

УДК 340.13

Лободюк Калерія

Здобувачка вищої освіти факультету права, публічного управління і
менеджменту

Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла
Коцюбинського

Дзевелюк Марина

Кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри публічного управління та
менеджменту

Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла
Коцюбинського

ТРАНСФОРМАЦІЯ ІНСТИТУТУ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

*Ключові слова: звернення громадян, цифровізація, електронна демократія,
правове регулювання, цифрові сервіси.*

Актуальність. Інститут звернень громадян є одним із ключових механізмів забезпечення взаємодії суспільства з органами влади. Його конституційна гарантія в Україні підкріплюється низкою законодавчих актів, включно із Законом «Про звернення громадян». Протягом останніх років розвиток цифрових технологій докорінно змінив механізми реалізації цього права, поступово формуючи нову модель електронної участі. Однак попри очевидні переваги, цифровізація звернень несе з собою ряд структурних, організаційних та правових проблем, які потребують системного вирішення.

Традиційно звернення здійснювалися у письмовій або усній формі, проте сучасні тенденції цифрової трансформації держави зумовили розвиток електронних сервісів, які істотно змінюють процедуру реалізації цього права та зумовила перехід до електронних форм взаємодії: е-звернення, е-петиції, портал «Дія», центри надання адмінпослуг (ЦНАП), електронна ідентифікація та ін [2, с.247]. Такі інструменти значно підвищили оперативність, зручність і

прозорість доступу до адміністративних послуг. Законодавча база, зокрема Закони «Про електронні документи», «Про електронну ідентифікацію», «Про публічні електронні послуги», забезпечує технічні та юридичні передумови для цифрових звернень.

Попри активне запровадження електронних сервісів, існує низка проблемних аспектів, які стримують ефективність цифрової трансформації інституту звернень. *Формалізм у реалізації електронної демократії*, адже багато цифрових ініціатив, зокрема е-петиції, не супроводжуються реальними механізмами впливу на ухвалення рішень. Н. Бондарчук зауважує, що цифрові сервіси часто мають декларативний характер, без створення умов для реальної участі громадян у процесах публічного управління [4]. *Відсутність сталої взаємодії з громадянським суспільством*. Органи публічної влади недостатньо залучають представників громадськості до обговорення й розв'язання суспільно важливих питань [4]. Це послаблює довіру до влади та знижує ефективність цифрових каналів зворотного зв'язку. *Інституційна інерція*, адже існує опір змінам з боку бюрократичного апарату. Запровадження електронних сервісів не завжди супроводжується внутрішніми організаційними змінами в діяльності органів влади, через що нові інструменти інтегруються повільно і неефективно. *Цифрова нерівність*. Серед основних бар'єрів — нерівномірний доступ до інтернету, особливо в сільських регіонах, а також низький рівень цифрової грамотності як серед населення, так і серед державних службовців [3]. Це обмежує реальну доступність електронних звернень для широких верств населення.

Електронна петиція, впроваджена у 2015 році, стала важливим елементом електронної демократії. Вона прирівнюється до письмового звернення і підлягає обов'язковому розгляду [5].

Наявне законодавство створює загальні умови для цифрового документообігу та електронної ідентифікації, однак не завжди відповідає динаміці технологічних змін. Актуальним залишається, захист персональних даних під час цифрової взаємодії; забезпечення юридичної сили електронних

підписів; удосконалення регламенту розгляду електронних звернень [1, с. 65]; визначення відповідальності органів за неналежну обробку звернень.

Перспективними напрями вдосконалення являються: *глибока цифрова інтеграція* з новітніми цифровими платформами, включно з Big Data — для аналізу масових суспільних запитів [3, с. 11]; штучний інтелект — для автоматизації обробки звернень [6]; чат-боти — як перша лінія комунікації; проактивні сервіси — які самі ініціюють надання допомоги чи інформації. *Усунення цифрової нерівності* через розроблення державних програм, підвищення цифрової грамотності, озширення цифрової інфраструктури та забезпечення інклюзивного доступу до цифрових сервісів [3]. З урахуванням розвитку технологій, необхідно адаптувати законодавство.

Висновки. Цифровізація інституту звернень громадян є не лише кроком до зручнішого доступу до послуг, але й інструментом побудови електронної демократії. Вона підвищує ефективність державного управління, робить владу прозорішою та відкритішою до діалогу. Однак успішна трансформація можлива лише за умови усунення цифрової нерівності, подолання формалізму та інституційної інерції, реального залучення громадян до процесу прийняття рішень, вдосконалення законодавчої бази з урахуванням нових технологічних викликів. Інститут звернень громадян в Україні еволюціонує у напрямі інтегрованої цифрової системи, яка поєднує елементи сервісу, участі й контролю, формуючи нову якість взаємодії між громадянином і державою.

Список використаних джерел

1. Дзевелюк М.В., Дзевелюк А.В., Чернишук Н.В. Цифрові технології і право: виклики цифрової трансформації та кібербезпека. *Наука і техніка сьогодні*. 2023. Вип 12 (26). С. 62-72.
2. Дзевелюк М.В., Дзевелюк А.В., Яременко О.І. Електронне врядування: приклад впровадження додатку «ДІЯ» в Україні. *Наукові перспективи*. 2023. Вип. 11(25). С. 246-257.
3. Вербовський. І., Матвеєв В. Шляхи вдосконалення впливу цифровізації на ефективність державного управління в Україні. *Економіка. Управління. Іновації*

№1 (36), URL: <http://eui.zu.edu.ua/article/view/333383/322300> (дата звернення 25.09.2025 року).

4. Бондарчук. Н.В. Взаємодія органів публічної влади та громадянського суспільства в умовах цифровізації. *Публічне управління та адміністрування*. 2022. №28 URL: <https://dspace.dsau.dp.ua/bitstream/123456789/6406/1/2.pdf> (дата звернення 25.09.2025 року).

5. Дубняк.М.В. Адміністративно-правове забезпечення електронних послуг в умовах цифрової трансформації. *Інформація і право*. 2025. № 1(52).

6. Баранов О., Костенко О., Дубняк М., Головка О. Цифрова трансформація суспільства: правові аспекти та сучасні проблеми. Монографія. Державна наукова установа «Інститут інформації, безпеки і права Національної академії правових наук України» Київ-Одеса: Фенікс, 2024 184 с.

УДК 330.658.3

Любченко Вікторія

Здобувачка вищої освіти факультету права, публічного управління і менеджменту

Вінницького державного педагогічного університету Імені Михайла Коцюбинського

Дзевелюк Андрій

Кандидат юридичних наук, доцент,

доцент кафедри Фундаментальних і приватно-правових дисциплін.

Вінницького державного педагогічного університету

Імені Михайла Коцюбинського, медіатор

РОЛЬ МЕДІАТОРА У ФОРМУВАННІ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

Ключові слова. організаційне середовище, корпоративна культура, медіація, конфлікт, медіатор.