

Захаріна Оксана Володимирівна, к.е.н., доцент, доцент кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління, Поліський національний університет, м. Житомир

ЦИФРОВІ КОМУНІКАЦІЇ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ ЧИННИК ФОРМУВАННЯ БРЕНДУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ У СИСТЕМІ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

В Україні цифрові комунікації у сфері зв'язків з громадськістю поступово стають ключовим інструментом підвищення прозорості та ефективності публічного управління. Застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє органам влади поширювати оперативну та достовірну інформацію, активно залучати громадян до процесів прийняття рішень, забезпечуючи двосторонній зворотний зв'язок. Водночас цифрові комунікації виконують не лише функцію інформаційного забезпечення, але й стратегічну роль у формуванні бренду публічної влади як системи стійких уявлень громадян про відкритість, компетентність та відповідальність державних інституцій.

Серед основних цифрових інструментів органів публічної влади виділимо офіційні портали органів влади, інтерактивні сайти для подання звернень та пропозицій, соціальні мережі, мобільні додатки, платформи електронних петицій і консультацій. Їх системне використання сприяє формуванню цілісної цифрової ідентичності державних інституцій. Наприклад, важливим елементом цифрової трансформації системи зв'язків з громадськістю в Україні є Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», який виконує як сервісну, так і комунікаційну функцію в системі публічного управління. Платформа забезпечує інтегрований доступ громадян до широкого спектра адміністративних послуг у дистанційному форматі, мінімізуючи безпосередній контакт із посадовими особами,

знижуючи корупційні ризики та підвищуючи прозорість процедур. У цьому контексті «Дія» виступає інструментом формування позитивного іміджу держави як сучасної, технологічно розвиненої та орієнтованої на потреби громадянина, тим самим зміцнюючи бренд публічної влади на національному та міжнародному рівнях.

Так, з позиції публічних комунікацій «Дія» виконує функцію цифрового посередника між державою та громадянином, формуючи стандартизований і прозорий механізм обміну інформацією. До того ж, через інформаційні розділи порталу органи влади інформують населення про зміни у законодавстві, нові державні програми, умови отримання послуг та алгоритми дій у конкретних ситуаціях. Наприклад, у період воєнного стану платформа використовувалася для подання заяв на отримання фінансової допомоги, оформлення статусу внутрішньо переміщеної особи, подання заяв на компенсацію в межах програми «єВідновлення». Такий формат взаємодії сприяє підвищенню довіри до інституцій, накопиченню репутаційного капіталу та є фундаментальною основою бренду публічної влади.

Крім сервісної складової, «Дія» інтегрує і механізми зворотного зв'язку. Користувачі можуть залишати відгуки щодо якості послуг, повідомляти про технічні або процедурні проблеми, звертатися до служби підтримки. Це створює підґрунтя для аналітичної обробки звернень і подальшого вдосконалення адміністративних процедур. Таким чином, платформа виступає інструментом цифровізації послуг та трансформації комунікаційної моделі взаємодії держави з громадянами у напрямі більшої відкритості, оперативності та орієнтації на потреби користувача.

Механізм електронних петицій на офіційному вебпорталі Верховної Ради України також відіграє значну роль у формуванні бренду законодавчої влади як відкритої та підзвітної інституції. Інституалізація цифрової участі громадян демонструє готовність держави до діалогу та врахування суспільних запитів, впливаючи на сприйняття її легітимності. Так,

інструмент електронних петицій забезпечує інституалізовану форму участі громадян у законотворчому процесі та створює відкритий канал комунікації між суспільством і законодавчою владою. Електронна петиція дозволяє громадянам ініціювати розгляд суспільно значущих питань, формулювати пропозиції щодо внесення змін до законодавства або звертати увагу парламенту на актуальні проблеми державної політики. Процедура подання передбачає реєстрацію петиції на офіційному сайті, її публічне розміщення та збір визначеної кількості підписів протягом установленого строку. У разі досягнення необхідного порогу підтримки відповідний комітет Верховної Ради зобов'язаний розглянути ініціативу та надати офіційну відповідь. Такий алгоритм забезпечує формалізований механізм реагування органу влади на суспільний запит і підвищує рівень прозорості парламентської діяльності.

Очевидно, що практика функціонування електронних петицій демонструє їх реальний вплив на публічну політику. Наприклад, петиції щодо удосконалення законодавства у сфері захисту прав військовослужбовців, соціального забезпечення ветеранів, регулювання питань екологічної безпеки або реформування системи освіти набували широкого суспільного резонансу та ставали підставою для обговорення на рівні профільних комітетів. Окремі ініціативи трансформувалися у законопроекти або були враховані під час підготовки змін до чинних нормативно-правових актів.

З комунікаційної точки зору електронні петиції виконують декілька функцій. По-перше, виступають каналом зворотного зв'язку, індикатором суспільних настроїв та інструментом громадського контролю за діяльністю парламенту. А по-друге, публічність процесу – відкритий доступ до тексту петиції, кількості підписів, стадії розгляду та офіційної відповіді – підвищує рівень підзвітності законодавчого органу та формує у громадян відчуття реальної участі у формуванні державної політики. Таким чином, електронні

петиції є важливим елементом цифрової демократії в Україні та складовою сучасної системи зв'язків з громадськістю у публічному управлінні.

Водночас, системне використання цифрової аналітики для моніторингу громадської думки та прогнозування суспільних очікувань дозволяє органам влади коригувати комунікаційну стратегію та формувати послідовний бренд, заснований на доказовості, реактивності та управлінській компетентності. Аналітична обробка даних перетворюється на інструмент стратегічного бренд-менеджменту в публічному секторі. Йдеться про застосування інструментів медіамоніторингу, аналізу соціальних мереж, обробки великих масивів даних та автоматизованого відстеження інформаційних трендів. Органи державної влади використовують спеціалізовані платформи для аналізу згадувань у медіа, тональності публікацій, динаміки суспільних реакцій на управлінські рішення. Це дозволяє виявляти кризові сигнали та коригувати комунікаційну стратегію.

Наприклад, під час впровадження державних програм соціальної підтримки або цифрових сервісів здійснюється моніторинг відгуків громадян у Facebook, Instagram, Telegram-каналах та на офіційних платформах звернень. Аналіз кількості коментарів, їх змісту та емоційного забарвлення дає можливість оцінити рівень сприйняття політики та виявити проблемні аспекти її реалізації.

Важливим напрямом є інтеграція соціальних медіа в систему публічних комунікацій. Офіційні сторінки органів влади у Facebook, X (Twitter), Instagram, YouTube та Telegram виконують функцію оперативного інформування та каналу прямої взаємодії з громадянами. Через ці платформи здійснюється не лише поширення офіційних повідомлень, а також проведення онлайн-консультацій, трансляція публічних заходів, роз'яснення нормативних змін у форматі відео або інфографіки. Високий рівень інтерактивності дозволяє оперативно реагувати на запити населення,

спростовувати недостовірну інформацію та формувати більш довірливий формат комунікації.

Окремого значення набуває використання цифрових опитувань та інтерактивних сервісів для збору зворотного зв'язку. Деякі міністерства та місцеві органи влади проводять онлайн-опитування щодо якості надання адміністративних послуг, рівня задоволеності громадян комунікацією або пріоритетності бюджетних витрат. Отримані дані обробляються з використанням аналітичних інструментів і враховуються під час формування управлінських рішень.

При цьому, в умовах кризового управління цифрові комунікації набувають особливої ваги, оскільки оперативність і достовірність інформації безпосередньо впливають на рівень довіри населення до офіційних джерел. Своєчасне інформування, координація дій та прозорість рішень формують образ держави як відповідальної та ефективної інституції, що зміцнює її бренд у складних безпекових умовах. Так, в умовах воєнного стану, надзвичайних подій техногенного або природного характеру, масових відключень електроенергії чи загроз ракетних ударів державні органи активно застосовують офіційні вебресурси, мобільні застосунки, системи push-сповіщень та соціальні мережі для швидкого інформування громадян.

В Україні прикладом такої інтеграції є використання мобільних застосунків із функцією сповіщення про повітряну тривогу, офіційних Telegram-каналів обласних військових адміністрацій, сторінок Державної служби з надзвичайних ситуацій та інших органів сектору безпеки. Через дані канали громадяни отримують оперативну інформацію про загрози, алгоритми дій, місця укриттів, обмеження руху транспорту або евакуаційні маршрути. Цифрові інструменти дозволяють забезпечити одночасне охоплення значної кількості осіб і мінімізувати ризики поширення недостовірної інформації.

Крім функції інформування, цифрові платформи використовуються для координації дій між різними органами влади. Єдині інформаційні системи забезпечують обмін даними між центральними та місцевими органами виконавчої влади, що підвищує узгодженість управлінських рішень. Наприклад, у процесі ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій здійснюється цифрова фіксація пошкоджень, формування реєстрів постраждалих осіб та контроль за наданням допомоги.

Важливим компонентом є також цифровий контроль за виконанням рішень. Онлайн-платформи дозволяють відстежувати стан реалізації програм підтримки, обробку звернень громадян, дотримання встановлених строків реагування. Такий формат забезпечує підвищення підзвітності посадових осіб та формує прозору систему управління кризовими процесами. Інтеграція цифрових комунікацій у кризове управління сприяє переходу до більш мобільної, скоординованої та інформаційно відкритої моделі взаємодії держави з суспільством. Це підвищує рівень довіри до офіційних джерел, зменшує соціальну напругу та забезпечує ефективніше реагування на виклики сучасного безпекового середовища.

Отже, застосування цифрових каналів та інноваційних підходів у сфері зв'язків з громадськістю органів державної влади України забезпечує якісну трансформацію комунікаційної моделі публічного управління. Розширення електронних сервісів, використання соціальних медіа, аналітичних інструментів і інтерактивних платформ підвищує рівень прозорості управлінських процесів, посилює підзвітність посадових осіб та сприяє зміцненню легітимності прийнятих рішень.

Висновки. Підсумовуючи відмітимо, що цифрові канали та інноваційні підходи у сфері зв'язків з громадськістю, по-перше, трансформують комунікаційну модель публічного управління, а по-друге, створюють системні передумови для формування бренду публічної влади як відкритої, технологічно розвиненої, підзвітної та орієнтованої на громадянина

інституційної системи. Бренд публічної влади у цьому контексті постає як інтегральний результат послідовної цифрової комунікаційної політики, який базується на прозорості, інтерактивності, довірі та ефективності управлінських рішень.

Список використаних джерел

1. Данкевич В. Є., Захаріна О. В., Походенко В. М. Генезис ідеї брендингу як інструменту публічного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 2. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1973>
2. Захарін В. В., Захаріна О. В., Пазюк А. С. Механізми забезпечення відкритості та прозорості органів публічної влади. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2023. № 1. URL : <https://nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/998/1007>
3. Захаріна О. В., Діденко І. В. Механізми врегулювання конфлікту інтересів на державній службі: європейські практики та їх роль у формуванні професійного бренду державного службовця. «Актуальні питання у сучасній науці». Серія «Управління та адміністрування». 2025. № 12 (42). URL : <https://perspectives.pp.ua/index.php/sn/issue/archive>
4. Захаріна О. В., Карпінський А. Л. Бренд в системі публічного управління. Інвестиції: практика та досвід. 2025. № 5. С. 225-231. URL : <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/5956/6019>
5. Захаріна О. В., Рудий М. В. Кращі світові практики кадрового забезпечення та розвитку компетентностей фахівців системи публічного управління. Інвестиції: практика та досвід. 2024. № 22. С. 269-275. URL : <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/5028/5072>
6. Захаріна О. В., Стебловська І. Л. Публічні комунікації як механізм підвищення прозорості діяльності державних установ. «Інвестиції:

практика та досвід». 2025. № 19. URL :
<https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/issue>

Vydavatel:

Publishing house Education and Science s.r.o. IČO : 271 56 877.
Frýdlanská 15/1314 , Praha 8. MS v Praze , oddíl C, vložka 100614

Global Educational Trends: Integration of Science and Practice

**Proceedings of International Scientific and
Practical Conference**

**February 20, 2026 in American University
of Applied Sciences, New York, USA**

Signed for printing on February 23, 2026.
Format 60x90/8. Headset Times New Roman.
Mental printing. arc. 4,12. Edition online.