

**УДК 35.085**

**DOI: 10.35432/tisb292023289494**

## **МОБІЛЬНІ ДОДАТКИ ТА СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ: ЗМІНА ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДЯНАМИ**

**Васьків Станіслав Володимирович**

аспірант кафедри державознавства, права та  
європейської інтеграції

Національний університет «Одеська політехніка»

<https://orcid.org/0009-0002-5119-942X>

У сучасному світі мобільні додатки та соціальні мережі стають все більш популярними та впливовими засобами комунікації. Їхнє використання проникає в усі сфери нашого життя, включаючи публічне управління. Владні органи та організації починають використовувати ці інструменти для поліпшення комунікації з громадянами та забезпечення більш ефективної участі громадськості в прийнятті рішень. Одним з основних впливів мобільних додатків та соціальних мереж на публічне управління є зміна взаємодії між владою та громадянами. Традиційно, комунікація між владою та громадою відбувалася через офіційні канали, такі як листування, телефонні дзвінки або зустрічі. Однак, з появою мобільних додатків та соціальних мереж, громадяни отримали нові канали спілкування з владними органами, що відкрило багато нових можливостей. Завдяки мобільним додаткам, громадяни можуть швидко та зручно отримувати інформацію від владних органів. Наприклад, додатки місцевих урядів можуть надавати актуальну інформацію про події, розклад громадського транспорту, роботу муніципальних послуг та багато іншого. Громадяни можуть бути в курсі останніх новин і змін в місті або регіоні безпосередньо зі своїх смартфонів, а також здійснювати взаємодію з владними органами. Вони можуть подавати скарги, повідомляти про проблеми у своєму оточенні, пропонувати власні ідеї та рішення. Мобільні додатки забезпечують просту та зручну форму комунікації, що дозволяє громадянам бути ближчими до процесів публічного управління.

Соціальні мережі також впливають на зміну взаємодії з громадянами в публічному управлінні. Вони стають платформою для обговорення громадських питань, спільної роботи над проектами та обміну ідеями. Владні органи можуть створювати спеціальні групи та сторінки на соціальних мережах, де громадяни можуть активно брати участь у дискусіях та висловлювати свою думку. Це стимулює взаємодію між владою та громадянами, дозволяє більш широкому колу людей брати участь у процесах прийняття рішень та сприяє більшій прозорості та відкритості в публічному управлінні. Однак, використання мобільних додатків та соціальних мереж в публічному управлінні також поставляє виклики та вимагає обережного підходу. Необхідно забезпечити захист персональних даних громадян, забезпечити рівний доступ до інформації та зрозумілість процесів комунікації.

Важливо, щоб мобільні додатки та соціальні мережі були доступні для всіх шарів населення, включаючи людей похилого віку та осіб з обмеженими можливостями. Завдяки мобільним додаткам та соціальним мережам, громадяни можуть бути в курсі останніх подій, новин та змін у публічному секторі. Вони можуть отримувати актуальну інформацію про рішення, прийняті владними органами, та їх вплив на їхнє повсякденне життя. Це робить комунікацію більш прозорою та доступною для всіх громадян. Крім того, мобільні додатки дозволяють громадянам бути активними учасниками процесів публічного управління. Вони можуть подавати свої пропозиції, ідеї та скарги через спеціальні функції додатків. Це стимулює владні органи до більшої відкритості та реагування на потреби громадськості. Громадяни отримують можливість впливати на рішення, які безпосередньо стосуються їхнього життя та добробуту. Соціальні мережі також грають важливу роль у публічному

управлінні. Вони створюють майданчики для обговорення громадських питань та формування громадської думки. Владні органи можуть створювати спеціальні групи та сторінки, де громадяни можуть висловлювати свої погляди, обговорювати проблеми та спільно працювати над проектами та рішеннями. Це сприяє залученню більш широкої аудиторії громадян до процесів публічного управління та робить їх участь більш демократичною.

Однак, з використанням мобільних додатків та соціальних мереж у публічному управлінні виникають певні виклики. Необхідно забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних громадян, а також боротися з поширенням дезінформації та фейків. Важливо забезпечити рівний доступ до інформації та можливостей участі для всіх груп населення, включаючи тих, хто має обмежені навички використання цифрових технологій. Крім того, необхідно зберігати баланс між використанням мобільних додатків та соціальних мереж та традиційними каналами комунікації. Деякі групи громадян можуть мати обмежений доступ до цифрових технологій або переважають традиційні засоби комунікації. Тому важливо забезпечити різноманітність каналів спілкування, щоб кожен громадянин мав можливість брати участь у процесах публічного управління. Забезпечити конфіденційність та безпеку даних: Владні органи повинні приділяти особливу увагу захисту персональних даних громадян. Необхідно використовувати надійні системи шифрування та встановлювати строгі політики щодо обробки та збереження інформації. Боротьба з дезінформацією: У мережі існує велика кількість недостовірної інформації. Владні органи повинні впроваджувати механізми перевірки достовірності інформації та активно співпрацювати зі спільнотами експертів, щоб усунути поширення фейкових новин та маніпуляцій.

Узагальнюючи, мобільні додатки та соціальні мережі вносять суттєві зміни в публічне управління шляхом зміни взаємодії між владою та громадянами. Вони сприяють більш прозорій та активній комунікації, залученню громадськості до прийняття рішень та формуванню громадської думки. Проте, необхідно забезпечити захист персональних даних громадян, забезпечити рівний доступ до інформації та зрозумілість процесів комунікації. Для досягнення цих цілей важливо:

**Розширення доступності:** Важливо забезпечити, щоб мобільні додатки та соціальні мережі були доступні для всіх груп населення. Це може включати розробку інтерфейсів, які враховують потреби людей з обмеженими можливостями, а також надання підтримки та навчання для тих, хто не має великого досвіду використання цифрових технологій.

**Збереження традиційних каналів комунікації:** Незважаючи на зростання використання мобільних додатків та соціальних мереж, важливо не забувати про традиційні канали комунікації, такі як особисті зустрічі, телефонні дзвінки та листування. Це дозволяє задовольнити потреби тих громадян, які мають обмежений доступ до технологій або віддають перевагу традиційним засобам комунікації. Владні органи повинні забезпечити різноманітність каналів спілкування, щоб кожен громадянин мав можливість взаємодіяти з ними зручним для себе способом.

**Залучення громадськості:** Мобільні додатки та соціальні мережі можуть стати платформою для залучення громадськості до процесів публічного управління. Владні органи можуть проводити опитування, голосування та консультації через ці засоби, щоб залучити громадян до процесів прийняття рішень та отримати їхні пропозиції та ідеї.

**Прозорість та відкритість:** Використання мобільних додатків та соціальних мереж сприяє збільшенню прозорості та відкритості в публічному управлінні. Владні органи повинні надавати доступну та зрозумілу інформацію про свою діяльність, рішення та процеси управління, щоб громадяни могли відстежувати їх роботу та розуміти, як приймаються важливі рішення.

Мобільні додатки та соціальні мережі відкривають нові можливості для публічного управління, сприяючи активній взаємодії між владою та громадянами. За умови правильного застосування та забезпечення необхідних заходів безпеки та доступності, ці засоби можуть покращити ефективність, прозорість та демократичність публічного управління. Крім зміни взаємодії між владою та громадянами, використання мобільних додатків та соціальних

мереж також сприяє збільшенню ефективності публічного управління. Органи влади можуть використовувати дані, зібрані через ці засоби, для аналізу та прийняття кращих управлінських рішень. Наприклад, мобільні додатки можуть забезпечувати збір статистичних даних про використання муніципальних послуг або задоволення громадян. Ці дані можуть бути використані для вдосконалення якості послуг та вирішення проблем, з якими стикаються громадяни. Крім того, соціальні мережі створюють нові можливості для залучення громадськості до процесів публічного управління. Вони дозволяють владним органам отримувати швидкий зворотний зв'язок та збирати відгуки громадян щодо різних ініціатив та проєктів. Це допомагає виявляти проблеми та шукати шляхи для їх вирішення, залучаючи громадську експертизу та підтримку.

Одним з прикладів успішного впровадження мобільних додатків та соціальних мереж в публічне управління є система моніторингу якості доріг. Додатки дозволяють громадянам легко повідомляти про пошкодження, ями та інші проблеми на дорогах. Такі повідомлення можуть надходити в реальному часі до владних органів, що дозволяє їм оперативно реагувати та виправляти проблеми. В цілому, використання мобільних додатків та соціальних мереж у публічному управлінні має потенціал для значного покращення взаємодії між владою та громадянами. Вони дозволяють забезпечити більш прозоре, ефективне та демократичне публічне управління. Однак, успішне впровадження мобільних додатків та соціальних мереж вимагає ретельного планування та врахування різноманітних факторів, включаючи захист даних, доступність для всіх груп населення, боротьбу з дезінформацією та збереження традиційних каналів комунікації. Важливо, щоб владні органи працювали на основі принципу відкритості, активно слухали голос громадськості та враховували її пропозиції та думки.

У підсумку, мобільні додатки та соціальні мережі суттєво змінюють взаємодію між владою та громадянами в публічному управлінні. Вони надають можливість швидкої та зручної комунікації, сприяють активній участі громадян у процесах прийняття рішень та сприяють зближенню влади та громадськості. Загалом, мобільні додатки та соціальні мережі мають великий потенціал у публічному управлінні. Вони сприяють зміні взаємодії між владою та громадянами, покращують доступ до інформації та можливість участі громадян у прийнятті рішень. Правильне використання цих інструментів може допомогти створити більш відкрите, ефективне та громадянськорозумне публічне управління, що відповідає потребам та очікуванням сучасного суспільства.

### **Список літератури**

1. Якимчук О. Онлайнві соціальні мережі: перспективи розвитку. Релігія Та Соціум. Міжнародний часопис. 2011. № 2( 6). С. 199–205.
2. Goldsmith S., Eggers W. D. Governing by Network: The New Shape of the Public Sector. – Washington : Brookings Institution Press. 2004. 224 p.
3. O'Reilly T. What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. URL. : <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1> (дата звернення 27.04.2023).