

УДК 351:005

DOI: <https://doi.org/10.30838/EP.207.215-220>**Вербоватий А.В.**Вінницький державний педагогічний університет  
імені Михайла Коцюбинського**Verbovaty Andrii**Mykhailo Kotsiubynskyi Vinnytsia State Pedagogical University  
<https://orcid.org/0009-0006-2133-6648>

## РОЛЬ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Стаття присвячена ролі соціальних мереж у системі комунікації органів місцевого самоврядування та їхній ролі у підвищенні відкритості, прозорості і залученості громадян. Доведено, що упродовж останніх років питання цифрової комунікації органів місцевого самоврядування активно досліджується в українському науковому середовищі. Аналізується стан цифрової активності населення України, використання різних платформ у міських і сільських громадах, існуючі бар'єри для ефективного впровадження цифрових комунікацій. Показано, що соціальні мережі можуть слугувати каналом для поширення інформації, забезпечення зворотнього зв'язку, організації громадських обговорень, проведення опитувань тощо. Визначено, що недовіра пов'язана з попереднім негативним досвідом взаємодії громадян з органами влади. Виявлено, що міські громади зазвичай орієнтуються на Facebook і Instagram, що дає змогу використовувати широкий спектр контенту і інструментів для взаємодії, натомість сільські громади є більш залежними від Viber і Telegram, що обмежує інтерактивність і охоплення аудиторії. Наголошено на потребі розроблення комплексної цифрової стратегії, яка містила б сегментацію цільової аудиторії, планування контенту, адміністрування платформ, аналітичну оцінку ефективності комунікацій. Зазначено, що ефективне використання цифрових інструментів органами місцевої влади сприяє підвищенню довіри громадян, становленню активних громадянських позицій, зниженню бюрократичних бар'єрів та протидії поширенню дезінформації. Практичне значення роботи полягає у визначенні рекомендацій щодо оптимізації діяльності органів місцевого самоврядування у соціальних мережах з урахуванням демографічних, соціокультурних і технічних характеристик громади.

**Ключові слова:** соціальні мережі, цифрова комунікація, органи місцевого самоврядування, відкритість влади, прозорість управління.

## THE ROLE OF SOCIAL NETWORKS IN THE COMMUNICATION OF LOCAL GOVERNMENT BODIES

The article is devoted to the role of social networks in the communication system of local self-government bodies and their role in increasing openness, transparency, and citizen engagement. It has been proven that in recent years, the issue of digital communication by local government bodies has been actively researched in the Ukrainian scientific community. Social platforms are considered as a tool for operational interaction with the community, which contributes to building trust and improving the effectiveness of local government. The article analyzes the state of digital activity among the Ukrainian population, the use of various platforms in urban and rural communities, and existing barriers to the effective implementation of digital communications. It is shown that social networks can serve as a channel for disseminating information, providing feedback, organizing public discussions, conducting surveys, etc. It has been determined that mistrust is linked to previous negative experiences of citizens' interactions with public authorities, as it is precisely the accumulation of cases of non-transparent decision-making, ignoring appeals, poor quality of services provided, or corruption that creates a lasting sense of injustice and detachment of the authorities from the real needs of the community among the population. It was found that urban communities usually rely on Facebook and Instagram, which allows them to use a wide range of content and tools for interaction, while rural communities are more dependent on Viber and Telegram, which limits interactivity and audience reach. The need to develop a comprehensive digital strategy that would include target audience segmentation, content planning, platform administration, and analytical assessment of communication effectiveness was emphasized. It was noted that the effective use of digital tools by local authorities

ISSN друкованої версії: 2224-6282

ISSN електронної версії: 2224-6290

© Вербоватий А.В., 2025

*contributes to increasing public trust, establishing active civic positions, reducing bureaucratic barriers, and countering the spread of misinformation. The practical significance of the work lies in identifying recommendations for optimizing the activities of local self-government bodies on social networks, taking into account the demographic, sociocultural, and technical characteristics of the community.*

**Keywords:** social networks, digital communication, local governments, openness of government, transparency of management.

**JEL classification:** H70, H73, H79.

**Постановка проблеми.** Сучасний розвиток інформаційного середовища формує нові вимоги до взаємодії органів місцевого самоврядування з населенням. Соціальні мережі поступово перетворюються на провідні канали комунікації, здатні забезпечувати оперативне поширення інформації, залучення громадян до управлінських процесів і підтримання постійного зворотного зв'язку. Станом на березень 2025 року Україна демонструє стабільне зростання цифрової активності населення. Загальна чисельність населення становить 38,3 млн. осіб, що на 2,2% більше порівняно з попереднім роком. Із них 31,5 млн. осіб (82,4%) є активними інтернет-користувачами, а понад 25 млн. регулярно користуються соціальними мережами [6].

Тобто, соціальні мережі стали головним каналом доступу до інформації, участі в суспільних процесах та взаємодії з органами влади. Органи місцевого самоврядування мають стратегічну потребу в активному використанні соціальних мереж як інструменту публічної комунікації. Високий рівень охоплення аудиторії, оперативність поширення інформації, можливість двостороннього зв'язку та інтерактивності роблять ці платформи незамінними для реалізації принципів відкритого врядування, прозорості та залучення громадян до процесів прийняття рішень.

Ігнорування потенціалу соціальних мереж або їхнє неструктуроване використання призводить до втрати довіри, зниження ефективності комунікації та обмеження участі громадян у місцевому управлінні. Цифрова комунікація через соціальні мережі має бути інтегрована в стратегічне планування діяльності органів місцевого самоврядування, супроводжуватись аналітичним моніторингом та адаптуватись до потреб різних цільових аудиторій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Упродовж останніх років питання цифрової комунікації органів місцевого самоврядування активно досліджується в українському науковому середовищі. Актуальність теми зумовлена зростанням ролі соціальних мереж як інструменту оперативного інформування, залучення громадян та забезпечення прозорості управлінських процесів. О. Юрченко, Т. Лисенко та О. Сохацький [5] аналізували функціонування цифрових каналів у період воєнного стану. Л. Демчина [1] акцентує на необхідності системного збору та аналізу даних, що поширюються через соціальні мережі. Л. Тарасюк, Л. Стасюк та Ю. Олейчук [4] класифікують функції соціальних мереж як інформаційні, консультаційні, мобілізаційні, іміджеві та пропонують модель інтеграції соціальних платформ у комунікаційну стратегію громади.

Попри значну увагу дослідників, недостатньо вивченими залишаються питання ефективності використання соціальних мереж як системного інструменту взаємодії з громадою, зокрема оцінювання результативності цифрових комунікацій та визначення чинників, що впливають на довіру та активність користувачів.

**Мета статті** – обґрунтування ролі соціальних мереж у системі комунікації органів місцевого самоврядування, визначення їхнього потенціалу для підвищення відкритості та залученості громадян.

**Виклад основних результатів дослідження.** Сучасна система місцевого самоврядування активно використовує соціальні мережі для підтримання оперативного зв'язку з населенням. Платформи цифрової комунікації забезпечують швидке поширення інформації, сприяють доступності офіційних повідомлень та створюють умови для прямої взаємодії влади з громадянами. Соціальні мережі відкривають можливості для інформування мешканців про рішення місцевих рад, хід реалізації громадських проєктів, організацію публічних заходів, зміни у роботі комунальних служб. Формати коротких новин, відеозвернень, трансляцій чи інфографіки дозволяють органам самоврядування оперативно реагувати на актуальні запити населення.

Цифровізація сприяє спрощенню організаційних структур, що дозволяє знизити витрати ресурсів і підвищити ефективність діяльності органів місцевого самоврядування. Відмова від громіздких бюрократичних процедур на користь простіших і прозоріших алгоритмів взаємодії підвищує швидкість реагування на запити громадян і забезпечує оперативність у прийнятті рішень.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» закладає основи відкритості та прозорості діяльності органів державної влади [2]. Він гарантує громадянам право на доступ до публічної інформації, що перебуває у володінні органів публічного управління. Закон стимулює розвиток електронних ресурсів, таких як офіційні вебсайти та електронні реєстри, де публікується достовірна та актуальна інформація. Його використання для цифрової стратегії сприяє підвищенню довіри населення до влади, зменшенню корупційних ризиків і створенню прозорого інформаційного простору.

Створення єдиної цифрової екосистеми дозволяє забезпечити інтеграцію різних сервісів та послуг, що надаються місцевими органами влади. У такій системі громадяни можуть легко отримувати доступ до необхідної інформації, співпрацювати з владою на різних рівнях, брати участь у обговореннях та прийнятті рішень, що сприяє покращенню їхнього життя.

Прозорість влади – це фундамент довіри (рис. 1). Щоб громадяни довіряли своїм обранцям, вони повинні

розуміти, як приймаються рішення та куди рухається їхня громада. Відкритість інформації про поточну діяльність та майбутні плани – це запорука стабільності та передбачуваності взаємин між владою та громадянами.



Рис. 1. Формула довіри до влади  
Джерело: авторська розробка

Причиною недовіри стає негативний попередній досвід громадян у взаємодії з органами влади на прикладах формального підходу, затягування розгляду звернень, відсутності відповідей або реакцій на запити, надіслані через цифрові канали. Люди часто не отримують очікуваної зворотної інформації або не можуть простежити хід розгляду свого питання, що призводить до зневіри в дієвість таких платформ і формує стійке переконання, що особистий візит або неформальні шляхи впливу є більш ефективними за офіційні цифрові засоби. Тому, важливою функцією соцмереж виступає підвищення прозорості управлінських процесів. Публікація звітів, фінансових показників, матеріалів засідань комісій або результатів голосувань сприяє формуванню довіри до місцевої влади. Мешканці швидко отримують доступ до офіційних даних, що знижує ризики поширення неперевіреної інформації. Інтерактивний формат соціальних платформ створює простір для зворотного зв'язку. Коментарі, опитування, форми для надсилання звернень допомагають виявляти проблеми територіальних громад, отримувати пропозиції від населення, визначати пріоритети розвитку. Активність користувачів стимулює органи влади до якісної комунікації та підвищення швидкості реагування на запити.

За результатами досліджень організації Public Network Interaction соціальні медіа поступово перетворюються на провідне джерело інформації для більшості українських користувачів. Вони впливають на формування поглядів і переконань у різних вікових групах. Молодь використовує соціальні платформи для самоосвіти, отримання актуальних новин, цифрової активності, участі у соціальних ініціативах та розважального контенту [7]. Дорослі користувачі активно долучаються до обговорень професійних та політичних тем, а люди похилого віку дедалі частіше звертаються до соціальних платформ для підтримання зв'язків із родичами й друзями. Тенденція відображає зростання популярності цифрового середовища серед різних соціальних груп та його здатність задовольняти інформаційні й комунікаційні потреби.

Вплив соціальних мереж поступово виходить за межі розважального формату чи побутового спілкування. Платформи формують нові моделі поведінки, впливають на політичні переконання, змінюють споживчі орієнтири. Дослідження демонструють активне поширення інформації про соціальні, екологічні, політичні ініціативи саме через цифрові майданчики. Динаміка стимулює залучення великої кількості користувачів до громадського життя та сприяє розвитку активної громадянської позиції.

На думку, Л. Демчиної ефективна комунікація

неможлива без інформаційного моніторингу, який дозволяє виявляти запити громадян, реагувати на кризи та формувати довіру до місцевої влади [1].

Вважаємо, що ефективність цифрової комунікації залежить від компетентного адміністрування сторінок, продуманого планування контенту, чіткої візуальної структури повідомлень. Різні платформи виконують різні функції: Telegram підходить для термінових оголошень, Facebook – для обговорень та публікацій аналітичних матеріалів, Instagram – для візуальної презентації діяльності місцевої влади. Регулярне користування переліченими соцмережами допомагає органам місцевого самоврядування покращувати комунікацію з громадськістю, розширювати інформаційний простір, стимулювати участь населення в прийнятті рішень та укріплювати демократичні механізми управління на місцевому рівні.

На початок 2025 року Україна забезпечила сприятливі умови для розвитку електронного врядування та цифрової комунікації на місцевому рівні. У таких умовах соцмережі стають головним каналом спілкування між органами місцевого самоврядування та громадянами. Вони створюють можливості для зворотного зв'язку, формування довіри до влади та залучення до прийняття рішень. Зафіксовано, що понад 80% територіальних громад мають активні сторінки у Facebook, що робить цю платформу найпоширенішим інструментом цифрової активності в органах місцевого самоврядування. Telegram використовується більш ніж у 300 громадах, де створено офіційні канали або чат-боти, зокрема чат-бот «СВОЇ» забезпечує доступ до адміністративних сервісів, сповіщень та інтерактивних опитувань. У містах великих містах, таких як Київ, Львів і Луцьк, активно застосовується Instagram, орієнтований на візуальний контент. У сільських громадах перевага надається Viber, який використовується для розсилок новин, сповіщень та комунікації через групи.

Цифрові інновації, впроваджені на рівні громад, свідчать про поступову інституціоналізацію соціальних мереж у системі місцевого врядування. За статистикою на початок 2025 року понад 500 громад підключилися до чат-бота «СВОЇ» у Viber та Telegram, що дозволяє автоматизувати комунікаційні процеси та розширити доступ до публічних послуг. Близько 70% органів місцевого самоврядування мають комунікаційні стратегії, в яких передбачено використання соціальних мереж, а 30% громад застосовують цифрові платформи для проведення онлайн-опитувань, консультацій та інших форм електронної участі. При застосуванні telegram-бота «СВОЇ» змінилися терміни реагування на звернення мешканців: з 3–5 днів їх скоротилися до 1-2 годин, що дає змогу оперативніше приймати

рішення щодо локальних питань (ремонт, безпека, події) [3]. Слід зробити висновок, що соціальні мережі перетворюються у повноцінний інструмент публічного управління, який потребує системного підходу, стратегічного планування і постійного розвитку цифрових компетентностей на місцевому рівні.

Реалізація цифрової стратегії в органах місцевого самоврядування має бути орієнтована на громадян і спрямована на задоволення їхніх потреб. В умовах глобальної цифровізації громадяни очікують від державних установ доступності, оперативності та зручності в отриманні послуг. Тому цифрова стратегія передбачає впровадження принципу «людиноцентризму», що ставить громадянина в центр усіх управлінських процесів. Головним завданням цифрової стратегії є підвищення доступності державних послуг. Завдяки цифровим платформам громадяни можуть отримувати послуги без необхідності фізично відвідувати установи, що скорочує час і витрати та сприяє зниженню рівня бюрократії.

Однією з головних проблем цифрової комунікації в українському публічному секторі виступає фрагментарність взаємодії органів місцевого самоврядування з громадянами. Державні та муніципальні установи використовують цифрові канали (офіційні сайти, сторінки в соціальних мережах, електронні сервіси) переважно для одностороннього поширення інформації. Пости містять новини, оголошення, звіти, оновлення законодавства, проте відповіді на запити, коментарі або відгуки мешканців трапляються рідко або носять формальний характер.

На сторінках місцевої влади в соціальних мережах часто з'являються коментарі громадян із конкретними питаннями, пропозиціями чи скаргами. У багатьох випадках такі повідомлення залишаються без реакції або отримують шаблонні відповіді, які не вирішують проблеми. Ситуація демонструє відсутність належно організованого механізму зворотного зв'язку, коли органи влади не просто інформують населення, а слухають громадян, аналізують звернення та реагують на нагальні потреби громади.

Фрагментарність комунікації обмежує ефективність соціальних мереж як інструмента взаємодії між владою та громадою. Без системного підходу платформи перетворюються на простір для публікацій, але не сприяють розвитку активної участі населення, не стимулюють довіру та не забезпечують належного обміну інформацією в обидва боки. Роль соціальних мереж у забезпеченні відкритості, прозорості та ефективності управлінських процесів залишається частково нереалізованою.

Переважна частина українських територіальних громад має офіційні сторінки у соціальних мережах, проте далеко не всі структури використовують цифрові платформи з достатньою результативністю. Формальна наявність акаунтів без продуманої комунікаційної стратегії ніяк не впливає на поінформованість населення, не підсилює взаємодію з мешканцями та не сприяє прозорості управлінських процесів. Неефективність може виникати з різних причин. Одна з

найпоширеніших – відсутність фахівців, здатних адмініструвати сторінки професійно, планувати контент, працювати з аудиторією, аналізувати статистику переглядів. В умовах цифрової трансформації державних послуг вимагається наявність технічної інфраструктури та здатність персоналу користуватися нею на належному рівні. Значна частина працівників органів влади демонструє низький рівень володіння базовими ІТ-компетенціями, відсутність практичного досвіду застосування інструментів цифрової комунікації, аналітики, таргетування аудиторії та автоматизації управлінських процесів.

Причинами такої ситуації є кілька чинників. Тривалий час цифрова грамотність не вважалася обов'язковим компонентом професійної підготовки державних службовців. Навчальні програми в освітніх закладах та системі підвищення кваліфікації часто орієнтувалися на нормативно-правову або адміністративну складову, залишаючи поза увагою сучасні інформаційні технології. Відсутність системного підходу до внутрішнього навчання та професійного розвитку в багатьох органах влади призводить до того, що працівники змушені самостійно опановувати цифрові інструменти або ж взагалі уникають їх використання. У багатьох громадах комунікаційні функції покладають на посадовців, які мають інші службові обов'язки, що знижує якість та регулярність публікацій.

До проблемних чинників належать обмежені ресурси. Брак фінансування уповільнює впровадження сучасних інструментів цифрової комунікації, ускладнює підготовку візуальних матеріалів, відео та інтерактивного контенту. Чимало випадків, де сторінки містять текстові оголошення без адаптації під аудиторію конкретної платформи, що зменшує зацікавлення громадян.

Поширеним залишається недостатнє розуміння специфіки соціальних мереж. Невірний вибір формату повідомлень, пасивність у відповідях на коментарі, відсутність реакції на запити мешканців формують враження дистанційності влади. Частина громад використовує соцмережі як дошку оголошень, хоча сучасні платформи дають змогу будувати двосторонній діалог, спрямований на залучення громадян до обговорення рішень.

Використання соціальних мереж у міських і сільських громадах демонструє суттєві відмінності, що обумовлені демографічними, інфраструктурними та соціокультурними чинниками. Міські громади мають ширшу інтернет-інфраструктуру, вищий рівень цифрової грамотності населення та більше спеціалістів з комунікацій, що дозволяє активно використовувати платформи Facebook та Instagram. Канали забезпечують широке охоплення аудиторії, дають змогу проводити трансляції публічних заходів, створювати відеоогляди про діяльність місцевих органів влади та поширювати аналітичні матеріали. Використання опитувань, коментарів, реакцій стимулює активну участь громадян у дискусіях, сприяє формуванню зворотного зв'язку та підвищує рівень довіри до місцевої влади. Міські громади часто застосовують комплексні стратегії цифрової комунікації, що передбачають сегментацію аудиторії за

віком, професійними інтересами та іншими соціальними критеріями, інтеграцію з офіційними вебпорталами та електронними сервісами.

Натомість сільські громади характеризуються обмеженими технічними та людськими ресурсами, нижчим рівнем цифрової компетентності персоналу та меншою доступністю високошвидкісного інтернету, що визначає перевагу таких платформ, як Viber та Telegram. Ці канали переважно використовуються для односторонньої комунікації – розсилки новин, оповіщень та коротких повідомлень та обмежує можливості для інтерактивності і зворотного зв'язку. Через це громадяни менш активно залучаються до обговорення рішень, ініціатив або проєктів, що реалізуються місцевою владою. Формат повідомлень часто не адаптований під потреби різних вікових груп та соціальних категорій населення, що знижує ефективність охоплення та вплив на формування громадської думки. У сільських громадах спостерігається відсутність системного підходу до планування контенту, використання аналітики та оцінки результативності комунікацій, що обмежує можливості для підвищення прозорості управлінських процесів та довіри до органів влади.

Складнощі виникають і через організаційні бар'єри: повільне погодження інформації, бюрократичні обмеження, небажання публікувати оперативні дані, що уповільнює реакцію на події та формує прогалини у комунікації. Навіть за умови наявності сторінок у соціальних мережах не всі громади досягають очікуваного ефекту через кадрові, ресурсні, організаційні та компетентнісні проблеми. Подолання бар'єрів дозволить перетворити соцмережі на дієвий інструмент взаємодії між владою й мешканцями.

Пріоритетним напрямом розвитку цифрової комунікації органів місцевого самоврядування виступає формування системної та довгострокової стратегії роботи з громадянами через соціальні мережі та інші цифрові канали. Стратегія повинна ґрунтуватися на принципах відкритості, прозорості, орієнтації на потреби мешканців і забезпечувати ефективну взаємодію між органами влади та суспільством у цифровому середовищі. Необхідно розробити комплексний стратегічний документ, який визначає місію цифрової комунікації органу місцевого самоврядування, конкретні цілі, цільові аудиторії, оптимальні канали комунікації та показники результативності. Серед цілей можуть бути підвищення рівня поінформованості населення, зміцнення цифрової довіри до місцевих інституцій, активізація участі громадян у процесах ухвалення рішень, протидія поширенню дезінформації. Документ повинен передбачати чіткі часові межі реалізації (наприклад, середньостроковий період 3-5 років) і механізми регулярного моніторингу та коригування стратегії.

За Л. Тарасюк, Л. Стасюк та Б. Олейчук сегментація цільової аудиторії дозволяє адаптувати зміст і формат комунікацій до різних соціальних груп [4, с. 180]. Молодь активно споживає інформацію через платформи Instagram, TikTok, аудиторія середнього віку надає перевагу Facebook або офіційним вебпорталам. Увага має приділятися створенню доступного контенту для

людей з інвалідністю, розробці спеціалізованої інформаційної політики для взаємодії з громадськими організаціями, медіа та бізнес-структурами.

Ефективне впровадження цифрової стратегії у сфері соціальних мереж для органів місцевого самоврядування вимагає інтеграції у загальну систему управління. Для досягнення цієї мети слід визначити відповідальні структурні підрозділи або посадових осіб, передбачити фінансові ресурси, створити внутрішні регламенти взаємодії між комунікаційними, аналітичними та ІТ-відділами. Доцільним стає впровадження системи регулярного звітування про хід реалізації стратегії та механізмів її коригування на основі аналізу звернень громадян і даних аналітики.

Формування цілісної цифрової комунікаційної стратегії слугує передумовою ефективного функціонування цифрового маркетингу у місцевих органах влади. Її реалізація сприяє підвищенню довіри населення до органів самоврядування, забезпеченню прозорості управлінських процесів та стимулюванню громадянської активності в умовах цифрової трансформації суспільства.

У процесі реалізації цифрової стратегії доцільно здійснювати оцінку ефективності меседжів за допомогою:

- соціологічних опитувань;
- онлайн-аналітики (охоплення, реакції, коментарі);
- фокус-групових досліджень;
- аналізу згадок у ЗМІ та соціальних мережах.

Особливу роль відіграє чітке визначення основних меседжів та цінностей, які орган влади прагне донести до різних аудиторій через соціальні мережі. Вони формують образ органу самоврядування у свідомості мешканців, впливають на рівень довіри до влади та забезпечують узгодженість комунікаційної політики в цифровому середовищі. Системна робота з меседжами та цінностями дозволяє створювати єдиний тон комунікації, підвищує ефективність взаємодії з громадянами та формує активну, поінформовану спільноту навколо місцевих ініціатив.

**Висновки.** Соціальні мережі поступово перетворюються на провідний інструмент комунікації органів місцевого самоврядування з громадянами, забезпечуючи оперативний обмін інформацією, двосторонній зв'язок і можливість залучення населення до управлінських процесів. Аналіз сучасного стану цифрової активності в Україні свідчить, що більшість громад мають офіційні сторінки у соціальних мережах, проте не всі структури використовують їх ефективно.

Реалізація системної стратегії у соціальних мережах дозволить органам місцевого самоврядування ефективно доносити інформацію, налагоджувати двосторонній діалог із громадянами, підвищувати їхню участь у житті громади та формувати довіру до управлінських процесів у цифровому середовищі. Ефективність цифрових комунікацій залежить від компетентного адміністрування сторінок, продуманого планування контенту, чіткої візуальної структури повідомлень та сегментації аудиторії за віком, інтересами та потребами.

**Список використаних джерел:**

1. Демчина Л. (2021). Роль інформаційного моніторингу в діяльності органів місцевого самоврядування. Наукові перспективи, № 10(16). DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-10\(16\)-45-55](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-10(16)-45-55)
2. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI: станом на 8.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
3. Сайт і чат-бот для громад. Дія. Цифрова Громада. URL: <https://surl.li/yjtwzl>
4. Тарасюк Л., Стасюк Л., Олейчук Б. (2024). Можливості використання соціальних мереж для взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. Вчені записки ТНУ ім. В.І. Вернадського. Серія: публічне управління та адміністрування, Т. 35, № 1. С. 179-183. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2024.1/31>
5. Юрченко О., Лисенко Т., Сохацький О. (2024). Роль соціальних мереж та інших цифрових платформ у комунікації під час війни. Наукові інновації та передові технології, № 7(35). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7\(35\)-990-1001](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7(35)-990-1001)
6. Digital 2025: Ukraine. (2025). Data Reportal. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-ukraine>
7. News Consumption and Trust in Media in Ukraine. Internews. URL: <https://surl.li/obxyts>
8. Nur Qurratul' Aini Ismail, Mohd Hilmi Hamzah, Nur Hafifa Iswati Ishak, Nor Syafawati Mohd Zuki, & Hassad Hassan (2024) The role of social media in local government engagement. International journal of law, government and communication, Vol. 9. No. 36. Pp.143–159. URL: <https://surl.li/iwizn>

**References:**

1. Demchyna, L. (2021). Rol informatsiinoho monitorynhu v diialnosti orhaniv mistsevoho samovriadiuvannia [The role of information monitoring in the activities of local government bodies]. Scientific Perspectives, No. 10(16). DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-10\(16\)-45-55](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-10(16)-45-55) [in Ukrainian].
2. Pro dostup do publichnoi informatsii [On access to public information] : Law of Ukraine dated 13.01.2011 No. 2939-VI: as of 8.10.2023. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> [in Ukrainian].
3. Sait i chat-bot dlia hromad [Website and chatbot for communities]. Action. Digital Community. Retrieved from: <https://surl.li/yjtwzl> [in Ukrainian].
4. Tarasiuk, L., Stasiuk, L., & Oleichuk, B. (2024). Mozhlyvosti vykorystannia sotsialnykh merezh dlia vzaiemodii orhaniv mistsevoho samovriadiuvannia z hromadskistiui [Possibilities of using social networks for interaction of local self-government bodies with the public]. Scientific notes of TNU named after V.I. Vernadsky. Series: public management and administration, Vol. 35, No. 1. Pp. 179-183. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2024.1/31> [in Ukrainian].
5. Iurchenko, O., Lysenko, T., & Sokhatskyi, O. (2024). Rol sotsialnykh merezh ta inshykh tsyfrovyykh platform u komunikatsii pid chas viiny [The Role of Social Media and Other Digital Platforms in Wartime Communication]. Scientific Innovations and Advanced Technologies, No. 7(35). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7\(35\)-990-1001](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7(35)-990-1001) [in Ukrainian].
6. Digital 2025: Ukraine. (2025). Data Reportal. Retrieved from: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-ukraine> [in English].
7. News Consumption and Trust in Media in Ukraine. Internews. Retrieved from: <https://surl.li/obxyts> [in English].
8. Nur Qurratul' Aini Ismail, Mohd Hilmi Hamzah, Nur Hafifa Iswati Ishak, Nor Syafawati Mohd Zuki, & Hassad Hassan (2024) The role of social media in local government engagement. International journal of law, government and communication, Vol. 9. No. 36. Pp.143–159. Retrieved from: <https://surl.li/iwizn> [in English].

Дата надходження статті: 03.11.2025 р.

Дата прийняття статті до друку: 21.11.2025 р.