. <https://surl.li/omrofk> (in Ukrainian)
3. Grytsiak, N. V. (Ed.). (2015). *Informatsiina skladova derzhavnoi polityky ta upravlinnia* [Information component of state policy and governance]. Kyiv: K.I.S. <https://surl.li/cmkbhb> (in Ukrainian)
4. Kavun, S. V., Nosov, V. V., & Manzhai, O. V. (2008). *Informatsiina bezpeka* [Information security]. Kharkiv: KhNEU. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/3068> (in Ukrainian)
5. Karpenko, V. O. (2006). *Informatsiina polityka ta bezpeka* [Information policy and security]. Kyiv: Nora-Druk. (in Ukrainian)
6. Mokhova, Y. L., & Lutska, A. I. (2018). Sutnist ta holovni napriamky derzhavnoi informatsiinoi polityky Ukrainy [Essence and main directions of Ukraine's state information policy]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok – Public Administration: Improvement and Development*, (12). <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2018.12.25> (in Ukrainian)
7. Voitovych, R. V., & Vorona, P. V. (Eds.). (2018). *Publichne upravlinnia v umovakh instytutitsiinykh zmin* [Public management under institutional changes]. Kyiv: IPK DSZU. <https://www.nuozu.edu.ua/zagruzka2/EB11.pdf> (in Ukrainian)
8. Aleinikov, O. V. (Ed.). (2017). *Publichne upravlinnia ta administruvannia v umovakh informatsiinoho suspilstva* [Public management and administration in the conditions of an information society]. Zaporizhzhia: ZDIA. <https://surl.li/wlbtez> (in Ukrainian)
9. Panchenko, O. V. (2020). *Upravlinnia informatsiinoiu bezpekoiu derzhavy ta pidpriemstv: pravovi ta orhanizatsiini aspekty* [Management of information security of the state and enterprises: Legal and organizational aspects]. *Aktualni problemy pravozaavstva – Actual Problems of Law*, 1(1), 103–109. <https://appj.wunu.edu.ua/index.php/appj/article/view/938> (in Ukrainian)
10. Kuybida, V. S., Karpenko, O. V., et al. (Eds.). (2019). *Informatsiino-komunikatyvna diialnist orhaniv publichnoi vlady* [Information and communication activities of public authorities] (2nd ed., rev. and enl.). Kyiv: Komprynt. <https://surl.li/tcdces> (in Ukrainian)