

### **Токар Маріан Юрійович**

*доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри політології  
і державного управління Ужгородського національного університету,  
директор Науково-дослідного інституту політичної регіоналістики  
Ужгородського національного університету*  
ORCID: 0000-0001-8426-4481  
e-mail: carpatia.doslid@gmail.com

## **АКТУАЛЬНІСТЬ СУЧАСНОЇ ЦИФРОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДЛЯ РОЗВИТКУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД В УКРАЇНІ**

Розглянуто актуальні виклики застосування цифрових комунікацій для розвитку територіальних громад в Україні. Акцентовано увагу на різних формах діджитал-співпраці органів публічної влади, неурядових громадських організацій і громад. Запропоновано розглядати цифровізацію як публічно-управлінську інновацію, яка запроваджена в суспільну практику механізмами інформаційного суспільства. Підкреслено важливість використання цифрових технологій для консолідації інтересів територіальних громад.

**Ключові слова:** цифровізація; цифрові комунікації; територіальна громада; неурядові громадські організації; публічна влада; консолідація інтересів.

**Постановка проблеми.** Вплив ІТ-технологій, інноваційних підручних програм, накопичення і можливість використання різноманітних інформаційних баз даних значно розширюють спроможність людини оперативно й ефективно реагувати на виклики і потреби соціального середовища, а найголовніше – бути в центрі уваги об’єктів та суб’єктів сучасних публічно-управлінських відносин. Значною мірою розширивши власний ресурсний потенціал, людина на сьогодні є ключовим комунікатором публічно-управлінських процесів і, відповідно, стає дедалі вибагливішим об’єктом і суб’єктом у системі розвитку публічних послуг, зокрема соціальних, які повинні повноцінно заповнити інтерес буденного її існування, особливо в регіонах із вразливою соціальною інфра-структурою. Відтак актуальним постає питання пошуку оптимальних і прагматичних комунікаційних мотивів із використанням цифрових технологій, що сприятимуть консолідації територіальних громад та їх сталому розвитку в поточному змісті децентралізації в Україні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Одним із таких модерних підходів, що зрушує інноваційно-організаційну складову нововведень у сфері публічного управління є цифровізація (діджиталізація) публічних послуг – державних і громадських. Поняття “публічні послуги” є достатньо актуалізованим у національних наукових підходах [1 – 3]. Проблема використання організаційних, інформаційних і технологічних методів цікавить як учених і дослідників, так і практиків-управлінців, які вбачають

наявність низки перешкод різного походження [4]. Цікаву думку, зокрема, висловили Л.Андерссон та Л. Ван дер Гейден у аналітичному звіті “Directing Digitalisation: Guidelines for Boards and Executives”, де було обґрунтовано дослідження й надано практичні поради щодо врахування засобів цифрових технологій у процесі оновлення стилю й змісту роботи організацій [5].

Досліджуючи цю проблему, нами проаналізовано й міркування В. Литвинова, про використання польського досвіду цифровізації державних послуг. Зокрема, він подає практичний досвід Польщі – сусідньої з Україною європейської держави, яка активно розвивається в межах Європейського Союзу й уже вийшла на передові позиції в модернізації соціальних послуг серед центральноєвропейських країн колишнього комуністичного блоку. На його думку, цей процес регулює “контроль та прозорість державних установ та урядовців, що сприяє участі громадян в управлінні та аналізі прийнятих рішень” [6]. Цей аргумент слугує важливим доказом ефективності публічно-управлінської інновації та психологічної переваги використання нових комунікаційних моделей та цифрових технологій для консолідації територіальних громад.

Цьому неабияк сприяє і державна політика України. Зокрема, у липні 2021 р. Кабінетом Міністрів України було схвалено Стратегію реформування державного управління України до 2025 року, якою передбачено, зокрема, й такий пріоритетний напрям реалізації реформи державного управління, як “надання якісних послуг громадянам і бізнесу за зручними і зрозумілими процедурами”, зокрема й шляхом цифровізації [7]. Це можна розцінювати як важливий крок держави назустріч українському суспільству, яке вже давно очікувало на становлення курсу на утвердження функціонування соціально-сервісної держави, що орієнтована на громадян і реалізацію їх публічних інтересів, забезпечення прав у сфері надання тих же публічних, зокрема адміністративних, послуг, створення “сучасної інфраструктури, зручних та доступних електронних сервісів для надання таких послуг” [8].

Цінними для розуміння важливості процесу цифровізації, зокрема і в громадському секторі, є поради учасників проекту “Участь через залучення”, що реалізовувався Інститутом соціокультурного менеджменту в рамках Програми сприяння громадській активності “Долучайся!”, що фінансувався Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) та здійснювався Раєт в Україні [9]. Корисними для даного дослідження також є і підходи шотландського вченого Е. Вільямсона до “цифрового” залучення громадян і публічної влади, що може покращити суспільно-державні міжсуб’єктні відносини та зміцнити партнерство між зацікавленими сторонами [10]. Значний пласт актуальної інформації можна отримати з матеріалу О. Євсюкової про цифрову спроможність українських територіальних громад на сучасному етапі [11].

**Виокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Метою статті є окреслення нових викликів розвитку комунікативних підходів та цифрової

трансформації у змісті завдань просторової самоорганізації територіальних громад. Адже вона розглядається як один із ключових механізмів соціально ефективної реалізації державної політики децентралізації. Припускаємо, що цифровізація при відповідній взаємодії громадськості (зокрема за допомогою громадських організацій) та органів самоврядування може стати основою процесів самоорганізації громади. Важливою є й інтенсивність взаємодії та якість управлінської інформативності, що залежить від інноваційного базису комунікації та організаційної культури комунікації акторів. Тому ключовими акторами в нових умовах повинні стати неурядові громадські організації (далі – НГО), органи самоврядування територіальних громад, споживачі адміністративних послуг та інвестори. Водночас, вони слугують основою консолідації інтересів усіх представників територіальної громади.

У цьому контексті важливою передумовою суспільного успіху є вмiле використання інтелектуального потенціалу громадян, який підживлює такі необхідні зміни в розвитку громад. Однією із складових параметрів реалізації сучасних трансформаційних процедур є і публічно-управлінські інновації. Надважливим у цьому контексті є усвідомлення інноваційно-організаційної необхідності використання нововведень у системі розвитку публічно-управлінських відносин. Тому й цифровізацію розглядаємо як публічно-управлінську інновацію, яка запроваджена в суспільну практику механізмами інформаційного суспільства. Вона є забезпечувальною складовою всього комплексу публічно-управлінських відносин і є основою актуальних комунікаційних підходів до консолідації територіальних громад в Україні. Для України це надзвичайно нова, але водночас актуальна проблема, покликана, на нашу думку, перезавантажити тип публічних відносин усіх зацікавлених акторів й вивести на новий якісний рівень питання задоволення інтересів громадян.

**Виклад основного матеріалу.** Для ефективного впровадження інноваційно-комунікаційних нововведень потрібна не тільки матеріальна, а й соціально-психологічна підготовка середовища. Адже, коли йдеться про цифровізацію, то часто думки переносять увагу на новітні інформаційні технології і технічні засоби, якими найзручніше користуватися сучасній людині. Найчастіше – це смартфони і мобільні телефони. В Україні особливо у такому ракурсі на це почали звертати увагу після обрання Президентом України В. Зеленського, котрий заговорив про “державу у смартфоні”, що свідчити про стратегічний підхід української влади до нового бачення механізмів та інструментів публічно-управлінської взаємодії [12]. Наприклад, такий підхід можна використати для можливостей консультативного та результативного директивного голосування з проблем акумуляції коштів громади та вибору інвестиційних проєктів. Залучення громадян до безпосереднього прийняття рішень у системі сталого розвитку громади є ефективною інновацією самоорганізації територіального простору, що спрямована на полегшення публічної взаємодії усіх акторів.

З огляду на це, важливим у єднанні комунікаційних підходів і сучасних цифрових технологій є фокусування уваги на самоврядному управлінському аспекті, де роль публічних консультацій із населенням та їхня співучасть у прийнятті рішень щодо перспективних програм розвитку територіальних громад змушує до консолідованої дії всіх зацікавлених акторів. Так, наприклад, треба переоцінити рольове значення НГО, які можуть стати консалтинговими посередниками між органами управління-планування розвитком ресурсів та бюджетних ресурсів громад і громадянами, які є “власниками акцій” цих самих територіальних об’єднань. НГО може вдало взяти на озброєння процедурність таких новітніх технологій і презентувати себе сервіс-провайдером таких соціальних послуг, приміряти роль посередника/виконавця замовлень як громадян, зокрема тих, хто потребує таких послуг, наприклад у регіонах із вразливою соціальною інфраструктурою, так і публічної влади. Важливим завданням є не тільки необхідність оволодіти засадами інновацій (технологічна функція), а й чітко розуміти потреби громадян (соціальна функція), уміло та ефективно спрямовувати свій ресурс на забезпечення публічної ділової репутації й затребуваності в публічно-управлінських інтересах фрагментів територіальних громад.

Дослідники Л. Андерссон та Л. Ван дер Гейден у своїх працях, присвячених цифровізації, наголошують на значенні сучасного впровадження цього процесу в бізнес-економічній сфері, тому використовують сучасні термінологічні словосполучення “діджитал-революція”, “діджитал-трансформація”, або “діджиталізація – це бізнес, а бізнес – це діджиталізація” [13]. Такі підходи впливають на формування нової комунікаційної свідомості та культури надавачів послуг. Адже практика доводить, що керівники організацій необачно недооцінюють можливості управлінських інновацій і, зокрема, цифрових програм. На основі негативних висновків дослідження вони запропонували покроковий алгоритм вирішення проблем розвитку організацій (компаній), що цілком змінює стратегію, зміст і підхід до використання її функціональних можливостей [14]. У змісті вирішення завдань формування раціонального та результативного управлінського середовища в територіальних громадах пропонуємо використати різні підходи для цифровізації складових управління розвитком громад. Зокрема, вони можуть бути вдало використані на рівні взаємин у трикутнику “Влада – НГО – громада”. Вважаємо, що стимули діджитал-комунікації є важливими інструментами взаємодії НГО і територіальної громади в процесі децентралізації. Адже активні НГО можуть використати публічно-управлінські інновації для сталого розвитку громад за допомогою цифрових технологій, спрямованих на публічні послуги. У цьому контексті можемо говорити про ключові переваги – спрощення системи отримання соціальних послуг для громадян, які їх потребують. Для НГО, як виконавця замовлених послуг це можливість ефективного позиціонування в соціумному середовищі й пропозиція партнерства для влади. Значний вплив на

публічну репутацію НГО має швидкість і якість надання відповідних послуг. Насамперед, за допомогою цифрових технологій необхідно якнайшвидше полегшити процес участі громадян у прийнятті рішень та управлінні справами громади. НГО можуть виконувати консультативно-просвітницьку і контролюючу функцію у таких випадках, як: проведення і опрацювання даних онлайн-опитувань, що стосуються життєдіяльності громади, проведення і реагування на громадські онлайн-слухання, тематичне анкетування. Окрім того, ключовим призначенням є надання адміністративних послуг та формування системи локального електронного врядування, формування електронної системи контролю за розподілом коштів місцевого бюджету, контролю за якісним виконанням управлінцями громади своїх професійних обов'язків, дотриманням ними доброчесності.

Тому цифровізація є об'єктивно позивним явищем у процесі сталого розвитку громад, а особливо у регіонах із вразливою соціальною інфраструктурою.

Таким чином, процес цифровізації послуг матиме ефект і розуміння як у замовників, так і виконавців соціальних послуг. У даному конкретному випадку аналізуємо цифровізацію послуг крізь вмотивовану публічну діяльність громадської організації, яка у співпраці з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, об'єднаними територіальними громадами може якісно й ефективно працювати на ринку надання соціальних послуг, особливо у регіонах із вразливою соціальною інфраструктурою. Головна мета – використання потенціалу НГО для гарантування комфорту замовника і поширення корпоративної культури представників територіальної громади, з яких фрагментів вона б не складалася.

Водночас, розуміння явища “діджитал-трансформації” (далі – ДТ) (digital-transformation – DT) [15] як процесу змін (трансформації) сфери діяльності всіх акторів комунікації через переосмислення стратегії функціонування НГО та впровадження публічних підходів, моделей і процедур на основі діджитал-технологій сприятиме інтеграції громади до багатьох цільових програм розвитку. ДТ є процесом постійним і динамічним, оскільки змушує НГО постійно моніторити ринок послуг та шукати оптимальні варіанти вдосконалення конкретних запитів громадян у взаємодії з владою. Ігнорування ж цифрових технологій для консолідації інтересів територіальних громад є неприпустимим на шляху їх розвитку.

Вважаємо, що сучасні цифрові технології консолідації інтересів територіальних громад слугують добрим прикладом налагодженої конструктивної комунікації НГО з управліннями територіальних громад і публічної влади [16]. Така співпраця повинна принести позитивні плоди щонайменше в трьох пріоритетних напрямках: культурно-просвітницькому (сприяння на державному і громадянському рівнях комплексному навчанню комп'ютерної та інформаційно-технологічної грамоти, цифрової компетентності,

культури комунікації громадян), соціальному (надання якісних і справедливих, комфортних і доступних послуг, виховання належного рівня публічної активності та соціальної відповідальності громадян), технологічному (гарантія доступності для всіх громадян якісних цифрових технологій).

Висновки і перспективи подальших розвідок. Аби впевнено говорити про можливість влади сприяти сталому розвитку громад, необхідно вказати на дві важливі переваги процесу діджитал-трансформації і констатувати необхідність готовності посередників (НГО) до непередбачуваності й постійної мінливості умов середовища та його представників – замовників послуг.

По-перше, це розширення можливостей для соціальної функціональності НГО. Хоча використання управлінських інновацій із застосуванням цифрових технологій трансформує уявлення про всіх учасників ринку послуг – громадян як замовників і НГО як виконавця; все ж остання проявляє ініціативу у виконанні завдань соціального посередництва, підвищуючи ефект конкурентоспроможності й уміло організовує процес надання послуг тим, хто їх потребує.

По-друге, це відчуття комфортності та зручності для всіх учасників процесу цифровізації послуг. Якісні та відповідальні технологічний і соціальний підходи до кожного кроку цієї процедури мають шанси забезпечити динамічне налагодження прагматичної публічної комунікації зацікавлених сторін. Налагоджена система надання соціальних послуг для всіх верств населення й незалежно від їхньої географічної локації (фрагментів громади) є сучасною технологічною новинкою у всьому світі. Звичайно, важливою умовою здійснення перспективних планів має бути належне технологічно-інноваційне мережеве покриття, але це тільки стимулює розвиток сфери публічних послуг та комплексність підходу до її постійного вдосконалення. Процес демократизації в Україні, її курс на децентралізацію системи публічного управління, пропаганду залучення громадян до публічного обговорення й прийняття суспільно значимих рішень змушує різноманітні інституції адекватно реагувати на вимоги соціуму та технологічного прогресу. Адже все більше інновацій відображені у сфері обслуговування громадян. Це свідчить про поширення технологічного прогресу та кращих новинок його ринку на суспільство, на що своєчасно має реагувати і державна політика.

Окрім того, процес цифровізації послуг може стати чудовим прикладом синергетичної дії інституцій держави та громадянського суспільства у напрямку державотворення з прицілом на соціально справедливий тип публічно-управлінських відносин. Неможливо залишити поза увагою ще один позитивний наслідок упровадження діджитал-технологій – можливість значно спростити механізм комунікації громадян із державними установами, керівниками різних державних відомств, службовцями, клерками, соціальними працівниками тощо. І, нарешті, цей процес має на меті й подолання такого ганебного явища в українському суспільстві, як корупція.

При відповідній взаємодії громадськості та органів самоврядування цифровізація може стати основою процесів самоорганізації громади. І тут важливим стає відкомунікації між головними акторами взаємодії. Її інтенсивність і якість управлінської інформативності залежатиме від інноваційного базису комунікації та організаційної культури комунікації акторів.

Розвинуті держави світу вдосконалюють різні програми цифрового соціального забезпечення, запускають амбіційні проекти обслуговування населення, стимулюють публічні установи та НГО надавати широке коло адміністративних та інших послуг громадянам через електронні засоби комунікації. Для України у цьому відношенні може бути цінним досвід сусідньої Польщі, яка обрала шлях на цифровізацію державних послуг і щороку прискорює цей процес. Зокрема, той факт, що запроваджено “електронну платформу служб державного управління” (далі – ЕПСДУ), свідчить про сприйняття управлінських інновацій та ІТ-технологій на високому державному рівні, а її політика залучає до контролю й прозорості за цим процесом представників різних державних установ і громадських організацій [17]. Найголовніший урок, який треба засвоїти з цього Україні – це всезагальне сприяння участі громадян у публічному управлінні та соціально-відповідальному ставленні до суспільно важливих рішень. Насправді, вірогідність поширення процесу цифровізації публічних послуг в Україні очевидно висока. Намагається не відставати й держава, якій належить бути стратегічним партнером громадськості у діджитал-трансформації. Але ефективність поступу публічно-управлінських та інших інновацій буде, вочевидь, залежати і від всезагального сприйняття, без сумніву, прогресивних процедур, які закладені у різноманітних діджитал-стратегіях.

Тому, вважаємо, що успішна реалізація сучасних викликів розвитку комунікативних підходів та цифрової трансформації у фокусі завдань просторової самоорганізації територіальних громад в Україні є важливою для перспектив їх сталого розвитку і, врешті, є ключовим механізмом соціально ефективної державної політики децентралізації. Загальний успіх забезпечують і умови всезагальної зацікавленості у прогресивних процесах, завдяки усвідомленню кожним членом суспільства синергетичного ефекту взаємодії всіх акторів комунікації.

#### **Список використаної літератури**

1. Венедиктова І. Юридична природа публічних послуг // Вісник Харківського національного університету. 2009. № 841. С. 88—91.
2. Діджиталізація: одинадцять порад для лідерів. URL : [http://www.management.com.ua/tend/tend\\_922.html](http://www.management.com.ua/tend/tend_922.html) (дата звернення: 15.04.2021).
3. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг // Держава і право. 2010. № 47. С. 269—274.
4. Попов С., Просенюк Л. Освітня гетерофільність як перешкода імплементації публічно-управлінським нововведенням // Актуальні проблеми державного

управління: зб. наук. пр. Вип. 3 (47) / редкол. : М. М. Іжа (голов. ред.) [та ін.]. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2011. С. 121—125.

5. Andersson L., Van der Heyden I. Directing Digitalisation: Guidelines for Boards and Executives. 2017. URL : <http://www.thisfluidworld.com/wp-content/uploads/2017/02/Corporate-governance-February-2017.pdf> (date of using: 15.04.2021).

6. Литвинов В. Діджиталізація державних послуг на прикладі Польщі. URL : <https://nachasi.com/2018/01/31/digital-poland> (дата звернення: 15.05.2021).

7. Уряд схвалив Стратегію реформування державного управління України до 2025 року. URL : <https://www.kmu.gov.ua/news/uryad-zatverdiv-strategiyu-reformuvannya-derzhavnogo-upravlinnya-ukrajini-do-2025-roku?fbclid=IwAR2tNEzPkeQoLc4VlcTD4QrrFJfJ5L5epJKVsOloZLAeuNaeAyOJ65oAh7c> (дата звернення: 15.04.2021).

8. Михальська В. Реформування системи публічних послуг: плани та перспективи. URL : <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2019/october/issue-10/article-104924.html> (дата звернення: 15.04.2021).

9. Про програму “Долучайся!”. URL : <https://engage.org.ua/prohrama-spryanniia-hromadskij-aktyvnosti-doluchajsia> (дата звернення: 15.04.2021).

10. Як зробити взаємодію громади та влади успішною? Поради від Енді Вільямсона. URL : <https://euprostir.org.ua/practices/142779> (дата звернення: 15.04.2021).

11. Євсюкова О. В. Цифрова спроможність територіальних громад в Україні: проблеми та перспективи // Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 6. URL : <http://www.du.nauka.com.ua/?op=1&z=2084> (дата звернення: 15.04.2021).

12. “Держава у смартфоні”: Зеленський зібрав експертів і намітив план // Українська правда. 2019. 13 черв. URL : <https://www.pravda.com.ua/news/2019/06/13/7217993> (дата звернення: 15.05.2021).

13. Andersson L., Van der Heyden I. Directing Digitalisation...

14. Ibid.

15. Феоктистова О. Digital transformation – что это? URL : <https://blog.ringostat.com/ru/digital-transformation-chto-eto> (дата звернення: 15.04.2021).

16. Литвинов В. Діджиталізація державних послуг...

17. Євсюкова О. В. Цифрова спроможність територіальних громад в Україні...

*Статтю подано: 05.05.2021*

*Статтю схвалено: 23.06.2021*

**Tokar Marian Yuriiiovych**

*Doctor of Science in Public Administration, Docent, Professor  
of the Department of Politology and Public Administration Uzhhorod National  
University, Director of the Research Institute of Political Regionalism  
at the Uzhhorod National University  
ORCID: 0000-0001-8426-4481  
e-mail: carpatia.doslid@gmail.com*

## **THE RELEVANCE OF MODERN DIGITAL COMMUNICATION FOR THE DEVELOPMENT OF TERRITORIAL COMMUNITIES IN UKRAINE**

**Problem setting.** The impact of IT technologies, innovative handy programs, accumulation and the ability to use a variety of information databases significantly expand a person's ability to respond quickly and effectively to the challenges and needs



of the social environment, and most importantly – to be the focus of modern public administration relations. Having largely expanded its own resource potential, man today is a key communicator of public administration processes and, accordingly, becomes an increasingly demanding object and subject in the development of public services, including social, which must fully fill the interests of everyday life. existence, especially in regions with vulnerable social infrastructure. Therefore, the issue of finding optimal and pragmatic communication motives with the use of digital technologies that will contribute to the consolidation of territorial communities and their sustainable development in the current content of decentralization in Ukraine is relevant.

**Recent research and publications analysis.** The concept of "public services" is quite relevant in national scientific approaches. I. Venediktova, K. Nikolaenko, V. Mykhalska, and O. Feoktistova wrote about this. An interesting opinion was expressed, in particular, by L. Andersson and L. Van der Heiden in the analytical report "Directing Digitization: Guidelines for Boards and Executives", which substantiated the study and provided practical advice on taking into account digital technologies in updating the style and content of organizations.

Investigating this problem, we also analyzed V. Litvinov's arguments on the use of the Polish experience of digitalization of public services. Also useful for this study are the approaches of the Scottish scientist E. Williamson to the "digital" involvement of citizens and public authorities, which can improve public-state relations and strengthen partnerships between stakeholders. A significant layer of relevant information can be obtained from the material of O. Yevsyukova on the digital capacity of Ukrainian territorial communities at the present stage.

**Highlighting previously unsettled parts of the general problem.** The aim of the article is to outline new challenges in the development of communicative approaches and digital transformation in the content of the tasks of spatial self-organization of territorial communities. After all, it is considered as one of the key mechanisms of socially effective implementation of the state policy of decentralization. Digitalization, with the appropriate interaction of the public (including with the help of public organizations) and self-government bodies, can become the basis of community self-organization processes. The intensity of interaction and the quality of managerial informativeness are also important, which depends on the innovative basis of communication and the organizational culture of communication of actors.

**Paper main body.** In order to speak confidently about the government's ability to promote sustainable community development, it is necessary to point out two important advantages of the digital transformation process and state the need for intermediaries (NGOs) to be unpredictable and constantly changing environmental conditions and its representatives – service customers.

The first is the expansion of opportunities for the social functionality of NGOs. Although the use of managerial innovations with the use of digital technologies transforms the perception of all market participants - citizens as customers and NGOs as a performer, the latter still takes the initiative in fulfilling the tasks of social mediation, increasing the effect of competitiveness and skillfully organizes the service delivery process. those who need them.

Secondly, it is a feeling of comfort and convenience for all participants in the process of digitalization of services. Qualitative and responsible technological and social approaches to each step of this procedure have a chance to ensure the dynamic establishment

of pragmatic public communication of stakeholders. A well-established system of providing social services for all segments of the population and regardless of their geographical location (fragments of the community) is a modern technological novelty around the world. Of course, an important condition for the implementation of long-term plans should be proper technological and innovative network coverage, but this only stimulates the development of public services and a comprehensive approach to its continuous improvement. The process of democratization in Ukraine, its course to decentralize the system of public administration, promoting the involvement of citizens in public discussion and socially significant decisions forces various institutions to adequately respond to the demands of society and technological progress. After all, more and more innovations are reflected in the field of citizen service. This indicates the spread of technological progress and the best innovations of its market to society, to which public policy must respond in a timely manner.

In addition, the process of digitalization of services can be an excellent example of the synergetic action of state institutions and civil society in the direction of state formation with a view to the socially just nature of public administration relations. It is impossible to ignore the possibility of significantly simplifying the mechanism of communication between citizens and government agencies, heads of various government agencies, civil servants, clerks, social workers, and others.

**Conclusions of the research and prospects for further studies.** We believe that the successful implementation of modern challenges of communication approaches and digital transformation in the focus of spatial self-organization of territorial communities in Ukraine is important for the prospects of their sustainable development and, ultimately, is a key mechanism of socially effective state decentralization policy. The general success is ensured by the conditions of universal interest in progressive processes, due to the awareness of each member of society of the synergistic effect of the interaction of all actors of communication.

**Key words:** digitization; digital communications; local community; NGOs; public authority; consolidation of interests.

### References

1. Venedyktova, I. (2009). Yurydychna pryroda publichnykh posluh. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu*, Issue 841, pp. 88-91 [in Ukrainian].
2. *Didzhytalizatsiia: odyratsat porad dlia lideriv.* (2021). URL : <http://www.management.com.ua/tend/tend922.html> [in Ukrainian].
3. Nikolaienko, K. V. (2010). Administratyvni posluhy jak riznovyd publichnykh posluh. *Derzhava i pravo*, Issue 47, pp. 269-274 [in Ukrainian].
4. Popov, S., Proseniuk, L. & Iizha, M. M. (Ed.). (2011). Osvitnia heterofilnist jak pereshkoda implementatsii publichno-upravlinskym novovvedenniam. *Aktualni problem derzhavnoho upravlinnia*, Issue 3 (47), pp. 121-125 [in Ukrainian].
5. Andersson, L., Van der Heyden, I. *Directing Digitalisation: Guidelines for Boards and Executives.* (2017). URL : <http://www.thisfluidworld.com/wp-content/uploads/2017/02/Corporate-governance-February-2017.pdf>.
6. Lytvynov, V. (2018). *Didzhytalizatsiia derzhavnykh posluh na prykladi Polshi.* URL: <https://nachasi.com/2018/01/31/digital-poland> [in Ukrainian].
7. Urad skhvalyv Stratehiiu reformuvannia derzhavnoho upravlinnia do 2025 roku. (2021). URL : <https://www.kmu.gov.ua/news/uryad-zatverdiv-strategiyu-reformuvannya-derzhavnogo-upravlinnya-ukrayini-do-2025-roku?fbclid=IwAR2tNEzPkeQoLc4VlcTD4QrrFJfJ5L5epJKVsOloZLAeuNaeAyOJ65oAh7c> [in Ukrainian].

8. Mykhalska, V. *Reformuvannia systemy publichnykh posluh: plany ta perspektyvy*. URL : <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2019/october/issue-10/article-104924.html> [in Ukrainian].

9. *Pro prohramu "Doluchaisia!"*. (2021). URL : <https://engage.org.ua/prohramaspryiannia-hromadskij-aktyvnosti-doluchajsia> [in Ukrainian].

10. *Jak zrobyty vzaiemodiiu hromady ta vlady uspishnoi? Porady vid Endi Viliamsona*. (2021). URL : <https://euprostir.org.ua/practices/142779> [in Ukrainian].

11. Yevsiukova, O. V. Tsyfrova spromozhnist terytorialnykh hromad v Ukraini: problem ta perspektyvy. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, Issue 6. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2084> [in Ukrainian].

12. "Derzhava u smartfoni": Zelenskyi zibrav ekspertiv i namityv plan. *Ukrainska pravda*. (2019). 13 June. URL : <https://www.ppravda.com.ua/news/2019/06/13/7217993> [in Ukrainian].

13. Andersson, L., Van der Heyden, I. *Directing Digitalisation...*

14. Ibid.

15. Feoktystova, O. (2021). *Digital transformation – chto eto?*. URL : <https://blog.ringostat.com/ru/digital-transformation-chto-eto> [in Ukrainian].

16. Lytvynov, V. *Didzhytalizatsiia derzhavnykh posluh...*

17. Yevsiukova, O. V. *Tsyfrova spromozhnist terytorialnykh hromad v Ukraini...*

*Paper submitted: 05.05.2021*

*Paper accepted: 23.06.2021*

**Цитування:** Токар М. Ю. Актуальність сучасної цифрової комунікації для розвитку територіальних громад в Україні // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Вип. 2(67) : у 2 ч. Ч. 1 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2021. С. 92—102. (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4011.67.2021.240258>).

Citation: Tokar, M. Yu. (2021). Aktualnist suchasnoi tsyfrovoi komunikatsii dlia rozvytku terytorialnykh hromad v Ukraini. *Efficiency of Public Administration*, Issue 2(67), pp. 92-102. (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4011.67.2021.240258>).