

АДАПТАЦІЇ ЦИФРОВИХ ПРОДУКТІВ З ЕЛЕМЕНТАМИ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДО РОБОТИ ІЗ ЗАПИТАМИ ЩОДО ДОСТУПУ ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

ADAPTATION OF DIGITAL PRODUCTS BASED ON THE ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR PUBLIC DATA REQUESTS PROCESSING

У статті теоретично узагальнено потенційні алгоритми впровадження впровадження штучного інтелекту у систему обробки запитів на публічну інформацію громадянами України з метою удосконалення якості та термінів надання відповідних послуг. Запит на публічну інформацію (далі – запит) – є одним з інструментів прямої демократії й народовладдя, що є гарантованим правом громадян України та засобом участі громадянина у публічному управлінні. Оскільки запит є формалізованою формою співпраці між громадянином та державою, він здійснюється у письмовій або цифровій формах, відповідно до окремих критеріїв та норм подання. Розгляд відповідних звернень здійснюється групами фахівців, експертів та уповноважених співробітників інституцій, на адресу яких подано запит із наданням відповіді у визначеній законом термін. Із розгортанням інформаційних технологій, опрацювання запитів на публічну інформацію громадян поступово цифровізується, знижується паперовий запитообіг, провідну роль отримує синергія людини та комп'ютеризованої інформаційної системи. Такий стан речей містить чимало переваг, наприклад, пришвидчення обробки запитів, кодифікація типових запитів тощо, а також закладає потужні підвалини перспективи – перехід до обробки запитів за допомогою штучного інтелекту. Такий крок здатен не лише підвищити роль цифрових систем із здатністю до самонавчання у реалізації права громадян на отримання, зберігання та розповсюдження інформації, а й започаткувати процес вивільнення людських ресурсів інститутів публічного управління задля нішевої та спеціалізованої інтелектуальної роботи. Залучення штучного інтелекту розглядається також у ширшому контексті модернізації інформаційно-запитової роботи з громадянами, де провідну роль гратиме глибока персоналізована робота щодо кожного окремого звернення та творчий підхід у засобах та формах надання відповіді на запити громадян відіграватиме домінуючу роль. Авторами окреслено окремі підходи та прийоми, що дозволять використовувати штучний інтелект під час обробки запитів в умовах диференційованих рівнів цифрової підготовки співробітників відповідних структур.

Ключові слова: запит на публічну інформацію, штучний інтелект, цифрові

системи, публічне управління, інструменти прямої демократії, персоналізована послуга, цифровий потенціал, цифрові продукти.

The article introduces a systematised approach of artificial intelligence integration into public information request system to provide a high level and prompt service to citizens of Ukraine. A request for public information (hereinafter – a request) is one of the direct democracy tools, which is a guaranteed right of citizens of Ukraine and a means of public participation in governing. Since the request is a formalized form of cooperation between the citizen and the state, it is carried out in written or digital forms, in accordance with separate criteria and norms of submission. Consideration of the relevant appeals is carried out by groups of specialists, experts and authorized employees of the institutions to which the request was submitted with the provision of an answer within the term specified by law. With the deployment of information technologies, the processing of public requests of citizens is gradually digitized, the paper-based request flow is reduced, and the synergy of a person and a computerized information system takes the leading role. Such a state of affairs contains many advantages, for example, speeding up the processing of requests, codification of typical requests, etc., and also lays a powerful foundation for the prospect – the transition to processing requests with the help of artificial intelligence. Such a step is able not only to increase the role of self-learning digital systems in realizing the right of citizens to receive, store and distribute information, but also to start the process of freeing up the human resources of public administration institutes for niche and specialized intellectual work. The involvement of artificial intelligence is also considered in the broader context of the modernization of information and inquiry B2B and P2P work with the leading role to be devoted to in-depth personalized work with regard to each individual appeal, and a creative approach in the means and forms of providing answers to citizens' requests will play a dominant role. The authors outline separate approaches and techniques that will allow the use of artificial intelligence during the processing of requests in conditions of differentiated levels of digital training of employees of the relevant structures.

Key words: public data request, artificial intelligence, digital systems, public administration, direct democracy tools, personalized service, digital potential, digital products.

УДК 336.225.2(477)
DOI <https://doi.org/10.32782/rma2663-5240-2024.39.22>

Орлов О.В.

д. наук з держ. упр.,
професор кафедри публічної політики
Навчально-науковий інститут «Інститут
державного управління» Харківського
національного університету
імені В.Н. Каразіна

Хмельницький А.В.

аспірант кафедри публічної політики
Навчально-науковий інститут «Інститут
державного управління» Харківського
національного університету
імені В.Н. Каразіна

Постановка проблеми у загальному вигляді: Модернізація публічного управління та розгортання демократичних механізмів в Україні спонукають державні інститути до

творчого пошуку сучасних форм роботи із запитамі громадян на публічну інформацію. Оскільки запити наразі демонструють тенденцію до високої деталізованості щодо інтересу

звернення, якісна відповідь на таке звернення має містити широкий спектр конкретних даних та уникати сталих бюрократизмів, канцеляризмів та узагальнень, що нівілюють інформаційну цінність подібної відповіді, знецінюючи й сам авторитет взаємодії громадян з органом публічного управління. Обробка деталізованих запитів вимагає численних матеріальних та інтелектуальних зусиль з боку представників інституції-депозитаря такої інформації, адже вимагає більше людиногодин роботи й підвищений рівень використання матеріально-технічних засобів. Це, з одного боку, призводить до збільшення собівартості послуги, а з іншої – не гарантує пропорційного покращення фінального інформаційного продукту. Останнє відбувається через суттєве перенавантаження спеціалістів обсягами обробки даних, значна робота над якими здійснюється шляхом запиту внутрішньої інформаційно-аналітичної системи щодо кількісних та якісних параметрів, необхідних для складання професійної відповіді на запит громадянина. Оскільки громадяни не мають прямого цифрового доступу до внутрішніх мереж публічних інституцій та їхніх цифрових архівів, то отримати доступ до даних, що становлять їхній інтерес будь-яким іншим способом, окрім як шляхом запиту, є на сьогодні неможливим [4]. Навіть за умови надання громадянам відповідного прямого доступу, з точки зору їхніх інтересів це виглядає малодоцільним через розуміння того, що будь-яка інформація, що зберігається у стандартизованому вигляді, не гарантує її повноцінного осмисленого розуміння суб'єктом звернень, що отримує її у первісному стані. Така інформація має бути доопрацьована фахівцями під кожен окремий запит із відповідними тлумаченнями та поясненнями.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Оскільки штучний інтелект – є цифровою системою із здатністю до самонавчання, існує висока ймовірність, що цифрова, на основі штучного інтелекту, система роботи зі зверненнями громадян зможе якісно та персоніфіковано підлаштуватися під кожного окремого суб'єкта запиту та сконструює для нього унікальну інформаційно-насичену відповідь, що цілком його задовольнить. Звісно, така система все одно потребуватиме співпраці з людиною-експертом, адже система генерує відповіді, спираючись на створене людиною-спеціалістом інформаційно-аналітичне меню у базі даних публічної установи. Якість підготовленої експертами інформації прямо та безпосередньо впливає на якість відповіді, адже саме наявні пробіли у

даних спонукають штучний інтелект до так званого галюцинування відповідей, тобто їхнього імітування та підробки. У середньостроковій та далекостроковій перспективах, із появою, наприклад, потужних комерційних інформаційно-аналітичних центрів масового доступу, пробіли у базах даних інституцій публічного управління призведуть до зниження авторитету останніх та їхніх послуг зокрема, тому наразі є важливим ретельне та верифіковане насичення відповідних баз якісною інформацією, що не є можливим без залучення колективів з високим рівнем експертності [5]. Тож, синергія людини та цифрових систем є беззаперечним раціональним підходом. Окрім створення якісних алгоритмів для роботи із штучним інтелектом, й громадяни, й органи публічного управління зможуть отримати інноваційний концепт для співпраці у центрі якого є якісна перевірена персоніфікована розтлумачена інформація.

Метою статті є окреслення потенціалу залучення та адаптації цифрових продуктів з елементами штучного інтелекту до роботи із запитом щодо доступу до публічної інформації, а також прогнозування механізмів та форм співпраці між людиною-експертом та цифровою системою у процесі роботи із запитом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Штучний інтелект стає домінуючою рисою у процесі залучення цифрових систем у публічний сектор. М'юріс МакКерсай та Стенлі Саймонс у роботі «Штучний інтелект у публічному секторі: фундаментальні операційні питання та шляхи застосування» відзначають, що, оскільки штучний інтелект створений задля наслідування практик інтелекту людини, його впровадження у роботу автоматизованих систем є не виключно вторинним сервісним інструментом, а й платформою, яка стає фундаментом для делегування людської праці штучному інтелекту. Отримання позитивного досвіду самонавчання машини рясом поведінки людини, особливо у професійному сегменті співпраці, сприяє подальшій інтеграції штучного інтелекту до розширеного кола систем, які забезпечують сучасні рівні існування суспільства. Автори розкривають філософію поступового, еволюційного зростання самостійності штучного інтелекту під час генерації та ухвалення рішень із поступовим переходом людини до модерації процесу та з відходом від процесуально-розпорядчих дій. Франческо Нігліа та Лука Тангі у «Measuring user-centricity in AI-enabled European public services» окреслюють парадигму, у якій домінуюче положення займають клієнт та його особливі потреби, а цифрові публічні сервіси із інтегрованим

штучним інтелектом спираються на визначення особливих потреб користувача – у першу чергу, і лише потім – на сам процес надання послуги, спираючись на аналітику щодо кожного окремого клієнта. Такий підхід виглядає слушно, адже взаємодія публічних систем та громадян функціонує з метою задоволення потреб останніх. Бартош Ржицьки та Александра Пжегалінська у «Застосування штучного інтелекту у роботі органів публічного управління у Польщі» торкаються внутрішніх особливостей своєї країни та пропонують тезу про дворівневу персоніфікованість послуготворення, де сервіс реалізується не лише на підставі вивчення штучним інтелектом особливостей індивіда, а й керуючись підходами та нормами, що є притаманні національній культурі та регіональним субкультурам країни. Однак треба визнати, такий підхід лишає певний пласт невизначеності щодо алгоритму формування послуги для, наприклад, тимчасових резидентів країни або її гостей через культурні, у порівнянні з громадянами Польщі, розбіжності. Відповідно, стандартизація на основі монокультурного підходу буде малоефективним інструментом. Фотіос Фітлісіс та Патрісія Гомес Рего де Алмейда розглядають питання регулювання залученого штучного інтелекту у процес роботи репрезентативних інституцій (у тому числі надання штучним інтелектом відповідних послуг) з точки зору врахування балансу інтересів між персоналом, автоматизованими системами та послугоотримувачами, де надмірна інтенсифікація впровадження цифрових рішень розглядається як стрес-фактор, що має потенціал до суттєвого зниження ефективності системи через неготовність всіх її гравців до нових ролей та професійних позицій у оновленій архітектурі взаємодії. Окрім цього, недостатня обізнаність про повноту технічних можливостей штучного інтелекту призводить до обмеженого використання його потенціалу. Це суперечить задуму впровадження штучного інтелекту у робочий процес з метою підвищення продуктивності праці. Критичним фактором також видається невисока активність інституцій публічного управління до організації навчання персоналу взаємодії з цифровими системами.

Провідною спільною рисою окреслених публікацій є тяжіння авторів до розуміння необхідності розбудови покрокового алгоритму залучення штучного інтелекту до роботи публічних інституцій, а також подальший розвиток системи стримань та противаг у системі співпраці «людина+штучний інтелект».

Викладення основного матеріалу: Закон України «Про інформацію» від 1992 року став

першим юридичним актом молоді держави, що на законодавчому рівні закріпив право громадян України на вільний збір, поширення та збереження інформації, відтак остаточно визнавши демократичний характер трансформаційних перетворень в країні, остаточно скасувавши адміністративний контроль у цій сфері [2]. Відповідний принцип було успадковано ухваленою у 1996 році Конституцією, що підтвердила провідні норми Закону, продемонструвавши принцип системності та послідовності українського державотворення [1]. Керуючись цим підходом, згенерована або депозитована інституціями публічного управління інформація, що становить публічний інтерес, є відкритою до вільного обігу, адже вона є елементом основ прямої демократії. Відтак, кожен громадянин України має право на отримання будь-якої публічної інформації, тобто такої, що не містить даних обмеженого доступу та розповсюдження якої не шкодить інтересам громадян та держави. Запит на отримання такої інформації здійснюється, як правило, у письмовій формі або цифровим способом через інформаційні мережі особисто громадянином. Із посиленням ролі громадянського суспільства, культура запитів на публічну інформацію стала невід'ємною складовою співпраці громадян та інститутів публічного управління. Законом «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» державою уточнено характер та формат цифрових відносин між державою та громадянами України, конкретизовано набір інструментів, що легітимізують та забезпечують прозорість під час надання відповідних послуг, у тому числі запитів на отримання публічної інформації. Закон покриває прогалини у попередніх редакціях законодавства щодо відповідного сегменту послуготворення в умовах системного переходу до цифрової держави зокрема та в умовах зростаючої цифровізації сектору послуг у цілому [3]. Підвищення загальної поінформованості суспільства відображається й на ускладненні природи запитів на публічну інформацію, запиту на інформації, надання якої суттєвого збільшує операційний час обробки запиту. В умовах оптимізації кадрового ресурсу інституцій публічного управління, раціональним підходом є компетентний перерозподіл навантаження у рамках оптимізованої чисельності працівників з урахуванням залучення у процес обробки комп'ютеризованих систем, підключених до відповідних цифрових баз даних. Це дозволяє скоротити час на формування відповіді та надавати більш точну її формулу [6]. Зростаючий попит на відповідні послуги

вимагає однак комплексного технічного рішення з підвищеним коефіцієнтом продуктивності. Таким рішенням може стати залучення штучного інтелекту у процес роботи із запитом на публічну інформацію. Штучний інтелект, спільний продукт поєднання потенціалів комп'ютерної лінгвістики та інформатики, зосереджений на розробці алгоритмізованих підходів, здатних виконувати завдання, які зазвичай потребують людського інтелекту та імітують його провідні риси та особливості. На сьогодні, ринок комерційних цифрових продуктів є насиченим значним обсягом програм та застосунків, що використовують штучний інтелект. Однією з провідних ознак перспективності таких продуктів, з точки зору інтересів інституцій публічного управління, є адаптація останніх до якісного реагування на потреби авторів запитів, а також гнучкість підходів та розгалуженість алгоритмів поведінки під час виконання завдань. Система має бути здатною автономно та творчо виходити за рамки стандартизованого підходу, уможливаючи унікальні та неповторні запити системі, а також технічну фіксацію притаманних користувачеві рис та поведінкових паттернів задля довготривалої співпраці, за потреби, з конкретним користувачем на основі цих спостережень. Саме персоналізованість взаємодії відрізняє типовий програмний алгоритм від штучного інтелекту, який підлаштовується під кожного окремого користувача, вчиться передбачувати його дії, відтворює найпритаманніший користувачеві спосіб обміну та демонстрації даних, пріоритизує інтереси користувача поміж інтересів тисяч інших. Слід зазначити, що якість інформаційної роботи штучного інтелекту залежить від системності та регулярності його взаємодії з індивідом, оскільки дозволяє програмі ретельніше дослідити поведінкові особливості людини, покращивши методи та підходи під час співпраці із нею, діючи імперичним дослідницьким шляхом.

Однією з особливостей впровадження штучного інтелекту у систему обробки звернень є розуміння необхідності переосмислення ролей людини та цифрової системи у процесі обробки запитів громадян на публічну інформацію [7]. Водночас, еволюція ролей буде мати практичний сенс лише за умов, коли вона враховуватиме й психологічну готовність персоналу до перерозподілу повноважень у рамках співпраці «людина-штучний інтелект», й технічні можливості організації, від яких залежить швидкість подібних трансформацій, й наявність політичної волі до впровадження подібних

змін. Стосовно технічної складової процесу, варто мати на увазі, наприклад, наступний принцип – програмна архітектура хоча й може варюватися за рівнями складності, але мусить завжди відповідати наявному рівню компетентності персоналу організації, що забезпечить безперебійну роботу наявним інтелектуальним ресурсом.

Раціональним виглядає налаштування штучного інтелекту на співпрацю із користувачем не лише за фіксованих гендерних, вікових, освітніх та інших ознак, доступ до яких система може отримати ще на нульовому етапі взаємодії з державних реєстрів (*у разі законодавчого врегулювання такого дозволу*), а й за сукупністю додаткових змінних факторів, у тому числі за регіональними особливостями звичаїв, культурними передумовами, даними про напрямок освітньої підготовки запитувача, його естетичні уподобання, реакцією на візуальні подразники, ставленням до ролі голосових помічників у процесі співпраці із системою, рівнем довіри до цифрової співпраці тощо [8]. Відповідне налаштування може бути сконструйоване, як приклад, у форматі бліц-тесту першим кроком роботи з типовою формою звернення. Розглянемо потенціал проектною поведінки користувача під час такого тестування.

Крок 1: користувачеві пропонується короткий тест із роз'ясненням, що тестування сприятиме підвищенню якості реагування на запит та допоможе системі надати найбільш коректну інформацію з точки зору інтересів автора запиту. Користувачу запропоновано опції згоди на таку взаємодію та відмови від цієї взаємодії із роз'ясненням, що відмова призведе до суттєвого зниження рівня персоналізації обробки даних.

Крок 2а: клієнт дає згоду пройти бліц-тест.

Крок 2б: клієнт відмовляється від проходження бліц-тесту.

Крок 3а: на екрані з'являється запрошення розпочати тест.

Крок 3б: клієнту пропонується типова форма звернення, персональні дані клієнта, за його згоди, надає портал Дія.

Крок 3б-1: клієнт відмовляється надати згоду щодо передачі персональних даних.

Крок 3б-2: система попереджає про неможливість розпочати співпрацю з клієнтом без такої згоди на обробку персональних даних, повертаючи клієнта до кроку 3б.

Крок 3б-2-1: у разі за повторної незгоди надати згоду на доступ до персональних даних, система повідомляє про припинення співпраці.

Крок 4а: розпочинається тест.

Крок 4a-1: завдання з розуміння мети тесту.

Крок 4a-2: завдання щодо лояльності до кольорових та звукових подразнювачів.

Крок 4a-3: завдання з логіки.

Крок 4a-4: завдання з визначення рівня креативності.

Крок 4a-5: завдання з гнучкості ухвалення рішень.

Крок 4a-6: завдання з загальних знань.

Крок 4a-7: завдання на перевірку рівня сприйняття письмової інформації.

Крок 4a-n+1: блоки під перспективні завдання.

Виконання останнього кроку нагороджується переходом до форми подання запиту, відповідно до кроку 3б, але з урахуванням унікальних персональних особливостей, що були встановлені та оброблені штучним інтелектом під час виконання клієнтом тестування на кроках 4a+n. Відмова від співпраці з системою через виконання дій кроків 2б, 3б тощо теж володіє ознаками позитивної комунікаційної ролі, оскільки є інструментом просвітництва громадян у сфері правил та порядку подання запитів, законодавчих особливостей у цій сфері, цінності ролі персональних даних та їхнього захисту від несанкціонованого втручання або використання без відповідної згоди власника носія інформації. Відмова від співпраці під час розбудови публічного запиту є певною мірою альтернативною формою комунікації між громадянином та органом публічного управління, де невиконання правових вимог щодо порядку організації запиту з боку запитувача має наслідком відмову у наданні відповідної інформації її розпорядником [9]. Налаштування алгоритмів штучного інтелекту задля посилення персоніфікованості послуг стає провідною роллю персоналу відповідних структур інституцій публічного управління, підвищуючи де-факто їхній статус із допоміжної службової структури до самостійного інформаційно-аналітичного центру з відповідним рівнем фінансування та становища в ієрархії. Оскільки людський фактор грає значну роль під час співпраці з цифровими системами, існує коефіцієнт ймовірності залучення службових програмних продуктів із використанням штучного інтелекту до розв'язання завдань, що виходять за межі запланованого використання. Це створює ризики посилення навантаження на систему позаслужбовими запитами із відволіканням ресурсу від головної функції, якість та швидкість якої знижуватиметься. Комплексом підходів з мінімізації подібних ризиків може бути етичне виховання працівників у дусі вмотивованості до не порушення регламентів використання спеціаль-

ного програмного забезпечення, наявності технічних засобів обмеження позаслужбового втручання, а також створення можливості для позаслужбового доступу до системи у поза-робочий час або на обмеженій кількості пристроїв [10].

Персоніфікацію відповідей на запити може проводити й штучний інтелект самостійно на основі попередніх досвідів співпраці з різними користувачами. Наприклад, дописувач А звертається до місцевої адміністрації із запитом щодо планів модернізації мереж зовнішнього освітлення у громаді. Дописувач А розпочинає свій запит так: «Очолюючи 10 років фірму електричних технологій та спираючись на свою послідовну громадянську позицію щодо модернізації мереж вуличного освітлення у громаді, я...». Первинно відсканувавши це звернення, штучний інтелект фокусується на такій особливості – запитувач є спеціалістом у сфері освітлення, володіє високим рівнем технічних компетенцій. Із високою вірогідністю, такий запитувач буде задоволений детальною відповіддю, де згадуватимуться чіткі технічні характеристики системи та послідовність кроків громади із модернізації мережі, тип обладнання тощо. Під час повторного опрацювання, штучний інтелект може звернути увагу на додатковий фактор – згадку про послідовну громадянську позицію дописувача. Перевіривши архіви запитів та підтвердивши відповідну тезу, система може запропонувати дописувачу доєднатися, наприклад, до суспільної ради при органах управління громадою, що здійснює паралельний контроль виконання робіт в рамках програм розвитку громади, у тому числі програми модернізації мереж освітлення. Дописувач Б подає схожий за тематикою запит – його цікавить розвиток вуличної мережі освітлення та терміни побудови системи освітлення на його вулиці. Первинно обробивши запит, штучний інтелект генерує з відкритих баз відповідь про строки проведення робіт, адже вони офіційно затверджені планом на поточний рік представницьким органом громади. Паралельно, система, опрацьовуючи бази даних, звертає увагу, що дописувач Б володіє сертифікатом на право здійснення електричних робіт певного рівня складності, але офіційно не працює. Таким чином, штучний інтелект формує додаткову частину відповіді – із запрошенням дописувача Б на роботу до служби електричних мереж громади, підкреслюючи повагу та інтерес до його кваліфікації.

Оскільки штучний інтелект візьме на себе значну частину стандартизованих обов'язків у процесі обробки запитів на публічну інфор-

мацію, для експертів відповідних підрозділів відкриваються нові можливості для високорівневої інтелектуальної праці, що сприятиме посиленню ролі таких експертів у системі публічного управління через зростання якісного навантаження. Відтак, людина позбудеться необхідності вести повторювану шаблонну роботу (*створення типової форми, заповнення стандартизованих полів, надання статистичної інформації тощо*) та зосередиться на розгортанні, на основі свого інтелектуального ресурсу, підготовленої машинотворчої відповіді у фінальний продукт з поглибленим рівнем аналітики, обґрунтованого передбачення та позарамкового мислення у контексті проблеми запиту. Відповідний підхід поступово перетворить допоміжний підрозділ органів публічного управління у потужний аналітичний центр і виведе на новий рівень кваліфікацію надання відповідей на запити щодо публічної інформації, вплинувши й на модернізацію характеру якості публічного управління окремої інституції та системи у цілому.

Розглянемо деякі приклади проєктного застосування комерційних цифрових інструментів зі штучним інтелектом у сфері обробки запитів можна розглянути наступні приклади:

ChatGPT: дозволяє відносно швидко роботу із запитом нескладного рівня від клієнтів різних соціокультурних типів та особистісних феноменів. Чат генерує послідовну, структуровану відповідь, що якісно імітує людиноподібну форму листування, однак, через низький рівень здатності до перевірки валідності інформації, може генерувати неточні або навіть повністю некомпетентні тези, «галюцинує відповіді». Це пов'язано з насиченістю мережі інтернет низькоякісною. Однак інсталяція продукту в інституційну базу даних з обмеженим або відсутнім виходом програми у мережу інтернет, суттєво підвищить коефіцієнт корисної дії, оскільки пласт інформації задля опрацювання запиту обмежений виключно точними даними внутрішньо-корпоративної мережі [11].

GenCraft та концептуально подібні: дозволяють створення графічних зображень різного рівня складності, що можуть бути застосовані установою задля створення персонального оформлення відповіді за індивідуальною траєкторією, у відповідності до структури каналів сприйняття інформації автором звернення. Найефективніший спосіб надання відповіді (графічно, аудіально, інтерактивно тощо) буде протестовано на етапі подання звернення спеціально розробленим алгоритмом [12].

Висновки. Кожен громадянин України має право на запит публічної інформації з питань,

що становлять їхній особистий чи професійний інтерес. Відповідна взаємодія відбувається переважно шляхом створення запитів за допомогою текстування у комп'ютеризованих системах або письмово. Законодавство визначає граничні терміни реагування на такі запити та процедуру надання таких запитів. У переважній мірі обробка відповідних запитів здійснюється співробітником-фізичною особою, що має доступ до інформації, яка становить інтерес запитогенеруючої сторони. Цифрові системи у цьому випадку використовуються виключно із допоміжною метою та не пропонують, через конструктивні та алгоритми застосування, проєктні відповіді та не сприяють високому рівню персоніфікації письмових відповідей на запит, формалізуючи такий спосіб взаємодії із громадянами, впливають на обмежену лояльність громадян до такої взаємодії, сповільнюють розвиток та вкорінення механізмів громадянського суспільства. До того ж, тенденція до оптимізації кадрового складу інститутів публічного управління вимагає від системи розкриття резервів інтенсифікації покладених на неї законом завдань та зобов'язань. У сегменті обробки масових запитів на публічну інформацію, відповідним резервом може слугувати впровадження у робочий процес штучного інтелекту. Таким чином, роль співробітника-фізичної особи трансформується із допоміжної у алгоритмотворчу та модеративну щодо цифрових систем. У свою чергу, задля скорочення часу та фінансових витрат на створення унікальної цифрової системи виключно для обслуговування інституцій публічного управління, існує перспектива адаптації існуючих комерційних програмних продуктів під відповідні потреби шляхом поєднання функціоналу групи комерційних продуктів, можливості яких зможуть доповнювати один одного у процесі застосування в інтересах органів публічного управління та суспільства. Запропоноване рішення базується на аналізі сучасних тенденцій у галузі інформаційних технологій в аспекті залучення штучного інтелекту до виконання ширшої палітри завдань і спонукає до уникнення дублювання існуючих продуктів, сприяє синергії ринку та держави на шляху забезпечення якісних та доступних, клієнтоорієнтованих та персоніфікованих інформаційних послуг на рівні провідних зразків постіндустріального світу.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Конституція України, прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр> (дата звернення: 21.01.2024).

2. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992. № 2657-XII : станом на 17.12.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 02.02.2024)

3. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.21 р. № 1689-XI : станом на 13.12.2023 р. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/JI05125G> (дата звернення: 01.03.2024).

4. Про схвалення Концепції розвитку штучного інтелекту в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 2 грудня 2020 р. No 1556-р : станом на 17.11.2022. URL: <https://www.kmu.gov.ua/pras/pro-shvalennyakoncepciyirozvitku-shtuchnogo-intelektu-v-ukrayini-s21220> : (дата звернення: 03.01.2024).

5. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку штучного інтелекту в Україні на 2021-2024 роки. Розпорядження Кабінет Міністрів України від 12 травня 2021 р. № 438-р : станом на 25.07.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/438-2021-%D1%80#> (дата звернення: 08.09.2023).

6. Агамірзян І. Світовий досвід реалізації концепції електронного уряду. URL: <https://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Analytics/WorldExperience/Default.aspx> (дата звернення: 10.12.2023).

7. Дзюндзюк В. Б. Зарубіжний досвід взаємодії органів влади з громадянами в умовах розвитку інформаційного суспільства. *Вісник Національного університету цивільного захисту України*. 2016. Вип. 2. С. 94-101.

8. Єфремова К. В. Особливості застосування штучного інтелекту у сфері публічних послуг: досвід ЄС. *Право та інноваційне суспільство*. 2020. №1 (№14). С. 66-71.

9. Нопонен Ніл. Використання штучного інтелекту в менеджменті. 2019р. URL: https://www.researchgate.net/publication/338554514_Impact_of_ArtificialIntelligence_on_Management (дата звернення: 11.03.2024).

10. Кумар Арул. Прикладний штучний інтелект в менеджменті майбутнього, URL: https://www.academia.edu/38498657/Application_of_Artificial_Intelligence_in_the_Management_in_the_Futurepdf (дата звернення: 02.03.2024).

11. ChatGPT OpenAI. URL: <https://chat.openai.com/> (дата звернення: 07.12.2023).

12. Gencraft. Introduction: веб-сайт. URL: <https://www.gencraft.com> (дата звернення: 01.12.2023).