

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА
ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАЦІЙНИХ І ПРИКЛАДНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ

ХАНЖИНА КАРІНА ВІКТОРІВНА

Допускається до захисту:
в. о. завідувача кафедри
інформаційних систем управління,
д-р екон. наук, професор
_____ Ольга АНІСІМОВА
« ____ » _____ 2026 р.

**ТРАНСФОРМАЦІЯ ІНТЕГРОВАНИХ КОМУНІКАЦІЙ ДЕРЖАВНИХ
УСТАНОВ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ**

Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
Кваліфікаційна (бакалаврська) робота

Керівник:
Тетяна ЯВОРСЬКА, канд. пед. наук,
доцент кафедри
інформаційних систем управління

Оцінка: _____ / _____ / _____
(бали за шкалою ЄКТС/за національною шкалою)

Голова ЕК: _____
(підпис)

Вінниця, 2026

АНОТАЦІЯ

Ханжина К. В. Трансформація інтегрованих комунікацій державних установ в умовах цифровізації. Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, Донецький національний університет імені Василя Стуса. Вінниця, 2026. 54 с.

У кваліфікаційній (бакалаврській) роботі досліджено трансформацію інтегрованих комунікацій державних установ в умовах цифровізації на прикладі Вінницького міського суду, проаналізовано сучасний стан цифрових каналів, функціонування системи «Електронний суд» та взаємодію з громадськістю, оцінено ефективність цифрових інструментів та визначено потребу у підвищенні цифрової компетентності персоналу і користувачів; розроблено рекомендації щодо вдосконалення пресслужби, впровадження штучного інтелекту для автоматизації комунікацій та розбудови омніканальної моделі інтегрованих комунікацій.

Ключові слова: інтегровані комунікації, цифровізація, судова система, електронний суд, державні установи.

Табл. 8. Рис. 1. Дод. 1. Бібліограф.: 21 найм.

SUMMARY

Khanzhyna K. Transformation of Integrated Communications of State Institutions in the Context of Digitalization. Specialty 029 Information, library and archival affairs, Vasyl Stus Donetsk National University. Vinnytsia, 2026. 54 p.

The qualification (bachelor's) thesis investigated the transformation of integrated communications of state institutions in the context of digitalization using the example of the Vinnytsia City Court, analyzed the current state of digital channels, the functioning of the «Electronic Court» system and interaction with the public, assessed the effectiveness of digital tools and identified the need to increase the digital competence of staff and users; developed recommendations for improving the press

service, implementing artificial intelligence to automate communications and developing an omnichannel model of integrated communications.

Keywords: integrated communications, digitalization, judicial system, electronic court, government institutions.

Table 8. Fig. 1. Append. 1. Bibliography: 21 ref.



ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНТЕГРОВАНИХ КОМУНІКАЦІЙ	7
1.1. Сутність та складники інтегрованих комунікацій у державному секторі...	7
1.2. Цифровізація судової системи: ключові тенденції та виклики	9
1.3. Нормативно-правове регулювання цифровізації судочинства в Україні...	13
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ВІННИЦЬКОМУ МІСЬКОМУ СУДІ	17
2.1. Загальна характеристика Вінницького міського суду та його комунікаційної структури.....	17
2.2. Функціонування системи «Електронний суд»: від подання позову до отримання рішення.....	21
2.3. Аналіз сучасного стану інтегрованих комунікацій у Вінницькому міському суді	25
2.4. Оцінка ефективності цифрових комунікацій шляхом опитування користувачів, статистичних даних.....	31
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНТЕГРОВАНИХ КОМУНІКАЦІЙ ВІННИЦЬКОГО МІСЬКОГО СУДУ В ЦИФРОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	37
3.1. Удосконалення взаємодії пресслужби суду з громадськістю в цифровому середовищі	37
3.2. Впровадження інструментів штучного інтелекту для автоматизації зовнішніх комунікацій (чат-боти, автоматичні довідки)	41
3.3. Рекомендації щодо розбудови омніканальної моделі інтегрованих комунікацій Вінницького міського суду.....	45
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ	52
ДОДАТКИ	55

ВСТУП

Актуальність теми. Цифрова трансформація держапарату сьогодні визначає якість надання послуг і рівень залученості громадян. Розбудова єдиної комунікаційної системи в судах дозволяє не лише зробити їхню діяльність прозорішою, а й суттєво підвищити швидкість взаємодії, що зрештою формує позитивну репутацію системи правосуддя в очах людей.

Проблематика цифрових комунікацій у судах досліджувалася такими вітчизняними та зарубіжними науковцями, як І. С. Бойко [1], О. В. Пархоменко [2], J. M. Choudhury [3] та N. Glinka [4], які розглядали питання цифровізації державних послуг, електронного урядування та інтегрованих комунікацій у публічному секторі. Попри існуючі напрацювання, потенціал омніканального підходу в комунікаціях суду та громадськості все ще не отримав належного теоретичного обґрунтування. Аналогічно, маловивченим є сегмент використання алгоритмів штучного інтелекту як інструмента для оптимізації та автоматизації публічних зв'язків судових установ.

Метою роботи є оцінювання стану інтегрованих комунікацій у державних установах та розробка практичних рекомендацій щодо їх удосконалення на прикладі Вінницького міського суду з використанням сучасних цифрових інструментів.

Для досягнення мети було визначено такі **завдання**:

1. Виявити сутність та складники інтегрованих комунікацій у державному секторі.
2. Проаналізувати тенденції цифровізації судової системи та нормативно-правове регулювання в Україні.
3. Охарактеризувати комунікаційну структуру Вінницького міського суду.
4. Дослідити функціонування системи «Електронний суд» від подання позову до отримання рішення.

5. Проаналізувати сучасний стан інтегрованих комунікацій у Вінницькому міському суді та оцінити їх ефективність за допомогою опитування користувачів і статистичних даних.

6. Розробити рекомендації щодо удосконалення взаємодії суду з громадськістю та впровадження інструментів штучного інтелекту.

Об'єктом дослідження є процес функціонування інтегрованих комунікацій у державних установах в умовах цифрових трансформацій.

Предметом дослідження є цифрові технології та інструменти модернізації інтегрованих комунікаційних процесів у Вінницькому міському суді.

Теоретичне значення роботи полягає у систематизації знань про інтегровані комунікації та цифровізацію судової системи.

Практична цінність роботи зосереджена на створенні методичного інструментарію для модернізації комунікаційної стратегії Вінницького міського суду. Результати дослідження стануть підґрунтям для оптимізації роботи пресслужби та адміністративного персоналу в умовах посиленої цифровізації судочинства.

Апробація результатів. Матеріали та результати роботи надруковані у Віснику Студентського наукового товариства Донецького національного університету імені Василя Стуса, Том 1 №17, (2026), стаття «Цифровізація судової системи: ключові тенденції та виклики».

Структура роботи. Кваліфікаційна (бакалаврська) робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних посилань (21 найменування) та додатків. Загальний обсяг роботи складає 54 сторінки друкованого тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНТЕГРОВАНИХ КОМУНІКАЦІЙ

1.1. Сутність та складники інтегрованих комунікацій у державному секторі

Інтегровані комунікації у державному секторі виступають ключовим механізмом забезпечення ефективної взаємодії державних установ з громадськістю, внутрішніми підрозділами та іншими органами влади. Наукова література визначає їх як системне поєднання різноманітних комунікаційних каналів та інструментів, що дозволяє формувати узгоджений інформаційний простір та забезпечувати прозорість діяльності організації [5]. У контексті державного управління інтегровані комунікації спрямовані не на комерційний результат, а на підтримку довіри громадян, своєчасне інформування населення про прийняті рішення та підвищення ефективності внутрішніх процесів.

Сутність інтегрованих комунікацій в державному секторі проявляється у тісному взаємозв'язку між внутрішніми і зовнішніми комунікаціями. Роль внутрішніх комунікаційних процесів полягає в синхронізації зусиль персоналу, забезпеченні оперативного обігу даних та створенні цілісного бачення пріоритетних цілей установи серед усіх її ланок. Пріоритетами зовнішніх комунікацій є повноцінне інформування громадян, гарантування публічності владних процедур та цілеспрямоване формування позитивного медійного образу установи. Цифрові інструменти інтегрованих комунікацій стають логічним продовженням цих процесів, оскільки вони дозволяють об'єднати різні канали комунікації та створити єдиний користувацький досвід. В таблиці 1.1 наведено основні складники інтегрованих комунікацій, що узагальнено на підставі [6].

Окреме місце в системі інтегрованих комунікацій займають цифрові технології, які забезпечують взаємозв'язок між внутрішніми та зовнішніми комунікаційними процесами. Використання електронних платформ, чат-ботів,

автоматизованих довідкових систем і порталів державних послуг сприяє швидкому обміну інформацією, підвищенню доступності сервісів та реалізації омніканальної взаємодії між державними органами й громадянами.

Таблиця 1.1 – Основні складники інтегрованих комунікацій (розроблено автором на підставі [6])

Категорія комунікацій	Основні функції	Приклади інструментів
Внутрішні	Координація дій, обмін інформацією, формування єдиного бачення цілей	Внутрішні портали, електронні розсилки, наради, системи документообігу
Зовнішні	Інформування громадськості, забезпечення прозорості, формування довіри	Пресрелізи, офіційні вебсайти, соціальні мережі, публічні звіти

Важливим аспектом інтегрованих комунікацій у державному секторі є дотримання принципів цілісності, прозорості та адаптивності. Цілісність передбачає узгодженість усіх комунікаційних повідомлень і дій органу влади, забезпечення гармонійного поєднання внутрішніх і зовнішніх комунікаційних процесів, а також підтримку єдиного стратегічного курсу організації. Фундаментальною передумовою суспільної впевненості у державних інститутах є їхня транспарентність. Вона забезпечує публічну доступність відомостей про функціонування владних структур, зміст прийнятих ними актів та механізми їхньої практичної реалізації. Адаптивність, у свою чергу, визначає здатність комунікаційної системи організації оперативно реагувати на зміни у зовнішньому середовищі, нові інформаційні виклики та запити користувачів, забезпечуючи своєчасну корекцію комунікаційної стратегії.

У наукових публікаціях І. С. Бойка [1] та О. В. Пархоменко [2] наголошується, що ефективна комунікаційна стратегія державного органу не може бути розглянута ізольовано від потреб користувачів державних послуг. Розуміння очікувань громадян, їхніх інформаційних запитів та реакції на комунікаційні повідомлення стає визначальним фактором у побудові

інтегрованої системи взаємодії. Водночас гнучкість та здатність організації адаптуватися до зовнішніх змін дозволяють не лише підтримувати високий рівень комунікаційної ефективності, а й реагувати на кризові ситуації, непередбачувані запити або зміни законодавчого середовища. Таким чином, поєднання внутрішніх, зовнішніх і цифрових комунікацій формує комплексну систему, яка здатна не тільки підвищувати ефективність управлінських рішень, а й зміцнювати довіру громадян, створюючи уявлення про державні установи як про відкриті, сучасні та відповідальні організації.

З огляду на сучасні тенденції цифровізації державного сектору, інтегровані комунікації перестають бути лише додатковим інструментом роботи органів влади. Вони набувають статусу фундаментальної основи ефективного функціонування державних інституцій. В умовах постійного зростання вимог до відкритості, швидкості обміну інформацією та доступності державних послуг, інтегровані комунікації дозволяють органам влади забезпечити системний підхід до взаємодії з громадянами.

У судовій системі це стає особливо важливим, оскільки використання комплексних цифрових каналів комунікації сприяє реалізації принципів доступності правосуддя, своєчасного інформування користувачів про стан їхніх справ, а також значного зменшення адміністративних бар'єрів. За рахунок цього підвищується не лише ефективність роботи судових органів, а й загальний рівень довіри та задоволеності громадян отриманими послугами. Застосування сучасних цифрових платформ, електронних сервісів і систем автоматизації взаємодії створює нову якість комунікаційної роботи, де інформація стає більш структурованою, доступною та інтегрованою у єдину систему взаємодії державного органу з суспільством.

1.2. Цифровізація судової системи: ключові тенденції та виклики

Трансформація судочинства на засадах цифровізації постає одним із пріоритетних векторів модернізації публічного управління. Впровадження

електронних інструментів покликане оптимізувати процесуальні дії, прискорити розгляд судових справ, мінімізувати адміністративні перепони для учасників процесу та гарантувати публічну підзвітність судової влади [7].

Варто зазначити, що сучасні тенденції розвитку правової системи України неможливі без впровадження цифрових технологій у діяльність органів судової влади. Передусім під цифровізацією судів розуміють процес використання цифрових та інформаційних технологій у діяльності судової системи, вона охоплює ефективність, доступність та оперативність у роботі судів.

Науковці, зокрема І. С. Бойко [1] та О. В. Пархоменко [2] підкреслюють, що цифровізація виступає не лише технологічним процесом, а й соціально-організаційним, оскільки вона впливає на взаємодію всіх учасників судового процесу та змінює модель комунікації між судом і громадськістю.

Основними тенденціями цифровізації судової системи є поступове впровадження електронних платформ для обробки справ, інтеграція різних каналів подання документів, автоматизація процедур довідок та рішень, а також розвиток систем для онлайн-нарад та відеоконференцій у судових процесах [8].

Зростає роль аналітичних систем, які дозволяють обробляти великі обсяги даних та підтримувати прийняття управлінських рішень на основі статистики. Окрім того, цифровізація передбачає активне використання інтегрованих комунікаційних каналів для інформування громадян про хід судових процесів, надання електронних довідок та консультацій, а також можливість отримання рішень у електронній формі.

Водночас процес цифровізації судової системи супроводжується низкою викликів та проблем. Найбільш актуальними є недостатній рівень технічної оснащеності судів, обмежена цифрова компетентність персоналу, ризики забезпечення конфіденційності даних та кібербезпеки, а також нерівномірний доступ громадян до цифрових ресурсів. Дослідники наголошують на необхідності системної інтеграції цифрових рішень, яка передбачає гармонізацію технологічних, управлінських та нормативно-правових складових.

Аналіз наукових джерел дозволив виокремити ключові тенденції та виклики цифровізації судової системи, що подаються у таблиці 1.2. [9].

Таблиця 1.2 – Ключові тенденції та виклики цифровізації судової системи (розроблено автором на основі [9])

Напрямок цифровізації	Основні прояви	Виклики та обмеження
Електронне судочинство	Подання позовів та документів онлайн, електронні архіви, доступ до рішень через портал	Недостатня технічна інфраструктура, ризики доступу до персональних даних
Автоматизація процедур	Чат-боти, автоматичні довідки, системи планування судових засідань	Обмежена цифрова компетентність працівників
Інтегровані комунікації	Інформування громадськості через соціальні мережі, офіційні сайти, мобільні додатки	Різний рівень цифрової грамотності громадян, нерівномірний доступ до інтернету
Аналітичні системи	Статистика справ, прогнозування навантаження на суди, підтримка прийняття рішень	Необхідність забезпечення безпеки даних, високі витрати на впровадження систем
Відеоконференції та дистанційні засідання	Онлайн-судові засідання, відеопідключення учасників процесу	Проблеми технічного характеру, ризики порушення процедурної справедливості

Розвиток процесу цифровізації судової системи впливає не лише на технологічний рівень функціонування судів, а й на зміну комунікаційної моделі між державними установами та громадянами. Важливою особливістю є те, що цифровізація створює можливість для формування інтегрованої системи комунікацій, де користувач отримує єдиний, комплексний досвід взаємодії з судовою установою. Успішність інтеграції цифрових рішень безпосередньо зумовлена компетентністю кадрів, станом матеріально-технічної інфраструктури

та якістю нормативної бази, що актуалізує потребу в системній стратегії цифрових перетворень, що охоплювала б усі зазначені компоненти одночасно.

Важливим напрямом цифровізації судової системи України є реалізація оновленої концепції е-Суду, основу якої становить Єдина судова інформаційно-телекомунікаційна система (ЄСІТС). Саме вона виступає фундаментальним механізмом упровадження цифрових інновацій у вітчизняну судову практику, інтегруючи різні аспекти судочинства в єдине цифрове середовище та забезпечуючи автоматизацію процесів від подання позову до винесення рішення [11]. Завдяки створенню ЄСІТС досягається технічне об'єднання судових установ у єдину платформу, що підтримує електронний документообіг, об'єктивний розподіл справ, проведення судових засідань у форматі відеоконференцій та електронну взаємодію між усіма учасниками процесу. Функціонування системи базується на чітких правових нормах, які гарантують дотримання єдиних стандартів роботи з даними та забезпечують належний рівень інформаційної безпеки. Важливою перевагою ЄСІТС є її інтеграція із суміжними державними ресурсами, зокрема цифровими сервісами та Єдиним державним реєстром судових рішень, що сприяє підвищенню прозорості правосуддя та відкритості судової системи для громадян.

Відповідно до інформації Міністерства цифрової трансформації України, система забезпечує електронний документообіг, онлайн-подання позовів і процесуальних документів, автоматизований розподіл судових справ, проведення судових засідань у форматі відеоконференцій та отримання судових рішень в електронній формі. Громадяни можуть користуватися електронним кабінетом, подавати докази, отримувати повідомлення про стан справи, а також сплачувати судові збори й штрафи онлайн.

Окремим напрямом розвитку е-Суду є інтеграція із застосунком «Дія», через який уже доступні судові сповіщення, судові рішення та інформація про штрафи. Крім того, триває впровадження електронного виконавчого документа для автоматизованої передачі судових рішень до Автоматизованої системи виконавчого провадження.

За офіційними даними Міністерства цифрової трансформації України, сервісами е-Суду користуються понад 50 тис. працівників судової системи та більше ніж 6,7 млн громадян, адвокатів, нотаріусів, представників бізнесу й правоохоронних органів. Упродовж 2021–2023 років у системі було опрацьовано 16 904 405 судових рішень. Це свідчить про масштабність цифрової трансформації судової сфери та зростання ролі електронних сервісів у забезпеченні доступності правосуддя [22].

Впровадження концепції е-Суду спрямоване на підвищення прозорості судочинства, скорочення паперового документообігу, мінімізацію корупційних ризиків та забезпечення безперервного доступу громадян до судових послуг у режимі 24/7.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що трансформація правосуддя на цифрових засадах є складним системним явищем. Воно інтегрує інноваційні рішення, управлінські зміни та суспільні потреби, формуючи надійний фундамент для оптимізації судової діяльності та реалізації принципу безбар'єрного доступу до правосуддя.

1.3. Нормативно-правове регулювання цифровізації судочинства в Україні

Правовим підґрунтям для впровадження цифрових технологій у вітчизняне судочинство є розгалужена система нормативних актів. Ці документи встановлюють регламент використання інформаційних систем, визначаючи управлінські та технічні засади їх функціонування в межах судової влади.

Основним законодавчим документом, що регламентує діяльність судових органів та їхню взаємодію з користувачами через цифрові платформи, є Закон України «Про судоустрій і статус суддів» [10]. Цей закон встановлює правові рамки функціонування судів різних рівнів, визначає компетенцію суддів та організаційні засади діяльності судів, а також регламентує питання електронного документообігу та доступу громадян до судових рішень.

Згідно з положеннями закону, судові установи зобов'язані впроваджувати інформаційні системи для забезпечення відкритості судових процесів та підвищення ефективності обробки справ. Особлива увага приділяється електронним сервісам для подання позовних заяв, звернень та документів, що дозволяє зменшити бюрократичне навантаження на громадян та забезпечити прозорість процесу. Відповідно до закону, застосування електронних технологій має супроводжуватися дотриманням вимог захисту персональних даних, конфіденційності та безпеки інформації.

Аналіз нормативно-правових документів із досліджуваної теми дозволив сформулювати ключові нормативно-правові акти та інструменти цифровізації судочинства [10; 11; 12; 13,14].

Таблиця 1.3 – Ключові нормативно-правові акти цифровізації судочинства (розроблено автором на основі [10; 11; 12; 13,14])

Нормативно-правовий акт	Основний зміст	Значення для цифровізації судочинства
Закон України № 1402-VIII від 2 червня 2016 року «Про судоустрій і статус суддів». (Набрав чинності 30 вересня 2016 року).	Регламентує організацію судів, компетенцію суддів, порядок електронного документообігу	Встановлює правові рамки для впровадження цифрових сервісів та електронного документообігу
Закон України № 3200-IX від 29 червня 2023 року «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обов'язкової реєстрації та використання електронних кабінетів в Єдиній судовій інформаційно-телекомунікаційній системі або її окремій підсистемі (модулі), що забезпечує обмін документами»	Запроваджує обов'язкову реєстрацію електронних кабінетів у ЄСІТС та перехід до подання й отримання судових документів в електронній формі.	Прискорює судовий процес та зменшує фінансові витрати
Рішення Вищої ради правосуддя № 1845/0/15-21 від 17 серпня 2021 року «Про затвердження Положення про порядок функціонування окремих підсистем Єдиної судової	Це рішення офіційно запустило в роботу три головні модулі «Електронного суду» (кабінет користувача, онлайн-подачу документів та дистанційні відеозасідання),	Забезпечує нормативну основу для роботи електронних підсистем суду, розвиток електронного

інформаційно-телекомунікаційної системи».	легалізувавши цифровий формат правосуддя та дозволивши вести судові справи через інтернет нарівні з паперовими.	документообігу та впровадження цифрових сервісів у судочинстві
Закон України «Про захист персональних даних»	Визначає правила обробки персональної інформації, конфіденційність та безпеку даних	Гарантує безпечне використання електронних платформ та захист прав громадян

Нормативно-правове регулювання цифровізації судочинства покликане не лише забезпечити технічну реалізацію електронних процесів, а й гарантувати дотримання конституційних прав громадян на доступ до правосуддя, прозорість судових рішень та рівність сторін у судовому процесі. У цьому контексті законодавство формує правовий каркас, який визначає як організаційні, так і технологічні аспекти функціонування судових органів у цифровому середовищі. Завдяки впровадженню електронних платформ, автоматизованих систем обробки справ та відкритих державних реєстрів, громадяни отримують можливість оперативно подавати документи, відстежувати хід розгляду справ та ознайомлюватися з рішеннями суду без необхідності фізичної присутності. Такий підхід не лише зменшує бюрократичні бар'єри та скорочує адміністративні витрати часу, а й забезпечує прозорість судових процесів, що є однією з ключових умов підвищення довіри до судової системи та зміцнення правової держави в цілому.

Водночас, науковий аналіз та практична реалізація цифрових ініціатив у судовій системі України демонструють, що ефективність нормативно-правового регулювання значною мірою залежить від синхронності розвитку технологічної бази та відповідності правових норм сучасним інформаційним стандартам. Законодавство повинно не лише формально передбачати можливість використання електронних ресурсів, але й чітко визначати стандарти безпеки даних, процедури захисту персональної інформації та вимоги до електронного документообігу.

Реальна цифровізація судочинства стає можливою лише за умови інтеграції трьох взаємопов'язаних компонентів: законодавчого забезпечення, сучасної технічної інфраструктури та належної підготовки персоналу судових органів. Тільки так створюються умови для ефективного функціонування інтегрованих комунікацій між судовими органами та громадянами, де кожен елемент процесу, від подання позову до отримання рішення, стає частиною єдиної цифрової системи.

Крім того, важливо зазначити, що сучасні виклики цифровізації пов'язані з необхідністю постійного оновлення законодавства та регуляторних актів у відповідь на стрімкий розвиток інформаційних технологій. Відсутність адаптивності нормативно-правової бази може призвести до технологічної відсталості, зниження ефективності автоматизованих процесів та обмеження доступу громадян до електронних сервісів.

Отже, ефективне регулювання цифровізації судочинства передбачає не лише закріплення правових норм, а й забезпечення механізмів їх практичного виконання, створення системи контролю за дотриманням стандартів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ВІННИЦЬКОМУ МІСЬКОМУ СУДІ

2.1. Загальна характеристика Вінницького міського суду та його комунікаційної структури

Вінницький міський суд Вінницької області є ключовим органом судової влади місцевого рівня, який забезпечує реалізацію принципів правосуддя, доступності судових послуг та захисту конституційних прав громадян [14]. Суд функціонує на основі Закону України «Про судоустрій і статус суддів» та низки підзаконних актів, які регламентують його діяльність, організаційну структуру, повноваження працівників та порядок взаємодії з користувачами послуг.

Важливе місце в організації роботи суду займає Положення про апарат Вінницького міського суду Вінницької області, оскільки саме воно визначає, як організована робота працівників апарату. У документі прямо зазначено, що він «визначає порядок організації роботи апарату Вінницького міського суду Вінницької області», тобто регулює всі основні процеси, які забезпечують діяльність суду.

У документі також визначено, що діяльність апарату регулюється не лише законами України, а й внутрішніми актами суду та рішеннями відповідних органів. Окремо зазначено роль голови суду, який контролює ефективність діяльності апарату суду. Тобто він стежить за тим, щоб апарат працював належним чином і виконував свої функції.

Основне завдання апарату – створення умов для нормального здійснення судочинства, а також організація документообігу, обліку та зберігання матеріалів справ. У документі також передбачено, що апарат забезпечує повний цикл роботи з документами – від їх надходження до архівування.

Положення закріплює обов'язок апарату забезпечувати відкритість, доступність та прозорість правосуддя через надання громадянам необхідної

довідкової інформації, належну організацію прийому громадян та оперативне реагування на їхні звернення. Як зазначено в документі, працівники апарату суду зобов'язані «виконувати завдання та обов'язки, визначені в посадових інструкціях... дотримуватися Правил поведінки працівника суду». Таким чином, аналізоване Положення виступає юридичною основою для побудови раціональних внутрішніх та зовнішніх комунікаційних зв'язків установи, що безпосередньо впливає на її загальну архітектуру.

Організаційна структура суду визначає чітку систему розподілу повноважень, яка сприяє ефективному управлінню справами, організаційно-розпорядчій діяльності та наданню адміністративних і інформаційних послуг громадянам. Керівництво суду складається з голови суду та його двох заступників, керівника апарату і двох його заступників. Голова суду здійснює загальне керівництво та контролює ефективність роботи апарату, а керівник апарату відповідає за організаційне забезпечення діяльності суду, функціонування автоматизованої системи документообігу та інформаційне забезпечення зборів суддів.

Апарат суду включає кілька ключових відділів, кожен із яких виконує специфічні функції: від роботи з персоналом до забезпечення інформаційно-технічної підтримки та обліково-статистичного супроводу. Такі підрозділи забезпечують цілісність і безперервність процесів, спрямованих на організацію справ, їх реєстрацію, аналіз і контроль виконання рішень. Структура апарату формує основу інтегрованих комунікацій всередині суду та між судом і громадськістю.

Серед основних відділів слід виділити:

- Відділ по роботі з персоналом, що відповідає за управління кадрами, добір персоналу, підвищення професійної компетентності та документальне оформлення проходження державної служби;
- Відділ надання інформаційних послуг, який забезпечує доступ громадян до інформації про судові процеси та рішення, реєструє вхідну кореспонденцію і виготовляє копії рішень;

- Відділ аналітично-статистичної роботи, що здійснює ведення обліку та аналітичну підтримку діяльності суду;
- Відділ прийому та реєстрації (канцелярія), що відповідає за прийом, реєстрацію та обробку документів;
- Відділ виконання та документального забезпечення, який контролює стадію виконання рішень та забезпечує доставку документів;
- Відділ ведення архівних справ, що забезпечує збереження судових документів та носіїв інформації;
- Відділ інформаційно-технічного забезпечення, який відповідає за функціонування автоматизованих робочих місць, комп'ютерних мереж та програмного забезпечення;
- Відділ служби судових розпорядників та матеріально-господарського забезпечення, що організовує дотримання порядку в суді та забезпечує матеріально-технічну підтримку.

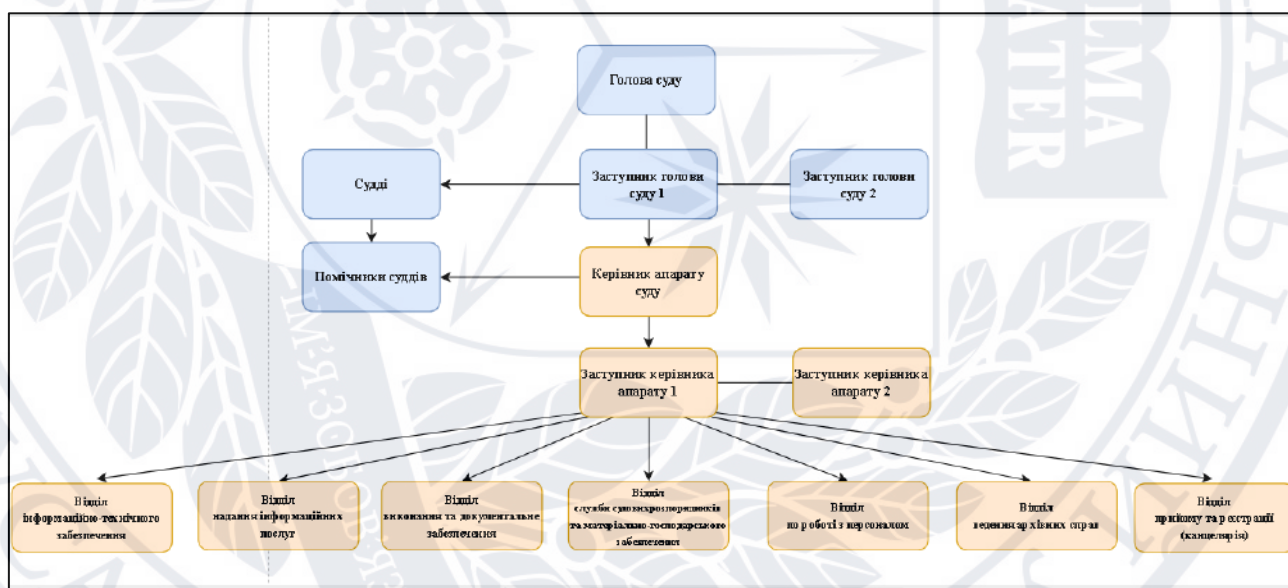


Рисунок 2.1 – Організаційна структура Вінницького міського суду Вінницької області (розроблено автором на основі [23])

Таким чином, організаційна структура Вінницького міського суду забезпечує чітку та продуману розподільчу систему відповідальності, спрямовану на інтеграцію адміністративних, інформаційних та технологічних процесів. Кожен відділ виконує свої специфічні функції та завдання, проте у

комплексі вони формують єдину, скоординовану систему інтегрованих комунікацій, яка дозволяє забезпечувати безперервність і ефективність судової діяльності. Така структура сприяє не лише оптимізації внутрішніх процесів, а й підвищенню рівня комунікації з громадянами, адвокатами та іншими учасниками судового процесу, що в умовах цифровізації набуває особливої ваги. Як видно з рисунка 2.1, організаційна структура суду побудована таким чином, щоб забезпечити ефективну взаємодію між усіма структурними підрозділами та належне функціонування системи управління. Впровадження автоматизованих систем документообігу, централізованих баз даних та електронних сервісів дозволяє мінімізувати людський фактор у рутинних процесах, скорочує час на обробку справ та підвищує точність обліку і статистичної звітності.

У даному підрозділі було розглянуто організаційну структуру установи, однак для комплексного аналізу діяльності суду доцільно також охарактеризувати його комунікаційну структуру. Комунікаційна структура визначає особливості інформаційного обміну між працівниками, структурними підрозділами та зовнішнім середовищем, що забезпечує ефективне функціонування установи. У Вінницькому міському суді комунікаційна структура включає внутрішні та зовнішні зв'язки між працівниками апарату суду, суддями, керівництвом та іншими установами.

У діяльності суду використовуються як формальні, так і неформальні комунікації. Основна роль у забезпеченні робочих процесів у Вінницькому міському суді належить саме формальним комунікаціям. Вони визначаються організаційною структурою установи та посадовими обов'язками працівників і забезпечують офіційний обмін інформацією між усіма рівнями управління та структурними підрозділами.

Формальні комунікації поділяються на: вертикальні, горизонтальні та діагональні. Вертикальні комунікації здійснюються між керівництвом суду та працівниками апарату і можуть мати напрям зверху вниз або знизу вгору. Комунікація зверху вниз у межах суду може проявлятися у вигляді наказів, доручень та інших розпорядчих документів, які надходять від керівництва до

працівників і визначають порядок виконання завдань. Комунікація знизу вгору, своєю чергою, реалізується через подання звітів, службових записок або листів, за допомогою яких працівники інформують керівництво про виконану роботу, поточний стан справ або окремі робочі питання [25].

Горизонтальні комунікації відбуваються між працівниками та структурними підрозділами одного рівня управління. У Вінницькому міському суді вони можуть проявлятися у взаємодії між канцелярією, відділом по роботі з персоналом, архівом та іншими підрозділами, які перебувають на одному організаційному рівні.

Діагональна комунікація виникає між працівниками різних структурних підрозділів і різних рівнів управління та використовується під час виконання спільних завдань. Наприклад, у Вінницькому міському суді вона може відбуватися між суддею та працівником канцелярії під час підготовки матеріалів справи, коли потрібно швидко уточнити інформацію щодо реєстрації документів.

Окрім формальних, у суді також існують неформальні комунікації, які виникають у процесі міжособистісного спілкування працівників. Вони не передбачені офіційною структурою, однак сприяють швидшому обміну інформацією та формуванню нормального психологічного клімату в колективі.

Отже, ефективна комунікаційна система у Вінницькому міському суді забезпечує узгодженість дій працівників, оперативність передачі інформації та належну організацію роботи установи.

2.2. Функціонування системи «Електронний суд»: від подання позову до отримання рішення

Функціонування цифрового судочинства в Україні, як вже зазначалося вище, значною мірою пов'язане з роботою підсистеми Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи (ЄСІТС) «Електронний суд». Вона забезпечує електронну взаємодію між судами, учасниками судового процесу та іншими органами, що спрощує обмін документами та доступ до судових послуг.

Підсистема ЄСІТС «Електронний суд» (далі – ЕС) має важливе значення у процесі цифровізації судової системи України, оскільки робить судові процедури більш доступними, відкритими та зручними для учасників процесу.

Важливим етапом розвитку підсистеми ЄСІТС «Електронний суд» стало впровадження змін, пов'язаних із використанням електронних кабінетів. На виконання Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обов'язкової реєстрації та використання електронних кабінетів в Єдиній судовій інформаційно-телекомунікаційній системі (ЄСІТС) або її окремих підсистемі (модулі), що забезпечує обмін документами», з 12 вересня 2023 року було запроваджено можливість надсилання сторонам електронних виконавчих документів до їхніх електронних кабінетів, а також їх подання у цифровому форматі державним або приватним виконавцям для подальшого виконання. Це дало змогу розширити електронну взаємодію між судом, учасниками процесу та органами виконання судових рішень. ЄСІТС «Електронний суд» охоплює основні етапи судового провадження – від подання позовної заяви до отримання остаточного судового рішення, дозволяє громадянам, юридичним особам і представникам сторін звертатися до суду дистанційно, економлячи час і ресурси [15].

Основою роботи системи є електронний документообіг, що забезпечує централізоване зберігання та обробку документів, автоматичне формування процесуальних дій, а також моніторинг стану справ у режимі реального часу. Подання позову через ЕС відбувається через авторизований кабінет користувача, який гарантує автентичність та безпеку даних. Користувач має можливість прикріпити всі необхідні документи у електронному вигляді, отримати підтвердження прийняття позову та відстежувати статус його розгляду.

Після реєстрації позову система автоматично формує справу, призначає її на розгляд відповідному судді та інформує сторони про дату та час судового засідання. Це значно скорочує час адміністративних процедур порівняно з паперовим документообігом, мінімізує ризики втрати або затримки документів та підвищує прозорість судового процесу. Крім того, ЕС забезпечує інтеграцію з

іншими державними інформаційними системами, такими як Державний реєстр судових рішень, що дозволяє оперативно отримувати та перевіряти інформацію про попередні рішення та юридичний статус сторін.

Особливу роль у функціонуванні ЕС відіграє автоматизація процесів обліку та контролю. Система забезпечує електронне зберігання всіх матеріалів справи, ведення календарного плану судових засідань та автоматичне генерування процесуальних документів (повістки, ухвали, рішення), що дозволяє суддям та працівникам апарату зосередитися на аналітичній роботі, а не на рутинних адміністративних завданнях.

Важливим аспектом є й можливість зворотного зв'язку для користувачів системи. ЕС передбачає автоматичне інформування сторін про будь-які зміни у справі, включно з призначенням засідання, наявністю нових документів або ухвал, що створює умови для підвищення довіри громадян до судової системи та реалізації принципу рівності сторін у процесі.

Таблиця 2.2 – Ключові етапи функціонування системи «Електронний суд» (розроблено автором на підставі [15])

Етап функціонування	Основні дії	Результат для користувача	Аналітична цінність
Подання позову	Авторизація в кабінеті, заповнення форми, прикріплення документів	Підтвердження прийняття позову, електронний номер справи	Мінімізація паперового документообігу, контроль достовірності даних
Реєстрація справи	Автоматичне створення справи у системі, присвоєння індексу	Можливість відстежувати статус справи онлайн	Централізоване ведення обліку, прозорість процесу
Призначення судді та засідання	Автоматичне призначення на суддю та дату засідання	Сторони отримують повідомлення про дату та час засідання	Оптимізація роботи суддів, скорочення адміністративних витрат
Проведення засідання	Використання ЕС для фіксації протоколів, подання додаткових документів	Сторони мають доступ до протоколів та матеріалів справи	Підвищення точності обліку та можливість аналітичної обробки даних

Прийняття рішення	Генерація рішення в електронному вигляді, опублікування у реєстрі	Доступ до рішення онлайн, можливість завантаження копій	Забезпечення відкритості та доступності правосуддя
Виконання рішення	Моніторинг виконання через систему, електронне надсилання документів	Сторони отримують інформацію про виконання	Ефективний контроль виконання, інтеграція з іншими системами

Загалом, функціонування ЄСІТС «Електронний суд» у Вінницькому міському суді демонструє комплексне підвищення ефективності процесуальних дій та організаційної взаємодії. Завдяки централізованій платформі автоматизованого документообігу значно знижується адміністративне навантаження на працівників апарату та суддів, оскільки система дозволяє автоматично формувати, реєструвати та передавати процесуальні документи без участі людини на рутинних етапах. Це, у свою чергу, скорочує ймовірність помилок, втрати документів або затримок у обробці справ, що раніше були характерними для традиційного паперового документообігу.

Внутрішні комунікації між відділами суду оптимізуються завдяки синхронізації даних у єдиній електронній системі: відділи аналітично-статистичної роботи, інформаційно-технічного забезпечення, прийому та реєстрації та надання інформаційних послуг мають миттєвий доступ до актуальної інформації про кожну справу, що підвищує швидкість прийняття рішень та дозволяє уникати дублювання роботи. Автоматизовані функції нагадувань і повідомлень забезпечують координацію між суддями та апаратом, а електронна фіксація всіх процесуальних дій створює прозору та контрольовану інформаційну систему.

Ефективність системи тісно пов'язана з готовністю персоналу до роботи з цифровими технологіями, їх компетентністю у використанні програмного забезпечення та дотриманні стандартів безпеки інформації. Незадовільна підготовка працівників або технічні проблеми, зокрема нестабільне інтернет-з'єднання, можуть значно уповільнити роботу системи та вплинути на строки

розгляду справ. Важливу роль відіграє й інформаційна підтримка користувачів: наявність детальних інструкцій, електронних консультантів та можливість отримати оперативну допомогу забезпечує комфорт для громадян та адвокатів, сприяючи підвищенню довіри до цифрових сервісів.

Результати попередніх досліджень у судовій практиці України підтверджують, що повна інтеграція електронних сервісів здатна скоротити середній термін розгляду справи на 20–30%, зменшити кількість адміністративних процедур та підвищити задоволеність користувачів послугами суду. Крім того, система забезпечує можливість аналітичного моніторингу роботи суду: за допомогою статистичних інструментів можна оцінювати завантаженість суддів, виявляти «вузькі місця» в процесі розгляду справ і приймати управлінські рішення щодо оптимізації ресурсів.

Отже, «Електронний суд» не лише виконує функцію цифрового документообігу, а й стає ключовим інструментом стратегічного управління судовим процесом, інтегруючи технологічні, адміністративні та комунікаційні компоненти у єдину систему, орієнтовану на ефективність, прозорість та доступність правосуддя для громадян.

2.3. Аналіз сучасного стану інтегрованих комунікацій у Вінницькому міському суді

Сучасний стан інтегрованих комунікацій у Вінницькому міському суді Вінницької області характеризується високим рівнем структурованості та поєднанням цифрових і традиційних каналів взаємодії. Організаційна структура суду передбачає чіткий розподіл відповідальності між керівництвом, апаратом та окремими відділами, що забезпечує злагоджене функціонування внутрішніх і зовнішніх комунікацій. Кожен підрозділ апарату виконує специфічні функції: від кадрового забезпечення та організації роботи персоналу до інформаційного супроводу судових процесів і підтримки електронної системи документообігу [14].

Внутрішні комунікації. Внутрішня комунікаційна система Вінницького міського суду побудована за принципом комбінованої взаємодії вертикальних і горизонтальних зв'язків між суддями, керівництвом та структурними підрозділами апарату суду.

Вертикальні канали комунікації забезпечують контроль та координацію виконання завдань керівництвом суду та керівником апарату, що дозволяє підтримувати єдині стандарти роботи та оперативно реагувати на зміни у процесуальній діяльності.

Горизонтальні комунікаційні зв'язки забезпечують взаємодію між відділами апарату, що дозволяє своєчасно обмінюватися документами, інформаційними повідомленнями та аналітичними матеріалами для підготовки справ до розгляду. Така структура сприяє формуванню цілісної системи управління, у якій кожен підрозділ виконує свої функції, але при цьому інтегрується у загальний робочий процес.

Відділ інформаційно-технічного забезпечення відіграє ключову роль у функціонуванні внутрішньої комунікаційної мережі. Його завдання включають інтеграцію цифрових інструментів у щоденну роботу суду, адміністрування автоматизованої системи документообігу та забезпечення безперебійного функціонування платформи «Електронний суд». Спеціалісти цього відділу займаються встановленням і підтримкою комп'ютерного та периферійного обладнання, адмініструванням мережі, моніторингом стану програмного забезпечення, а також наданням консультацій суддям і співробітникам апарату з питань роботи із цифровими сервісами. Це дозволяє не лише оптимізувати внутрішні процеси, а й значно знизити ризик технічних помилок під час передачі судових документів між відділами.

Аналітично-статистичний відділ забезпечує збір, систематизацію та обробку даних щодо руху справ у суді. Інформація про кількість, типи та стадії розгляду справ дозволяє керівництву суду оцінювати ефективність роботи окремих відділів і суддів, прогнозувати навантаження та оперативно коригувати розподіл справ між суддями. Також дані відділу використовуються для

підготовки звітів і аналітичних довідок, що сприяє формуванню прозорості системи управління та контролю.

Організаційна ефективність внутрішніх комунікацій забезпечується високим рівнем автоматизації процесів. Використання електронного документообігу дозволяє уникати дублювання дій, скорочує час передачі документів між відділами та забезпечує повну трасованість руху справ. Це особливо важливо для комплексного управління великою кількістю справ, а також для підтримки прозорості судових процедур.

Водночас практика показує, що ефективність внутрішніх комунікацій залежить від компетентності персоналу у використанні цифрових технологій, рівня навчання та готовності працівників до переходу на електронні процеси. Часто спостерігається необхідність додаткового навчання співробітників або консультування щодо роботи з новими системами. Крім того, будь-які технічні збої, нестабільність інтернет-з'єднання або недоліки у програмному забезпеченні можуть впливати на оперативність обміну інформацією між відділами, що потребує додаткового резервування каналів комунікацій та планів реагування на технічні проблеми.

Зовнішні комунікації та доступ громадян. Вінницький міський суд активно впроваджує цифрові канали для комунікації з громадянами та іншими зацікавленими сторонами, що дозволяє забезпечити прозорість, оперативність і відкритість судових процесів. Основним інструментом зовнішніх комунікацій є система «Електронний суд», яка надає користувачам можливість подавати процесуальні документи, отримувати рішення та відстежувати стан розгляду справ у режимі онлайн. Такий підхід значно спрощує доступ до правосуддя, особливо для тих, хто не може особисто відвідувати судові засідання, та сприяє скороченню часу очікування та адміністративних процедур.

Офіційний вебсайт суду (<https://vnm.vn.court.gov.ua/sud0232/>) виконує функцію комплексного інформаційного порталу (див. Рис. 2.1). На сайті доступні електронні форми звернень громадян, запити на отримання публічної інформації, розклад засідань, оголошення про виклики до суду, статистичні дані щодо руху

справ, а також інструкції для користувачів. Публікація судових рішень через Єдиний державний реєстр судових рішень забезпечує їх доступність і відкритість для широкої аудиторії, що відповідає принципам підзвітності та демократичності діяльності судових органів. Таке поєднання електронних і традиційних каналів дозволяє формувати єдину систему інформаційної взаємодії з громадянами, забезпечуючи одночасно зручність і безпеку доступу до правової інформації.

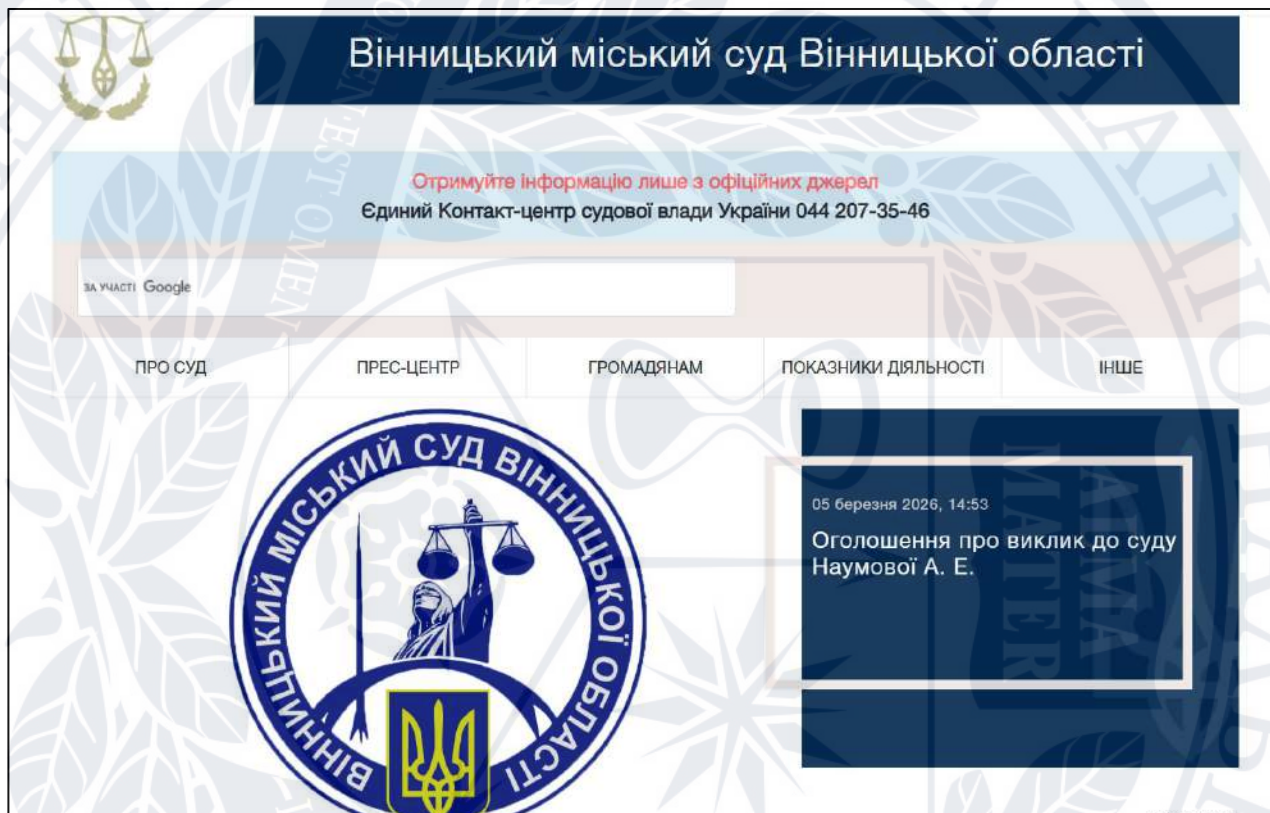


Рисунок 2.2 – Офіційний вебсайт Вінницького міського суду Вінницької області

Особлива увага приділяється забезпеченню доступності для маломобільних груп населення та осіб із порушенням зору. Суд створює умови для безперешкодного отримання інформації, надаючи спеціальні рекомендації щодо користування сайтами та електронними сервісами, а також адаптовані форми подання документів. Крім того, функціонує Єдиний Контакт-центр судової влади України (044 207-35-46), який надає оперативну телефонну підтримку, консультує щодо правил користування системою «Електронний суд», допомагає оформлювати електронні звернення та запити на інформацію.

Аналіз зовнішніх комунікацій показує, що інтеграція електронних і традиційних каналів значно підвищує ефективність судових комунікацій і дозволяє громадянам взаємодіяти зі судом у режимі реального часу. Разом із тим, реальна практика свідчить, що не всі користувачі можуть повноцінно скористатися електронними сервісами через недостатній рівень цифрової грамотності або складність навігації на веб-сайті. Це підкреслює необхідність постійного вдосконалення інтерфейсів, створення навчальних матеріалів, проведення онлайн-консультацій та забезпечення безперервної підтримки користувачів.

Ефективність інтегрованих комунікацій. Аналіз функціонування інтегрованих комунікацій у Вінницькому міському суді дозволяє виділити ключові переваги та проблемні аспекти [14; 15]

Таблиця 2.3 – Ефективність інтегрованих комунікацій (*Розроблено автором на основі [14,15])

Канал комунікації	Основні функції	Переваги	Недоліки
Електронний суд	Подання документів, отримання рішень, відстеження справ	Прозорість, доступність 24/7, швидкість	Потреба у навичках користувача, технічні збої, потреба у коректності автоматизації справ, потребує допрацювань
Сайт суду	Інформаційна підтримка, розклад засідань, новини	Широке охоплення, доступність	Для деяких користувачів незрозумілий інтерфейс
Відділ надання інформаційних послуг	Консультації, реєстрація документів	Індивідуальна підтримка, контроль правильності документів	Обмежений час роботи, черги
Відділ по роботі з персоналом	Комунікація між суддями та працівниками, кадрові питання	Регламентовані процеси, чіткі правила	Відсутність інтеграції з зовнішніми каналами
Телефонні консультації	Оперативна інформація	Швидко для невеликих запитів	Не інтегрується у документообіг

Внутрішні та зовнішні комунікації суду в цілому забезпечують ефективне функціонування органу, однак потенційними зонами вдосконалення залишаються: інтеграція телефонних та електронних запитів у єдину систему, допрацювання автоматизації ЕС, підвищення рівня цифрової грамотності користувачів та персоналу, а також розширення онлайн-послуг для маломобільних груп населення.

Сучасний стан інтегрованих комунікацій у Вінницькому міському суді характеризується високим рівнем цифровізації, структурованості та функціональної взаємопов'язаності всіх підрозділів суду. Використання системи «Електронний суд» дозволяє громадянам подавати процесуальні документи, відстежувати стан розгляду справ і отримувати судові рішення в режимі онлайн, що значно підвищує оперативність роботи та скорочує час на адміністративні процедури.

Паралельно функціонують офіційний вебсайт суду та внутрішні інформаційні канали, які забезпечують своєчасне інформування громадян про розклад засідань, вакансії, актуальні новини суду, статистичні дані та публікації рішень у Єдиному державному реєстрі судових рішень. Така комплексна система комунікацій сприяє підвищенню прозорості судових процесів, зміцнює довіру громадян до правосуддя та забезпечує ефективну взаємодію між відділами суду, мінімізуючи дублювання операцій та оптимізуючи внутрішні потоки інформації.

Ефективність інтегрованих комунікацій залежить від кількох ключових факторів. По-перше, це синхронність розвитку цифрових технологій та їх стабільна підтримка у роботі суду, зокрема наявність безперебійного інтернет-з'єднання, сучасного програмного забезпечення та надійного технічного обладнання. По-друге, важливою є готовність персоналу до використання цифрових інструментів, рівень цифрової грамотності суддів та працівників апарату суду, а також їх здатність адаптуватися до нових технологічних процесів. По-третє, значну роль відіграє забезпечення належного рівня підтримки користувачів, включаючи навчальні матеріали, консультації через Контакт-центр,

адаптовані інтерфейси для осіб з обмеженими фізичними можливостями та електронні форми звернень.

Отже, інтегровані комунікації у Вінницькому міському суді забезпечують ефективну взаємодію між підрозділами суду та громадянами завдяки використанню цифрових і традиційних каналів зв'язку. Водночас для підвищення ефективності роботи необхідно вдосконалювати електронні сервіси, технічну підтримку та рівень цифрової грамотності користувачів.

2.4. Оцінка ефективності цифрових комунікацій шляхом опитування користувачів, статистичних даних

Аналіз базових показників роботи Вінницького міського суду Вінницької області за I квартал 2025 року дає змогу оцінити не лише загальну продуктивність установи, а й ефективність впровадження цифрових комунікацій та інтегрованих електронних сервісів, зокрема системи «Електронний суд» [Додаток А].

На початок звітної періоду на розгляді перебувало 4 999 справ та матеріалів, що відображає існуюче накопичене навантаження суду та демонструє потребу в системному підході до оптимізації процесів.

Протягом кварталу надійшло 45 127 нових справ, що вказує на значний обсяг роботи, який потребує оперативного управління та ефективної організації документообігу.

Завдяки цифровим інструментам і інтегрованим внутрішнім комунікаційним каналам суд зміг розглянути 44 850 справ, досягнувши надзвичайно високого відсотка розгляду – 99,39 %. Цей показник демонструє здатність системи «Електронний суд» забезпечувати швидке та прозоре проходження справ через усі стадії процесуального розгляду, зменшуючи ризик адміністративних затримок та дублювання документів.

На кінець періоду на розгляді залишалось 5 276 справ, з яких 544 (10,3%) перебували понад один рік, що дозволяє робити висновок про існування певних викликів у роботі з найскладнішими категоріями справ. Проте навіть ці випадки

підкреслюють позитивний вплив автоматизованої системи документообігу та електронного контролю руху справ на загальний показник продуктивності суду. Середня тривалість розгляду однієї справи становила 37 днів, що є відносно коротким терміном у порівнянні з традиційною паперовою системою, і свідчить про значне підвищення оперативності судового процесу.

Високий рівень продуктивності також пов'язаний із можливістю інтеграції даних між відділами суду – аналітично-статистичним відділом, відділом прийому та реєстрацією(канцелярія), відділом інформаційно-технічного забезпечення та апаратом суду. Така синхронізація дозволяє відстежувати рух справ у реальному часі, оперативно приймати управлінські рішення щодо розподілу навантаження між суддями та визначати пріоритети розгляду складних справ. Крім того, наявність електронних сервісів сприяє підвищенню рівня доступності судових послуг для громадян, скороченню часу на подання документів та отримання рішень, а також забезпеченню прозорості процесів через оприлюднення рішень у Єдиному державному реєстрі судових рішень.

Ефективність роботи Вінницького міського суду на одного суддю оцінюється як 1 359 розглянутих справ за звітний період, тоді як загальне навантаження в розрахунку на одного суддю становить 1 519 справ. Ці показники свідчать про високу продуктивність суддівського складу та демонструють здатність системи ефективно балансувати робоче навантаження навіть за умов значного обсягу справ. Така розбіжність між кількістю фактично розглянутих справ і загальним навантаженням відображає не лише різноманітність категорій справ, які потребують різного часу на розгляд, але й вплив цифрових інструментів на оптимізацію процесів.

Завдяки інтегрованим внутрішнім комунікаціям, автоматизованій системі документообігу та системі «Електронний суд» апарат суду може рівномірно розподіляти нові та поточні справи між суддями, враховуючи їхню спеціалізацію, поточне навантаження та терміновість розгляду. Це дозволяє зменшити ймовірність затримок, уникати перевантаження окремих суддів та підвищувати оперативність розгляду справ. Водночас така організаційна структура сприяє

підвищенню якості судових рішень, адже судді отримують достатньо часу для всебічного аналізу матеріалів справ, консультацій із колегами та підготовки аргументованих вердиктів. Крім того, високий рівень цифровізації та синхронізація внутрішніх каналів комунікацій дозволяють керівництву апарату оперативно відслідковувати динаміку навантаження на кожного суддю, прогнозувати можливі «вузькі місця» в процесі розгляду справ і своєчасно коригувати розподіл справ.

Разом із тим, проведений аналіз статистичних показників та організації роботи суду свідчить, що наявність певної кількості справ, які перебувають на розгляді понад один рік, вказує на необхідність подальшого вдосконалення окремих аспектів управління судовими процесами. Хоча загальний рівень ефективності роботи суду залишається високим, такі випадки можуть бути пов'язані зі складністю окремих категорій справ, значним обсягом матеріалів, процесуальними особливостями розгляду або потребою у додаткових експертизах та доказах.

Важливою складовою комплексної оцінки діяльності суду є рівень задоволеності користувачів судових послуг. Попередні опитування громадян, які брали участь у судових провадженнях або користувалися інформаційними сервісами суду, демонструють досить високий рівень позитивних оцінок.

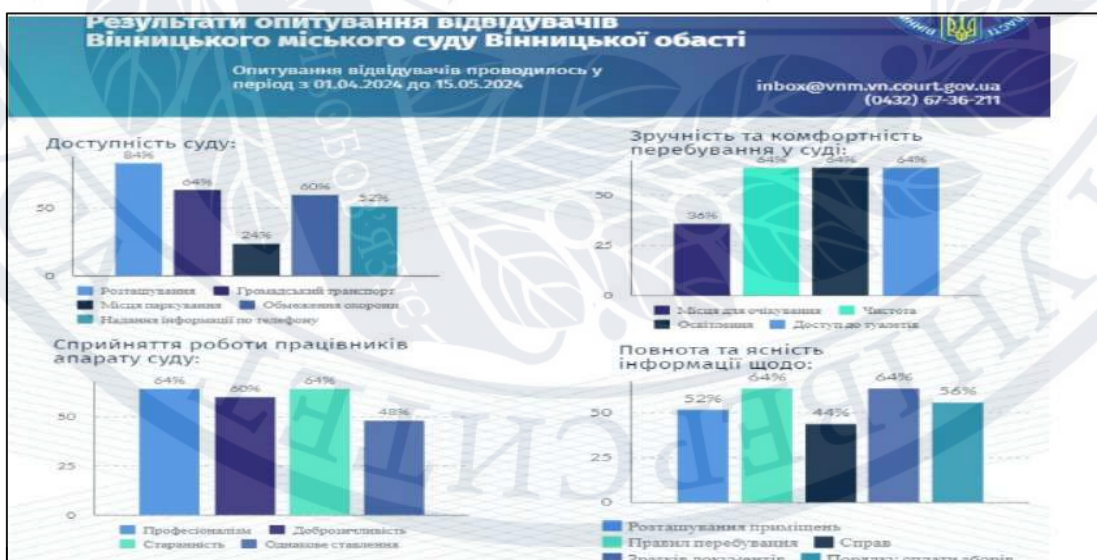


Рисунок 2.3 – Результати опитування відвідувачів Вінницького міського суду Вінницької області щодо якості роботи

На рисунку 2.3, що відображає результати опитування відвідувачів Вінницького міського суду, представлено оцінку ключових аспектів роботи установи. Згідно з наведеними даними, респонденти загалом позитивно оцінюють діяльність суду.

Крім того, позитивні оцінки користувачів можуть свідчити про ефективну роботу апарату суду, належний рівень організації прийому громадян, оперативність надання інформації та зрозумілість процедур. Важливу роль у цьому відіграє також доступність офіційного вебсайту суду, інформаційних стендів, електронних черг та інших інструментів, що забезпечують своєчасне інформування громадян про стан розгляду справ та порядок взаємодії із судовою установою.

Одним із ключових напрямів удосконалення є розширення можливостей автоматизованих процесів, які дозволяють більш ефективно відстежувати рух справ, контролювати строки їх розгляду та оперативно реагувати на потенційні затримки. Важливу роль у цьому відіграє також підвищення рівня цифрової компетентності працівників суду, оскільки ефективне використання сучасних інформаційних систем потребує належних навичок роботи з електронними ресурсами, аналітичними інструментами та системами електронного документообігу. Систематичне навчання персоналу та впровадження програм підвищення кваліфікації у сфері цифрових технологій сприятиме більш повному використанню можливостей електронних сервісів і підвищенню загальної продуктивності роботи суду.

Додатковим показником ефективності цифрових комунікацій є статистика розгляду запитів на публічну інформацію. Аналіз звітів Вінницького міського суду Вінницької області за I та II квартали 2023 року свідчить про активне використання громадянами механізмів електронної комунікації із судом [рис. 2.4, 2.5].

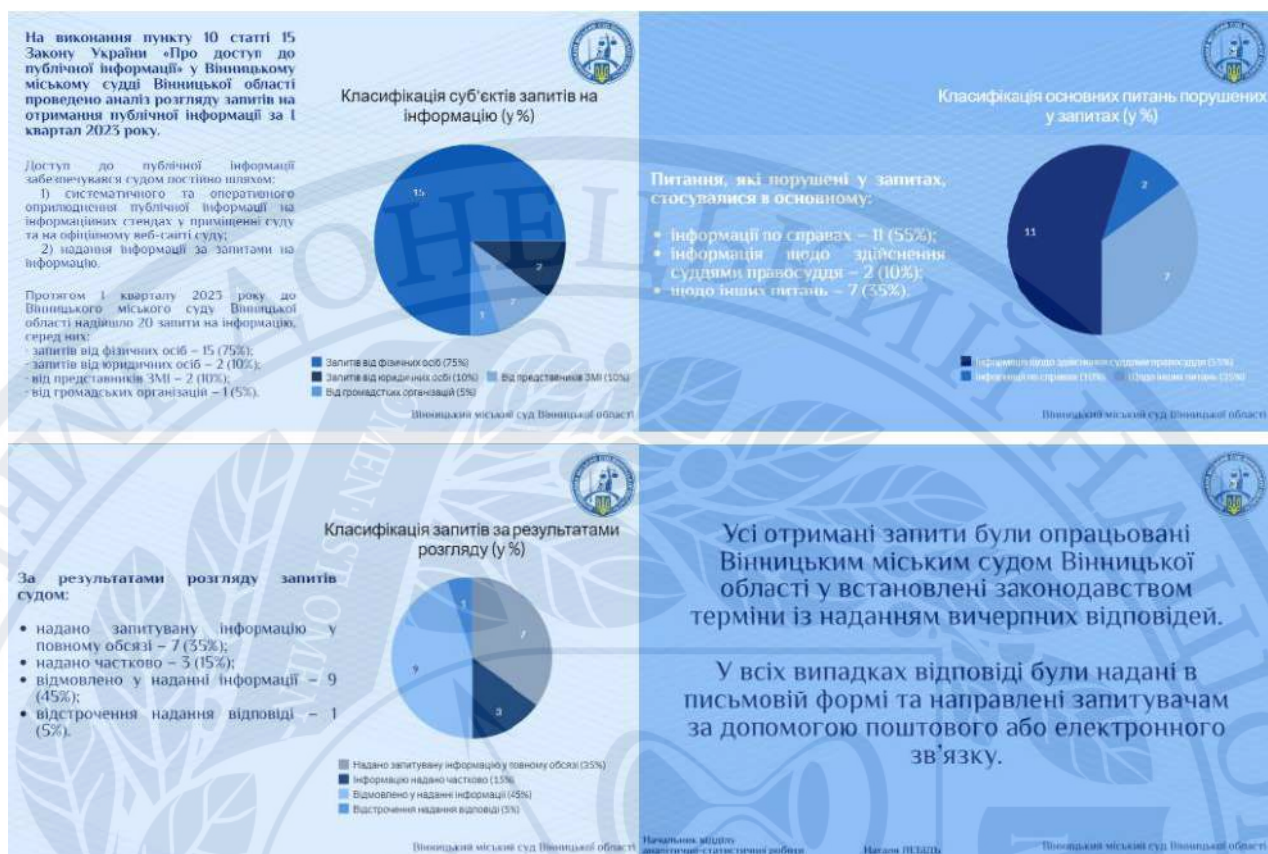


Рисунок 2.4 – Звіт про виконання Вінницьким міським судом Вінницької області вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» за I квартал 2023 року

З рисунка 2.4 видно, що у I кварталі 2023 року до суду надійшло 20 запитів на публічну інформацію. Найбільше звернень подали фізичні особи, а запити переважно стосувалися судових справ та роботи суду. Усі звернення були розглянуті вчасно, а відповіді надавалися у письмовій або електронній формі, що свідчить про ефективну комунікацію суду з громадянами.

У II кварталі 2023 року кількість запитів на публічну інформацію збільшилася до 34. Це свідчить про те, що громадяни стали більше цікавитися діяльністю суду та частіше користуватися електронними засобами комунікації. Як і в попередньому кварталі, найбільше звернень надходило від фізичних осіб, а запити стосувалися судових справ та роботи суду. Усі звернення були розглянуті вчасно, а відповіді надані у письмовій або електронній формі.

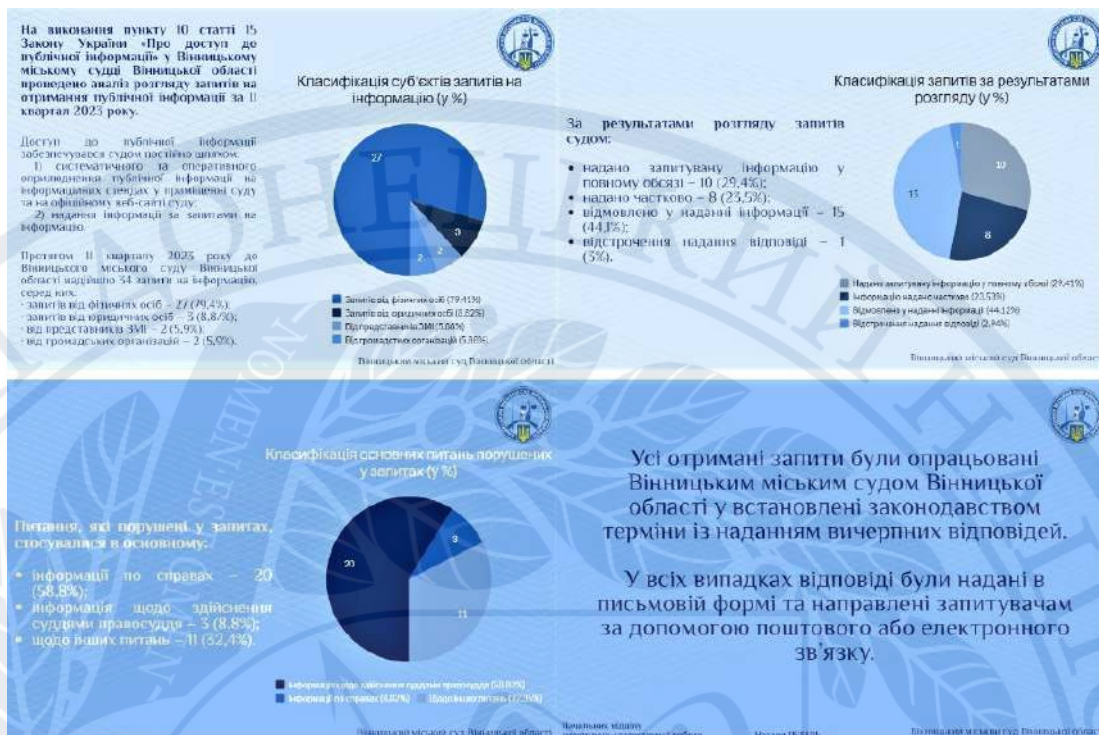


Рисунок 2.5 – Звіт про виконання Вінницьким міським судом Вінницької області вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» за II квартал 2023 року

Отже, аналіз запитів на публічну інформацію підтверджує ефективність цифрових комунікацій Вінницький міський суд Вінницької області. Збільшення кількості звернень у II кварталі 2023 року показує зростання відкритості суду та довіри громадян до електронних каналів взаємодії. Своєчасний розгляд запитів також свідчить про належну організацію інформаційної роботи суду.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНТЕГРОВАНИХ КОМУНІКАЦІЙ ВІННИЦЬКОГО МІСЬКОГО СУДУ В ЦИФРОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ

3.1. Удосконалення взаємодії пресслужби суду з громадськістю в цифровому середовищі

В умовах розбудови глобального інформаційного простору якісна взаємодія між державними структурами та соціумом постає базовим елементом публічної підзвітності та формування суспільного авторитету влади. У судовій сфері така комунікація набуває статусу критично важливого фактора, адже об'єктивне сприйняття судових рішень і загальна віра в правосуддя безпосередньо корелюють із якістю інформування населення. Ключова роль у цьому процесі належить пресслужбі суду, яка трансформується у стратегічного посередника, що забезпечує конструктивний діалог між правосуддям, медіа та громадянами.

Пресслужба забезпечує поширення офіційної інформації про діяльність суду, інформує громадян про порядок роботи установи, роз'яснює процедури звернення до суду, висвітлює результати розгляду суспільно важливих справ, а також сприяє формуванню об'єктивного інформаційного простору навколо діяльності судової влади [16]. У сучасних умовах цифровізації ці функції дедалі частіше реалізуються через електронні канали комунікації, що значно розширює можливості взаємодії суду з громадськістю та дозволяє охоплювати ширшу аудиторію.

Вінницький міський суд Вінницької області вже використовує низку цифрових інструментів для інформування громадян, серед яких офіційний вебсайт суду, публікації у відкритих державних реєстрах, електронні сервіси для подання документів та отримання інформації про рух справ. Однак розвиток цифрового середовища потребує подальшого вдосконалення комунікаційної діяльності пресслужби, зокрема через розширення використання сучасних

цифрових платформ, підвищення якості інформаційного контенту та створення більш інтерактивної моделі взаємодії з громадськістю.

Однією з ключових проблем, яка може виникати у сфері судових комунікацій, є недостатня оперативність поширення інформації або складність її сприйняття для широкої аудиторії. Юридична термінологія та специфіка судових процедур часто є складними для громадян, які не мають юридичної освіти. Тому важливим завданням пресслужби є адаптація інформаційних матеріалів до потреб різних груп користувачів, що передбачає використання зрозумілої мови, пояснювальних матеріалів, інфографіки та інших візуальних форматів.

В умовах діджиталізації соціальні медіа стають пріоритетним інструментом взаємодії з соціумом. Ці платформи забезпечують високу швидкість трансляції контенту, дозволяють акумулювати відгуки аудиторії та миттєво відпрацьовувати суспільні запити. Використання соціальних мереж трансформує одностороннє інформування у повноцінний двосторонній діалог, що є фундаментом для посилення публічності та відкритості судових інституцій.

Важливим напрямом удосконалення роботи пресслужби є також систематизація інформаційної політики суду. Це передбачає розробку чіткої стратегії комунікацій, визначення основних каналів поширення інформації, планування інформаційних кампаній та формування єдиного стилю подання матеріалів [17]. Такий підхід дозволяє забезпечити послідовність та регулярність комунікації, підвищити якість інформаційного контенту та зробити діяльність суду більш зрозумілою для громадськості.

Крім того, доцільним є впровадження нових цифрових форматів подання інформації, зокрема коротких відеороз'яснень щодо роботи суду, інформаційних подкастів, електронних інформаційних бюлетенів та інтерактивних матеріалів. Використання таких форматів дозволяє зробити комунікацію більш доступною та цікавою для громадян, особливо для молодшої аудиторії, яка активно користується цифровими платформами.

Для підвищення ефективності комунікацій важливо також впроваджувати механізми постійного зворотного зв'язку з громадськістю. Сучасні цифрові

технології дозволяють проводити онлайн-опитування, аналізувати статистику відвідування вебресурсів, оцінювати рівень задоволеності користувачів судових послуг та виявляти основні інформаційні потреби громадян. Отримані результати можуть використовуватися для подальшого вдосконалення комунікаційної стратегії суду.

На підставі проведеного дослідження, опрацьованих джерел [18], було сформульовано основні напрями удосконалення цифрових комунікацій пресслужби суду

Таблиця 3.1 – Основні напрями удосконалення цифрових комунікацій пресслужби суду (розроблено автором на основі [18])

Напрямок удосконалення	Сутність заходу	Очікуваний результат
Розширення цифрових каналів комунікації	Активніше використання соціальних мереж, офіційного вебсайту, електронних розсилок	Збільшення охоплення аудиторії та оперативності поширення інформації
Підвищення доступності інформації	Використання зрозумілої мови, інфографіки, пояснювальних матеріалів	Полегшення сприйняття юридичної інформації громадянами
Запровадження нових форматів контенту	Відеороз'яснення, інформаційні дайджести, інтерактивні публікації	Підвищення інтересу громадськості до діяльності суду
Розвиток механізмів зворотного зв'язку	Онлайн-опитування, електронні форми звернень, коментарі у соціальних мережах	Отримання інформації про потреби громадян
Стратегічне планування комунікацій	Розробка єдиної комунікаційної стратегії та графіка публікацій	Системність та послідовність інформаційної політики

Таким чином, удосконалення взаємодії пресслужби Вінницького міського суду з громадськістю в умовах цифрового середовища має ґрунтуватися на комплексному та системному використанні сучасних комунікаційних технологій,

що забезпечують швидкий, доступний і зрозумілий обмін інформацією між судовою установою та суспільством. Важливо, щоб комунікаційна діяльність пресслужби не обмежувалася лише публікацією офіційних повідомлень, а передбачала активну, постійну та багатоканальну взаємодію з громадянами через різноманітні цифрові платформи. Це включає регулярне оновлення інформації на офіційному вебсайті суду, використання соціальних мереж для оперативного інформування та комунікації, створення інформаційних матеріалів у доступних форматах, а також застосування інтерактивних інструментів для зворотного зв'язку з користувачами судових послуг.

Стимулювання залученості громадян до активного обміну інформацією є запорукою розбудови відкритого комунікаційного простору. У такому середовищі суспільство виступає не просто пасивним реципієнтом даних про роботу суду, а повноцінним учасником діалогу, що має право на звернення, внесення пропозицій та отримання змістовних інтерпретацій щодо специфіки судових регламентів. Крім того, розширення доступності судової інформації через цифрові канали комунікації сприяє зменшенню інформаційних бар'єрів, які часто виникають у громадян під час взаємодії з судовою системою.

Реалізація запропонованих заходів також сприятиме підвищенню рівня правової обізнаності населення, оскільки доступ до зрозумілої та актуальної інформації про діяльність суду, порядок звернення до судових установ та особливості розгляду різних категорій справ допомагає громадянам краще орієнтуватися у правовому середовищі. У свою чергу, це сприяє більш ефективному використанню судових сервісів, підвищенню якості взаємодії між учасниками судового процесу та формуванню відповідального ставлення до реалізації своїх прав та обов'язків.

Не менш важливим результатом удосконалення комунікаційної діяльності пресслужби є зміцнення довіри громадян до судової влади. Прозорість інформаційної політики, відкритість до діалогу та готовність оперативно реагувати на інформаційні потреби суспільства формують позитивне сприйняття

судової системи як інституції, що діє у межах принципів відкритості, справедливості та підзвітності.

3.2. Впровадження інструментів штучного інтелекту для автоматизації зовнішніх комунікацій (чат-боти, автоматичні довідки)

В епоху глобальної цифровізації публічного сектору одним із пріоритетних векторів розвитку судочинства є інтеграція передових ІТ-рішень, зокрема технологій штучного інтелекту, для оптимізації діалогу з суспільством. Стрімке збільшення кількості запитів від учасників справ, правничої спільноти та медіа диктує необхідність перегляду застарілих моделей зовнішніх комунікацій. Оскільки класичні форми взаємодії, як-от телефонні лінії чи фізичний прийом, часто не витримують надмірного навантаження на апарат суду, використання ІІІ-інструментів постає дієвим механізмом автоматизації рутинних процесів та розширення доступу до судових сервісів [19].

Одним із найбільш перспективних інструментів автоматизації зовнішніх комунікацій є використання чат-ботів – програмних систем, здатних автоматично відповідати на запити користувачів у режимі реального часу. Чат-боти можуть інтегруватися з офіційним вебсайтом суду, соціальними мережами або месенджерами та надавати громадянам базову інформацію щодо роботи суду, порядку подання документів, графіка прийому громадян, контактних даних, а також пояснення щодо використання електронних судових сервісів. Завдяки застосуванню алгоритмів обробки природної мови такі системи можуть розпізнавати текстові запити користувачів і формувати відповідь на основі попередньо підготовленої бази знань.

Використання чат-ботів дозволяє забезпечити цілодобову доступність інформаційної підтримки для громадян. На відміну від традиційних каналів комунікації, які обмежені робочим часом судової установи, автоматизовані системи можуть працювати безперервно, що особливо важливо для осіб, які не мають можливості звернутися до суду у стандартний робочий час. Крім того, чат-

боти дозволяють значно скоротити час отримання інформації, оскільки відповіді на типові запитання формуються автоматично та надаються користувачу практично миттєво.

Ще одним важливим напрямом використання штучного інтелекту (ШІ) у сфері судових комунікацій є впровадження систем автоматичних довідок. Такі системи можуть працювати на основі інтеграції з внутрішніми інформаційними базами суду та надавати користувачам структуровану інформацію щодо стану розгляду справ, процесуальних строків, порядку подання процесуальних документів або інших адміністративних процедур. Автоматичні довідкові системи можуть бути реалізовані як окремі електронні сервіси на вебсайті суду або як частина інтерактивної комунікаційної платформи.

Впровадження таких технологій має низку суттєвих переваг. По-перше, автоматизація частини інформаційних запитів дозволяє зменшити навантаження на працівників апарату суду, які часто витрачають значну частину робочого часу на надання однотипних консультацій. Звільнення ресурсів персоналу дає можливість зосередитися на виконанні більш складних адміністративних та організаційних завдань, що підвищує загальну ефективність діяльності судової установи. По-друге, використання штучного інтелекту сприяє підвищенню точності та стандартизації наданої інформації, оскільки відповіді формуються на основі єдиної бази знань і не залежать від людського фактора.

Крім того, застосування технологій штучного інтелекту створює можливості для подальшого розвитку аналітичних інструментів у сфері комунікацій. Системи автоматичних відповідей можуть збирати статистичні дані щодо найпоширеніших запитів користувачів, що дозволяє визначати основні інформаційні потреби громадян. Аналіз таких даних може використовуватися для вдосконалення структури інформаційних ресурсів суду, розширення бази довідкових матеріалів та оптимізації комунікаційної політики установи.

Впровадження ШІ в судочинство неможливе без розбудови надійної системи кіберзахисту, здатної гарантувати недоторканність персональної інформації. Оскільки робота суду пов'язана з даними обмеженого доступу, інтелектуальні

сервіси повинні базуватися на принципах легітимності та технічної стійкості. Ключовими заходами тут виступають застосування захищених шлюзів передачі даних, суворий контроль доступу через механізми авторизації та постійне технічне оновлення систем для запобігання кіберзагрозам.

Водночас впровадження штучного інтелекту у сферу судових комунікацій не означає повної заміни традиційних форм взаємодії з громадянами. Автоматизовані системи повинні розглядатися як допоміжний інструмент, який доповнює роботу працівників суду та дозволяє оптимізувати процеси інформаційного обслуговування. У випадках складних або нестандартних запитів користувачі повинні мати можливість звернутися до фахівців апарату суду для отримання більш детальних консультацій.

Окрему увагу в умовах цифрової трансформації судової системи України сьогодні привертає можливість використання штучного інтелекту в адміністративному судочинстві. У 2026 році в Україні було анонсовано розробку електронного суду із застосуванням технологій ШІ для розгляду окремих категорій адміністративних правопорушень. Головна ідея такого підходу полягає в автоматизації рутинних процесів: аналізу матеріалів справи, підготовки проєктів процесуальних документів та пришвидшення розгляду типових справ. Передбачається, що система зможе аналізувати документи, порівнювати їх із чинною судовою практикою та допомагати у формуванні проєктів постанов. Водночас остаточне рішення, як і раніше, ухвалюватиме суддя. Такий підхід відповідає принципу *human-in-the-loop*, коли штучний інтелект використовується як допоміжний інструмент, а не як повноцінна заміна людини у процесі правосуддя [27].

Необхідність упровадження подібних рішень пов'язана насамперед із великим навантаженням на судову систему, значною кількістю однотипних адміністративних справ і потребою більш ефективно використовувати час та кадрові ресурси. Використання ШІ може допомогти автоматично перевіряти правильність оформлення документів, зменшувати кількість технічних помилок, прискорювати обробку матеріалів справи та забезпечувати більш уніфікований

підхід до підготовки судових рішень. Однак ефективне впровадження таких технологій неможливе без належного рівня кібербезпеки, прозорості алгоритмів, етичного контролю та дотримання принципу недискримінації.

Світовий досвід також свідчить про активне використання штучного інтелекту у сфері правосуддя. Наприклад, у Німеччині система OLGA використовується для класифікації та аналізу судових документів. У США алгоритми PAS і COMPAS застосовують як допоміжні інструменти під час оцінки ризиків у судовому процесі. У Бразилії система VICTOR допомагає проводити попередній аналіз справ, а в Аргентині платформа Prometea використовується для прогнозування результатів окремих судових проваджень.

Особливо цікавим прикладом є Китай, де активно реалізується концепція «розумного суду». У межах цієї стратегії було створено Інтернет-суд, який забезпечує цифровий супровід судового процесу та автоматизовану обробку документів. Крім того, у 2021 році Китай став першою державою, яка представила суддю на основі штучного інтелекту. За наявними даними, така система могла генерувати до 97 % правильних рішень після аналізу усних аргументів сторін. Найчастіше технологію застосовували під час розгляду типових справ, зокрема щодо крадіжок, шахрайства з кредитними картками та небезпечного водіння. Водночас міжнародний досвід показує і певні ризики надмірної автоматизації, серед яких алгоритмічна упередженість, цифрова нерівність та непрозорість механізмів ухвалення рішень [26].

Загалом впровадження чат-ботів та автоматичних довідкових систем у діяльність Вінницького міського суду може стати важливим кроком у напрямі цифрової модернізації судових комунікацій. Такі технології сприятимуть підвищенню оперативності надання інформації, зменшенню адміністративного навантаження на працівників суду, покращенню доступності судових сервісів для громадян та формуванню більш сучасної і відкритої моделі взаємодії між судовою установою та суспільством. У довгостроковій перспективі використання інструментів штучного інтелекту може стати одним із ключових факторів

підвищення ефективності функціонування судової системи в умовах розвитку цифрового середовища.

3.3. Рекомендації щодо розбудови омніканальної моделі інтегрованих комунікацій Вінницького міського суду

В умовах глобальної діджиталізації продуктивний діалог між владними інституціями та суспільством ґрунтується на впровадженні стратегій інтегрованих комунікацій та використанні омніканальних моделей взаємодії. Для судових органів це має особливе значення, оскільки доступність інформації, оперативність комунікації та зручність взаємодії безпосередньо впливають на рівень довіри громадян до судової системи. У цьому контексті перспективним напрямом розвитку інформаційної політики Вінницького міського суду є впровадження омніканальної моделі інтегрованих комунікацій, яка передбачає узгоджену роботу всіх каналів взаємодії з громадськістю в межах єдиної комунікаційної системи.

Омніканальна модель комунікацій передбачає створення такого інформаційного середовища, у якому громадяни можуть отримувати інформацію та взаємодіяти із судом через різні канали зв'язку, при цьому всі ці канали є взаємопов'язаними та функціонують як єдина система. До таких каналів можуть належати офіційний вебсайт суду, система електронного судочинства, електронна пошта, телефонні консультації, соціальні мережі, чат-боти, мобільні сервіси, а також традиційні форми комунікації, зокрема особистий прийом громадян [20]. Основною перевагою омніканального підходу є те, що користувач може обирати найбільш зручний для себе спосіб отримання інформації або взаємодії із судом, не втрачаючи при цьому доступу до повного обсягу необхідних даних.

Для Вінницького міського суду розбудова та впровадження омніканальної моделі комунікацій може стати важливим кроком у напрямі підвищення ефективності взаємодії з громадськістю та оптимізації інформаційних процесів.

Ключовий аспект такого підходу полягає у створенні цілісної інфраструктури, що забезпечує безшовну синхронізацію всіх наявних точок доступу та каналів інформування. Це передбачає узгодження інформаційних потоків між офіційним вебсайтом суду, системою електронного документообігу, соціальними мережами та іншими цифровими платформами, що дозволить забезпечити актуальність і синхронність поширюваної інформації.

Важливим напрямом реалізації омніканальної комунікаційної моделі є створення єдиного інформаційного центру або цифрової платформи взаємодії з громадянами. Така платформа може об'єднувати всі сервіси, які використовуються для комунікації із зовнішніми користувачами, включаючи електронні звернення, консультаційні сервіси, інформаційні бази даних та системи автоматичних довідок. Наявність єдиного інформаційного середовища дозволить громадянам отримувати необхідну інформацію швидше та зручніше, а також спростить доступ до різних судових сервісів.

Ще одним важливим аспектом розвитку омніканальної комунікаційної моделі є стандартизація інформаційної політики суду, що передбачає розробку єдиних принципів підготовки та поширення інформаційних матеріалів, визначення форматів подання інформації, а також встановлення чітких правил взаємодії з громадськістю через різні канали комунікації. Такий підхід дозволить уникнути дублювання інформації, забезпечити її послідовність та підвищити якість комунікаційного контенту.

Особливу увагу в межах омніканальної моделі слід приділити розвитку цифрових сервісів, які дозволяють громадянам отримувати інформацію або здійснювати необхідні дії дистанційно. Це можуть бути електронні сервіси подання процесуальних документів, онлайн-консультації, автоматичні довідкові системи, чат-боти та інші інтерактивні інструменти. Впровадження зазначених інструментів сприяє суттєвому розвантаженню персоналу судової установи, водночас розширюючи можливості для безперешкодного користування судовими сервісами.

Важливим елементом омніканальної комунікаційної системи є також використання аналітичних інструментів для моніторингу ефективності комунікацій. Сучасні цифрові технології дозволяють аналізувати статистику використання різних каналів зв'язку, відстежувати динаміку інформаційних запитів громадян та оцінювати рівень задоволеності користувачів судових послуг. На основі таких даних можна визначати найбільш ефективні канали комунікації, оптимізувати інформаційну політику суду та вдосконалювати структуру інформаційних ресурсів [21].

Крім того, для успішної реалізації омніканальної моделі комунікацій необхідно приділити увагу підвищенню цифрової компетентності працівників суду. Персонал повинен володіти навичками роботи з сучасними інформаційними системами, розуміти принципи функціонування цифрових комунікаційних платформ та вміти ефективно використовувати їх у повсякденній діяльності. Систематичне підвищення кваліфікації працівників апарату суду через участь у навчальних програмах дозволяє повноцінно опанувати функціонал інноваційних систем, що суттєво оптимізує їх практичне застосування.

У таблиці 3.2 згруповано основні рекомендації щодо впровадження омніканальної моделі комунікацій [20; 21].

Таблиця 3.2 – Основні рекомендації щодо впровадження омніканальної моделі комунікацій (розроблено автором на основі [20;21])

Напрямок розвитку	Зміст заходу	Очікуваний результат
Інтеграція каналів комунікації	Об'єднання вебсайту, електронних сервісів, соціальних мереж та інших каналів у єдину інформаційну систему	Узгодженість інформаційних потоків та підвищення оперативності комунікації
Створення єдиної цифрової платформи	Формування централізованого середовища для взаємодії з громадянами	Спрощення доступу до судових сервісів

Стандартизація інформаційної політики	Визначення єдиних правил підготовки та поширення інформації	Підвищення якості комунікаційного контенту
Розвиток цифрових сервісів	Впровадження чат-ботів, електронних довідок, онлайн-консультацій	Підвищення доступності інформації для громадян
Використання аналітики даних	Аналіз статистики звернень та комунікаційної активності	Оптимізація комунікаційної стратегії суду
Підвищення цифрової компетентності персоналу	Проведення навчальних програм для працівників суду	Ефективніше використання сучасних технологій

Отже, розбудова омніканальної моделі інтегрованих комунікацій у діяльності Вінницького міського суду є важливим і перспективним напрямом модернізації інформаційної політики судової установи в умовах цифрової трансформації державного управління. Реалізація такого підходу передбачає не лише використання різноманітних каналів комунікації, але й їхню повноцінну інтеграцію в межах єдиної інформаційної системи, що забезпечує узгодженість інформаційних потоків та зручність взаємодії для користувачів судових послуг. Завдяки омніканальній моделі громадяни отримують можливість взаємодіяти із судом через найбільш зручні для них канали – офіційний вебсайт, електронні сервіси, соціальні мережі, електронну пошту, телефонні консультації або автоматизовані системи підтримки – при цьому вся інформація залишається синхронізованою та доступною в єдиному інформаційному середовищі.

Запровадження такої моделі сприятиме формуванню більш ефективної, гнучкої та клієнтоорієнтованої системи взаємодії з громадськістю, що особливо важливо для судових установ, діяльність яких безпосередньо пов'язана з реалізацією прав громадян. Наявність різних каналів комунікації дозволить значно скоротити час отримання необхідної інформації, спростити процедури звернення до суду, а також підвищити загальний рівень доступності судових сервісів для населення. До того ж, упорядкування та консолідація засобів зв'язку

сприяє усуненню інформаційної надмірності, гарантує релевантність даних та дозволяє оптимізувати менеджмент інформаційними активами судової установи.

Не менш важливим результатом впровадження омніканальної моделі комунікацій є підвищення рівня прозорості діяльності суду. Своєчасне та повне інформування громадян про роботу судової установи, порядок розгляду справ, можливості використання електронних сервісів і результати діяльності суду сприяє формуванню більш відкритого інформаційного середовища. У таких умовах громадяни мають можливість краще розуміти процеси функціонування судової системи, що, своєю чергою, позитивно впливає на рівень довіри до судової влади.

У довгостроковій перспективі розвиток омніканальної моделі комунікацій може стати основою для формування повноцінної цифрової екосистеми судових сервісів, у межах якої всі інформаційні та комунікаційні процеси будуть інтегровані в єдину цифрову інфраструктуру. Така екосистема дозволить забезпечити більш ефективне управління інформаційними потоками, оптимізувати адміністративні процеси та підвищити якість надання судових послуг. Крім того, вона сприятиме впровадженню нових технологічних рішень, зокрема систем аналітики даних, автоматизованих консультаційних сервісів та інструментів штучного інтелекту, що можуть значно розширити можливості суду у сфері комунікації з громадськістю.

Отже, впровадження омніканальної моделі інтегрованих комунікацій не лише підвищить ефективність інформаційної взаємодії між судом і громадянами, але й стане важливим кроком у напрямі побудови сучасної, технологічно розвиненої та відкритої судової системи, орієнтованої на потреби суспільства та принципи прозорості, доступності й ефективності державного управління.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній (бакалаврській) роботі досліджено теоретичні та практичні аспекти функціонування інтегрованих комунікацій у судовій системі України на прикладі Вінницького міського суду Вінницької області, а також визначено основні напрями їх удосконалення в умовах цифрового середовища. На основі проведеного дослідження сформульовано такі висновки:

Систематизовано теоретичні підходи до визначення сутності інтегрованих комунікацій у державному секторі. Встановлено, що інтегровані комунікації є комплексною системою взаємопов'язаних інформаційних каналів, інструментів та технологій, спрямованих на забезпечення ефективної взаємодії державних установ із громадськістю, засобами масової інформації та іншими зацікавленими сторонами.

Виявлено основні тенденції цифровізації судової системи, серед яких важливе місце займають впровадження електронного судочинства, розвиток електронного документообігу, використання цифрових платформ для взаємодії з учасниками судового процесу та інтеграція інформаційних систем. Встановлено, що цифровізація судової системи сприяє підвищенню оперативності розгляду справ, зменшенню адміністративного навантаження на працівників суду.

Проаналізовано нормативно-правове регулювання цифровізації судочинства в Україні. Встановлено, що розвиток електронного судочинства базується на положеннях чинного законодавства, яке визначає правові засади функціонування електронних сервісів у судовій системі.

Надано загальну характеристику діяльності Вінницького міського суду Вінницької області та його комунікаційної структури. Встановлено, що суд використовує сучасні цифрові інструменти для забезпечення взаємодії з громадянами, зокрема офіційний вебсайт, систему електронного судочинства та інші інформаційні ресурси.

Проаналізовано функціонування системи «Електронний суд», яка забезпечує можливість подання процесуальних документів у електронній формі, отримання повідомлень про рух справи та доступ до судових рішень.

Здійснено аналіз сучасного стану інтегрованих комунікацій у Вінницькому міському суді. Встановлено, що суд активно використовує цифрові інструменти для організації комунікацій із громадськістю, проте існує потреба у подальшій інтеграції комунікаційних каналів, підвищенні ефективності інформаційної політики та розвитку нових цифрових сервісів.

Проведено оцінку ефективності цифрових комунікацій на основі статистичних показників та результатів опитування користувачів судових послуг. Встановлено, що рівень задоволеності громадян роботою суду є достатньо високим, а більшість респондентів позитивно оцінюють доступність електронних сервісів та якість інформаційної підтримки.

Підготовлено рекомендації щодо вдосконалення взаємодії пресслужби суду з громадськістю в цифровому середовищі. Запропоновано розширити використання соціальних мереж, впровадити нові формати подання інформації (інфографіку, відеороз'яснення, інформаційні дайджести).

Обґрунтовано доцільність впровадження інструментів штучного інтелекту для автоматизації зовнішніх комунікацій. Встановлено, що використання чат-ботів та автоматичних довідкових систем може значно підвищити оперативність надання інформації громадянам.

Розроблено рекомендації щодо впровадження омніканальної моделі інтегрованих комунікацій у діяльності Вінницького міського суду. Встановлено, що інтеграція різних каналів комунікації у межах єдиної інформаційної системи дозволить підвищити ефективність взаємодії з громадськістю, забезпечити оперативний доступ до інформації та створити більш зручне інформаційне середовище для користувачів судових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ

1. Бойко І. С. Цифрові технології в адміністративній процедурі. 2023. С. 11–19. URL: <http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/399/10830/22583-1?inline=1>
2. Пархоменко О. В. Інформаційно-знаннєве суспільство: проблеми, особливості / О. В. Пархоменко. *Науково-технічна інформація*. 2010. № 1. С. 3–6.
3. Choudhury P., Foroughi C. Z., Huberman J. M. Work-from-Anywhere: The Productivity Effects of Geographic Flexibility. *Strategic Management Journal*. 2021. Vol. 42. P. 655-683.
4. Glinka N. Digital communication in the wartime. 2023. URL: https://www.researchgate.net/publication/375149637_DIGITAL_COMMUNICATION_IN_THE_WARTIME
5. Булгаков Д. О. Комунікаційна діяльність органів влади. *Політичне життя*. 2024. № 3. С. 29–38.
6. Сопіна О. А. Комунікація в системі державного управління: теоретичний аспект. *Актуальні питання у сфері державного управління*. 2020. № 20. С. 157–161.
7. Цифрова трансформація правосуддя: як Україна створює сучасну судову систему. *Судова влада України*. 2024. URL: <https://court.gov.ua/archive/1723745/>
8. Kaniuka, N. Trends and problems of e-justice enforcement in Ukraine. *Visegrad Journal on Human Rights*. 2023. Vol. 1.
9. Горєлова В. Ю. Етичні виклики цифрової трансформації правосуддя. *Legal Bulletin*. 2025. № 3 (17). С. 129–140.
10. Про судоустрій та статус суддів: Закон України. *Відомості Верховної Ради України* (ВІДОМ), 2016, № 31, стаття 545. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en-pt/1402-19#Text>

11. Блінова Г. О. Єдина судова інформаційно-телекомунікаційна система: історія: історія, сучасність та перспективи. *Вісник Вищої кваліфікаційної комісії суддів*. 2018. № 3. С. 28–37.
12. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <https://data.gov.ua/en/dataset/1a6b5c08-0879-4387-8878-ac0027494274>
13. Про захист персональних даних: Закон України. *Відомості Верховної Ради України* (ВІДОМ), 2010, № 34, ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17?lang=en#Text>
14. Вінницький міський суд Вінницької області. URL: <https://vnm.vn.court.gov.ua/sud0232/>
15. Функціонування Єдиної судової інформаційно-комунікаційної системи. URL: https://dsa.court.gov.ua/dsa/inshe/func_ecits/
16. Єсімов С. С. Цифрові платформи у контексті надання публічних послуг. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2024. № 4. С. 352–357.
17. Борщенко В. В. Інформаційні технології в судочинстві: сучасний стан та перспективи. *Вісник Одеського національного університету. Серія: Правознавство*. 2024. Том 26. Випуск 1 (38). С. 7–11.
18. Ковалів М. В., Єсімов С. С., Ярема О. Г. Інформаційне право України: навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 416 с.
19. Singh H. AI-Powered Chatbots Transforming Customer Support through Personalized and Automated Interactions. 2025. URL: https://www.researchgate.net/publication/392184209_AI-Powered_Chatbots_Transforming_Customer_Support_through_Personalized_and_Automated_Interactions
20. Darvidou K. Omnichannel Marketing in the Digital Age: Creating Consistent, Personalized and Connected Customer Experiences. *Technium Business and Management*. 2024. Vol. 10. P. 34-54.

21. Kazakov S. The impact of omnichannel integrated marketing communications (IMC) on product and retail service satisfaction. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*. 2023. Vol. 28(56). P. 319–334.

22. Цифровізація судової сфери: працюємо над оновленою концепцією е-Суду. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/tsyfrovizatsiia-sudovoi-sfery-pratsiuemo-nad-onovlenoiu-kontseptsiuu-e-sudu>

23. Положення про апарат Вінницького міського суду Вінницької області, затверджене рішенням зборів суддів Вінницького міського суду Вінницької області від 08.04.2019 № 3/19 (зі змінами, внесеними згідно з протоколом зборів суддів від 28.12.2020 № 11/20)

24. Ханжина К. В., Яворська Т. М. Цифровізація судової системи: ключові тенденції та виклики. *Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса*. 2026, Вип. С.

25. Комунікації в управлінській діяльності: опорний конспект лекцій для студентів очної та заочної форми навчання за спеціальностями 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність», 8.04020101 «Математика» (науково-методичного профілю) / укладачі Н. В. Зайцева., Н. М. Лосєва. Вінниця: ДонНУ, 2015. 129 с.

26. Бессонов О. В. Зарубіжний досвід використання штучного інтелекту в правосудді. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2025. Т. 3. № 88. С. 375–379

27. Берназюк Я. Застосування ШІ під час розгляду окремих категорій справ в судах: міжнародний досвід: презентація. 30 січ. 2026 р. URL: https://court.gov.ua/storage/portal/supreme/prezent2026/166_AI_in_Specific_Judicial_Cases_bernaziuk.pdf

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А1–Базові показники роботи Вінницького міського суду Вінницької області за I квартал 2025 року

№	Показник	Дані за звітний період	
I. Вихідні дані автоматизованої системи діловодства			
I.1	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на початок звітного періоду	4999	
I.2	Кількість справ та матеріалів, що надійшли на розгляд за звітний період	45127	
I.3	Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	44850	
I.4	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітного періоду	5276	
I.5	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді понад один рік на кінець звітного періоду	544	
I.6	Фактична кількість суддів	33	
II. Базові показники			
II.1	Кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний термін проходження яких триває понад один рік	544	10,3%
II.2	Відсоток розгляду справ	99,39%	
II.3	Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю	1359	
II.4	Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний період в розрахунку на одного суддю	1519	

Продовження табл. А1–Базові показники роботи Вінницького міського суду Вінницької області за I квартал 2025 року

П.5	Середня тривалість розгляду справи (днів)	37
П.6	Проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень	
П.7	Оприлюднення результатів опитувань громадян-учасників судових проваджень на веб-сторінці суду	
П.8	Рівень задоволеності роботою суду учасниками судового розгляду за результатами опитування. Уніфікована шкала від 1 (дуже погано) до 5 (відмінно)	
П.9	Відсоток громадян-учасників судових проваджень, що оцінюють роботу суду на «добре» (4) та «відмінно» (5)	

Джерело:

https://vnm.vn.court.gov.ua/sud0232/pokaznuku/bazovi_pokaznuku/1960634/