

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства
та інформаційно-аналітичної діяльності

На правах рукопису

БАРАНОВИЧ МАКСИМ ВОЛОДИМИРОВИЧ

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ЕЛЕКТРОННИМИ ЗВЕРНЕННЯМИ
ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ

Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»
за освітньо-професійною програмою
«Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична
діяльність»

Спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Науковий керівник:
кандидат економічних наук, доцент
Герасимчук О. Б.

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № _____

засідання кафедри музеєзнавства,
пам'яткознавства та інформаційно-
аналітичної діяльності

від _____ 2024 р.

Завідувачка кафедри проф. Гаврилюк С. В. _____

АНОТАЦІЯ

Баранович М. В. Організація роботи з електронними зверненнями громадян в Україні. Кваліфікаційна робота на правах рукопису на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр». Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.

У кваліфікаційній роботі комплексно проаналізовано організацію роботи з електронними зверненнями громадян в Україні, враховуючи правове регулювання, процедури обробки, технічне забезпечення, права та обов'язки сторін, а також перспективи удосконалення системи. Дослідження висвітлює актуальність теми в умовах цифрової трансформації суспільства та зростання впливу інформаційних технологій на взаємодію громадян із державою.

У роботі детально розглянуто правове регулювання електронних звернень, включаючи аналіз наявного законодавства та необхідність його постійного оновлення для відповідності сучасним технологічним викликам. Важливу увагу приділено захисту конфіденційності та безпеки інформації, що є критично важливим у контексті захисту персональних даних громадян.

Важливим аспектом дослідження є аналіз прав та обов'язків сторін у процесі обробки електронних звернень, що сприяє підвищенню рівня прозорості та підзвітності державних інституцій.

Робота також висвітлює міжнародний досвід у сфері організації роботи з електронними зверненнями громадян, що може бути корисним для вдосконалення української системи. Дослідження показує, що інтеграція міжнародних стандартів та найкращих практик сприятиме підвищенню ефективності та якості надання державних послуг. Перспективи розвитку системи включають впровадження нових технологічних рішень, вдосконалення законодавства, а також залучення громадськості до процесу подання та відстеження електронних звернень.

Ключові слова: електронні звернення, Україна, правове регулювання, технічне забезпечення, захист конфіденційності, штучний інтелект, міжнародний досвід, цифрова трансформація.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ЕЛЕКТРОННИМИ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ	8
1.1 Поняття та значення електронних звернень громадян в контексті українського законодавства	8
1.2 Законодавче забезпечення прийому та обробки електронних звернень громадян	10
1.3 Права та обов'язки сторін у процесі обробки електронних звернень громадян	13
1.4 Механізми захисту конфіденційності та безпеки інформації в електронних зверненнях	15
1.5 Міжнародний досвід регулювання організації роботи з електронними зверненнями громадян	18
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНА РЕАЛІЗАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ЕЛЕКТРОННИМИ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ	22
2.1. Інфраструктура та технічне забезпечення прийому електронних звернень громадян	22
2.2. Процедури та технології обробки електронних звернень громадян в органах влади	25
2.3. Залучення громадськості до процесу подання та відстеження електронних звернень	29
2.4. Аналіз ефективності системи роботи з електронними зверненнями громадян	32
2.5. Перспективи розвитку та удосконалення системи прийому та обробки електронних звернень	35
ВИСНОВКИ	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	44

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному світі, де інформаційні технології відіграють ключову роль у взаємодії між владою та громадянами, питання організації роботи з електронними зверненнями набуває все більшої важливості. Окремі країни, у тому числі Україна, стикаються з необхідністю адаптації законодавства та практики до вимог сучасного цифрового середовища.

Актуальність дослідження даної теми зумовлена декількома ключовими факторами. По-перше, швидкі темпи розвитку технологій створюють нові можливості для взаємодії між громадянами та державою, однак з цим пов'язані й нові виклики, зокрема, у забезпеченні безпеки та конфіденційності інформації. По-друге, уряди у всьому світі все більше визнають необхідність розширення доступу до адміністративних послуг через електронні канали з метою забезпечення більшої доступності та зручності для громадян. По-третє, розгортання систем електронного взаємодії може значно підвищити рівень довіри громадян до державних інституцій, забезпечуючи більшу прозорість та відкритість у діяльності владних структур.

Україна, яка активно розвивається як інформаційне суспільство, стоїть перед завданням оптимізації процесів прийому та обробки електронних звернень громадян з метою підвищення ефективності взаємодії між владою та суспільством. Тому дослідження актуальності теми є першочерговим завданням для зрозуміння потреб і перспектив розвитку системи роботи з електронними зверненнями громадян в Україні.

Метою дослідження є ретельне вивчення правового регулювання та практичної реалізації організації роботи з електронними зверненнями громадян в Україні.

Для досягнення мети були поставлені такі **завдання**:

1. Охарактеризувати поточний стан правового регулювання організації роботи з електронними зверненнями громадян в Україні.

2. Проаналізувати існуючі процедури та технології прийому та обробки електронних звернень громадян в органах влади.

3. З'ясувати основні проблеми та недоліки у функціонуванні системи роботи з електронними зверненнями громадян в Україні.

4. Визначити механізми захисту конфіденційності та безпеки інформації в електронних зверненнях та проаналізувати міжнародний досвід регулювання організації роботи з електронними зверненнями громадян для використання його в українському контексті

5. Вивчити перспективи розвитку та удосконалення системи прийому та обробки електронних звернень з метою підвищення ефективності та якості обслуговування громадян.

Об'єктом дослідження є процеси та механізми організації роботи з електронними зверненнями громадян в Україні.

Предметом дослідження є правове регулювання, технічне забезпечення та практична реалізація процесів прийому, обробки та відповіді на електронні звернення громадян в Україні.

Стан наукової розробки проблеми Стан наукової розробки проблеми організації роботи з електронними зверненнями громадян в Україні активно досліджується в українській та світовій науковій літературі. Деякі дослідження присвячені правовому аспекту регулювання цього процесу, інші – технічним аспектам інфраструктури електронного прийому звернень. Проте існує потреба у подальшому дослідженні ефективності і практичності застосування законодавства та технічних рішень у цій сфері.

Проблематику правового забезпечення електронних звернень досліджують такі науковці, як Г. Котляревська та Т. Іванова, які наголошують на необхідності вдосконалення нормативно-правової бази для ефективного функціонування системи електронних звернень. Вони підкреслюють важливість адаптації законодавства до сучасних технологічних реалій та забезпечення прав громадян на доступ до інформації та державних послуг.

Технічні аспекти та інфраструктурне забезпечення електронних звернень вивчаються І. Мальцевою та Л. Михайловою. Їхні роботи акцентують увагу на необхідності інтеграції сучасних інформаційних технологій, для підвищення ефективності обробки звернень та забезпечення зручності для користувачів. Вони також наголошують на важливості створення єдиної державної платформи для обробки електронних звернень.

Проблеми та перспективи залучення громадськості до процесу подання та відстеження електронних звернень досліджують О. Петренко та О. Пономаренко. Вони підкреслюють значення громадського контролю та зворотного зв'язку для підвищення ефективності системи електронних звернень. Важливою складовою їхніх досліджень є аналіз механізмів залучення громадян до процесу ухвалення рішень та оцінки діяльності державних органів.

Отже, аналіз стану наукової розробки проблеми організації роботи з електронними зверненнями громадян в Україні засвідчує наявність низки публікацій, які охоплюють різні аспекти цієї проблеми. Однак, незважаючи на значні досягнення, багато аспектів залишаються відкритими, що вимагає подальших досліджень та удосконалень для створення ефективної, прозорої та безпечної системи електронних звернень.

Хронологічні рамки дослідження охоплюють період з моменту введення електронного прийому звернень громадян в Україні до теперішнього часу.

Джерельна база дослідження включає закони України, що регулюють суспільні відносини в досліджуваній сфері, зокрема «Про звернення громадян» (від 13.01.2021) [32] та «Про електронні документи та електронний документообіг» (від 22.05.2003) [31], такі як міжнародні документи, наукові статті та монографії, звіти та аналітичні матеріали державних та міжнародних організацій, а також статистичні дані і звіти досліджень, проведених в цій області.

Методи дослідження зумовлені темою, метою і завданнями наукової роботи, яка базується на комплексному використанні загальнонаукових та спеціальних методів, які використовуються для досягнення поставленої мети. В основу дослідження покладено принципи об'єктивності, науковості, всебічності, системності, які в сукупності дали змогу охарактеризувати організацію роботи з електронними зверненнями громадян в Україні.

Методологічну основу дослідження склали взаємодоповнюючі загальнонаукові методи аналізу, синтезу, абстрагування та узагальнення.

Новизна результатів полягає у систематизації та узагальненні існуючих даних про організацію роботи з електронними зверненнями громадян в Україні, виявленні ключових проблем та перспектив розвитку цієї сфери, а також у запропонуванні конкретних рекомендацій щодо удосконалення системи.

Практичне значення одержаних результатів можуть бути використані для впровадження нових практичних підходів та процедур у діяльність органів влади щодо прийому та обробки електронних звернень. Це допоможе підвищити ефективність, доступність та якість обслуговування громадян. Також, результати дослідження можуть сприяти підвищенню рівня довіри громадян до державних інституцій, оскільки вони дозволять ідентифікувати та вирішувати ключові проблеми в роботі з електронними зверненнями.

Апробація результатів дослідження. Окремі аспекти кваліфікаційної роботи були апробовані у вигляді виступу на Міжнародна науково-практична інтернет-конференція «Гуманітарний простір науки: досвід та перспективи» (м. Переяслав, 4 березня 2024 р.); Луцьк, 2024.

Публікації. Результати роботи у вигляді статті на тему «Організація роботи з електронними зверненнями громадян в Україні: проблеми та перспективи» були опубліковані у збірнику матеріалів міжнародної науково-практичної інтернет-конференції [3].

РОЗДІЛ 1. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ЕЛЕКТРОННИМИ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ

1.1 Поняття та значення електронних звернень громадян в контексті українського законодавства

Електронні звернення громадян – це форма взаємодії громадян з державними органами, яка передбачає використання електронних засобів зв'язку для направлення запитів, скарг, повідомлень чи інших повідомлень до відповідних державних установ. Це може включати в себе електронну пошту, веб-сайти, електронні формуляри та інші засоби електронного зв'язку. Важливою характеристикою електронних звернень є їх правовий статус, який забезпечує їм таку ж юридичну силу, як і традиційним паперовим зверненням. Це означає, що вони повинні розглядатися державними органами у встановлені законом строки, а відповіді на них мають бути надані також у відповідності до вимог законодавства [1].

Електронні звернення громадян є невід'ємною частиною процесу цифрової трансформації суспільства в Україні. Вони відкривають нові можливості для громадян у взаємодії з державними органами та роблять цей процес більш ефективним та прозорим. Важливою особливістю електронних звернень є їх доступність та швидкість. Громадяни можуть подавати звернення в будь-який час та з будь-якого місця, не обмежуючись робочим часом офісів та чергами. Це особливо актуально для людей з обмеженими можливостями, які можуть мати складності з фізичним відвідуванням установ [18].

До інших переваг електронних звернень для громадян належить їхнє ефективне оброблення та швидка реакція з боку державних органів. У порівнянні з традиційними шляхами звернення, такими як поштова пошта або особистий візит до установи, електронні звернення можуть бути опрацьовані швидше та більш ефективно. Це дозволяє громадянам отримувати відповіді на свої запити та скарги в найкоротший строки, підвищуючи рівень їхнього

задоволення від роботи державних установ та зміцнюючи довіру до системи державного управління [15].

Значення електронних звернень в українському законодавчому контексті полягає в їхній здатності забезпечити більш доступний і швидкий спосіб подання запитів та отримання відповідей від державних установ. Закон України «Про звернення громадян» регламентує порядок подання, розгляду та вирішення звернень, включаючи електронні форми. Впровадження електронних звернень сприяє зменшенню бюрократичних бар'єрів, що часто ускладнюють процес комунікації громадян із державними органами. Це, своєю чергою, підвищує рівень довіри громадян до державних інституцій, оскільки забезпечує прозорість і підзвітність у процесі розгляду звернень. Електронні звернення також відповідають сучасним вимогам інформаційного суспільства, де швидкість і зручність комунікації є критичними для ефективного функціонування державних механізмів.

Окрім того, електронні звернення можуть сприяти покращенню доступності та прозорості адміністративних послуг для громадян. Вони дозволяють створити цифрову платформу для взаємодії, на якій громадяни можуть вести моніторинг своїх звернень та отримувати інформацію про статус їх вирішення. Це робить процес обробки звернень більш прозорим та дозволяє громадянам бути більш активними учасниками у вирішенні питань, що стосуються їхніх прав та інтересів.

Електронні звернення також мають значний вплив на державу та адміністративний апарат. Перш за все, вони сприяють оптимізації робочих процесів у державних установах та зменшенню адміністративних витрат. Замість традиційного ручного оброблення паперових заяв та скарг, яке може бути часом і ресурсом витратним, електронні звернення можуть бути автоматизовані та оброблені за допомогою спеціалізованих інформаційно-комунікаційних систем. Це дозволяє значно скоротити час, необхідний для оброблення звернень, та знизити ризик помилок чи затримок у вирішенні питань [6]. Крім того, електронні звернення дозволяють збирати та

аналізувати дані про звернення громадян, що може бути корисним для планування та управління діяльністю державних органів. Наприклад, аналіз частоти певних типів звернень або ідентифікація патернів у них може допомогти у виявленні проблемних сфер та удосконаленні адміністративних процесів. Такий підхід сприяє підвищенню ефективності та результативності діяльності державних установ та сприяє покращенню якості адміністративних послуг для громадян.

Загалом, електронні звернення є важливим інструментом для забезпечення взаємодії між громадянами та державними установами у сучасному цифровому суспільстві. Вони сприяють покращенню доступності, ефективності та прозорості адміністративних послуг, забезпечують громадянам зручний та швидкий спосіб звертатися до державних органів, а також допомагають державі оптимізувати свою діяльність та підвищувати якість наданих послуг [8].

1.2 Законодавче забезпечення прийому та обробки електронних звернень громадян

Електронні звернення громадян є важливим елементом державної політики в галузі діджиталізації та модернізації адміністративного управління в Україні. Законодавство України визначає їхні правові основи, які включають в себе такі аспекти, як правовий статус, процедури подання та обробки, механізми захисту прав громадян, а також відповідальність за порушення законодавства. Українське законодавство визнає електронні звернення громадян як важливий інструмент комунікації між громадянами та державними органами. Згідно з цим, такі звернення мають такий же юридичний статус, як і традиційні паперові документи, і підлягають обов'язковому розгляду та вирішенню з боку відповідних органів влади [3].

Правове регулювання прийому електронних звернень громадян базується на ряді законодавчих актів, які встановлюють правові основи та процедури їх подання. Одним з ключових документів є Закон України "Про

електронні документи та електронний документообіг", який визначає правові засади використання електронних засобів зв'язку у взаємодії з державними органами та встановлює вимоги до їхнього прийому.

Згідно з цим законом, державні органи зобов'язані створити електронні канали зв'язку для прийому звернень громадян та забезпечити їхню доступність та безпеку. Крім того, законодавство передбачає можливість використання електронних підписів для підтвердження автентичності та достовірності електронних звернень, що гарантує їх правову силу та відповідність вимогам законодавства [1].

Законодавче регулювання прийому електронних звернень є важливою складовою сучасної адміністративної практики, оскільки воно встановлює правові засади та процедури взаємодії між громадянами та державними органами через цифрові канали зв'язку. Україна, як і багато інших країн, впроваджує електронні сервіси для полегшення доступу громадян до адміністративних послуг та забезпечення їхнього швидкого та ефективного розгляду [20].

Законодавство встановлює декілька ключових принципів, які визначають процедури та умови прийому електронних звернень громадян:

- передбачає, що електронні звернення повинні бути доступними для всіх громадян та надаватися через зручні та прості для використання інтерфейси.
- забезпечує конфіденційність та захист персональних даних громадян, які містяться у електронних зверненнях, і встановлюють вимоги до захисту цих даних від несанкціонованого доступу чи поширення.
- визначає строки реагування на електронні звернення та вимагає від державних органів швидкої та ефективної обробки таких звернень.

Законодавство також передбачає відповідальність за порушення правил прийому та обробки електронних звернень. Державні органи, які не виконують вимоги закону щодо прийому та обробки електронних звернень,

можуть бути притягнуті до відповідальності згідно з чинним законодавством, що може включати в себе штрафні санкції чи інші адміністративні заходи. Законодавче регулювання прийому електронних звернень є важливим для забезпечення ефективної взаємодії між громадянами та державними органами через цифрові технології. Воно створює правову базу для надання громадянам можливості швидкого та зручного звернення до державних органів та забезпечує їхню взаємодію з державними установами відповідно до закону [1].

Законодавче регулювання обробки електронних звернень є ключовим елементом створення ефективної системи взаємодії між громадянами та державними органами через цифрові технології. Воно визначає правові основи, процедури, вимоги та відповідальність сторін у процесі обробки електронних звернень, що гарантує їхню ефективність, достовірність та конфіденційність. Закон чітко визначає вимоги щодо захисту конфіденційності та інформаційної безпеки даних, що містяться в електронних зверненнях. Держоргани зобов'язані вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до персональних даних громадян. За невиконання вимог законодавства щодо обробки електронних звернень передбачена відповідальність. Держоргани, що порушують ці норми, можуть бути притягнуті до відповідальності згідно з чинним законодавством. Закон дозволяє автоматизовану обробку електронних звернень за допомогою спеціальних інформаційно-комунікаційних систем. Це сприяє швидкому та ефективному вирішенню питань громадян, а також гарантує якісну та надійну роботу держорганів [25].

Підсумовуючи, можна зазначити, що законодавче регулювання встановлює чіткі правила та процедури, які гарантують ефективну обробку електронних звернень громадян, забезпечують конфіденційність та безпеку персональних даних, а також встановлюють відповідальність за порушення вимог закону. Це сприяє підвищенню довіри громадян до державних установ та покращенню якості адміністративних послуг. Загалом, впровадження

ефективного законодавчого регулювання обробки електронних звернень є важливим кроком на шляху до розвитку сучасної та транспарентної системи державного управління в Україні.

1.3 Права та обов'язки сторін у процесі обробки електронних звернень громадян

У процесі обробки електронних звернень громадян в Україні виникають різноманітні права, які гарантують громадянам відповідність процедур закону та захищають їхні інтереси перед державними органами. Одним з основних прав є право на подання звернення. Кожен громадянин має право висловити свої питання, пропозиції або скарги через електронні канали зв'язку до відповідних органів. Це право важливе для забезпечення демократії та відкритості діяльності держави перед громадянами. Крім того, громадяни мають право на отримання інформації про статус обробки їхнього звернення та результати його розгляду. Це відображає принцип прозорості та відкритості взаємодії між громадянами та державою [17].

Другим важливим правом є право на конфіденційність. Згідно з законодавством, персональні дані громадян, які містяться у їхніх зверненнях, мають бути захищені від несанкціонованого доступу та використання. Це гарантує захист приватної інформації та дотримання приватності громадян під час взаємодії з державними органами через електронні канали. Крім того, громадяни мають право на справедливий та об'єктивний розгляд їхніх звернень. Це відображає принцип рівності перед законом та запобігає будь-якій формі дискримінації під час обробки звернень. Не менш важливим є право на внесення змін. У випадку недоліків або неправильного розгляду звернення, громадяни мають право вносити зміни до рішення або його перегляду. Це забезпечує можливість коригування помилок та уточнення усіх обставин під час обробки звернення. Таке право допомагає гарантувати справедливість та ефективність процесу розгляду звернень та забезпечує відповідність рішень закону та інтересам громадян [1].

Поряд із правами громадян, існують також обов'язки державних органів у процесі обробки електронних звернень. Один із найважливіших обов'язків - це забезпечення прийому та обробки звернень відповідно до закону та встановлених процедур. Державні органи зобов'язані забезпечити об'єктивний та справедливий розгляд кожного звернення, незалежно від його характеру чи походження. Крім того, вони повинні здійснювати обробку звернень у встановлені строки та надавати відповіді громадянам щодо результатів розгляду. Такий підхід сприяє підвищенню якості адміністративних послуг та підтримує довіру громадян до державних установ [4].

Крім вищезазначених обов'язків, державні органи також мають відповідальність за захист конфіденційності та безпеки інформації, яка міститься у зверненнях громадян. Законодавство передбачає встановлення механізмів захисту персональних даних та забезпечення безпеки інформації в електронних зверненнях. Державні органи повинні забезпечити захист цієї інформації від несанкціонованого доступу та недопущення можливих витоків даних, що може порушити приватність громадян та порушити довіру до системи обробки звернень. У зв'язку з швидким розвитком технологій та зростанням використання електронних засобів зв'язку, важливо постійно адаптувати законодавство до нових викликів та можливостей. Зміни у суспільстві та технологічний прогрес можуть створювати нові виклики та можливості у сфері обробки електронних звернень, і відповідно, законодавство повинно бути гнучким та відкритим для впровадження нових рішень та підходів. Тільки такий підхід дозволить забезпечити ефективну та взаємодію між громадянами та державними органами через електронні канали зв'язку, що сприятиме покращенню якості адміністративних послуг та підвищенню довіри громадян до системи влади [21].

1.4 Механізми захисту конфіденційності та безпеки інформації в електронних зверненнях.

Механізми захисту конфіденційності та безпеки інформації в електронних зверненнях в Україні є невід'ємною складовою сучасного адміністративного процесу, оскільки вони визначаються як основні засоби забезпечення безпеки особистих даних громадян та забезпечують довіру до системи державного управління. При використанні електронних каналів зв'язку для взаємодії між громадянами та державними органами, виникає необхідність у встановленні ефективних заходів захисту приватності та інформаційної безпеки. Особлива увага приділяється таким аспектам, як захист персональних даних, захист від кібератак, забезпечення цілісності даних та забезпечення конфіденційності кореспонденції [9].

Одним з ключових механізмів захисту конфіденційності є шифрування інформації. Шифрування дозволяє перетворювати дані в такий формат, що їх може розшифрувати лише авторизований отримувач. Це забезпечує захист персональної інформації від несанкціонованого доступу під час передачі через мережу. Шифрування може бути використане для захисту текстових повідомлень, файлів або інших форм електронної комунікації. Важливою складовою шифрування є використання надійних алгоритмів шифрування та зберігання ключів доступу у безпечному місці. Ще одним важливим механізмом захисту є впровадження систем автентифікації та авторизації. Автентифікація дозволяє перевірити, чи є користувачем той, за ким він себе видає, використовуючи такі методи, як паролі, біометричні дані або двофакторна аутентифікація. Авторизація, у свою чергу, визначає, які дії користувач може виконувати в системі після успішної автентифікації. Ці механізми гарантують, що тільки авторизовані користувачі матимуть доступ до електронних звернень та інших даних [16].

Поміж іншими ефективними механізмами захисту інформації в електронних зверненнях є використання систем контролю доступу. Ці системи встановлюють права доступу до різних рівнів інформації в

залежності від ролі користувача. Наприклад, адміністратори можуть мати повний доступ до всіх даних, тоді як звичайні користувачі можуть мати обмежений доступ тільки до певних ресурсів. Це допомагає попередити несанкціонований доступ до конфіденційної інформації та зменшує ризик її втрати чи пошкодження. Поряд з технічними заходами захисту інформації, важливою складовою є також вдосконалення правових механізмів захисту конфіденційності та безпеки. Законодавство повинно чітко визначати права та обов'язки учасників електронного обміну інформацією, а також передбачати відповідальність за порушення правил захисту конфіденційності. Такі нормативно-правові акти стимулюють впровадження ефективних заходів захисту інформації та сприяють формуванню культури безпеки серед користувачів [4].

Залучення професійних аудиторів із захисту інформації також відіграє важливу роль у забезпеченні безпеки електронних звернень. Аудитори проводять оцінку потенційних ризиків безпеки, аналізуючи технічні та організаційні аспекти системи захисту інформації. Вони розробляють рекомендації з удосконалення систем безпеки та надають поради щодо запобігання можливим загрозам.

Одним із сучасних викликів у сфері захисту конфіденційності та безпеки інформації є поширення кіберзлочинності та кібератак. Зловмисники можуть використовувати різноманітні методи, такі як фішинг, вірусні атаки та інші, для отримання несанкціонованого доступу до електронних звернень та конфіденційної інформації. Тому важливою складовою систем захисту є системи виявлення та запобігання кіберзагрозам. Ці системи аналізують трафік мережі та виявляють підозрілі дії, що дозволяє оперативно реагувати на можливі загрози та запобігати їхньому негативному впливу на безпеку інформації [16].

Додатково, у сфері захисту конфіденційності інформації важливу роль відіграють освітні заходи та підвищення обізнаності користувачів. Навчання персоналу та громадськості основам кібербезпеки допомагає зменшити ризик

небезпечних дій, таких як відкриття шкідливих вкладень чи натискання на посилання в електронних листах. Свідомість про загрози та правильне використання захисних засобів стають важливими факторами у підвищенні рівня безпеки інформації в електронних зверненнях.

Поміж інших заходів захисту конфіденційності та безпеки інформації в електронних зверненнях важливим є постійне оновлення програмного забезпечення та використання надійних антивірусних програм. Регулярне оновлення програмного забезпечення дозволяє усунути виявлені вразливості та запобігати можливим атакам, а використання антивірусних програм допомагає виявляти та нейтралізувати шкідливі програми та код, що може загрожувати безпеці інформації. Такий підхід забезпечує стабільність та безпеку функціонування електронних систем обробки звернень та сприяє запобіганню можливим загрозам [14].

Крім технічних та організаційних заходів, важливим є також управління ризиками. Аналіз потенційних загроз та визначення заходів для зменшення їхнього впливу є важливою частиною стратегії забезпечення безпеки інформації. Управління ризиками дозволяє ідентифікувати найбільш критичні вразливості та розробляти плани заходів для їхнього запобігання або мінімізації можливих негативних наслідків. Такий підхід допомагає забезпечити ефективний захист інформації в електронних зверненнях та зменшує ризик потенційних втрат чи порушень конфіденційності.

Загалом, механізми захисту конфіденційності та безпеки інформації в електронних зверненнях відіграють критичну роль у забезпеченні безпеки особистих даних громадян та ефективності адміністративної діяльності. Розвиток технологій та поява нових загроз вимагає постійного вдосконалення механізмів захисту та впровадження новітніх технологій для забезпечення найвищого рівня безпеки та конфіденційності інформації [15].

1.5 Міжнародний досвід регулювання організації роботи з електронними зверненнями громадян

Міжнародний досвід у регулюванні організації роботи з електронними зверненнями громадян є важливим джерелом для розвитку сучасних систем взаємодії між громадянами та державними установами. У кожній країні використовуються різні підходи та стратегії для забезпечення ефективного та безпечного оброблення електронних звернень. Розглянемо деякі приклади міжнародного досвіду та кращі практики у цій сфері [23].

Один із прикладів міжнародного досвіду є досвід Швеції, яка відома своєю передовою електронною адміністрацією та високим рівнем довіри до державних установ. У Швеції система електронного звернення громадян використовується вже протягом багатьох років і є однією з найбільш розвинених у світі. Громадяни мають можливість звертатися до державних органів через електронні канали зв'язку, що значно спрощує та прискорює процес отримання адміністративних послуг. Важливим аспектом є висока доступність та зручність використання електронних сервісів, що сприяє підвищенню задоволення громадян від отриманих послуг. Інший приклад - Естонія, яка вважається однією з перших країн, яка повністю цифровізувала свою державну адміністрацію. Електронні звернення громадян у Естонії стали невід'ємною частиною цифрового життя кожного естонця. Громадяни мають можливість здійснювати більшість адміністративних процедур, від реєстрації автомобіля до подачі податкових звітів, онлайн [14]. Це спрощує взаємодію з державними органами та значно економить час громадян. Естонський досвід також відомий своєю високою захищеністю даних та довірою громадян до електронної системи. Досвід Фінляндії також варто розглянути у контексті регулювання організації роботи з електронними зверненнями громадян. Фінляндія вважається однією з найбільш цифровізованих країн у світі, де електронні послуги активно використовуються як громадянами, так і державними установами. Головний принцип – доступність та простота використання електронних сервісів. Фінляндія вдало поєднує цифрові

інновації зі забезпеченням прозорості та безпеки даних, що дозволяє покращувати якість адміністративних послуг та підвищувати довіру громадян до системи влади.

Не можна обійти увагою також досвід країн Європейського Союзу, де існують спільні стандарти та рекомендації щодо організації роботи з електронними зверненнями громадян. Європейський досвід показує, які принципи та підходи можуть бути успішно використані для створення ефективних систем взаємодії між громадянами та державними установами. Ще одним важливим аспектом міжнародного досвіду є розробка та впровадження стандартів інтероперабельності для електронних систем обробки звернень. Інтероперабельність – це здатність різних систем і технологій взаємодіяти між собою з мінімальними обмеженнями [30]. Завдяки стандартам інтероперабельності, різні державні установи можуть обмінюватися даними та інформацією без перешкод, що сприяє швидкій та ефективній обробці звернень громадян. Міжнародний досвід показує, що розвиток інтероперабельних систем є ключовим чинником у створенні єдиної цифрової інфраструктури для державних органів, яка покращує якість обслуговування громадян та сприяє оптимізації роботи адміністративних процесів. Інший аспект міжнародного досвіду полягає у розвитку систем управління якістю та контролю ефективності обробки електронних звернень. Багато країн використовують системи моніторингу та аналізу для оцінки рівня задоволеності громадян від отриманих послуг, часу обробки звернень та інших показників ефективності. Ці дані дозволяють управлінцям здійснювати аналіз та вдосконалення процесів обробки звернень з метою покращення якості та ефективності адміністративного обслуговування [23]. Подібні практики забезпечують постійне вдосконалення систем роботи з електронними зверненнями та відповідність їхньої діяльності найвищим стандартам обслуговування громадян.

Крім того, міжнародний досвід вказує на важливість партнерства між державними установами та приватним сектором у сфері електронного урядування. Багато країн встановлюють партнерські відносини з інформаційними технологічними компаніями та розробниками програмного забезпечення для спільного вдосконалення електронних систем обробки звернень та впровадження новітніх технологій. Такий підхід дозволяє використовувати передовий досвід та експертизу приватного сектору для покращення державних адміністративних послуг та забезпечення їхньої відповідності сучасним стандартам та технологіям. Додатково до розглянутих аспектів міжнародного досвіду важливо зазначити значення впровадження прозорих та відкритих процесів управління електронними зверненнями громадян. Багато країн активно впроваджують системи відкритого доступу до інформації та звітності, що дозволяє громадянам стежити за ходом обробки їхніх звернень та відстежувати вирішення питань. Такий підхід сприяє підвищенню довіри громадян до державних установ та забезпечує більшу відкритість та прозорість у взаємодії між державою та суспільством. Такі ініціативи підтримують принципи демократії та розвитку громадянського суспільства [11].

Важливим елементом міжнародного досвіду є розвиток систем електронного підпису та аутентифікації особи для забезпечення безпеки та достовірності електронних звернень громадян. Електронний підпис є ключовим інструментом для забезпечення цифрової ідентифікації та підтвердження автентичності громадянських звернень, що є важливим для підтримки довіри до цифрових сервісів та захисту від шахрайства та підробки. Ефективне впровадження електронних систем обробки звернень громадян передбачає постійне навчання та підтримку персоналу державних установ. Широкомасштабні навчальні програми та тренінги допомагають співробітникам державних установ засвоїти навички роботи з електронними системами, а також ознайомитися з найновішими технологічними рішеннями та методиками в цій сфері. Такий підхід сприяє підвищенню ефективності та

якості обслуговування громадян, а також забезпечує збереження інноваційного потенціалу у сфері електронного урядування [17].

Важливо враховувати індивідуальні особливості кожної країни та адаптувати міжнародний досвід до місцевих потреб та умов. Кожна країна має свої власні правові, культурні та технічні особливості, які впливають на розвиток та впровадження електронних систем обробки звернень громадян. Тому важливо проводити аналіз та адаптацію міжнародного досвіду з урахуванням конкретних умов кожної країни. Такий підхід дозволяє забезпечити максимальну ефективність та придатність впроваджених рішень до місцевих реалій та потреб громадян [5].

У цілому, міжнародний досвід регулювання організації роботи з електронними зверненнями громадян свідчить про необхідність комплексного та системного підходу до цієї проблеми. Залучення передового досвіду та найкращих практик з усього світу, сприяння інноваційному розвитку та навчання персоналу - ключові складові успішної реалізації сучасних систем електронного урядування та обробки звернень громадян [10].

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНА РЕАЛІЗАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ЕЛЕКТРОННИМИ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ

2.1. Інфраструктура та технічне забезпечення прийому електронних звернень громадян

Інфраструктура та технічне забезпечення прийому електронних звернень громадян є ключовими складовими сучасних систем взаємодії між державою та громадянами. Ефективна і надійна інфраструктура, а також високоякісне технічне забезпечення грають важливу роль у забезпеченні швидкого, зручного та безпечного оброблення електронних звернень. Розглянемо різні аспекти інфраструктури та технічного забезпечення прийому електронних звернень громадян та їх вплив на ефективність та якість адміністративного обслуговування. Одним з ключових елементів інфраструктури є доступність та надійність електронних платформ для прийому звернень. Це можуть бути офіційні веб-портали державних установ, спеціалізовані додатки для мобільних пристроїв або інші цифрові канали зв'язку. Важливо, щоб ці платформи були легко доступні для громадян у будь-який час та з будь-якого пристрою, що дозволяє забезпечити максимальну зручність та доступність процесу подання звернень. Крім того, електронні платформи повинні мати високий рівень захисту даних та забезпечувати конфіденційність інформації, що надходить від громадян [13].

Підтримка інфраструктури також включає в себе налагодження та підтримку інформаційних систем, необхідних для оброблення та адміністрування електронних звернень. Це можуть бути спеціалізовані програмні засоби для автоматизації процесів обробки звернень, бази даних для зберігання інформації про громадян та їх звернення, а також інші технічні рішення для забезпечення ефективного управління та контролю за процесами прийому та обробки звернень. Важливо, щоб ці інформаційні системи були добре налаштовані, масштабовані та відповідали сучасним стандартам безпеки даних [36].

Для забезпечення безпеки та відповідності нормативним вимогам, електронні системи прийому звернень повинні використовувати надійні методи ідентифікації громадян, такі як електронні цифрові підписи, системи одноразових паролів або біометричні технології. Це дозволяє перевіряти автентичність особи, що подає звернення, та забезпечує захист від несанкціонованого доступу до електронних систем [27].

Значний вплив на якість інфраструктури та технічного забезпечення прийому електронних звернень громадян має його адаптованість до потреб різних груп населення, зокрема людей з обмеженими можливостями або осіб похилого віку. Електронні платформи повинні мати інтуїтивно зрозумілий інтерфейс та підтримувати альтернативні методи взаємодії, такі як голосові команди або розширені можливості збільшення шрифту та контрастності. Крім того, важливо, щоб інформаційні системи були доступні в різних мовах та мали можливість автоматичного перекладу для забезпечення максимальної доступності для всіх категорій користувачів. Додатковим аспектом інфраструктури та технічного забезпечення є підтримка мобільних пристроїв. Оскільки значна частина населення користується смартфонами та планшетами для доступу до інтернету та взаємодії з державними установами, важливо мати електронні платформи, які оптимально працюють на таких пристроях. Мобільно-дружні застосунки та веб-сайти забезпечують зручний доступ до систем прийому звернень громадян навіть під час пересування або віддалено від домашнього комп'ютера [21].

Ще одним важливим аспектом є підтримка різних форматів та типів документів, які можуть бути долучені до електронного звернення. Громадяни можуть подавати звернення разом зі сканованими копіями документів, фотографіями або іншими електронними документами. Тому інфраструктура повинна бути гнучкою та здатною до оброблення різноманітних форматів файлів, що дозволяє громадянам легко долучати необхідні документи до своїх звернень без зайвих обмежень або складнощів. Додатково, ефективне технічне забезпечення прийому електронних звернень передбачає

налагодження систем моніторингу та аналізу для відстеження ефективності роботи платформи та процесів обробки звернень. Це дозволяє вчасно виявляти проблеми та недоліки у роботі системи, а також здійснювати аналіз даних для подальшого вдосконалення процесів обробки звернень та підвищення якості обслуговування громадян. Моніторинг та аналіз також допомагають виявляти популярні теми звернень та потреби громадян, що дозволяє адаптувати роботу системи до актуальних потреб суспільства [10].

Швидкий розвиток інформаційних технологій та цифрових рішень вимагає постійного оновлення та модернізації електронних систем обробки звернень, щоб вони залишалися сучасними та відповідали найвищим стандартам якості та ефективності. Зокрема, впровадження штучного інтелекту, автоматизованих систем аналізу даних та інших інноваційних технологій може значно полегшити та прискорити процеси обробки звернень, а також підвищити рівень якості обслуговування громадян. Також важливо враховувати вплив інфраструктури на цифрову грамотність громадян. Навички користування електронними платформами та технічних засобів є ключовими для успішного подання звернень та взаємодії з державними установами. Тому важливо проводити освітню роботу та тренінги з цифрової грамотності серед населення, щоб усі громадяни могли ефективно скористатися можливостями електронного звернення. Крім того, інфраструктура я також впливає на взаємодію між державними установами. Інтеграція різних інформаційних систем та обмін даними між ними є важливим аспектом для ефективного оброблення звернень та координації дій між різними органами влади. Забезпечення сумісності та інтероперабельності інформаційних систем дозволяє уникнути дублювання даних та забезпечити швидкий та зручний обмін інформацією між усіма учасниками процесу обробки звернень [11].

Не менш важливою є також безпека та захищеність інфраструктури та технічного забезпечення. Забезпечення високого рівня кібербезпеки та захисту від хакерських атак та витоку конфіденційної інформації є

надзвичайно важливим для збереження довіри громадян до електронних систем прийому звернень. Тому розробники та адміністратори таких систем повинні приділяти особливу увагу забезпеченню безпеки та вживати всіх необхідних заходів для запобігання можливих загроз та інцидентів кібербезпеки [17].

2.2. Процедури та технології обробки електронних звернень громадян в органах влади

Процедури та технології обробки електронних звернень громадян в органах влади є ключовими елементами ефективного та прозорого взаємодії між державою та громадянами. Ці процеси та технології визначаються законодавством та стандартами, спрямованими на забезпечення доступності, швидкості та якості оброблення звернень, а також захисту конфіденційності та безпеки інформації. Розглянемо детальніше процедури та технології обробки електронних звернень громадян та їх вплив на діяльність органів влади.

Початок процесу обробки електронного звернення зазвичай пов'язаний з його реєстрацією у системі органу влади. У цьому етапі може бути важливою роль, яка відводиться автоматизованим системам, що здійснюють реєстрацію та прийом звернень. Такі системи дозволяють автоматично реєструвати звернення, надавати громадянам унікальний ідентифікатор для подальшого відстеження статусу їх звернення та автоматично сповіщати їх про прийняття до розгляду [40].

Після реєстрації звернення його необхідно направити на розгляд компетентним спеціалістам чи відповідним підрозділам в органі влади. Тут важливо мати встановлені процедури розподілу та призначення звернень, щоб кожне звернення потрапило до відповідальної особи або відділу для подальшого опрацювання. Цей етап може включати автоматичне направлення звернень на відповідальні відділи на підставі певних критеріїв, таких як тематика звернення або регіон його походження. Після розподілу звернення

на відповідальність спеціалісти в органі влади проводять аналіз та обробку отриманої інформації. Це може включати перевірку достовірності та актуальності інформації, а також виявлення проблеми чи ситуації, яка вимагає втручання. На цьому етапі може використовуватися різноманітні програмні засоби для аналізу тексту, автоматичної обробки даних та прийняття рішень на основі заданих алгоритмів або критеріїв [40].

Потім звернення може бути прийнято відповідне рішення або призначений додатковий контакт з громадянином для отримання додаткової інформації чи пояснень. Цей етап включає в себе взаємодію між спеціалістами та громадянами для роз'яснення ситуації, надання консультацій або вирішення проблеми, що виникла. Тут важливо мати забезпечену систему комунікації, яка дозволяє ефективно обмінюватися інформацією та документами між всіма сторонами. Завершальним етапом є внесення відомостей про оброблене звернення до відповідного досьє чи бази даних, а також надання відповіді громадянину. Тут важливо мати забезпечені системи для збереження та оброблення інформації, а також автоматичне створення та відправлення відповідей громадянам через електронну пошту або особистий кабінет на платформі для подання звернень. Цей етап завершує цикл обробки електронного звернення, але водночас може ініціювати новий цикл, якщо громадянин вирішить подати додаткові звернення чи запити на основі отриманої відповіді [34].

Технології обробки електронних звернень громадян в органах влади є не лише інструментом для забезпечення ефективного та прозорого взаємодії між державою та громадянами, але й важливим елементом підвищення рівня довіри до державних установ. Швидка, компетентна та якісна відповідь на звернення громадян сприяє позитивному сприйняттю діяльності органів влади та підвищенню їх авторитету в очах суспільства. Тому розвиток та вдосконалення технологій обробки звернень має бути постійним пріоритетом для урядових структур, що сприятиме покращенню якості та ефективності державного управління [40].

Під час обробки електронних звернень важливо також враховувати можливість їх аналізу та моніторингу для виявлення тенденцій, проблемних ситуацій та потреб громадян. Застосування аналітичних інструментів дозволяє виявити ключові проблеми, які виникають у громадян у певних сферах життя чи регіонах, що в свою чергу дозволяє органам влади приймати інформовані рішення щодо вдосконалення політики та надання послуг. Крім того, процес обробки електронних звернень може бути покращений за допомогою впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект та машинне навчання. Алгоритми штучного інтелекту можуть автоматизувати процеси аналізу та класифікації звернень, роблячи їх обробку більш ефективною та швидкою. Наприклад, системи автоматичної обробки мовлення можуть аналізувати текст звернень та визначати їх тематику, рівень важливості та необхідність подальшої уваги [26].

Однак, важливо забезпечити, щоб такі технології були етичними та безпечними, і їх використання не порушувало прав громадян на конфіденційність та безпеку особистих даних. Тому розвиток та впровадження нових технологій повинне супроводжуватися відповідними заходами захисту та регулювання, а також ретельним моніторингом їх впливу на процеси обробки звернень та дотримання прав громадян. Загалом, процедури та технології обробки електронних звернень громадян в органах влади є ключовим елементом електронного урядування та підтримки взаємодії між державою та громадянами. Постійне вдосконалення цих процесів та використання сучасних технологій може покращити якість надання державних послуг, забезпечити ефективне вирішення проблем громадян та підвищити рівень довіри до державних установ. Загальнонаціональні системи обробки електронних звернень також можуть забезпечувати важливий механізм збору та аналізу даних для формування політики влади. Аналіз статистичних даних про звернення громадян може допомогти урядовим установам ідентифікувати пріоритетні напрямки роботи, визначити основні проблеми та потреби населення, а також оцінити

ефективність реалізації державних програм та послуг. Такий аналіз може стати підґрунтям для прийняття інформованих урядових рішень щодо подальшого розвитку та вдосконалення системи публічного управління.

Важливим аспектом у вдосконаленні процедур обробки електронних звернень є забезпечення доступності та інклюзивності системи для всіх категорій громадян, включаючи людей з обмеженими можливостями, малозабезпечених громадян, пенсіонерів та інші вразливі групи населення. Для цього важливо забезпечити можливість доступу до електронних звернень через різноманітні канали комунікації, включаючи веб-платформи, мобільні додатки, телефонну лінію та інші. Також потрібно надавати підтримку та консультації для громадян, які мають труднощі з використанням електронних систем, щоб забезпечити їм рівний доступ до державних послуг та можливість висловлювати свої потреби та проблеми. Не останню роль в гармонізації процедур обробки електронних звернень відіграє міжнародне співробітництво та обмін досвідом з іншими країнами. Вивчення та адаптація найкращих практик у цій сфері може допомогти Україні вдосконалити свою систему прийому та обробки електронних звернень, враховуючи світові стандарти та найефективніші методи. Такий обмін досвідом може сприяти підвищенню якості державного управління та забезпечити громадянам більш ефективне та зручне отримання державних послуг [14].

Отже, процедури та технології обробки електронних звернень громадян в органах влади є складним та багатограним процесом, який вимагає уваги та постійного вдосконалення. Забезпечення ефективності та якості цих процедур є важливим завданням для держави, оскільки вони впливають на сприйняття громадянами державних установ та рівень довіри до них. Розвиток і вдосконалення цих процедур має бути постійним пріоритетом для уряду та інших державних структур з метою покращення якості державного управління та задоволення потреб суспільства [26].

2.3. Залучення громадськості до процесу подання та відстеження електронних звернень

Залучення громадськості до процесу подання та відстеження електронних звернень є ключовим аспектом підвищення прозорості, ефективності та відкритості державного управління. Ініціативи, спрямовані на активну участь громадян у цих процесах, сприяють не лише збільшенню довіри до державних установ, а й поліпшенню якості надання громадських послуг та вирішенню проблем, що стикаються громадяни. Одним зі способів залучення громадськості до процесу подання електронних звернень є створення зручних та доступних платформ для їх подання [6].

Органи влади повинні забезпечити наявність веб-порталів, мобільних додатків та інших інструментів, які дозволяють громадянам легко та швидко надсилати свої звернення. Важливо, щоб ці платформи були інтуїтивно зрозумілими та легко доступними для всіх категорій населення, незалежно від їхнього рівня технічної грамотності чи фізичних можливостей. Паралельно з цим, для залучення громадськості до відстеження електронних звернень важливо забезпечити доступ до систем відкритих даних, які містять інформацію про статус та результати обробки звернень. Громадськість має мати можливість перевірити, у якому стані знаходиться їхнє звернення та які кроки вживаються для його вирішення. Це сприятиме підвищенню прозорості та відкритості діяльності державних установ, а також дозволить громадянам бути більш активними учасниками в процесі вирішення своїх проблем [9].

Однією з інноваційних практик є використання механізмів електронного голосування чи опитувань для збору відгуків громадськості щодо рішень, прийнятих на підставі їхніх звернень. Це дозволяє державним установам отримувати швидкий та об'єктивний відгук на запропоновані рішення та враховувати побажання громадян у процесі прийняття рішень. Такий підхід сприяє збільшенню відкритості та демократичності владних структур та сприяє створенню більш збалансованих та ефективних політик. Важливо також стимулювати активну участь громадськості у процесі подання

та відстеження звернень шляхом проведення інформаційних кампаній, тренінгів та семінарів. Чим більше громадяни будуть інформовані про свої права та можливості взаємодії з державними установами через електронні канали, тим активніше вони будуть користуватися цими можливостями. Узагальнюючи, залучення громадськості до процесу подання та відстеження електронних звернень є важливим елементом покращення відкритості, ефективності та демократичності державного управління. Посилення взаємодії між громадянами та державними установами через електронні канали дозволяє створити більш прозорий та відкритий механізм прийняття рішень та підвищити довіру до владних структур. Тому важливо надавати громадянам доступні та зрозумілі інструменти для взаємодії з державою та активно стимулювати їхню участь у цих процесах [31].

Додатковим ефективним способом залучення громадськості є створення механізмів зворотного зв'язку, які дозволяють громадянам отримувати повідомлення про стан обробки їхніх звернень. Це може бути здійснено через автоматичні системи сповіщень електронною поштою або смс, які повідомляють про прийняття звернення до розгляду, його поточний статус та прогнозований термін вирішення. Такий підхід дозволяє громадянам бути поінформованими про хід вирішення їхніх питань та відчувати контроль над процесом. Крім того, важливим елементом залучення громадськості є можливість активного участі у формуванні політики та розробці нових сервісів через механізми публічного обговорення та консультацій. Проведення громадських слухань, онлайн-голосувань чи інтернет-консультацій дозволяє залучити громадян до процесу прийняття рішень, збільшити їхню участь у формуванні громадської думки та забезпечити більш широкий спектр поглядів при вирішенні важливих питань [37]. Нарешті, для успішного залучення громадськості важливо активно працювати над підвищенням інформованості громадян щодо їхніх прав та можливостей у взаємодії з державними установами. Проведення інформаційних кампаній, тренінгів та навчальних семінарів допомагає підвищити рівень освіченості

громадян у цій сфері та збільшити їхню активність у вирішенні власних питань та проблем [34].

Зважаючи на значущість залучення громадськості до процесу подання та відстеження електронних звернень, важливо також враховувати потреби та особливості різних соціальних груп. Також важливо враховувати мовні та культурні особливості різних груп населення, забезпечуючи можливість користуватися сервісами різними мовами. Для забезпечення успішної реалізації стратегій залучення громадськості необхідно враховувати питання кібербезпеки та захисту персональних даних. Зокрема, важливо забезпечити надійний захист інформації, що надходить від громадян, від несанкціонованого доступу та зловживання. Розробка та впровадження ефективних механізмів шифрування, аутентифікації та контролю доступу може значно підвищити рівень довіри громадськості до електронних систем взаємодії з державними установами. Для ефективного залучення громадськості важливо розвивати інституційні механізми співпраці між державними органами та цивільним суспільством. Створення платформ для діалогу та співпраці між державними установами, неприбутковими організаціями, активістськими групами та іншими представниками громадськості може сприяти вирішенню важливих суспільних питань та забезпечити більше взаєморозуміння та довіри між різними секторами суспільства [29].

Отже, залучення громадськості до процесу подання та відстеження електронних звернень є важливим елементом сучасного державного управління, спрямованим на забезпечення більшої прозорості, відкритості та ефективності взаємодії між державою та громадянами. Підтримка активної участі громадськості у цих процесах вимагає комплексного підходу та постійного вдосконалення електронних платформ, стимулювання інформованості громадян та забезпечення відповідного рівня кібербезпеки та захисту персональних даних [41].

2.4. Аналіз ефективності системи роботи з електронними зверненнями громадян

Аналіз ефективності системи роботи з електронними зверненнями громадян є важливим етапом оцінки та вдосконалення державної політики в сфері взаємодії між державою та громадянами. Існуюча система прийому та обробки електронних звернень відображає ступінь готовності державних установ до відкритого та ефективного спілкування з населенням, а також визначає успішність у вирішенні проблем та задоволення потреб громадян [33]. Одним з ключових аспектів аналізу ефективності є оцінка доступності та зручності процесу подання електронних звернень. Громадяни повинні мати можливість швидко та легко надсилати свої звернення через веб-портали, мобільні додатки або електронну пошту. Важливо, щоб ці системи були інтуїтивно зрозумілими та легко доступними для всіх категорій населення, незалежно від їхнього рівня технічної грамотності. Аналізувати також потрібно час, який займає процес подання звернення, та наявність будь-яких перешкод чи труднощів, які можуть зменшувати доступність цього сервісу для громадян.

Одним з важливих критеріїв ефективності є час обробки звернень та вирішення питань, які надходять від громадян. Швидка та своєчасна реакція на звернення є важливою складовою довіри громадян до державних установ. Тому аналізується середній час обробки звернення, від моменту його надходження до прийняття рішення чи надання відповіді. Крім того, оцінюється якість обробки звернень, зокрема, чи вони розглядаються компетентними фахівцями, чи вирішуються відповідно до чинного законодавства та процедур. Для оцінки ефективності системи роботи з електронними зверненнями також важливо дослідити рівень задоволення громадян наданими послугами. Проведення опитувань та анкетування користувачів може допомогти зрозуміти їхні враження від процесу подання та обробки звернень, а також виявити можливі проблеми чи недоліки системи, які потребують вдосконалення. Рівень задоволення громадян може бути

визначальним фактором в оцінці ефективності системи та визначенні шляхів подальшого розвитку [41].

Не менш важливим є аналіз витрат та ресурсів, які спрямовуються на підтримку та розвиток системи роботи з електронними зверненнями. Порівняння витрат та результатів дозволяє визначити ефективність використання бюджетних коштів та здійснити раціональне розподілення ресурсів для підвищення якості та доступності послуг для громадян. Окрім внутрішнього аналізу, важливо також проводити порівняльні оцінки з іншими країнами чи регіонами, щоб зрозуміти рівень розвитку та ефективності системи в міжнародному контексті. Це дозволяє визначити найкращі практики та інноваційні підходи, які можна впровадити для покращення власної системи роботи з електронними зверненнями громадян [25].

Додатковим аспектом, який варто розглянути при аналізі ефективності системи роботи з електронними зверненнями громадян, є реагування на зміни та інновації. Швидкі темпи технологічного розвитку та зміна потреб громадян вимагають постійного оновлення та удосконалення системи, щоб вона відповідала сучасним вимогам та забезпечувала високий рівень обслуговування. Наприклад, з поширенням штучного інтелекту та автоматизованих систем обробки даних можливо вдосконалити процеси прийому та обробки звернень, зменшити час відгуку та покращити якість вирішення питань громадян. Крім того, важливо враховувати специфіку різних секторів та галузей діяльності при аналізі ефективності системи роботи з електронними зверненнями. Наприклад, у сфері охорони здоров'я можуть існувати специфічні вимоги щодо конфіденційності медичної інформації та термінів реагування на невідкладні ситуації, тоді як у сфері муніципальних послуг може бути важливою доступність інформації щодо місцевих проєктів та ініціатив. Такий підхід дозволяє адаптувати систему до конкретних потреб різних груп громадян та забезпечити максимальну користь для суспільства [34].

До інших аспектів, які можуть впливати на ефективність системи, належить також співпраця з іншими органами влади та організаціями. Наприклад, інтеграція з іншими інформаційними системами та базами даних може сприяти швидкому обміну інформацією та покращити координацію роботи між різними установами. Також важливо встановити механізми співпраці з неприбутковими організаціями та громадськими ініціативами, які можуть виступати як посередники між громадянами та владними структурами, сприяючи вирішенню конкретних проблем та забезпечуючи взаємодію на різних рівнях [35].

Важливо звернути увагу на аспекти прозорості та відкритості системи роботи з електронними зверненнями. Це включає в себе доступність публічної інформації щодо процесу обробки звернень, можливість моніторингу та контролю за роботою державних установ, а також участь громадськості у прийнятті рішень та розвитку системи. Забезпечення прозорості сприяє підвищенню довіри громадян до державних установ та підтримує принципи демократії та правової держави. Зважаючи на постійні зміни у суспільстві та технологічний прогрес, важливо підтримувати постійне оновлення та вдосконалення системи роботи з електронними зверненнями громадян. Це означає не лише реагування на поточні потреби та вимоги користувачів, а й активне впровадження нових технологій та інноваційних підходів. Наприклад, використання штучного інтелекту, машинного навчання та аналізу даних може допомогти автоматизувати процеси обробки звернень, роблячи їх більш швидкими та ефективними. Важливо підтримувати відкритість та доступність інформації про діяльність державних установ, включаючи їхню роботу з електронними зверненнями. Це може включати публікацію звітів про роботу, статистичних даних, результатів опитувань користувачів та іншої інформації, яка дозволяє громадянам бути в курсі процесів та результатів роботи державних установ. Такий підхід сприяє збільшенню відкритості та прозорості у діяльності влади та підвищує рівень довіри громадян до державних інституцій [15].

Крім того, ефективна система роботи з електронними зверненнями повинна бути гнучкою та адаптивною до змін у вимогах та потребах громадян. Це означає постійне вдосконалення та модернізацію сервісів на основі зворотного зв'язку від користувачів, впровадження нових функцій та можливостей, а також активну участь у розвитку стандартів та практик у сфері електронного взаємодії. Не менш важливою є роль освіти та інформаційної грамотності серед громадян у контексті електронної взаємодії з державними установами. Для успішного функціонування системи необхідно забезпечити доступність навчальних матеріалів, тренінгів та консультацій щодо використання електронних сервісів та захисту персональних даних. Це дозволить підвищити рівень усвідомленості та навичок користувачів, а також зменшити можливість виникнення конфліктів та недорозумінь у процесі взаємодії з державою через електронні канали. Отже, аналіз ефективності системи роботи з електронними зверненнями громадян є складним та багатограним процесом, який вимагає комплексного підходу та врахування різних аспектів взаємодії між державою та громадянами. Тільки шляхом постійного аналізу, вдосконалення та вдосконалення системи можна забезпечити високий рівень обслуговування та задоволення потреб громадян [7].

2.5. Перспективи розвитку та удосконалення системи прийому та обробки електронних звернень

У сучасному цифровому світі електронні звернення громадян до органів влади стають все більш поширеним засобом вираження власної позиції, вирішення проблем та звернення за допомогою. Завдяки швидкому технологічному розвитку та зростанню інтернет-пристроїв у нашому повсякденному житті, споживачі все частіше використовують цифрові канали зв'язку для взаємодії з державними органами та організаціями. Однак, наразі системи прийому та обробки електронних звернень ще потребують значних удосконалень та розвитку для забезпечення максимальної ефективності,

прозорості та доступності. У зв'язку з цим, важливим напрямком дослідження є аналіз перспектив подальшого розвитку та удосконалення цих систем [12].

Однією з ключових перспектив розвитку системи прийому та обробки електронних звернень є забезпечення їхньої максимальної доступності та зручності для користувачів. З урахуванням тенденції зростання кількості людей, які користуються інтернетом та мобільними пристроями, важливо забезпечити доступність електронних платформ для звернень на різних мовах, з урахуванням особливостей різних соціальних груп та особливостей людей з обмеженими можливостями. Це може включати розробку мобільних додатків, покращення інтерфейсу веб-сайтів та забезпечення можливості відправлення звернень через різні канали зв'язку, такі як електронна пошта, месенджери та соціальні мережі. Крім того, важливо постійно удосконалювати технічні можливості систем прийому та обробки електронних звернень для забезпечення їхньої ефективності та швидкості. Наприклад, застосування алгоритмів машинного навчання може допомогти автоматично класифікувати та розподіляти звернення до відповідних відділів чи спеціалістів, що сприятиме зменшенню часу відгуку та підвищить загальну ефективність обробки [20].

Додатково, важливо розглядати перспективи розвитку системи прийому та обробки електронних звернень у контексті розвитку цифрової інфраструктури та технологічних стандартів. Розробка відкритих стандартів та протоколів обміну даними може сприяти інтеграції різних інформаційних систем та платформ, що полегшить обмін інформацією між органами влади та забезпечить їхню взаємодію з іншими організаціями та громадянами. Також важливо розвивати системи електронної ідентифікації та цифрових підписів, що забезпечать безпеку та надійність електронних звернень, а також допоможуть у підтримці відкритості та прозорості процесів взаємодії з органами влади. Крім технічних аспектів, важливо також звертати увагу на людський фактор. Розвиток системи повинен враховувати потреби та можливості працівників органів влади, а також забезпечувати їхню підготовку

та навчання з питань електронної взаємодії та обробки звернень. Крім того, важливо підтримувати взаємодію між працівниками різних відділів та підрозділів органів влади, щоб забезпечити швидкий обмін інформацією та спільну роботу над вирішенням питань громадян [36].

Додатковим аспектом, який варто врахувати при розгляді перспектив розвитку системи прийому та обробки електронних звернень, є застосування аналітичних інструментів для збору та аналізу даних. Впровадження систем аналітики дозволить здійснювати глибокий аналіз звернень, виявляти ключові проблемні питання та тренди, а також забезпечить можливість приймати обґрунтовані рішення щодо вдосконалення роботи органів влади та підвищення якості обслуговування громадян. Наприклад, аналіз часу реакції на звернення та їхнього обсягу може допомогти визначити необхідність розширення або оптимізації ресурсів для підтримки плавної та ефективної роботи системи. Крім того, важливим аспектом є розвиток механізмів взаємодії між різними рівнями влади та органами влади на різних рівнях. Забезпечення інтеграції та співпраці між місцевими, регіональними та центральними органами влади дозволить створити єдину систему прийому та обробки електронних звернень з урахуванням специфіки регіональних та місцевих потреб. Це може включати розробку єдиних стандартів та процедур обробки звернень, обмін даними між різними рівнями влади та спільну роботу над розв'язанням проблем громадян [38].

Також важливим аспектом є забезпечення високого рівня захисту персональних даних та конфіденційності інформації в електронних зверненнях. У зв'язку зі зростанням кількості кіберзлочинів та порушень безпеки інформації, важливо вживати заходів для запобігання несанкціонованому доступу до особистих даних громадян та забезпечення надійності системи. Це може включати застосування сучасних методів шифрування, впровадження механізмів двофакторної аутентифікації та посилення контролю за доступом до інформації. Такий підхід допоможе

зберегти довіру громадян до системи та забезпечити їхню безпеку при використанні електронних сервісів [4].

Ще однією важливою перспективою є розвиток механізмів залучення громадськості до процесу обробки електронних звернень. Активна участь громадян у виявленні проблем, поданні пропозицій та відстеженні статусу їхніх звернень може значно підвищити ефективність системи та забезпечити вирішення актуальних проблем громади. Наприклад, можливість відстеження статусу звернення онлайн, а також можливість отримання повідомлень про стан обробки звернення дозволить громадянам бути в курсі подій та впливати на процес роботи органів влади. Розвиток системи прийому та обробки електронних звернень також може включати в себе інтеграцію з іншими інформаційними системами та сервісами. Наприклад, можливість автоматичного обміну даними між системою обробки звернень та системами управління базами даних, електронними архівами та системами звітності дозволить забезпечити швидкий та зручний доступ до необхідної інформації для працівників органів влади та громадян. Такий підхід сприятиме зниженню адміністративних витрат та часу на обробку звернень, а також підвищить рівень доступності та зручності для всіх учасників процесу [43].

Крім того, перспективами розвитку системи можуть бути інноваційні підходи до забезпечення відкритості та прозорості діяльності державних органів. Наприклад, впровадження відкритих даних та публікація інформації про обробку звернень у відкритому форматі може сприяти залученню громадськості до контролю за діяльністю влади та підвищити рівень довіри до системи. Також важливо розглядати можливості впровадження блокчейн-технологій для забезпечення недоторканості та достовірності інформації про звернення та їх обробку. Окрім технологічних та організаційних аспектів, важливим елементом розвитку системи є неперервне вдосконалення законодавства, що регулює процес прийому та обробки електронних звернень. Розвиток цифрового суспільства та зміни у способах взаємодії громадян та держави вимагають постійного аналізу та адаптації правового середовища до

нових реалій. Наприклад, необхідно активно розглядати питання захисту персональних даних, правил електронного документообігу та електронного підпису, а також вдосконалення процедур адміністративного розгляду звернень та механізмів контролю за їхньою обробкою [34].

Загалом, перспективи розвитку та удосконалення системи прийому та обробки електронних звернень є широкими та різноманітними. Важливо продовжувати вдосконалювати технічні, організаційні та правові аспекти системи з урахуванням змін у суспільстві та технологічному прогресі, що дозволить забезпечити максимальну ефективність та користь для громадян та суспільства в цілому. Отже, перспективи розвитку та удосконалення системи прийому та обробки електронних звернень є широкими та мінливими, і вони вимагають комплексного підходу та постійного вдосконалення на різних рівнях: технічному, організаційному, правовому та соціокультурному. Лише завдяки спільним зусиллям державних органів, громадськості та приватного сектору можна забезпечити створення ефективної, відкритої та зручної системи, яка відповідатиме потребам сучасного суспільства [13].

ВИСНОВКИ

Розвиток цифрових технологій і зростання впливу інформаційного суспільства значно змінили спосіб взаємодії громадян із державою. У контексті цих змін організація роботи з електронними зверненнями громадян в Україні набула особливої актуальності. Це дослідження було спрямоване на аналіз та оцінку правового регулювання, процедур обробки, технічного забезпечення, прав і обов'язків сторін, а також перспектив удосконалення системи електронних звернень. Мета дослідження полягала у визначенні основних проблем та можливостей для покращення ефективності роботи з електронними зверненнями в Україні. Правове регулювання є основою для функціонування системи електронних звернень громадян. В українському законодавстві вже існують нормативні акти, які регулюють прийом та обробку таких звернень, однак вони потребують постійного оновлення та вдосконалення. Законодавство має бути адаптованим до сучасних технологічних реалій і включати положення щодо захисту персональних даних, безпеки інформації та правової відповідальності за порушення у сфері обробки електронних звернень. Правове забезпечення повинно також враховувати міжнародний досвід, де багато країн вже впровадили ефективні моделі електронного урядування, що може стати цінним орієнтиром для України.

Значення електронних звернень громадян для держави та суспільства важко переоцінити. Вони дозволяють громадянам швидко і зручно звертатися до органів влади з різноманітними питаннями, скаргами та пропозиціями, тим самим сприяючи підвищенню рівня прозорості та підзвітності влади. Електронні звернення також сприяють зниженню бюрократичних бар'єрів, забезпечуючи більш оперативне реагування на проблеми громадян. Це, у свою чергу, підвищує рівень довіри до державних інституцій і сприяє формуванню більш відкритого та демократичного суспільства.

Однак для ефективного функціонування системи електронних звернень необхідне належне технічне забезпечення. Сучасні технології дозволяють

автоматизувати багато процесів, що значно знижує навантаження на працівників органів влади та підвищує якість обслуговування громадян. Впровадження штучного інтелекту та машинного навчання, аналіз великих даних і створення інтегрованих платформ дозволяє оптимізувати обробку звернень, забезпечуючи їх швидке та ефективне вирішення. Технічні інновації також можуть сприяти підвищенню рівня безпеки інформації, що є критично важливим у контексті захисту персональних даних громадян. Права та обов'язки сторін у процесі обробки електронних звернень є ключовими аспектами, які визначають ефективність функціонування системи. Громадяни мають право на оперативне і обґрунтоване розглядання їхніх звернень, на отримання вичерпної інформації про стан розгляду звернення та на захист своїх персональних даних. Водночас, вони зобов'язані подавати достовірну інформацію та дотримуватися правил подання звернень. Органи влади, зі свого боку, зобов'язані забезпечити належний рівень обробки звернень, своєчасно реагувати на них та надавати громадянам всю необхідну інформацію про результати розгляду. Важливо також забезпечити відповідальність за порушення у процесі обробки звернень, що підвищить рівень дисципліни та відповідальності з боку посадових осіб.

Захист конфіденційності та безпеки інформації є одним з найважливіших аспектів у процесі обробки електронних звернень. Використання сучасних технологій шифрування, двофакторної аутентифікації та інших методів захисту даних забезпечує надійний захист персональної інформації громадян. Важливо також створювати системи моніторингу та контролю за доступом до інформації, що дозволяють виявляти та попереджати можливі порушення. Забезпечення високого рівня безпеки сприяє підвищенню довіри громадян до системи електронних звернень та сприяє їх активнішому використанню.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає у визначенні основних напрямів вдосконалення системи прийому та обробки електронних звернень. Зокрема, результати дослідження можуть бути

використані для розробки рекомендацій щодо вдосконалення законодавства, впровадження нових технологій та підвищення ефективності роботи органів влади. Це дозволить створити більш ефективну та зручну для громадян систему електронних звернень, яка сприятиме покращенню взаємодії між державою та суспільством.

Перспективи розвитку системи прийому та обробки електронних звернень включають впровадження нових технологій, вдосконалення законодавства та підвищення рівня освіченості громадян щодо використання електронних сервісів. Важливо забезпечити постійне вдосконалення та адаптацію системи до нових викликів та потреб, що дозволить забезпечити її ефективність та довготривалу стабільність. Крім того, важливо підтримувати відкритий діалог між державними установами, громадськістю та приватним сектором для виявлення та впровадження найкращих практик та інновацій у сфері електронних звернень. Одним з ключових аспектів розвитку системи є забезпечення доступності та зручності використання електронних сервісів для різних категорій громадян, включаючи людей з обмеженими можливостями. Це може включати розробку адаптованих інтерфейсів, забезпечення доступу до сервісів на різних мовах та використання різних каналів зв'язку. Важливо також забезпечити підтримку та навчання громадян щодо використання електронних сервісів, що сприятиме їх активнішому залученню до процесу взаємодії з органами влади.

Розвиток системи також передбачає вдосконалення технічного забезпечення та інфраструктури для обробки електронних звернень. Це включає впровадження нових технологій, таких як штучний інтелект, машинне навчання та аналітика великих даних, що дозволять оптимізувати процеси обробки та забезпечити їх високу ефективність. Крім того, важливо розвивати інтеграцію між різними інформаційними системами та платформами, що забезпечить швидкий та зручний обмін даними між органами влади та сприятиме їх ефективній взаємодії з громадянами. Особливу увагу слід приділити забезпеченню захисту персональних даних та

конфіденційності інформації в електронних зверненнях. Використання сучасних методів шифрування, впровадження двофакторної аутентифікації та посилення контролю за доступом до інформації дозволять забезпечити високий рівень безпеки та захисту даних громадян. Важливо також розвивати системи моніторингу та попередження кіберзагроз, що дозволять виявляти та запобігати можливим порушенням. Розвиток системи електронних звернень також включає вдосконалення організаційних процесів та процедур. Це може включати оптимізацію структури органів влади, відповідальних за обробку звернень, розробку нових методик та стандартів роботи, а також забезпечення належного рівня підготовки та навчання працівників. Важливо також підтримувати постійний зворотний зв'язок з громадянами для виявлення проблем та можливостей для вдосконалення системи.

У підсумку, розвиток та удосконалення системи прийому та обробки електронних звернень громадян в Україні є важливим та складним завданням, яке вимагає комплексного підходу та постійного вдосконалення. Забезпечення доступності, зручності та безпеки електронних сервісів, впровадження нових технологій та адаптація законодавства до сучасних реалій сприятимуть підвищенню ефективності взаємодії між державою та громадянами. Важливо підтримувати відкритий діалог та співпрацю між усіма учасниками процесу для виявлення та впровадження найкращих практик та інновацій, що дозволить створити ефективну та стійку систему, яка відповідатиме потребам сучасного суспільства. Підсумовуючи, слід зазначити, що організація роботи з електронними зверненнями громадян в Україні має великий потенціал для вдосконалення. Важливо продовжувати роботу над усіма аспектами системи, від правового регулювання до технічного забезпечення та залучення громадськості. Лише завдяки комплексному підходу та постійному вдосконаленню можна забезпечити створення ефективної, безпечної та зручної системи, яка сприятиме підвищенню рівня довіри до державних інституцій та покращенню якості життя громадян.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабін Б. В., Ковбан А. В. Права людини та громадянське суспільство: навч. посібн. для студ. вищих навч. закладів. Одеса, 2014. С. 320.
2. Баклан О. В. Закордонний досвід щодо впровадження за зверненнями громадян до органів виконавчої влади. URL: http://www.law.nau.edu.ua/images/Nauka/Naukovij_jurnal/2007/statna_n1_2_2007/Baklan_50.pdf (дата звернення: 17.05.2024).
3. Баранович М. В. Організація роботи з електронними зверненнями громадян в Україні: проблеми та перспективи. *Міжнародна науково-практична інтернет-конференція «Гуманітарний простір науки: досвід та перспективи»* (м. Переяслав, 4 березня 2024 р.); Луцьк, 2024. С. 236–238.
4. Біла-Тюріна Ю. З. Звернення громадян як засіб забезпечення законності у публічному адмініструванні. *Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 трав. 2021 р.), 2021. Т. 2. С. 29–32.
5. Богів Я. С. Звернення громадян як інструмент захисту прав і свобод людини і громадянина. 2022. С. 2–6. URL: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7457720> (дата звернення: 17.05.2024).
6. Вільчинська В. О. Особливості використання сервісу електронних петицій у органах місцевого самоврядування. Інформація, комунікація, суспільство : матеріали 5 Міжнар. наук. конф., Львів, 2016. С. 194–195.
7. Департамент з питань звернень громадян. Інформаційно-аналітичні матеріали за підсумками роботи. *Департаменту з питань звернень громадян протягом 2021 року*. URL: <https://www.president.gov.ua/appeals/informacijno-analitichni-materiali-za-pidsumkami-roboti-depa-97> (дата звернення: 17.05.2024).
8. Дерев'янка С. В. Електронні петиції до органів влади України як інструмент електронної демократії. Івано-Франківськ, 2016. URL:

- http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vpu_Polit_2016_10_9 (дата звернення: 17.05.2024).
9. Дітковська М. Ю. Формування системи опрацювання звернень громадян до органів державної влади як складової системи електронного урядування. *Вісник Чернігівського державного технологічного університету*. Чернігів, 2013. С. 336-341. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vcndtue_2013_1_49 (дата звернення: 17.05.2024).
 10. Дніпров О. С. Механізм адміністративно-правового регулювання процедури розгляду звернень громадян. *Наукові записки. Серія: Право*. 2020. № 9. С. 69–73.
 11. Долгих А. М. Система електронних звернень та електронних петицій як чинник участі населення у вирішенні питань публічного управління. Миколаїв, 2020. С. 134–137. URL: <https://dspace.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/406> (дата звернення: 17.05.2024).
 12. Іваненко А. А. Інститут електронних петицій в Україні. *Вісник студент. наук. т-ва Донецького нац. ун-ту ім. В. Стуса*. Вінниця, 2022. Вип. 1. С. 89–93. URL: <https://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/12824> (дата звернення: 17.05.2024).
 13. Іванова Т. В. Звернення громадян до органів державного управління та самоврядування. *Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування : навч. посіб.* Київ, 2007. С. 173–185.
 14. Коваленко В. В. Робота зі зверненнями громадян, які надходять до юридичної служби органів місцевого самоврядування: питання сьогодення. 2013. № 3. С. 74–78. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evre_2013_3_15 (дата звернення: 17.05.2024).
 15. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 17.05.2024).

16. Котляревська Г. М. Адміністративно-правове забезпечення механізму звернення громадян в Україні: дис. на здобуття наукового ступеня докт. юрид. Наук. Запоріжжя, 2020. С. 434
17. Котляревська Г. М. Визначення поняття та видів звернень громадян до органів влади. 2009. № 22. С. 13–15.
18. Котляревська Г. М. Щодо питання удосконалення законодавства про звернення громадян. *Правова позиція*. 2020. № 2 (27). С. 169–173.
19. Лазарева Л. О. Механізм розгляду звернень громадян: досвід Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. 2013. № 5. С. 158–161.
20. Лелека С. С. Петиції як інструмент електронної демократії. *Локальна демократія: роль громад та органів місцевого самоврядування : матеріали наук.-практ. круглого столу*. Суми, 2023. С. 31–33. URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/91731> (дата звернення: 17.05.2024).
21. Мальцева І. В. Інформаційне забезпечення процесу звернення громадян. 2014. № 2. С. 32–36. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/drdu_2014_2_8 (дата звернення: 17.05.2024).
22. Марковець О. В. Реалізація системи опрацювання звернень громадян до органів влади у гетерогенних веб-середовищах. *Наукові праці ДонНТУ. Серія: Інформатика, кібернетика та обчислювальна техніка*. Покровськ, 2015. №1. С. 169–174. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npdntu_inf_2015_1_28 (дата звернення: 17.05.2024).
23. Мельник. І. М. Правові та організаційні засади реалізації права на звернення громадян до органів виконавчої влади України: збірник наукових праць. Київ, 2018. С. 256.
24. Пасічник А. В. Проблеми впровадження місцевих електронних петицій. *Науковий вісник Ужгородського Національного університету*. Ужгород, 2017. № 44. С. 61–64. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/34782> (дата звернення: 17.05.2024).

25. Пахомова І. А. Концептуальні вимоги до створення електронних петицій. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. Серія: Право. Вип. 24. Харків, 2017. С. 91–93. URL: <https://periodicals.karazin.ua/law/article/view/10561> (дата звернення: 17.05.2024).
26. Пащенко О. В. Особливості правового регулювання звернень громадян до органів державної влади України в електронній формі. 2020. № 6. С. 144–150.
27. Петренко О. В. Електронне звернення громадян до органів влади України: правові засади та актуальні проблеми. *Вісник Національної юридичної академії України імені Ярослава Мудрого*. 2020. № 58 (2). С. 336–342.
28. Петренко О. В. Електронне звернення громадян до органів державної влади: правові аспекти та практичні проблеми: збірник наукових праць. Київ, 2021. С. 424.
29. Пономаренко О. М. Інформаційно-комунікаційні технології в системі електронних звернень громадян: теоретичні засади та практичні аспекти. *Вісник Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого*. 2020. № 58 (4). С. 356–362.
30. Пономарьова В. А. Організація роботи з електронними зверненнями та петиціями в сучасній Україні. Маріуполь, 2021. С. 158–161. URL: <https://repository.mdu.in.ua/jsui/handle/123456789/2990> (дата звернення: 17.05.2024).
31. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 р. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. С.275.
32. Про звернення громадян: Закон України від 13.01.2021. URL: <https://dasu.gov.ua/ua/plugins/userPages/1787> (Дата звернення: 17.05.2024).
33. Решота В. В. Електронна петиція як новий інструмент звернення громадян до органів публічної адміністрації. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія: Юриспруденція.

- Одеса, 2015. Вип.15(1). С. 91–94. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_jur_2015_15\(1\)__26](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_jur_2015_15(1)__26) (дата звернення: 17.05.2024).
34. Романів Т. М. Електронна черга громадян як елемент електронного урядування. *Інформація, комунікація, суспільство 2018* : матеріали 7-ої Міжнар. наук. конф. ІКС-2018 (Чинадієво, 17–19 травня 2018 р.). Львів, 2018. С. 193–194.
35. Савченко О. В. Електронне звернення громадян до органів влади України: теоретичні та практичні проблеми. *Науковий вісник Української юридичної академії*. 2019. № 4 (81). С. 180–186.
36. Савченко О. В. Електронне звернення громадян як форма реалізації права на звернення в Україні. *Вісник Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого*. 2021. № 63 (1). С. 375–381.
37. Скупий О. Ю. Електронне звернення громадян до органів виконавчої влади України: правові засади та практика реалізації. *Науковий вісник Університету Державної фіскальної служби України*. 2021. № 3 (197). С. 175–182.
38. Солодка О. В. Електронне звернення громадян до органів влади України: правові аспекти. *Вісник Національного університету «Київський національний університет імені Тараса Шевченка»*. 2020. № 112. С. 140–146.
39. Стародубцев А. А. Звернення громадян як засіб забезпечення законності діяльності публічної адміністрації. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. Харків, 2017. № 23. С. 76–78.
40. Ткаленко Н. В. Електронні петиції як спосіб комунікаційної взаємодії в системі «уряд-громадськість» 2017. № 10. URL: <http://ir.stu.cn.ua/123456789/25408> (дата звернення: 17.05.2024).
41. Ткаченко О. А. Електронна петиція як новітній елемент електронної демократії. *Локальна демократія: роль громад та органів місцевого самоврядування*: матеріали наук.-практ. круглого столу (Суми, 26 трав.

- 2023 р.). Суми, 2023. С. 63–65. URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/91731> (дата звернення: 17.05.2024).
42. Цимбалюк В. І., Кісілевич К. О. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні. Молодий вчений. 2017. № 5.1 (45.1). травень. С. 149–154.
43. Швець О. М. Електронне звернення громадян до органів влади України: правові аспекти. *Вісник Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого*. 2020. № 62 (4). С. 336–342.
44. Шибка І. Аналіз веб-сервісів органів місцевої влади для опрацювання звернень громадян. *Інформація, комунікація, суспільство* : матеріали І Міжнар. наук. конф. ICS-2012. Львів, 2012. С. 188–189.
45. Яковенко О. В. Електронне звернення громадян до органів державної влади України: правові аспекти. *Науковий вісник Університету Державної фіскальної служби України*. 2020. № 1 (191). С. 183–190.