

УДК: 005.57:004.91

Чорний Денис Андрійович
(*наук. керівник – канд. філол. наук, доцент Дерев'янка Л. І.*)
Національний університет «Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка», м. Полтава

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ЕЛЕКТРОННИМИ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН НА ПІДПРИЄМСТВАХ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА НАПРЯМИ РОЗВИТКУ

Анотація. Досліджено організаційні й технологічні засади роботи електронними зверненнями; розкрито їх структурні особливості та вимоги до оформлення. Проаналізовано сучасні підходи до обробки й контролю виконання електронних звернень; визначено напрями вдосконалення обробки, реєстрації та контролю виконання електронних звернень громадян.

Ключові слова: звернення громадян, інформаційно-комунікаційні технології, електронний документ, цифровізація, аналітика звернень.

Звернення громадян є важливим інституційним механізмом реалізації конституційних прав і свобод людини, а також формою безпосередньої комунікації між населенням і органами державної влади, місцевого самоврядування та суб'єктами господарювання публічного сектору. Вони виконують функцію індикатора суспільних потреб і проблем, підвищують прозорість діяльності органів управління та забезпечують громадський контроль, що впливає на якість прийняття управлінських рішень.

Для підвищення швидкості прийняття звернень і формування управлінських рішень використовують різні інформаційні технології, які уможливають здійснення операцій, пов'язаних з реєстрацією звернень, їх проходженням від керівництва до виконавців, формування бази реєстраційних даних, контроль термінів виконання [1, с. 321].

Водночас цифровізація документно-інформаційної сфери передбачає необхідність переосмислення підходів щодо подання та обробки звернень громадян, зокрема шляхом їх переведення в електронну форму. Це дає змогу підвищити ефективність управління потоками звернень, забезпечити їх уніфікацію, прозорість і відстеження на всіх етапах розгляду.

У контексті досліджень А. Аносенкова та Р. Мукоїди треба визначити електронне звернення як форму звернення, яку подають до органів державної влади, місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення, у формі електронного документа, підписаного з використанням електронного цифрового підпису, або іншими засобами електронної ідентифікації, які гарантують достовірність його авторства. Таке звернення може бути подане з використанням мережі Інтернет через офіційні вебсайти, спеціалізовані платформи, електронну пошту або інші визначені законодавством засоби електронного зв'язку [2, с. 6].

Електронне звернення характеризується сукупністю специфічних ознак, які відрізняють його від традиційних письмових скарг, заяв чи пропозицій і визначають особливості його функціонування в умовах цифрового середовища, а саме:

- електронна форма подання з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;
- дистанційність і оперативність надсилання та обробки;
- наявність ідентифікаційних даних заявника та можливість зворотного зв'язку;
- структурованість і стандартизованість (подання в електронній формі);
- можливість автоматизованої обробки й аналітики;
- електронне зберігання та фіксація звернень;
- можливість додавання цифрових об'єктів (документів, зображень тощо).

Електронне звернення складається з двох частин. У першій частині надають інформацію про звернення, а в другій – суть звернення [3, с. 96]. Оформлення цього документа передбачає наявність обов'язкових реквізитів, які забезпечують його юридичну значущість, ідентифікацію заявника та можливість належного опрацювання. Зокрема, електронне звернення має містити прізвище, ім'я, по батькові заявника (за наявності), актуальні контактні дані, а також чітко сформульований зміст питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, викладений у логічній, послідовній і зрозумілій формі.

До того ж електронне звернення може супроводжуватися додатковими матеріалами у вигляді файлів або документів, які підтверджують викладені обставини, за умови дотримання встановлених технічних обмежень щодо формату й обсягу. У разі подання звернення через офіційні вебресурси або спеціалізовані інформаційні системи передбачається також заповнення відповідних електронних форм і, за необхідності, проходження процедур автентифікації або верифікації особи.

Сьогодні вже сформовано систему механізмів електронного звернення громадян, яка базується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій та забезпечує оперативність, доступність і зручність взаємодії між громадянами й органами публічного управління. Водночас, як наголошують І. Петрова і Д. Тімотіна, процеси, що забезпечують створення та оформлення електронних звернень, організацію роботи з ними, потребують уніфікації та стандартизації. Єдині норми та правила в цьому напрямі діяльності підприємств усіх форм власності є запорукою оперативного та якісного розв'язання питань, поставлених в електронних зверненнях, постійного дотримання юридичними особами принципів відкритості та прозорості [3, с. 98].

Отже, подальший розвиток системи подання електронних звернень громадян пов'язаний з удосконаленням її нормативного, організаційного й технологічного забезпечення. Особливо важливим є впровадження єдиних підходів до обробки звернень, забезпечення їх сумісності в межах різних інформаційних середовищ, а також підвищення рівня захищеності даних і надійності електронної ідентифікації.

Список використаних джерел

1. Палагута С. С. Аналіз процесу інформаційного забезпечення звернень громадян. *Економіка і суспільство*. 2017. Вип. 10. С. 321–325.

2. Аносенков А. А., Мукоїда Р. В. Електронна форма звернення громадян як елемент інституту звернення громадян. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2024. № 3. С. 3–7.

3. Петрова І., Тімотіна Д. Організація роботи з електронними зверненнями громадян в сучасній Україні. *Студії з архівної справи та документознавства*. 2015. Т. 22–23. С. 95–100.



УДК: 37.091.3:005.95/.96:334.7

Яковенко Крістіна Андріївна

(наук. керівник – канд. екон. наук, доцент Прігунов О. В.)

Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

АДАПТИВНЕ МІКРОНАВЧАННЯ ЯК СТРАТЕГІЧНИЙ ІНСТРУМЕНТ ПОДОЛАННЯ КАДРОВОГО ДЕФІЦИТУ В МСБ

Анотація. Обґрунтовано актуальність розробки вебплатформи адаптивного мікронавчання для малого та середнього бізнесу як інструменту подолання кадрового дефіциту та енергетичної нестабільності в Україні. Визначено проблему невідповідності навичок та когнітивного перевантаження персоналу. Представлено опис інформаційної моделі, що інтегрує ШІ-авторинг для автоматизованої трансформації робочої документації у мультимедійні модулі та забезпечує трирівневу адаптацію навчального процесу на рівнях структури, контенту та оцінювання.

Ключові слова: мікронавчання, адаптивне навчання, штучний інтелект, інформаційна модель, МСБ.

Сучасні трансформації вітчизняного ринку праці зумовлюють гостру потребу підприємств у нових інструментах підготовки персоналу. Критичними проблемами для вітчизняного малого та середнього бізнесу на сучасному етапі є гострий брак кваліфікованої робочої сили та суттєва невідповідність навичок претендентів реальним потребам ринку. За даними Національного банку України, показник дефіциту кадрів у 2024 році погіршився до 36 %. В умовах обмеженого капіталу інвестиції у тривалі тренінги є ризикованими, що робить розробку спеціалізованої платформи мікронавчання життєво необхідною для виживання бізнесу. Такий підхід дає змогу перетворити дефіцит часу на конкурентну перевагу, впроваджуючи навчання безпосередньо у робочий процес.

Глобальний ринок адаптивного навчання демонструє стрімку динаміку, і, за прогнозами експертів, до 2030 року його обсяг перевищить один трильйон доларів. Сучасна статистика свідчить, що 78 % представників малого бізнесу вже використовують штучний інтелект принаймні в одній бізнес-функції. Систематичне впровадження таких технологій приносить значний економічний ефект, забезпечуючи середній дохід у розмірі 3.7 долара на кожному інвестовану одиницю та заощаджуючи приблизно 114 годин робочого часу на одного співробітника щорічно.

Для українського бізнесу мікронавчання має додаткову цінність через чинники мобільності та автономності. В умовах нестабільного енергопостачання чи зв'язку співробітники потребують можливості проходити навчання короткими