

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут державного управління
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня магістра

студентки Жмур Інни Сергіївни

академічної групи 281м-22з-5 ІДУ

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

на тему: «Удосконалення системи електронного документообігу в органах публічної влади України»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	Сорокіна Н.Г.			
розділів:				

Рецензент				
-----------	--	--	--	--

Нормоконтролер	Вишнеvsька О.В.			
----------------	-----------------	--	--	--

Дніпро
2023

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи магістра на тему:
«Удосконалення системи електронного документообігу в органах публічної влади України»

60 с., 1 рисунок, 51 використане джерело.

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ, ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТ,
ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ, ОРГАН ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ,
СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ, СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТООБІГУ.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, що виникають при регулюванні електронного документообігу в органах публічної влади.

Предмет дослідження – система електронного документообігу в органах публічної влади України.

Метою магістерської роботи є обґрунтування теоретичних та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення системи електронного документообігу в органах публічної влади України.

У першому розділі розкрито основні поняття та категорії електронного документообігу, розглянуто особливості організації електронного документообігу в органах публічної влади. Другий розділ присвячено узагальненню міжнародного досвіду щодо впровадження електронного урядування та аналізу сучасного стану розвитку електронного урядування в Україні. У третьому розділі виявлено особливості електронного документообігу на місцевому рівні (на прикладі Кам'янської міської ради) та запропоновано практичні рекомендації щодо вдосконалення системи електронного документообігу в органах публічної влади.

Рекомендації та пропозиції, надані в роботі, можуть бути використані в органах публічної влади з метою повноцінного переведення їх роботи на електронний документообіг, що сприятиме формуванню цілісної системи організації взаємодії в системі органів публічної влади в електронній формі.

ABSTRACT

Explanatory note of the master's degree qualification thesis on the topic «Improving the electronic document management system in public authorities of Ukraine».

60 pages, 1 figures, 51 sources.

ELECTRONIC GOVERNMENT, ELECTRONIC DOCUMENT, ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT, PUBLIC AUTHORITY, ELECTRONIC INTERACTION SYSTEM, ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM.

Object of research – social relations that arise during the regulation of electronic document flow in public authorities.

Subject of research – system of electronic document management in public authorities of Ukraine.

The purpose of the master's research is to substantiate the theoretical and develop practical recommendations for improving the system of electronic document management in public authorities of Ukraine.

In the first section, the main concepts and categories of electronic document management are revealed, the peculiarities of the organization of electronic document management in public authorities are considered. The second section is devoted to the generalization of international experience regarding the implementation of e-government and the analysis of the current state of development of e-government in Ukraine. In the third section, the peculiarities of electronic document management at the local level (on the example of the Kamian City Council) were identified and practical recommendations were offered for improving the system of electronic document management in public authorities.

The practical significance of the master's thesis is that the research results can be used in the practical activities of public authorities during the development of measures to improve the social protection system of the population.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ.....	8
1.1. Основні поняття та категорії електронного документообігу.....	8
1.2. Організація електронного документообігу в органах публічної влади.....	15
РОЗДІЛ 2	
СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: ЗАРУБІЖНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД	20
2.1. Тенденції розвитку електронного урядування в Україні	20
2.2. Міжнародний досвід впровадження електронного урядування	29
РОЗДІЛ 3	
ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.....	34
3.1. Особливості електронного документообігу на місцевому рівні (на прикладі Кам'янської міської ради).....	34
3.2. Напрямки вдосконалення системи електронного документообігу в органах публічної влади	47
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

СЕД – Система електронного документообігу

КЕП – Кваліфікований електронний підпис

ЦНАП – Центри надання адміністративних послуг

ЕЦП – Электронная цифровая подпись

РПІ – Регіональна програма інформатизації

ІТК – Інформаційно-комунікаційні технології

СЕВ ОВВ – Система електронної взаємодії органів виконавчої влади.

СУЯ – Система управління якістю

ВСТУП

Розвиток електронного урядування в Україні на сьогодні є надзвичайно важливим у зв'язку з розвитком інформаційного суспільства та прагненням України вступити до Європейського Союзу, де вже давно використовуються інформаційно-комунікаційні технології. Цифрові трансформації України, розбудова інформаційного суспільства, впровадження технологій електронного урядування та всеохоплююча діджиталізація усіх процесів, вимагають ґрунтовного вивчення та ефективного запровадження електронного документообігу.

У наш час якість функціонування органів державної влади та органів місцевого самоврядування прямо або опосередковано залежить від їхньої інформаційної інфраструктури, наявних чи перспективних цифрових засобів опрацювання великих потоків різнотипної інформації. Подання вхідних даних, процес їхньої обробки та відображення результатів аналітичного опрацювання, а також прийнятих на їх основі управлінських рішень, відбувається переважно у вигляді електронних документів, що вимагає оптимізації документаційного забезпечення управління органів публічної влади шляхом впровадження систем електронного документообігу.

Електронний документообіг є інструментом організації та адміністрування інформації, що також виступає каталізатором управління знаннями та постійного вдосконалення. Ефективність публічного управління та адміністрування значною мірою залежить від швидкого вирішення завдань створення, відправлення, одержання, оброблення, передавання, зберігання електронних документів. Системи електронного документообігу підвищують ефективність роботи, скорочують тривалість вирішення завдань, пов'язаних із діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування.

На сьогодні, надзвичайно актуальним серед наукових публікацій є тема впровадження електронного урядування, тенденції його розвитку в Україні, динаміка його впровадження, дослідження електронного урядування як

напрямку інформаційного політики в Україні. Даним питанням присвячені наукові напрацювання таких науковців як: М. Білинська, С. Дзюба, В. Дрешпак, Н. Дяченко, І Жиляєв, А. Константинівська, В. Копняк, А. Майстренко, В. Мамонова, А. Мельник, С. Романюк, І. Рубан, А. Семенченко, Ю. Соломко, В. Трощинський та ін. Дослідженню загальної теорії та інструментів електронного урядування відводиться чільне місце в багатьох працях зарубіжних вчених, зокрема: Дж. Фонтейн, К. Макнат, М. Кітсінг, Р. Гібсон, С. Уорд, Р. Транумюллер, Г. Ортофер, Х. Гібер та інші. Незважаючи на велику кількість досліджень за даною тематикою, багато теоретичних та практичних завдань щодо впровадження електронного документообігу в органах публічної влади залишаються не вирішеними, що і зумовлює актуальність даного дослідження.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають при регулюванні електронного документообігу в органах публічної влади.

Предметом дослідження є система електронного документообігу в органах публічної влади України.

Метою магістерської роботи є обґрунтування теоретичних та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення системи електронного документообігу в органах публічної влади України.

Досягнення поставленої мети зумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити основні поняття та категорії електронного документообігу;
- розглянути особливості організації електронного документообігу в органах публічної влади;
- узагальнити міжнародний досвід щодо впровадження електронного урядування;
- проаналізувати сучасний стан розвитку електронного урядування в Україні;
- виявити особливості електронного документообігу на місцевому рівні (на прикладі Кам'янської міської ради);

– запропонувати практичні рекомендації щодо вдосконалення системи електронного документообігу в органах публічної влади.

Методологічною основою дослідження є системний та комплексний підходи. Для теоретичного осмислення проблеми застосовувалися методи аналізу та синтезу (можливість упровадження досвіду зарубіжних країн до процесів, що відбуваються в сучасній Україні, дослідження історичного розвитку системи електронного документообігу, структурно-функціональне забезпечення діяльності підрозділів місцевих органів виконавчої влади, що забезпечують електронний документообіг), узагальнення (уточнення принципів впровадження електронного документообігу), історичний та логічний методи (дослідження завдань й можливості їх вирішення); порівняльно-правовий метод (аналіз нормативно-правової бази щодо електронного документообігу та порядку його впровадження в органах публічної влади).

Інформаційною базою дослідження є законодавство та нормативно-правова база України з окресленої проблеми, міжнародні документи, аналітичні, статистичні матеріали, наукові праці вітчизняних та зарубіжних авторів, а також матеріали, опубліковані в періодичних виданнях та мережі Інтернет.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи налічує 67 сторінок, з них 61 сторінка основного тексту. Список використаних джерел налічує 51 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

1.1. Основні поняття та категорії електронного документообігу

Основною функцією публічного управління є прийняття управлінських рішень. При цьому дані для розробки і прийняття рішень та самі рішення мають форму документів. Обсяг технічної роботи з документами зазвичай настільки великий, що цей процес перебиває основний зміст діяльності органів влади та публічного управління. Традиційний паперовий документообіг в органах державної влади та місцевого самоврядування є надзвичайно повільним способом роботи з документами, який вимагає значних витрат ресурсів на роботу канцелярії, змушеної реєструвати вхідні та відправляти вихідні документи, функціонування кур'єрських та поштових служб. Відсутня можливість контролю з боку відправника процесу отримання та реєстрації документів адресатом.

Еволюція систем електронного документообігу пройшла кілька етапів: починаючи з систем простого обліку документів, оригінали яких існували на папері, продовжуючи системами, які вже оперували електронними копіями паперових оригіналів, та дійшовши до систем, у яких оригінал документа першочергово має бути електронним, а на папері може існувати копія такого електронного документа.

Як відомо, електронний документообіг (обіг електронних документів) – це сукупність процесів створення, оброблення, правлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, що виконуються із застосуванням перевірки цілісності та в разі потреби з підтвердженням факту одержання таких документів [1].

В Україні є всі засади для впровадження системи електронного документообігу. Відносини, пов'язані з електронним документообігом і використанням електронних документів, регулюються Конституцією та

Цивільним кодексом України. Крім того, Верховна Рада ухвалила для цього відповідні Закони «Про електронні документи та електронний документообіг» [1], «Про електронні довірчі послуги» [2], «Про обов'язковий примірник документів» [3], «Про Національну програму інформатизації» [4], «Про телекомунікації» [5], «Про інформацію» [6], «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» [7], «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [8], та ін. Порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності згідно із законодавством. Цю норму закладено в статті 9 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [1].

Отже, в Україні створено надійну базу для використання електронного документообігу. Але на цьому держава не зупиняється. Так, нещодавно набув чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України» [9] щодо використання печаток юридичними особами та фізичними особами-підприємцями, яким було скасовано використання печаток в Україні. Наявність печатки тепер не є обов'язковою вимогою для визнання документа чи угоди дійсними. Державні органи або органи місцевого самоврядування не мають права вимагати наявності печатки на офіційних документах. Загальносвітова тенденція інформатизації закономірно торкається і сфери державного управління. Соціальне управління загалом і державне управління зокрема досить істотно залежить від швидкості та якості отримання різного роду інформації про стан керованого середовища, нагромадження ресурсів, завдяки яким можна своєчасно ухвалювати потрібне рішення. На сьогодні в нашій державі існує чимало підзаконних нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері інформаційних технологій. Проте значна частина з них потребує внесення змін і доповнень, оскільки вони тією чи іншою мірою не узгоджуються між собою та не в змозі адекватно вирішувати проблеми, що виникають. Органи публічної влади також не можуть перебувати осторонь процесів всезагальної інформатизації суспільства та мають у своїй роботі

відповідати вимогам сьогодення.

Поняття «електронне урядування» нині вже не є цілком невідомим і новим, як це було ще кілька років тому. Пов'язуючи його з доступом до публічної інформації, можна сказати, що воно є ефективним засобом забезпечення інформування й доступу до інформації фізичними та юридичними особами, а отже, сприяє прозорості та ефективності діяльності влади. Упровадження систем електронного документообігу у діяльність органу публічної влади допоможе прискорити оброблення інформації в ньому, між та всередині його підрозділів, поліпшити та прискорити процес ухвалення управлінського рішення, його якість, посилити контроль за його виконанням, поліпшити взаємодію та координацію безпосередньо між органами влади. Саме тому Кабінет Міністрів України та інші органи виконавчої влади в межах повноважень, визначених законом, реалізують державну політику електронного документообігу. Водночас у межах реалізації Національної програми інформатизації передбачається створення інтегрованої системи електронного документообігу, що забезпечить обіг документів і скоротить термін підготовки й ухвалення рішень. Це стане можливим завдяки колективному створенню та використанню документів в органах публічної влади [10].

На сьогодні в Україні вже існує певний досвід упровадження систем електронного документообігу на всіх рівнях публічного управління. Водночас, ураховуючи різні погляди на реалізацію завдання інформатизації державних органів та за одночасної відсутності практичних рекомендацій, стандартів і методології впровадження систем електронного документообігу, кожен орган публічної влади формує свої вимоги до концепції застосування, обсягів охоплення та глибини застосування їх у своїй діяльності.

Основними проблемами успішного використання систем електронного документообігу в органах публічної влади є фактична відсутність на цей час справді ефективних організаційних, а також правових механізмів з їх упровадження, недостатньо розвинена загальна методологічна база з використання СЕД і специфічність у роботі державного апарату.

Державне регулювання у сфері електронного документообігу спрямовано на:

- реалізацію єдиної державної політики електронного документообігу;
- забезпечення прав і законних інтересів суб'єктів електронного документообігу;
- нормативно-правове забезпечення технології оброблення, створення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів [4].

Отже, електронний документ – це документ, створений за допомогою засобів комп'ютерного оброблення інформації, що може бути підписаний електронним підписом і збережений на електронному носії у вигляді файлу відповідного формату. Своєю чергою електронний документообіг – це сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, отримання, зберігання, використання та знищення електронних документів, що відбуваються з використанням перевірки цілісності та в разі потреби – з підтвердженням факту отримання таких документів.

Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і переведений електронними засобами у візуальну форму (тобто його можна вивести на екрані комп'ютера у звичному вигляді, а також роздрукувати) [1].

Згідно із Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», що набрав чинності в січні 2004 року, обов'язковим реквізитом електронного документа є електронний цифровий підпис, який використовується для ідентифікації передплатника електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу. Накладення електронного підпису надає будь-якому електронному документу статус оригіналу та наділяє його повною юридичною силою [1].

До основних принципів електронного документообігу належать:

- разова реєстрація документа;
- паралельне виконання різних операцій з метою скорочення часу руху документів і підвищення оперативності їх виконання;

- неперервність руху документа;
- єдина база документальної інформації для централізованого зберігання документів, що виключає дублювання документів;
- ефективно організована система пошуку документа.

До переваг використання електронного документообігу слід віднести:

- перехід до більш зручного, швидкого й економного безпаперового юридично значущого документообігу;
- удосконалення процедури підготовки, подання/доставки, обліку та зберігання документів, їх аутентифікація, цілісність, конфіденційність і неспростовність;
- криптографічний захист інформації (електронних документів) під час передання відкритими каналами;
- мінімізація фінансових ризиків за рахунок підвищення конфіденційності інформаційного обміну документами;
- економія ресурсів за рахунок використання оперативного електронного архіву;
- можливість швидкого пошуку й перегляду електронних документів, а також визначення їх юридичної сили за ЕЦП;
- значне скорочення процедури підписання договорів, оформлення та подання податкової та фінансової звітності;
- швидкий і надійний обмін електронними документами з партнерами, контрагентами незалежно від віддаленості адресата [1].

Водночас у більшості державних органів, установ та організацій функціонує половинний електронний документообіг – найгірша його форма, коли частина документів формуються в електронному форматі, а інші – роздруковуються.

Під час запровадження електронного документообігу слід також зважати на те, що процес впровадження його систем в органах публічної влади суттєво відрізняється від процесу впровадження в комерційних організаціях:

- діловодство в органах державної влади функціонує відповідно до

чинного законодавства;

– суттєву роль відіграє регламент організації, на базі якого чітко описано правила і порядок розгляду, опрацювання, маршрутизації документів, життєвий цикл документа, рівень виконання, посадові обов'язки та ін. [4].

Упровадження електронного документообігу в органі публічної влади вимагає для всіх державних службовців, які беруть участь у роботі з документами, наявності:

– засобів обчислювальної техніки, адекватних за продуктивністю впроваджуваному документообігу, обов'язковою є сто відсоткова оснащеність персональними комп'ютерами всіх працівників органу публічної влади, які працюють з документами;

– засобів зв'язку адекватної пропускної здатності між всіма робочими місцями;

– автоматизованої системи діловодства, яка використовує програмне забезпечення, що допускає перехід до електронного документообігу;

– психологічної готовності керівників до використання електронних аналогів власноручного підпису на документі;

– служб і технічних можливостей переводу вхідних паперових документів в електронну форму [11].

У той же час слід зауважити, що державні органи, установи та організації досить повільно реагують на зростання запитів суспільства щодо використання у своїй діяльності сучасних інформаційно-комунікативних, зокрема мережевих технологій, які дають змогу поліпшити та прискорити процес взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання. Такій ситуації сприяє недостатність фінансування органів державної влади, особливо на місцевому рівні; складність узгодження інформаційних систем, що були введені в експлуатацію в різний час і мають суттєві відмінності у своїй архітектурі та протоколах обміну інформації і даних; обмеженість можливостей систем електронного документообігу, недостатній рівень знань щодо основних характеристик і позитивних наслідків упровадження

електронного урядування серед службовців державних установ та організацій, представників місцевого самоврядування та й самих громадян.

Водночас, ураховуючи прагнення суспільства до демократичних суспільних трансформацій, у державних установах мають працювати фахівці, які володіють навичками ведення діалогу з громадськістю, пошуку шляхів налагодження ефективної комунікації з громадянами та ЗМІ. Серед працівників органів публічної влади мають бути фахівці, здатні координувати впровадження механізмів і комплексної системи електронного урядування в органах державної влади, а також вести постійний супровід цієї системи, що потребує якісної спеціальної та професійно-галузевої підготовки кадрів для державної служби [10].

Таким чином, проаналізувавши хід подій у сфері інформаційних правовідносин та інформатизації, зокрема впровадження системи електронного документування в Україні, різноманітні документи та матеріали, можна дійти до висновку, що в цьому напрямку в нашій країні здійснюються певні заходи. Можливо, не настільки інтенсивно, як в інших державах, але можна стверджувати, що через певний час Україна, за умови системної правової та практичної розбудови системи електронного документування, також буде відома значними здобутками у цій сфері.

Для повноцінного впровадження електронного урядування слід допрацювати відповідну законодавчу та нормативно-правову базу, що регламентує електронне урядування в органах публічної влади, зокрема надання послуг в електронній формі. Потребує вирішення питання правового надання юридично значущого статусу електронним інформаційним ресурсам, розміщуваним в інформаційно-телекомунікаційних системах органів публічної влади. Крім того, слід на законодавчому рівні визначити порядок, статус і гарантії надання послуг в електронній формі, установити регламенти та стандарти їх надання, зокрема тих, що потребують об'єднання зусиль кількох органів виконавчої влади.

1.2. Організація електронного документообігу в органах публічної влади

Документообіг є важливим складником процесів управління і прийняття рішень. Без надійно організованого документообігу не може якісно й ефективно працювати жодна організація, оскільки він впливає як на оперативність, економічність та надійність функціонування апарату управління, так і на культуру праці управлінського персоналу та якість управління.

Стрімке збільшення обсягів документної інформації, яка застосовується в управлінській діяльності організації, її структурна складність зумовлює запровадження інтегрованих систем електронного документообігу як вирішальних чинників успішної діяльності. Важливим питанням виступає інформатизація органів публічної влади як гарантована можливість доступу суспільства до інформації, розкриття нових можливостей, що надають нові технології в процесі управління, вироблення і прийняття управлінських рішень. Часто державно-управлінська діяльність багато в чому залежить від повноти і якості інформаційних ресурсів, якими вони володіють.

Електронний рух документів керується згідно з законодавством України і трактується як сукупність певних послідовних процесів, які потім перевіряються на цілісність. Такий вид документообігу дозволяє створити простір для інформації, що поєднує документи в єдину систему.

Функціональна роль державного управління полягає в прийнятті рішень, зокрема управлінських, які при розробці стають документами. Документальна технічна робота має зазвичай великий обсяг, через це змістовна діяльність публічного управління та діяльність органів влади, перекриває цей процес. Звичайний паперовий документообіг уповільнює процес роботи з документами, оскільки на це витрачаються значні ресурси, наприклад, на роботі канцелярії, які змушені постійно реєструвати вхідні чи вихідні документи, які потім потрібно відправляти поштою чи замовляти кур'єрську доставку. Недолік таких оборотів документів, полягає і в тому, що не має можливості проконтролювати процес

реєстрації документів адресатом чи процес отримання з боку відправника. Впровадження електронного документообігу супроводжується із запровадженням сервісного підходу та адміністративним процесом автоматизації регламентів. Щоб використати інноваційний механізм в управлінні, потрібно врахувати економічні витрати, часовий фактор та корупційний ризик. Інформація в публічній сфері управління відіграє важливу роль, бо слугує засобом циркуляції таких видів інформацій: економічна, правова, політична, статистична, наукова та інша, дані яких спочатку збираються, а потім опрацьовуються. Скористатися такою інформацією можуть громадяни, приватний сектор чи адміністрація [12;13].

Електронний обіг документа в менеджменті завжди використовує сучасні цифрові технології в різних органах виконавчої та державної влади з метою виконання певних процедурних дій, а саме, дозволить зберігати всі документи в надійному сховищі, що при підготовці матеріалів забезпечить відбір та пошук інформації. Завдяки контролю та прозорості руху документів в електронному середовищі, підвищується якість та ефективність роботи, тому, потрібно, щоб на кожних робочих місцях, де обробляють інформацію запровадити таку систему.

Документи, що ведуться в електронній формі, мають свій порядок і законодавче підґрунтя. Для того, щоб ідентифікувати автора документа в електронній формі, необхідно зробити електронний підпис, що дає змогу надалі засвідчувати електронну накладну.

Технології, що будуть опрацьовувати різні операції з документом необхідні для:

- розпізнання тексту;
- передачі даних;
- сховища електронних документів;
- цифрового підпису (електронний).

Оптимізація документообігу надає такі можливості:

- прокладати оптимальний шлях щодо маршрутизації документів;
- дисциплінувати про строки виконання доручень;

- контролювати діяльність установи та окремих працівників;
- здійснювати швидкий пошук доручень та документів;
- скорочення зайвого часу на реєстрацію та обробку документів [14].

Процес запровадження СЕД в Україні, починають активно використовувати, але ще тільки в окремих містах та незважаючи на це існують певні негативні чинники, які впливають на якість та темпи впровадження.

Потреба в запровадженні електронних систем полягає не тільки у вирішенні певних задач, а й визначається і тим, що неправильність функціонування внутрішньовідомчих систем тягне за собою неможливість автоматизувати електронні документи міжвідомчого характеру, а також налагодити взаємодію між суб'єктами господарювання та громадянами [13].

Для того, щоб електронна система увійшла в дію, перш за все, необхідно, вирішити певні питання, що стосуються організаційного, технічного та законодавчого характеру, тому що висуваються певні високі вимоги до відомств та міністерств, ніж до звичайних комерційних організацій [13].

Тож, для успішного переходу електронної систему документів, необхідно спочатку автоматизувати системи діловодства та впровадити організаційні засоби колективної роботи. В результаті чого, державні службовці познайомляться з функціями електронного документа, який можна пересилати та контролювати, а головне полегшить технологічне впровадження такого виду документообігу [13].

У 2018-2019 роках проведені організаційно-технічні заходи щодо підготовки до впровадження СЕД «АСКОД» [13], яка передбачає відслідковування проходження актів та побудову відповідної аналітики для працівників Секретаріату Кабінету Міністрів. З 2020 року всі законопроекти створюються в єдиній автоматизованій СЕД. На електронні документи, створені в єдиній автоматизованій системі, накладається кваліфікований електронний підпис (КЕП) [13]. Такий підпис захищає та зберігає цілісність документа від спотворення, можна впевнитись в посвідчені особи, яка його підписала, а також не дає права звільнитись від зобов'язань, які надавались в результаті підпису.

Важливим кроком для пришвидшення темпів впровадження електронного документообігу в публічному управлінні є прийняття постанови Кабінету Міністрів України, яка передбачає запровадження принципу DigitalbyDefault – «цифрового за замовчуванням» [13]. Згідно з цим, спосіб реалізації процесу документування буде автоматично визначено електронним. Але для того, щоб впровадження в публічному управлінні електронного документа було прискореним, необхідно нормативно-правовим актам спочатку пройти цифрову перевірку. Такі інновації з боку документального управління заохочують адміністрацій та інших установ впроваджувати електронний документ, не тільки для того, щоб ефективність роботи підвищувалась, а й для оптимізації управлінського процесу.

Існує багато систем для запровадження в державних установах. З українських розробок можна відзначити СЕД Адміністрації Президента України, «АСКОД», «Megapolis.Документообіг», «ДОК ПРОФ 2.0», і «FossDoc». Для автоматизації Центрів надання адміністративних послуг використовуються спеціальні системи: «Трембіта», «Вулик», «АСКОД. Адміністративні послуги», «FossDoc. Автоматизація ЦНАП» [13].

Електронні системи зазвичай мають позитивний вплив на управління організаційних структур. Важливо, перед тим, як змінювати систему документообігу слід врахувати певні чинники такі як:

- структурні зміни в організації;
- процеси які будуть впливати на розробку нових інструментів;
- архівна оцифровка записів постійного чи тривалого зберігання;
- залучення персоналу до навчання;
- адміністративні завдання, які будуть спрощуватись та впорядковуватись [13].

Все це зможе полегшити споживачам в доступі необхідної інформації та підвищить прозорість для діяльності органів державної влади.

Отже, документи в органах публічної влади відіграють значну роль, тому що саме з них складається організація. В організаційній діяльності вони

служать засобом управління. Документування необхідні в управлінській діяльності саме для того, щоб передавати та фіксувати інформацію. Це документи, що забезпечують виконання завдань управління, збирають облікове звітні показники, визначають організаційні плани, а також будь-яку іншу інформацію. Саме контроль процесу управління інформатизацією відбувається за допомогою документів. Рішення про виконання управлінської діяльності, визначення щодо термінів та форм зберігання інформації про документ, має вплив на управлінську ефективність.

Проаналізувавши запровадження електронного документу в Україні, можна сказати, що частина нашої країни працює ще в традиційній формі. Але незважаючи на це, створюються умови і для електронного виду документа, тобто з використанням і технологічних засобів. Не можна стверджувати, що в органах публічної влади не використовуються електронні системи, вони вже існують і працюють. Все ж таки є до чого прагнути, тобто доведення електронного документообігу до Європейських стандартів. Тож, потреба полягає в тому, що необхідно досконало вивчати всі ті причини, що зумовлюють сповільнення та запровадження електронних систем документообігу.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: ЗАРУБІЖНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД

2.1. Тенденції розвитку електронного урядування в Україні

Ключовим для побудови системи взаємодії органів публічної влади є уточнення змісту самого терміну «взаємодія». Більш визначеним є поняття «електронна інформаційна (комунікаційна) взаємодія» – взаємодія органів державної влади з іншими органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами, юридичними особами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій із застосуванням високих стандартів доступу до інформаційних ресурсів [15].

Проблема електронної взаємодії органів державної влади має першорядне значення, для представників державної влади, адже її вирішення дає змогу вдосконалити та уніфікувати процеси одержання, прийняття, використання, передачі, зберігання інформації, яка є базою інформаційних відносин між державними службовцями та між державними службовцями і населенням країни загалом й населенням адміністративно-територіальної одиниці, зокрема.

Актуальним питанням для України залишається впровадження системи «Електронний Уряд», як нової форми взаємодії між владою та споживачами управлінських послуг, не тільки впровадження, а й розгортання.

Отже, відкритість органів публічної влади слугує:

- по-перше, для ефективності управління, вона справді забезпечує той оптимальний зворотній зв'язок, який дозволяє ефективно управляти;
- по-друге, відкритість сприяє зростанню довіри до влади.

Одним з основних інструментів досягнення прозорості діяльності органів влади всіх рівнів, підвищення довіри громадян до влади, є впровадження та розвиток е-урядування. Поняття «електронне урядування» визначено «Концепцією розвитку електронного урядування в Україні» [16]. як «форма

організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [16].

Основна модель управління електронного урядування є сукупність внутрішніх і зовнішніх зв'язків та процесів, які підтримують і забезпечують відповідні інформаційно-комп'ютерні технології. Іншими словами – це широка інформатизація як внутрішніх, так і зовнішніх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування.

Забезпечення ефективності державного управління в сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства не може бути досягнуто без упровадження «цифрових» технологій у цій сфері. На безперечні переваги функціонування електронного урядування як форми державного управління, заснованої на застосуванні комп'ютерних та інших «цифрових» технологій, постійно звертають увагу [17].

Так, наприклад, у розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 67-р» зазначається, що «реалізація Концепції дасть змогу: підвищити ефективність державного управління в результаті спрощення управлінських процедур, скорочення адміністративних витрат, застосування сучасних методів державного управління, у тому числі електронного документообігу...» [18].

Таким чином, держава передбачала підвищення ефективності функціонування своїх підсистем та процесів, проте це зробити поки що важко через відсутність дієвих інструментів «цифровізації» публічного управління.

На сьогодні одним із першочергових пріоритетів реалізації Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020» [19] відповідно до накреслених реформ та

програм розбудови держави є реформування державного управління. На реалізацію цієї Стратегії спрямовано Указ Президента України, розпорядження Кабінету Міністрів України, що безпосередньо стосуються реформування державного управління та державної служби, розвитку громадянського суспільства. Метою реформ є побудова прозорої системи державного управління, створення професійного інституту державної служби, забезпечення високої ефективності й результативності [20].

Так, наприклад, напрямком Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016 – 2020 роки «4.2. Забезпечення ефективних процедур участі громадськості під час формування та реалізації державної, регіональної політики, вирішення питань місцевого значення» вирішуватимуться такі завдання [21]:

- сприяння запровадженню на рівні органів місцевого самоврядування публічних консультацій з громадськістю, громадської експертизи їх діяльності та діяльності їх виконавчих органів, посадових осіб, комунальних підприємств, організацій та установ;
- визначення порядку здійснення громадської експертизи діяльності з надання адміністративних послуг, а також діяльності бюджетних установ, які надають соціальні послуги;
- створення ефективного механізму реалізації права громадян на звернення до органів місцевого самоврядування з електронними петиціями;
- сприяння включенню до регламентів місцевих рад обов'язкових процедур забезпечення інформаційної прозорості і відкритості, у тому числі питань залучення громадськості до підготовки проектів актів, що мають важливе суспільне значення».

Таким чином, паралельно розглядаються питання підвищення ефективності державного управління, розвитку інституційної спроможності апарату органів влади, а також забезпечення прозорості, відкритості і підзвітності місцевих органів виконавчої влади громадянському суспільству.

Усе це набагато легше робити, застосовуючи системи електронного

документообігу та інші інструменти електронного урядування.

Виходячи з цього, електронне урядування є механізмом державного управління, а електронний документообіг – його інструментом. У той же час запровадження електронного урядування та застосування систем електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування повинно ґрунтуватися на принципах та підходах, що декларуються державною інформаційною політикою, з урахуванням вимог нормативно-правової бази.

Одним із головних напрямів інформаційної політики можна вважати запровадження в діяльність урядових структур принципів електронного урядування, оскільки воно використовує в своїй діяльності всю ту інформацію, що збирається, обробляється та аналізується органами державної влади. Ця сфера теж отримала своє нормативно-правове регулювання.

На сьогодні в нашій державі існує досить велика кількість нормативно-правових актів щодо впровадження електронного документообігу, що регулюють відносини у сфері інформаційних технологій. Проте значна частина з них потребує внесення змін та доповнень, оскільки тією чи іншою мірою не узгоджується між собою та не в змозі адекватно вирішувати проблеми, що виникають. Верховною Радою України були прийняті закони України, які набули чинності, а саме «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про обов'язковий примірник документів», «Про Національну програму інформатизації», «Про телекомунікації», «Про Національну систему конфіденційного зв'язку», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» та інші.

У постанові Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» [22] визначено як одне із пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», що пов'язує єдину інфраструктуру міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і

суб'єктами господарювання [23].

В Україні дуже багато зроблено зусиль для створення інфраструктури електронного уряду. Потенційна ефективність «електронного уряду» визначається рівнем розвитку інфраструктури Інтернету.

Отже, інфраструктура електронного уряду – це фундамент на якому відбувається інформатизація та цифрова трансформація. Закладення підвален для ефективного функціонування електронного уряду, а саме такої його складової як надання послуг громадянам і підприємцям в режимі онлайн.

Початок цього етапу зумовлений прийняттям Постанови Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» [22], в якій зазначалося, що:

- одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій;

- єдиний веб-портал органів виконавчої влади є центральною частиною електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», призначеною для інтеграції веб-сайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади і надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет.

Таким чином, можна сказати, що система функціонування електронного уряду ділиться на постачальників даних, споживачів даних і вся ця взаємодія йде через Інтернет. Розглянемо систему функціонування докладніше. До постачальників даних відноситься (Додаток А):

- реєстри/ інформаційні системи органів державної влади (створено відкриті державні реєстри та перевести органи публічної влади в сферу електронного документообігу);

- реєстри/ інформаційні системи органів місцевого самоврядування;
- реєстри/ інформаційні системи інших типів організацій.

Споживачі даних складаються з:

- інформаційної системи органів державної влади;
- інформаційної системи органів місцевого самоврядування;
- інформаційної системи центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПи);
- урядовий портал (створено онлайн – сервіс державних послуг «Дія».

На порталі «Дія» кожен громадянин та підприємець може отримати електронні послуги з державних електронних інформаційних ресурсів).

В Україні наведена структура системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» [24]. Ця система є одним з ключових елементів електронного уряду України, отже її структура визначає структуру електронного уряду.

Структура визначає три основні рівні функціонування електронного уряду» [25] це:

1. Технічний. Його забезпечують дати-центри і мережа Інтернет;
2. Технологічний. Сюди входять базові загальнодержавні реєстри і кадастри, система електронної взаємодії «Трембіта»;
3. Прикладний. До цього рівня відноситься інформаційні системи органів публічної влади, підпорядкованих їм установ, підприємств та організації, портали, до складу яких входять різноманітні веб, хмарні та мобільні застосунки.

Аналізуючи технічний та технологічний рівні можна сказати, що в Україні є досягнення та результати по використанню системи електронного уряду, в якій іде процес налаштування та наповнення.

Ключовим елементом в технологічному рівні є система електронної взаємодії «Трембіта» [26], яка об'єднує всіх споживачів та користувачів даних, це надбудова над Інтернетом, вона працює середовищем Інтернету, використовуючи інтернет технології та автоматизує взаємодію між споживачами і користувачами. Тобто іде процес розгортання, що веде до підключення

постачальників даних та споживачів даних.

У прикладному рівні застосовується програмне забезпечення, де працюють кінцеві користувачі, сюди входить портал «Дія», система електронного документообігу, внутрішній документообіг, де взаємодія між внутрішнім документообігом та зовнішній системи електронного документообігу забезпечується з використання системи «Трембіта», центри надання адміністративних послуг та різноманітні веб – застосунки тощо.

Варто зазначити, що в Україні уряд перейшов на електронний документообіг між центральними органами виконавчої влади і загальне листування відбувається в електронній формі. До системи міжвідомчого електронного документообігу увійшло всі державні установи, серед яких усі центральні органи виконавчої влади та обласні державні адміністрації і дійшли до висновку, що наша держава перебуває на шляху до перебудови управління і зробила вже чимало успішних кроків у переході на електронну систему урядування.

Що стосується конкретно електронної взаємодії, то в Україні постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606 було затверджено Положення «Про електронну взаємодію державних електронних інформаційних ресурсів» [27], яке «визначає загальні засади здійснення обміну електронними даними, крім інформації, що становить державну таємницю, між суб'єктами владних повноважень з державних електронних інформаційних ресурсів під час надання адміністративних послуг та здійснення інших повноважень відповідно до покладених на них завдань». У даному Положенні вживають такі терміни, як: електронне повідомлення, інтерфейс прикладного програмування, реєстр сервісів.

Також триває вдосконалення електронної взаємодії державних реєстрів, сутністю якої є автоматичний обмін даними між державними органами. Електронна взаємодія має на меті полегшити життя громадянам, яким традиційно задля отримання певної адміністративної послуги необхідно зібрати певний пакет довідок з різних установ. Система електронної взаємодії державних

реєстрів дозволяє цього не робити. Дані збираються автоматично – державні послуги надаються дистанційно, без зайвої біганини людини. Таким чином, зменшується кількість звернень від громадян до держорганів.

Важливою подією у запровадженні електронної взаємодії між державою і громадянином в Україні є система «Трембіта», послугу якої запустили 6 грудня 2017 року в Україні. Ця система є справжнім рухом уперед не лише у подоланні корупції, та встановленні децентралізації, а й реальною можливістю відчутти кожному українцю себе, перш за все, справжнім європейцем. «Трембіта» – надія наших громадян, адже завдяки ній можна переглянути, хто з державних службовців цікавився їхніми особистими даними, і отримати доступ до них можна лише підставі повноважень, за конкретним запитом.

Основні характеристики системи «Трембіта» [26] це:

1. *Децентралізована:* «Трембіта» — це повністю розподілена відмовостійка система. Її використання не передбачає централізації даних і зміну їх власника.

2. *Одержання доступу до даних* державних реєстрів різними установами відповідно до заданих повноважень, що, у свою чергу, підвищує якість надання електронних публічних послуг громадянам та бізнесу.

3. *Легке та уніфіковане створення взаємодій* між інформаційними системами, оскільки використовує єдиний набір правил та форматів.

4. *Стійкість до відмов* унаслідок децентралізованого встановлення компонентів у учасників та обміну даними напряму між учасниками без проходження крізь проміжні вузли.

5. *Високий рівень захищеності* завдяки підписанню електронною печаткою та шифруванню всіх даних, що передаються, а також протоколюванню подій, контролю доступу до веб-сервісів і вжиттю заходів, спрямованих на протидію атакам типу «відмова у обслуговуванні»

Пріоритетними для роботи в цій системі є такі реєстри [28]:

– Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

- Державний реєстр речових прав на нерухоме майно;
- Державний реєстр актів цивільного стану громадян;
- Єдиний реєстр довіреностей;
- Державний реєстр обтяжень рухомого майна;
- Державний земельний кадастр;
- Єдиний державний демографічний реєстр;
- Державний реєстр фізичних осіб - платників податків;
- Реєстр платників податку на додану вартість;
- Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають права на пільги;
- Державний електронний інформаційний ресурс Міністерства внутрішніх справ, в якому обробляється інформація з питань втрачених паспортів;
- Єдиний державний реєстр Міністерства внутрішніх справ щодо зареєстрованих транспортних засобів та їх власників;
- Державний реєстр загальнообов'язкового державного соціального страхування;
- Державний реєстр виборців;
- Автоматизована інформаційна система Державної казначейської служби України з обліку доходів і витрат бюджетів всіх рівнів;
- Єдиний державний реєстр судових рішень;
- Реєстр вилучених водійських посвідчень;
- Єдиний реєстр документів, що дають право на виконання підготовчих і будівельних робіт та свідчать прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів, відомостей про повернення на доопрацювання, відмова у видачі, скасування та анулювання зазначених документів;
- Єдиний реєстр об'єктів державної власності;
- Реєстр пацієнтів.

Таким чином, в Україні вже діє запровадження електронної взаємодії, яка є необхідною розвитку електронного урядування. Важливою подією у

запровадженні електронної взаємодії між державою і громадянином в Україні є система «Трембіта». Ця система є справжнім ривком не лише у подоланні корупції, та встановленні децентралізації, а й реальною можливістю відчутти кожному українцю себе, перш за все, справжнім європейцем у демократичній країні.

2.2. Міжнародний досвід впровадження електронного урядування

Сьогодні надзвичайно актуальним питанням є впровадження електронного урядування. Насправді багато країн світу (Австрія, Бельгія, Ірландія, Сінгапур, Таїланд, Фінляндія, Естонія, Данія, Люксембург, Франція, Німеччина, Іспанія, Італія тощо) живуть уже у нових вимірах цифрового суспільства та економіки, запровадивши е-урядування, створивши урядові портали, запусивши електронні цифрові підписи, ID- та MobileID-карти, налагодивши взаємодію між органами державними влади, а найголовніше – між державою і громадянином.

Великі країни-члени ЄС наполягають на запровадженні єдиного цифрового податкового реєстру та відповідних баз даних для цифрової економіки. Сутність цих задумів полягає у тому, щоб фірми сплачували податки саме там, де вони працюють і заробляють, а не там, де зареєстровані. Це є можливістю отримувати більше надходжень від цифрової економіки. Щодо цього у Європарламенті вже висуваються вимоги з приводу створення єдиного для ЄС контрольного органу, який би займався регулюванням.

Яскравим прикладом закордонного успішного досвіду впровадження електронного урядування і зокрема електронної взаємодії є Естонія.

Уряд Естонії побачив велику можливість у використанні інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для того, щоб модернізувати державний сектор країни, забезпечити транспаранте управління та спростити процес надання державних послуг, перевівши їх в інтернет-сферу.

У 1993 році при Урядовому офісі було створено Департамент державних інформаційних систем [Riigi Infosüsteemide Osakond] (RIA). Відтоді плани

розвитку ІТ усіх міністерств та відомств повинні були проходити через RIA для затвердження, і, таким чином, можна було простежити всі витрати на ІТ різних державних установ [29].

Для того, щоб посилити ІТ-інфраструктуру в урядових відомствах уряд запуснув мережу під назвою EeVone або «Peatee». Ця мережа з'єднала усі урядові відомства з безпечним доступом до Інтернету та Інтранету. Запуск цієї програми, у свою чергу, проклав шлях до впровадження системи X-Road у 2001 році. X-Road – це платформа, яка надає можливість безпечно обмінюватися інформацією через Інтернет через окремі ІТ-системи [29].

X-Road (Додаток Б) служить платформою для розробки додатків, за допомогою яких будь-яка державна установа може відносно легко перевести послуги, які вони раніше виконували фізично, в інтернет-сферу. Для прикладу, якщо установа або приватна компанія бажає розробити онлайн-додаток, для них існує можливість подати заявку на приєднання до X-Road і таким чином автоматично отримати доступ до будь-якої з таких послуг: аутентифікація клієнта (за допомогою ID-картки, mobileID або систем автентифікації інтернет-банків); авторизація, реєстраційні послуги, запит на проектні послуги для різних державних сховищ і реєстрів даних, введення даних, безпечний обмін даними, ведення журналів, відстеження запитів, центральний і локальний моніторинг тощо. Ці послуги автоматично надаються тим, хто приєднується до X-Road і вони забезпечують життєво важливу інформацію для подальшого проектування додатків.

Тому X-Road стала мостом взаємодії між розробкою онлайн-сервісів та наданням різноманітних наборів даних і сервісів, які керуються та охороняються державою [29].

У січні 2002 року Естонія починає впроваджувати національні електронні ідентифікаційні картки. Картка відповідає вимогам Закону про цифровий підпис для всіх громадян Естонії та іноземців, які постійно проживають на території держави, віком від 15 років. Він є основним документом для громадян та мешканців та функції, які він передбачає, можуть бути використані в сфері

бізнесу, урядом або приватними компаніями. До цих функцій належать аутентифікація та юридично обов'язковий цифровий підпис [29].

Внаслідок цього уряд Естонії відкриває свій портал електронного уряду eesti.ee. Сайт, брендований як «ІТ-середовище громадян», призначений для надання єдиної платформи для багатьох державних послуг, які вже існують онлайн, а також для всіх нових розроблених послуг [29]. Наразі, цей сайт є головною інтернет-платформою, на якій здійснюється усі адміністративно-публічні послуги.

Головною метою цієї ініціативи було сприяти використанню ІКТ в освіті шляхом забезпечення шкіл комп'ютерами, підключення всіх шкіл до Інтернету та впровадження технологій як інструменту освіти. За «Тигровим стрибком» послідував проект Look@World, великий державно-приватний партнерський проект, спрямований на просування використання Інтернету в Естонії [29].

Упродовж останніх 20 років уряд Естонії вивів економіку та державний апарат країни на топ-позиції у ЄС щодо застосування цифрових технологій. У школах учні вже з другого класу вивчають основи робототехніки, яка виконує команди англійською. Це свідчить, що вивченню іноземної мови приділяється належна увага. Зокрема, вже у дитсадку діти узнають про важливе значення кібербезпеки та наслідки передавання іншим особам своїх паролів до електронної пошти. Старшокласники в обов'язковому порядку вивчають програмування та його складніші математично-теоретичні основи, а представників старшого покоління навчають користуватися комп'ютером.

Водночас у 2014 р. естонський уряд запустив цифровий проект e-residency, який означає те, що кожен громадянин ЄС, який перебуває за межами Естонії, може відкрити тут фірму. За рахунок того, що кожна цифрова транзакція обкладається в Естонії податком, держава ще й має прибуток від цього.

Поштовхом для запровадження електронного урядування Естонією стала проблема паперової тяганини, бюрократичними формальностями, що значно забирають час, як і громадян, так і державних службовців. І тому після здобуття незалежності балтійська країна одразу ж запровадила проект «Електронна

Естонія». На початку 1996 року був створений Національний комітет комп'ютеризації системи освіти. Саме зі сфери освіти Естонія вирішила реформувати уряд і суспільство.

Центральна роль щодо впровадження електронного урядування в Естонії належить органу законодавчої влади – Парламенту. За розвиток та впровадження національної інформаційної політики відповідає Міністерство економічних відносин. Департамент державних інформаційних систем здійснює свою діяльність у межах цього міністерства, відіграє ключову роль у розробці та впровадженні інформаційної політики, а також відповідає за координацію та контроль державної інформаційної системи. Підрозділом Міністерства економіки і комунікацій є Центр інформатики, який забезпечує функціонування і розвиток спільних інформаційних систем естонської адміністрації. Цей підрозділ працює з основними елементами естонської національної е-інфраструктури.

Контроль за впровадженням реформ та забезпеченням якісного сервісу покладається на Аудиторську палату, яка оцінює економічність, ефективність, результативність діяльності публічної адміністрації та надає рекомендації парламенту та уряду країни. Також існує Інспекція із захисту інформації, головна функція якої зводиться до здійснення незалежного спостереження за законністю обробки анкетних даних і функціонуванням баз даних. Також Інспекція здійснює заходи із захисту інформації.

Наразі в Естонії існує кілька способів ідентифікації особистості: ID-карта (внутрішньодержавний документ, що засвідчує особу починаючи з 15-ти років. Громадянин Естонії може з ID-карткою подорожувати по Європейському Союзу і в країнах Європейського економічного простору), Digi-ID-карта (цифрове посвідчення особи з чипом схоже на ID-карту, за допомогою якої можна засвідчувати свою особистість і ставити цифровий підпис в електронному середовищі, а також використовувати разом з ID-картою), Mobile-карта (SIM-карта у телефоні, дозволяє у мобільному пристрої справи і ставити цифровий підпис без зчитувача карти одразу з мобільного), а також працює спеціальний

додаток Smart-ID для ідентифікації особистості, який можна завантажити безкоштовно і користуватися усіма послугами електронного сервісу.

В Естонії функціонує одна з найрозвиненіших у світі систем електронної ідентифікації за допомогою ID-карток, яка забезпечує громадянам доступ до будь-якої електронної послуги в країні.

Одна тільки ID-карта без будь-яких інших супровідних документів дозволяє її власникам подорожувати в межах ЄС, використовувати послуги електронного банкінгу та інших сервісів, відвідувати бібліотеки і користуватися громадським транспортом. Також карта може бути використана в якості медичної страховки, водійських прав, інструменту для доступу до всіх державних послуг і навіть для електронного голосування на виборах через інтернет.

Отже, країни світу давно вже обирають електронну систему урядування та е-ідентифікацію, зокрема Естонії приписують наявність самої прогресивної моделі електронного уряду в Європі. В Естонії функціонує одна з найрозвиненіших у світі систем електронної ідентифікації.

Найважливішою подією в розвитку електронної взаємодії Естонії стала програма X-Road – системи, яка керує запитами між незв'язаними комп'ютерними середовищами. Коротше кажучи, X-Road – інтегрована система обміну даних. Завдяки їй майже всі адміністративні державні послуги надаються в Естонії в режимі онлайн і це значно сприяє економії державних коштів і часу.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

3.1. Особливості електронного документообігу на місцевому рівні (на прикладі Кам'янської міської ради)

Серед напрямів формування та здійснення публічної політики на регіональному рівні в сучасних реаліях провідне місце в Україні має відводитися створенню умов для інноваційного розвитку економіки, соціального прогресу, задоволення інформаційних потреб у реалізації прав громадян, їх об'єднань, підприємств та організацій, місцевих органів публічної влади та органів місцевого самоврядування на основі формування і використання інформаційних ресурсів і сучасних технологій.

Попередження потенційних та розв'язання існуючих проблем у розрізі зазначеного напрямку публічної політики може бути здійснене завдяки розробці та реалізації регіональних та місцевих програм інформатизації. У зв'язку з процесами децентралізації, які відбуваються в Дніпропетровській області, виникає потреба створення єдиного комплексного інструменту впровадження інформаційних технологій та електронного урядування на території області, у тому числі із безпосередньою участю новостворених об'єднаних територіальних громад [30].

Проектному підходу у побудові регіону із залученням інформаційних технологій та технологій електронного урядування передував стратегічний підхід, що розпочався з прийняттям Стратегії розвитку регіону, Регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» [31]. РПІ є головним інструментом щодо розв'язання найважливіших проблем розвитку області, зокрема у сфері е-урядування та публічних послуг шляхом консолідації ресурсів та коштів обласного і місцевих бюджетів, а також інших джерел, не заборонених законодавством України, і є складовою щорічної програми соціально-

економічного та культурного розвитку області.

Основною метою цієї реформи, в рамках РПП є забезпечення доступу громадян до процесів формування інформаційного суспільства через упровадження інноваційних підходів, інструментів та технологій електронного урядування, електронної демократії, інших сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій шляхом модернізації системи публічного управління соціально-економічним розвитком регіону, розвитку інфраструктури відкритих даних, телекомунікаційного середовища та забезпечення рівності громадян незалежно від місця їх проживання в дотриманні їхніх конституційних прав.

Пріоритети регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» [31]:

- впровадження технологій е-урядування в органах виконавчої влади і місцевого самоврядування області та формування системи регіональних електронних інформаційних ресурсів;
- розвиток телекомунікаційного середовища регіону та організація захисту інформації;
- впровадження пілотних проектів, спрямованих на спрощення механізмів надання адміністративних послуг місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, в тому числі новоствореними ОТГ, з використанням інструментів е-урядування;
- розширення та подальший розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг області (ЦНАП) як невід'ємної складової єдиного програмно-технічного комплексу облдержадміністрації «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області».

Для організаційного механізму розвитку електронного документообігу потрібна наявність розгалуженої системи зв'язків та наявність відповідної структури взаємодії, функцій забезпечення виконавського контролю, засобів мінімізації структурних змін у системі при наявності та можливості швидких змін у перерозподілі інформаційних потоків.

Для інформаційного механізму розвитку електронного документообігу в органах публічної влади необхідна наявність засобів інтеграції даних з різних джерел з можливістю їх зберігання, пошуку та вибірки інформації, можливість виконання функцій у локальному режимі, без підключення до локальних чи глобальних мереж з наступною синхронізацією, взаємозамінність та резервування технічних засобів, розширення програмно-технічних засобів.

Тоді почався процес налагодження електронного документообігу в системі електронного документообігу «АСКОД» [32], яка дає автоматизацію:

- службового документа;
- процесів опрацювання вхідної, вихідної та внутрішньої кореспонденції;
- процесів опрацювання звернень громадян, запитів, заявок;
- процесів надання адміністративних послуг.

Також має можливості в системі електронного документообігу автоматизація процесів це:

- ведення реєстрів;
- процес обліку договорів і контролю їх виконання;
- архівного зберігання документів.

При застосуванні електронного цифрового підпису та технології штрих-кодуювання документів.

Європейська практика свідчить, що високі результати в процесі реформування державного управління можна досягти лише за умови наполегливого використання інноваційної діяльності з метою запровадження новітніх управлінських технологій [41].

Так, з метою впровадження системних змін та модернізації державного управління, що зробить владу доступною, прозорою та ефективною, в органах публічної влади було запроваджено систему управління якістю (СУЯ), яку сертифіковано відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009. До нової версії стандарту ISO 9001:2015 включено розділ «Контекст організації», у якому передбачено визначати внутрішні й зовнішні умови роботи організації (її

оточення), що впливають на результативність діяльності та систему управління якістю. Це може бути вплив як внутрішніх чинників (інфраструктура, наявні ресурси матеріальні і людські), так і зовнішніх (умови світового економічного простору, партнери і клієнти).

Організації слід визначати зацікавлені сторони, що також можуть впливати на СУЯ, аналізувати вимоги замовників, здійснювати регулярний моніторинг цих вимог. За допомогою встановлення конкретної ситуації «контексту» організація формує цілі, визначає зовнішні й внутрішні параметри, які слід брати до уваги при управлінні ризиками, а також визначає межі застосування і критерії ризику для процесів [42].

Тобто, суттєва відмінність ISO 9001:2015 від попередньої версії стандарту – явне застосування ризик-орієнтованого мислення, що дає змогу організації визначати чинники, які можуть спричиняти відхилення її процесів та її системи управління якістю від запланованих результатів, щоб встановлювати запобіжні заходи контролю для мінімізації негативних впливів і максимального використання можливостей по мірі їх виникнення. Це неможливо без розуміння свого середовища і визначення зацікавлених сторін та їхніх вимог.

За кілька років експлуатації системи АСКОД 2.0, і не зважаючи на те, що вона теж пройшла сертифікацію по стандарту ISO 9001:2015, виникла потреба доповнити існуючу модель її роботи кількома модулями, що б підвищили її функціональні можливості, а саме:

- модуль проведення аудіо- та відео-конференції;
- модуль кадрової роботи;
- модуль подання електронних петицій та громадського контролю;
- «Запит на документ», «Оцінка», «Контроль», «Комунікації», «Електронні петиції», «ЦНАП», «Запит документа. Виконавці місцевого органу виконавчої влади модуль контролю надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Таким чином, дана інтеграційна модель вдосконалюється та отримує нові функціональні модулі, що відповідають реаліям часу і перетворюється на

модульно-інтеграційну модель впровадження документообігу в місцевих органах виконавчої влади (рис. 3.1.)[31].

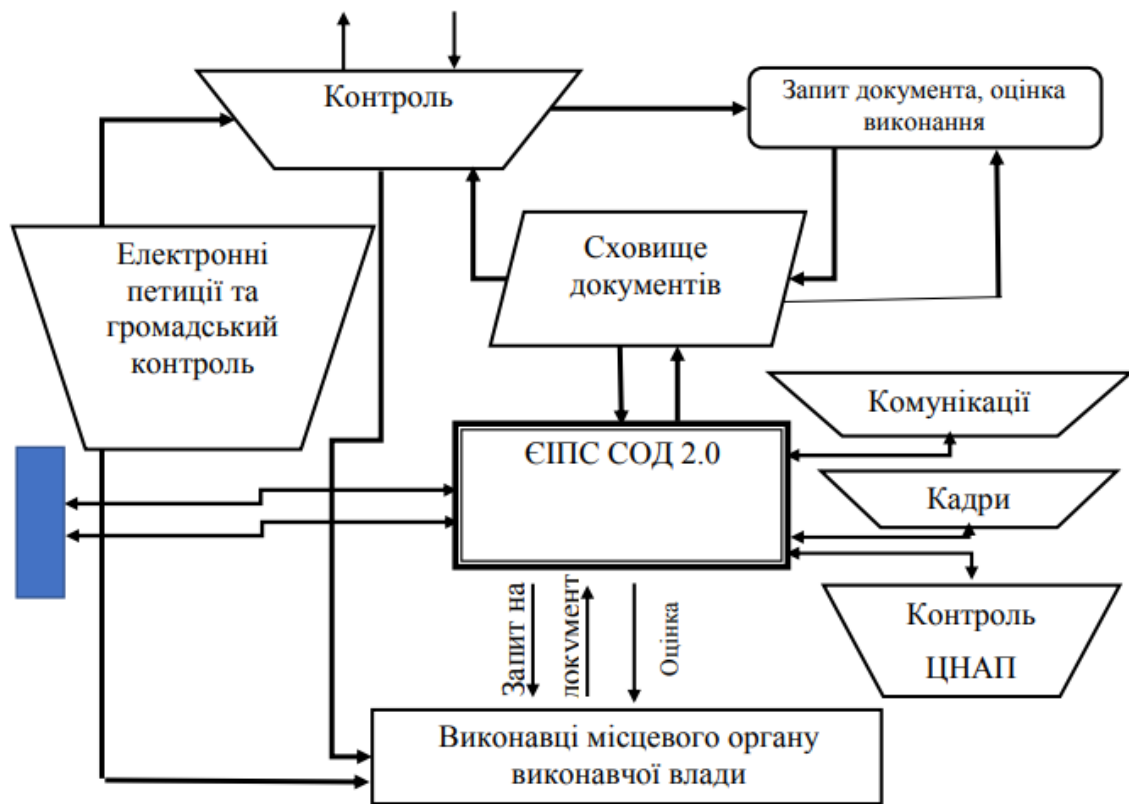


Рис. 3.1. Модульно-інтеграційна модель впровадження електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади

Додаткові модулі виконують такі функції:

1) Модуль «Комунікації» забезпечує оперативне управління та зв'язок з місцевими органами виконавчої влади Дніпропетровської області. У реальному часі за допомогою відповідного програмного забезпечення голова обласної державної адміністрації або інші керівники можуть проводити селекторні наради, засідання, конференції, семінари та прийом громадян. Таке нововведення дозволить оперативно вирішувати нагальні питання соціально-економічного розвитку області, не витрачаючи при цьому час та кошти на переїзди.

Цей модуль також буде підтримувати низку додаткових функцій, таких, як: обмін повідомленнями; спільне редагування документів; створення запису протоколу заходу; спільне планування виконання завдань; від

дзеркалення всіх разом або окремо одночасно задіяних учасників заходів; проведення голосувань і опитувань. Один сервер може обслуговувати довільне число конференцій, що проводяться в окремих віртуальних кімнатах і включають свій набір учасників.

Підтримується як проведення вебінарів з одним доповідачем, так і конференцій з довільним числом учасників, які одночасно взаємодіють між собою.

2) Модуль «Кадри» призначений для забезпечення комплексного застосування сучасних форм і методів інформаційно-документаційного забезпечення діяльності місцевих органів виконавчої влади, насамперед нових технологій ведення документації для функціонування керованої соціальної системи.

Цей модуль призначено для автоматизації кадрового діловодства, забезпечує інтеграцію кадрових завдань у єдиному документаційному інформаційному просторі АСКОД 2.0, має широкий спектр функціональних можливостей, охоплює весь комплекс завдань, що виконує відділ управління персоналом, та дозволяє автоматизувати всю роботу цього відділу, а саме:

- заповнення всіх даних про співробітника, структурованих за змістовними розділами;
- формування електронних особових справ;
- автоматизоване створення графіка відпусток;
- формування розпоряджень про прийняття на роботу, звільнення, про надання відпустки тощо;
- формування статистично-аналітичних даних за різні періоди за будь-яким параметром.

Це дасть змогу забезпечити ефективне функціонування системи управління персоналом та налагодити взаємодію цього процесу з іншими місцевими органами виконавчої влади.

3) Модуль «Електронні петиції і громадський контроль» дає змогу зареєструвати на сайті органів виконавчої влади електронну петицію з того чи

іншого питання або подати звернення від громадянина. Якщо було подано електронну петицію, то після досягнення встановленого порогу голосування, логіка модуля сформує проект документа для реагування, із зазначенням змісту електронної петиції та її тематичного спрямування. Якщо ж було направлено звернення від громадянина, то система автоматично спрямує його до відділу по роботі зі зверненнями громадян і надасть можливість відслідковувати етапи надання відповіді на це звернення для особи, яка його подала, а також для органів контролю як всередині, так і ззовні структури адміністрації.

4) Модуль «Контроль ЦНАП» дає можливість інтегрувати в систему діючі районні, міжрайонні, міські Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) з метою оцінки якості послуг, що ними надаються, а також, у перспективі, з можливістю перенесення всієї інформаційної та програмно-технологічної діяльності ЦНАП на єдину базу, організовану із застосуванням хмарних технологій. У майбутньому також передбачається можливість через систему програмних шлюзів обмінюватися інформацією з органами виконавчої влади інших рівнів, центральними органами виконавчої влади та їх територіальними підрозділами [43].

У зв'язку з потребою розширення функціоналу також було проведено рекомпозицію взаємодії АСКОД 2.0 зі сховищем документів. Крім того, слід зазначити, що Дніпропетровська обласна державна адміністрація перша в Україні інтегрувала внутрішню систему електронного документообігу до єдиної системи електронної взаємодії органів влади.

Це дозволяє отримувати всі документи центральних органів виконавчої влади виключно в електронному вигляді та таким же чином надсилати кореспонденцію від обласної державної адміністрації.

Отже, системи електронного діловодства і документообігу можуть сприяти створенню нової організаційної культури в органах влади, зробивши роботу державних службовців більш легкою, цікавою і значущою [44].

Водночас з системою «АСКОД» за програмою РПІ імплентується система «ДОК ПРОФ» [33], яка повністю відповідає вимогам державних стандартів і

нормативних документів України у сфері діловодства, електронного документообігу і захисту інформації в автоматизованих системах, забезпечує юридично значимий електронний документообіг між всіма органами державної влади на базі єдиного формату обміну через Систему електронної взаємодії органів виконавчої влади.

«ДОК ПРОФ» призначено для автоматизації процесів загального діловодства, контролю виконання доручень керівництва, поточної роботи з документами в структурних підрозділах підприємства, обробки й узгодження проектів документів, ведення електронного архіву, обміну документами із зовнішніми системами документообігу. Система має гнучкі засоби налаштування, які дозволяють реалізувати автоматизований процес діловодства й безпаперовий електронний документообіг в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування області.

Функціональна структура «ДОК ПРОФ» складається[33]:

- реєстрація та діловодство;
- опрацювання звернень громадян;
- доставка документів структурним підрозділам;
- колективне опрацювання документів;
- контроль виконання доручень керівництва;
- відправка вихідної кореспонденції;
- електронний архів документів;
- розподілений архів;
- управління контентом (вмістом) в ієрархічних каталогах;
- управління процесами;
- підготовка звітів та статистики;
- обмін документами з зовнішніми СЕДО;
- підсистема інтеграція СЕВ ОБВ та СЕВ НПА;
- захист інформації;
- електронний цифровий підпис;
- облік публічної інформації;

- підсистема «Судові справи»;
- підсистема підготовки проектів рішень та їх прийняття шляхом особистого (поіменного) голосування;
- підсистема управління територіальною громадою;
- підсистема центр надання адміністративних послуг.

Виходячи з цього система призначена для автоматизації процесів загального діловодства, контролю виконання доручень керівництва, поточної роботи з документами в структурних підрозділах підприємства, обробки й узгодження проектів документів, ведення електронного архіву, обміну документами із зовнішніми системами документообігу. Система має гнучкі засоби налаштування, які дозволяють реалізувати автоматизований процес діловодства та безпаперовий електронний документообіг.

В умовах реформування державного управління зростає значення формування нової корпоративної культури як складового елемента модернізації та професіоналізації органів виконавчої влади.

Невід’ємною складовою корпоративної культури є вміння працювати з документами, а тому слід постійно вдосконалювати ці процеси. Незалежно від конкретних підрозділів, у цілому в структурі місцевого органу виконавчої влади для роботи з документами можна виокремити три рівні ієрархії користувачів, що пронизують усі підрозділи:

- керівництво;
- служби діловодства та контролю;
- безпосередні виконавці.

Електронні документи вміщуються до автоматизованої бази даних діловодства та контролю, що використовується установою.

Розвиток системи електронного документообігу широко використовується в Кам’янській міській раді. Тут впроваджена система електронного документообігу «Megapolis. Документообіг».

«Megapolis. Документообіг» – є комплексним програмним рішенням для створення систем управління документами та автоматизації ділових процесів.

Система охоплює всі етапи життєвого циклу документів – від підготовки проектів до організації архівного зберігання документів із забезпеченням функцій електронного архіву та електронного цифрового підпису.

Система «Megapolis. Документообіг» призначена для вирішення наступних завдань:

- організація електронного архіву документів з наданням потужних пошукових засобів і механізмів спільної роботи з документами;
- забезпечення автоматизації складних ділових процесів в організації (workflow);
- організація єдиного інформаційного простору для організації з розподіленою структурою;
- автоматизація завдань діловодства та контролю виконавчої дисципліни;
- підготовка проектів документів, реєстрації, формування резолюцій, доведення документів до виконавців, фіксації ходу виконання, контролю виконання, автоматизація функцій ведення паперового архіву;
- організація роботи зі зверненнями громадян;
- формування різноманітної статистичної й аналітичної звітності [34].

Дану програму можна налаштовувати для кожного працівника індивідуально.

Автоматизація ділових процесів є обов'язковою умовою раціональної організації діловодства у Кам'янській міській раді та її відділах, засобом підвищення ефективності та здешевлення управлінської діяльності. Можна помітити, що автоматизація використовується на всіх етапах ділового процесу: підготовка документів, їх копіювання, оперативне зберігання і транспортування, контроль за виконанням тощо.

Комплекс програмно-технічних засобів підсистеми діловодства та контролю СЕД «Megapolis. Документообіг» забезпечує збирання, обробку та передачу інформації в електронному вигляді, сумісному з інформаційними системами органів державного управління. Керівництво Кам'янської міської

ради та її підрозділи несуть відповідальність за ефективність та дотримання посадовими особами правил використання засобів автоматизованої обробки інформації, а також знання посадовими особами правил користування в межах їх службових обов'язків програмно-технічними засобами СЕД «Megapolis Документообіг».

Реєстрація документу є фіксуванням факту створення або надходження документу шляхом позначення на ньому реєстраційного номеру з подальшим веденням в електронній базі даних діловодства «Megapolis. Документообіг» в адміністрації міської ради, відповідних відомостей про цей документ. Приймання вхідних документів, що надійшли до центрального апарату міської ради та призначені для опрацювання, здійснюється в загальному відділі спеціально призначеними для цього працівниками. Рух документів за резолюціями керівника в межах підрозділу фіксується діловодом у базі даних діловодства «Megapolis. Документообіг» центрального функціонального вузла автоматизованої інформаційної системи. За допомогою СЕД «Megapolis. Документообіг» можна створювати новий документ в середині програми та додавати в ресурс вже існуючий документ.

Програма «Megapolis. Документообіг» передбачає не лише роботу з документами, а й внутрішнє листування, створення списку працівників, створення завдань та справ в календарі, обговорення та створення звітів.

Раціональним є застосування електронних шаблонів видів документів, що дозволяє підвищити рівень складення текстів, оформлювання інших реквізитів документа, уніфікувати та прискорити процес підготовки службових документів. Важливим є вирішення питання щодо раціонального та оперативного проходження документів в апараті органу, оптимізації маршруту руху яких сприятиме чітке розмежування компетенції між головою органу управління та його заступниками, керівниками й заступниками відділів, працівниками служби документного забезпечення. Одним з важливих напрямів діяльності в службі документного забезпечення органу регіонального управління є контроль за виконанням документів, належне організування якого у кінцевому підсумку

забезпечить реалізацію інтересів територіальної громади.

За останні роки було створено багато нововведень, які значно спростили ряд процедур для жителів міста Кам'янського:

- на головній сторінці сайту є певні додатки для смартфона, через які можливо дивитись новини міста;
- портал для мешканців міста (можливо вносити свої ідеї, приймати участь в дискурсах, голосувати, ділитися своїми думками, подавати нові ініціативи та ін.)
- електронні консультації;
- офіс (прозорий) з послугами, а також електронна реєстрація в чергу;
- електронний особистий кабінет;
- переглядати стан черги;
- подавати електронну заяву до диспетчерської служби;
- подавати петиції.

Ці функціональні можливості сприяють розвитку цифрової інформатизації, а також створення електронних механізмів в управлінні.

Вище перелічені системи документообігу займають переважну роль у системи побудови електронного самоврядування.

Однак слід зауважити, що наявні системи електронного документообігу дозволяють на розвиток та пестування нових інших систем.

Так, згідно розпорядчого акту Кам'янської міської ради наприкінці 2021 року була запроваджена в роботу органів місцевого самоврядування система електронного документообігу «FossDoc» [35].

Дана система включає в собі набір типів документів, що використовуються в класичному діловодстві – Вхідний лист, Службова записка, Звернення громадян, Наказ та багато інших. Дані документи можуть бути введені безпосередньо, а також можуть бути підготовлені з використанням механізму Проектів документів. Проекти передбачають спільну багатокористувацьку роботу з узгодження документа з фіксацією результату на кожному етапі узгодження (версії документів) [36].

Отже, нині на ринку програмного забезпечення України широко представлені системи для автоматизації діловодства, документообігу та інших адміністративних процесів органів публічного управління, в яких наявні в сучасних СЕД функції дозволяють кардинально підвищити ефективність управлінської праці.

Електронний архів являє собою інформаційну систему, яка забезпечує: створення каталогу документів з певною ієрархією; автоматизовану систематизацію/класифікацію документів; просте збереження документа; повне збереження інформації незалежно від фізичних впливів, технологічних змін, зміни форматів даних і т. п.; доступ користувачів до документів; перегляд і роботу з електронними копіями; пошук документа; резервне копіювання документа; друк документів; адміністрування системи.

Системи електронного документообігу забезпечують такі основні функції як: зберігання і пошук документів; підтримка канцелярії; маршрутизація і контроль виконання документів; підготовка аналітичних звітів; забезпечення інформаційної безпеки, а також деякі інші додаткові функції, що сприяють на інтеграцію систем електронного документообігу разом із системами надання адміністративних послуг в електронному вигляді – це той тренд, що в майбутньому дасть змогу поліпшити не тільки процеси надання таких послуг, але й наблизить їх до громадян та, у підсумку, узагалі буде сприяти підвищенню рівня якості життя громадян.

Дослідивши процеси документування та інформаційного забезпечення у сучасних органах публічної влади (на прикладі Кам'янської міської ради) можна зробити висновок, що у Кам'янській міській раді, як і у інших органах державного управління, циркулює переважно організаційно-розпорядча документація. Управлінська діяльність здійснюється шляхом видання розпорядчих документів, основне призначення яких – регулювання діяльності, що дозволяє органу управління забезпечити реалізацію поставлених перед ним завдань. Слід зазначити, що позитивним в роботі Кам'янської міської ради є впровадження системи електронного документообігу, яка значно спростила

роботу з документами. Зокрема, дана система полегшила виконання завдань публічним службовцям, які займаються обробкою інформації, забезпечила керівникам і персоналу, відповідальному за документування, досягнення нового якісного рівня у вирішенні багатьох завдань.

3.2. Напрямки вдосконалення системи електронного документообігу в органах публічної влади

Основним джерелом ухвалення управлінських рішень для якісної реалізації державної політики є достовірна та повна інформація про стан справ на місцях. Тому для володіння актуальною інформацією постає питання про оперативне її отримання з використанням сучасних інформаційно-телекомунікаційних засобів. Поступовий і системний перехід органів виконавчої влади до безпаперового документообігу, автоматизації процесів обліку та контролю виконання документів повинен здійснюватися на основі уніфікованих і стандартизованих форматів даних, сумісних ресурсів. Стан упровадження електронного документообігу в Україні свідчить про потребу вдосконалення як нормативно-правової бази, так і зміни менталітету службовців, які звикли працювати з «паперовими» документами.

Електронний документообіг в органах публічної влади дозволяє, окрім підвищення культури діловодства, забезпечувати суттєву економію коштів на тиражування та пересилання значної кількості документів, що вкрай актуально сьогодні за умов обмеженого фінансування місцевих органів виконавчої влади. Крім цього, прискорюються терміни опрацювання документів, зменшується частка рутинних операцій, зокрема, за рахунок спрощення пошуку документів, удосконалюється механізм організації та виконання документів, а також осучаснюється культура діловодних процесів [37].

Держава повинна розробляти та запроваджувати політику інформатизації через системно узгоджені концептуальні засади та принципи, що визначають і

регламентують функції, форми і зміст правових, організаційних, економічних та інших взаємовідносин як між державою і суб'єктами, так і між самими суб'єктами у сфері інформатизації.

Таким чином, органи публічної влади також не можуть знаходитись осторонь процесів всезагальної інформатизації суспільства та повинні у своїй роботі відповідати вимогам сьогодення.

«Цифрові» технології в державному секторі України – це основа його реформування та потенційний приклад для всієї країни, яким чином потрібно використовувати переваги «цифрового» світу. Синергетичний потенціал соціальних, мобільних, «хмарних» технологій, а також технологій аналізу даних та «Інтернету речей» сукупно здатні привести до трансформаційних змін у державному управлінні та в цілому, тобто зробити державний сектор України ефективним, реактивним і ціннісним [38].

Запровадження системи також показало, що в більшості випадків її можливості можуть, а взагалі-то повинні, бути поширені не тільки для взаємодії органів влади, але й повинні забезпечувати отримання громадянами чи юридичними особами адміністративних послуг різної спрямованості. Таким чином, розроблення та впровадження єдиної СЕД у місцевих органах виконавчої влади є актуальним завданням на цей час у сфері впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Серед стратегічних завдань розвитку цифрового урядування та електронної демократії на місцевому рівні в контексті впровадження електронного документообігу можемо відзначити [48; 49, с. 4]:

- впорядкування адміністративних процедур;
- стандартизація розпорядчих документів;
- організація однорідної та ефективної управлінської документації;
- встановлення політики щодо зберігання паперових чи електронних документів;

- організація інформаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням кваліфікованого електронного підпису;
- забезпечення функціональної інтеграції інформаційних ресурсів державних органів;
- забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них.

Організація електронного документообігу в системі державного управління та місцевого урядування передбачає:

- розробку стратегії розвитку інфраструктури електронного документообігу в органах влади на всіх рівнях;
- організаційне, правове, технологічне забезпечення електронного документообігу в органах влади та державного управління;
- оцінку часових та ресурсних показників розвитку інфраструктури електронного документообігу;
- вибір стандартів обміну інформацією для СЕД;
- пропозиції щодо координації використання стандартів документообігу на всіх рівнях взаємодії;
- створення міжвідомчих організаційно-адміністративних механізмів управління розвитком інфраструктури електронного документообігу в органах влади;
- забезпечення інформаційної безпеки електронного документообігу в органах влади на всіх рівнях управління.

Впровадження системи електронної обробки документів, які циркулюють в органах влади, має важливе значення для підвищення ефективності та забезпечення прозорості діяльності як окремих установ, так і системи державного та муніципального управління в цілому. Застосування СЕД в публічному управлінні дозволить:

- скоротити терміни підготовки та виконання документів;

- організувати та автоматично підтримувати в актуальному стані бази нормативних та розпорядчих документів;
- скоротити кількість рутинних операцій обробки документів;
- зосередитись на вирішенні змістовних завдань управління;
- підвищити якість підготовки управлінських рішень;
- зменшити число «втрачених» документів;
- організувати інформаційно прозорі процеси створення та проходження документів, що допускають контроль на будь-якій стадії.

Системи електронного документообігу надають можливість:

- створювати кілька сховищ документів;
- контролювати версії кожного файлу;
- здійснювати аудит подій та ведення журналів активності кожного користувача;
 - використовувати фільтри, засновані на метаданих та / або вмісті, для пошуку документів;
 - трансформувати документи будь-якого типу, підтримуючи широкий спектр форматів файлів;
 - полегшити взаємозв'язок з іншими компонентами інфраструктури електронного адміністрування;
 - розподіляти доступ до систем та інформації в ній, управляти ролями користувачів;
 - забезпечити прозорів для користувачів.

Сьогодні правовий статус безпаперового документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису в органах влади визначається двома законами України, прийнятими 22 травня 2003: «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851-IV [1] та «Про доступ до публічної інформації» [39].

Питання застосування органами державної влади положень зазначених законів регламентується постановою Кабінету Міністрів України від 21 жовтня

2015 р. № 835 «Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» [40].

Незважаючи на солідний пакет нормативно-правових актів щодо забезпечення безпаперових процедур документообігу, суттєвою проблемою залишається відсутність певних норм щодо здійснення електронного діловодства.

Електронний документ, відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [1] ст. 5., це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документу. Обов'язковим реквізитом електронного документа є електронний підпис, який використовується для ідентифікації автора та інших суб'єктів електронного документообігу, які підписують електронний документ. Накладанням електронного підпису завершується створення електронного документа. Використання інших видів електронних підписів в електронному документообігу здійснюється суб'єктами електронного документообігу на договірних засадах.

Одним з перших, в разі переходу до безпаперових технологій документообігу, стоїть питання забезпечення документообігу юридичної значимості та легітимності. Єдиним інструментом, який вирішує проблему, є електронний цифровий підпис. Електронний цифровий підпис – вид електронного підпису, що отриманий за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати особу, яка підписує документ .

Головними є питання уніфікації та стандартизації, важливість яких зростає з інтеграцією України до Європейського суспільства. Безліч міжнародних стандартів не імплементовані в Україні і вимагають тривалого часу для їх впровадження.

Слід зазначити, що створення і впровадження системи єдиного електронного документообігу в Кам'янській міській раді здійснено в два етапи:

На першому етапі:

- проведено аналіз наявних у місцевих органах влади області систем автоматизації діловодства та систем електронного документообігу;
- проведено інвентаризацію наявної комп'ютерної техніки місцевих органів влади області, що залучалася до електронного документообігу, та визначено потребу в її модернізації чи залученні додаткової кількості техніки;
- проведено аналіз ринку пропозицій щодо готових систем електронного документообігу та визначено доцільність придбання готової СЕД;
- розроблено технічні вимоги та проект технічного завдання на створення і впровадження в місцевих органах влади СЕД із застосуванням ЕЦП;
- проведено комплекс навчань адміністраторів СЕД і персоналу місцевих органів виконавчої влади для опрацювання процедур безпаперового руху документів;
- створені робочі місця користувачів СЕД з використанням ЕЦП;
- запроваджено безпаперову підготовку та обіг внутрішніх документів у структурних підрозділах апарату адміністрації.

На другому етапі:

- створено додаткові робочі місця користувачів СЕД в міській владі та їх структурних підрозділах;
- проведено комплекси періодичних рольових навчань персоналу місцевих органів влади для опрацювання основних процедур безпаперового руху документів;
- запроваджено безпаперову підготовку внутрішніх документів у районних державних адміністраціях;
- здійснено міграцію паперових документів в електронну форму і відхід від формування паперових архівів в міській адміністрації та її структурних підрозділах;
- запроваджено повний цикл безпаперового проходження вхідних і вихідних документів апарату міської адміністрації;
- задіяна в СЕД всіх виконавців апарату міської адміністрації.

Вимоги щодо запровадження електронного документообігу поширюється на всіх працівників міської влади, її структурних підрозділів, які при виконанні своїх службових обов'язків використовують ЕЦП, електронну цифрову печатку.

2018 року з ухваленням Закону України «Про електронні довірчі послуги» [2] було дещо змінено процедуру отримання та використання ЕЦП. На виконання цього Закону Кабінетом Міністрів України було затверджено Порядок використання електронних довірчих послуг в органах публічної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності, згідно з яким велика роль у запровадженні електронного документообігу покладається на підрозділи інформаційно-аналітичної або інформаційно-комп'ютерної підтримки, що функціонують у відповідному органі влади.

Згідно з цим Порядком організацію використання кваліфікованих електронних довірчих послуг у публічній установі забезпечує відповідальний підрозділ, що виконує відповідні функції, або працівник, визначений рішенням такої установи (її керівника).

Відповідальний підрозділ (працівник) забезпечує:

- підготовку та подання кваліфікованому надавачу інформації, потрібної для отримання кваліфікованих електронних довірчих послуг;
- надання допомоги підписувачам під час генерації їхніх особистих та відкритих ключів;
- ознайомлення підписувачів з правилами застосування кваліфікованих електронних довірчих послуг та здійснення контролю за їх дотриманням;
- взаємодію з кваліфікованим надавачом з питань використання кваліфікованих електронних довірчих послуг;
- подання кваліфікованому надавачу заяв про скасування, блокування або поновлення кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів;
- ведення обліку захищених носіїв особистих ключів та засобів кваліфікованого електронного підпису чи печатки;

- зберігання оригіналів документів та/або їх копій (крім копій особистих документів підписувачів, що містять їх персональні дані), на підставі яких отримано кваліфіковані електронні довірчі послуги;
- здійснення контролю за використанням підписувачами засобів кваліфікованого електронного підпису чи печатки та зберіганням ними особистих ключів [45].

Таким чином, зростає важливість запровадження сучасних інформаційних систем та технологій у діяльність місцевих органів виконавчої влади.

Отже, з урахуванням проведеного аналізу можна зробити висновок, що для ефективного впровадження електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади слід дотримуватися представлених нижче вимог до електронного документа та вимог до електронного документообігу.

Вимоги до електронного документа:

1. Електронний документ, у т.ч. і його бланк, має містити всі обов'язкові реквізити, що їх має паперовий варіант, у т.ч. й вихідні реєстраційні дані;
2. Електронний цифровий підпис є обов'язковим реквізитом електронного документа, і накладанням його завершується створення документа. Надсилання документа в електронному вигляді без ЕЦП не звільняє кореспондента від обов'язкового надсилання паперового оригіналу;
3. Якщо на електронний документ накладається електронна цифрова печатка, то візуальний вигляд такого документа має бути автентичним паперовому оригіналу (повністю схожим на нього);
4. Файл, що містить електронний документ, необхідно називати за єдиними стандартами, а саме:
 - перший елемент – реєстраційний номер документа із зазначенням року його створення: у разі створення похідного документа, то в назві файлу зазначається номер документа, на виконання якого надсилається інформація; для ініціативного документа – реєстраційний номер документа, що скеровується до виконання/розгляду;

– другий елемент – скорочена назва органу влади (3-5 літер кирилицею, напр.: ГУПФУ, ДПА, УМВС, ГУЮ, тощо);

– третій елемент – уточнення чи доповнення до змісту документа (напр.: додат., п.3.2, табл., до допов. запис., тощо). Використовується, як правило, для зручності користування файлом і уникнення повторення назви файлу у разі, коли на один і той самий документ періодично надсилається інформація;

5. У разі неможливості використання електронної форми документа його може бути перетворено на візуальну форму, придатну для приймання його змісту людиною, зокрема, шляхом роздрукування на папері. На роздрукованій формі електронного документа особою, яка ідентифікувала автора та/або підписувача цього документа, на аркуші, де передбачено підпис автора, робиться помітка «Підписано ЕЦП», проставляється особистий підпис ідентифікатора і дата перевірки ЕЦП.

У разі потреби паперова форма електронного документа проходить процедури реєстрації та проходження в порядку, визначеному в установі для документів на паперових носіях.

Вимоги до електронного документообігу:

1. Здійснюється з використанням всіма його суб'єктами послуг єдиного акредитованого центру сертифікації ключів;

2. Передбачає обов'язкове підтвердження факту отримання електронних документів з ЕЦП шляхом надсилання адресатом повідомлення авторіві в електронній формі про отримання цього документа (у разі ненадходження до автора підтвердження про факт отримання цього електронного документа вважається, що електронний документ не отримано адресатом);

3. Потрібно зберігати отримані електронні документи на доступних електронних носіях у структурованому порядку згідно з номенклатурою справ (за видом документа, за датою отримання, за кореспондентом тощо) для зручності дальшої їх передачі до архівної установи;

4. В установі має бути забезпечено безперебійне функціонування електронного зв'язку та визначено працівника, відповідального за постійне обслуговування поштової скриньки, супроводження електронного документообігу тощо [51].

Поряд з цим розширення географії електронного документообігу між територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади й органами місцевого самоврядування ускладнюється такими суттєвими вадами:

- недостатність фінансування на продовження робіт зі створення, упровадження та модернізації систем електронного документообігу органів влади;

- відсутність єдиного регламенту електронного документообігу між органами влади та формату електронного документа і електронного повідомлення, відсутність єдиних форматів системи електронного цифрового підпису; ускладнення, пов'язані з потребою долати стереотипи мислення працівників ділових служб, які впродовж багатьох років працювали в системі паперового документообігу;

- потреба в додатковому навчанні персоналу для володіння сучасними інформаційними технологіями, що використовуються під час створення, передачі та зберігання електронного документа.

Водночас, слід зазначити, що суттю запровадження систем електронного документообігу є не просто комп'ютеризація наявних ділових процесів управління в місцевих органах виконавчої влади або просто потребою більшої оперативності та ефективності. Це можливість трансформації самих процесів і структур, а також організацій, що їх об'єднують, для створення нових шляхів взаємодії між місцевими органами виконавчої влади, центральними органами виконавчої влади та їх територіальними підрозділами, а також органами місцевого самоврядування.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження дозволяють зробити наступні узагальнюючі висновки.

1. На основі аналізу наукової літератури за темою дослідження встановлено, що електронне урядування є формою організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Система е-урядування сприяє економії бюджетних коштів на адміністрування, підвищує його якість, позбавляє публічних службовців рутинної роботи, забезпечує громадянам прозорий, відкритий доступ до публічної інформації, а також активну участь у політичних процесах, робить владу підконтрольною громадськості, підвищує рівень демократизації населення, деперсоніфікує взаємовідносини громадян, представників бізнесу з державними посадовцями, створює умови для розвитку бізнесу, зростання економіки, зменшує корупцію в органах влади, усуває бюрократизацію, тощо.

2. Досліджено сучасний стан розвитку е-урядування та системи електронної взаємодії в Україні, та з'ясовано, що наша держава вже поступово рухається у напрямку електронного урядування, а також активно співпрацює з Естонією та вчиться її досвіду.

В Україні на сьогодні існує і діє досить розвинута нормативно-правова база забезпечення впровадження електронного документообігу в органах публічної влади, що включає в себе регулювання інформаційної діяльності, підходів електронного урядування, захисту інформації і, власне, електронного документообігу. Зокрема, Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» встановлює основні організаційно - правові засади електронного документообігу, Закон України «Про довірчі послуги» визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що

виникають при використанні електронного цифрового підпису. Водночас, нормативно правова база не є досконалою, проте й не є статичною, до неї постійно вносяться зміни, що її актуалізують, у тому числі й з урахуванням міжнародних регламентних документів.

3. Здійснено аналіз міжнародного досвіду запровадження електронної взаємодії на прикладі Естонії, адже їй приписують наявність самої прогресивної моделі електронного уряду в Європі. З'ясовано, що найважливішою подією в розвитку електронної взаємодії Естонії стала програма X-Road – система, яка керує запитами між незв'язаними комп'ютерними середовищами, тобто це інтегрована система обміну даних. Завдяки їй майже всі адміністративні державні послуги надаються в Естонії в режимі онлайн і це значно сприяє економії державних коштів і часу.

У жовтні 2017 року Естонія передала Державному агентству з питань електронного урядування України цю систему. Українській версії системи X-Road було присвоєно назву «Трембіта». Головна її цінність у тому, що вона забезпечує обмін даними між електронними державними реєстрами різних державних органів у режимі реального часу.

4. Визначено перспективи розвитку електронного документообігу в Україні, а саме впровадження СЕД «АСКОД», «ДОК ПРОФ» в органах публічної влади та впровадження в діяльність Кам'янської міської ради програмних продуктів «Megapolis. Документообіг» та «FossDoc», що сприяють формуванню навичок із створення інформаційної моделі організації як основи для впровадження технології електронного документообігу.

В ході дослідження окреслено кілька напрямків розвитку систем електронного документообігу в органах публічної влади, а саме перехід від систем електронного документообігу до корпоративних систем електронного документування; інтеграція з СЕД інформаційно-аналітичних модулів; інтеграція з СЕД інших підсистем, наприклад, підсистема надання адміністративних послуг. Урахування цих рекомендацій дозволить органам

публічної влади ефективно впроваджувати електронний документообіг та уникати помилок, що виникають у процесах управлінської діяльності.

5. У магістерській роботі запропоновано модульно-інтеграційну модель електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади, що передбачає можливість технологічного до єднання великої кількості модулів для підвищення функціоналу системи. Ця модель є відкритою і може бути вдосконалена як з погляду взаємодії із зовнішнім середовищем – з системами електронного документообігу інших місцевих органів виконавчої влади, центральних органів виконавчої влади та їх територіальних підрозділів (через відповідні технологічно-програмні шлюзи). Крім того, модель можна вдосконалювати шляхом відлагодження внутрішньої взаємодії – через додавання нових модулів, настроювання правил оброблення документів засобами вбудованої бізнес-логіки тощо.

На основі запропонованої моделі запроваджено в діяльність Кам'янської міської ради програмний продукт – єдину інформаційно-програмну систему місцевих органів влади СОД 2.0 (ЄПС), яка дозволяє виконувати більшість функцій, що властиві традиційним СЕД, однак має додатковий модуль контролю та аналітики. Для поліпшення функціонування моделі та розширення функціоналу ЄПС СОД 2.0 було запропоновано провести рекомпозицію її взаємодії із сховищем документів, що дало змогу використати в майбутньому новий функціонал, а саме:

- виконання уніфікованих процедур проходження, передачі й оброблення документів на основі сформованих правил бізнес-логіки;
- уведення в сховище документів, нагромадження і збереження документів та їх реєстраційних карток;
- заповнення даними структури реєстраційної картки за допомогою різних полів і пошук реєстраційних карток за будь-якими реквізитами;
- наскрізний контроль відповідальними особами термінів виконання документів, оповіщення виконавця і контролера про наближення термінів контролю, про невиконані в строк документи;

- підтримка шаблонів для створення документів;
- формування, перегляд і друкування аналітичних даних з можливістю відбору даних за визначеними критеріями;
- створення і підтримка архівних даних за попередні роки;
- функціонування механізму бізнес-логіки (workflow), що забезпечує автоматизоване формування шляху оброблення документа між відповідальними виконавцями місцевих органів виконавчої влади;
- автоматичне оброблення звернень громадян, зафіксованих на офіційному веб-сайті.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003/№851-IV. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=851-15>.
2. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>.
3. Про обов'язковий примірник документів: Закон України від 09.04.1999 № 595-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-14#Text>.
4. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>.
5. Про телекомунікації: Закон України від 18.11.2003 № 1280-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#Text>.
6. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
7. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>.
8. Про Національний архівний фонд та архівні установи: Закон України від 24.12.1993 № 3814-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text>.
9. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України: Закон України від 12.02.2015 №186-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/186-19#Text>.
10. Про деякі заходи щодо захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних: Указ від 24.09.2001 № 891/2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0198241-01#Text>.
11. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: перелік від 15.08.2003 № 149. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/REG8386?an=2>.

12. Сучасні тенденції електронного документообігу. URL: <https://sites.google.com/site/elektrdokumentoobig/sutnist-tapriznacenna-elektronnogo-dokumentoo>.

13. Копняк К. В. Електронний документообіг в публічному управлінні: проблеми впровадження, переваги та перспективи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. №10.

14. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади / [С.П. Кандзюба, Р.М. Матвійчук, Я.М. Сидорович, П.М. Мусієнко]. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 64 с.

15. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 14: Електронна взаємодія органів публічної влади / [С. П. Кандзюба, О. М. Хошаба, Ю. Б. Пігарєв]. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017.

16. Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14>.

17. Лопушинський І.П. «Цифровізація» як основа державного управління на шляху трансформації та реформування українського суспільства. 2018. URL: http://el-zbirn-du.at.ua/2018_2/20.pdf.

18. Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України; Заходи від 17.01.2018 № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.

19. Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 № 5/2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text>.

20. Ключевський В.І. Організація контролю та документообіг в органах місцевого самоврядування. *Місьцеве самоврядування в умовах децентралізації влади в Україні*. 2016. С. 453-471.

21. Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні : Указ Президента України від 26 лютого 2016 № 68. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/682016-19805>.

22. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» :постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 № 208. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF#Text>.

23. Електронне урядування. Матеріал з Вікіпедії – вільної енциклопедії. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki>.

24. Електронна взаємодія державних електронних інформаційних ресурсів. Технічна інформація. Структура системи «Трембіта». URL: <https://trembita.gov.ua/ua/projects/techinfo>.

25. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід 2017 с.8. URL: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sakcGlEODhQJ:dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/Seminar%2520ITIC%252007.2019.pdf+&cd=74&hl=uk&ct=clnk&gl=ua.

26. Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта». URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/10/Booklet_TREMBITAUUA_revII.pdf.

27. Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету Міністрів України; Положення, Перелік від 08.09.2016 № 606. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text>.

28. Запровадження електронної взаємодії як необхідна умова розвитку електронного урядування:зарубіжний і вітчизняний досвід. С. 19-20. URL: <498a1b0297a1c4501bc16ca2676828b9.pdf>.

29. Естонський досвід електронного урядування на місцевому рівні: уроки для Хмельниччини: кваліфікаційна робота. 2021. С. 18–24. URL: [СЕМЕНЮК ДР. pdf](#).

30. Про добровільне об'єднання територіальних громад: Закон України від 05.02.2015 № 157-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19#Text>.

31. Регіональна програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина»: рішенням сесії обласної ради від 25.10.2019 № 506- 18/VII. с.3-7. URL: <file:///F:/%D0%94%D0%A0%D0%98%D0%94%D0%A3%20%D0%9D%D0%90%D0%94%D0%A3/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0/booklet-1.pdf>.

32. Система електронного документообігу «АСКОД» в органах державної влади. URL: <https://www.slideshare.net/AlinaBashkevych/ss-76928754>.

33. Регіональна програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина»: рішенням сесії обласної ради від 25.10.2019 № 506- 18/VII. с. 9-12. URL: [booklet-1.pdf](#).

34. «Megapolis™. Документообіг.» Система електронного документообігу. // Softline: технології успіху. URL: <http://www.softline.kiev.ua>.

35. Звіт про роботу відділу інформаційних технологій міської ради за IV квартал 2021 року . URL: https://kam.gov.ua/ua/news/pg/100122124130192_p20.

36. Система електронного документообігу FossDoc. URL: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:j4qbGbXwFY4J:https://foss.ua/sed-fossdoc-uk/+&cd=2&hl=uk&ct=clnk&gl>.

37. Ключевський В.І. Основні принципи формування концепції електронного документообігу в місцевих органах влади. *Аналітика і влада*. 2013. №8. С. 324-333.

38. Ключевський В.І. Використання сучасних цифрових технологій при наданні адміністративних послуг на регіональному рівні. *Децентралізація влади в Україні: гуманітарний та соціально-політичний аспекти*. 2019. С.372.

39. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

40. Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних: постанова Кабінету Міністрів України від 21.10.2015 № 835. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF#Text>.

41. Семенченко А. І. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вирішення. *Електронне урядування*. 2010. №1. С. 6–17.

42. Семенченко А. І. Методологічні підходи до формування організаційноправових механізмів державного управління та регулювання розвитку інформаційної інфраструктури інформаційного суспільства. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2014. № 3. С. 43–53. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2014_3_7.

43. Приходченко Л. Структура механізму державного управління: взаємозв'язок компонентів та фактори впливу на ефективність. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2009. Вип. 2. С. 105–112. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2009_2_14.

44. Приходченко Л. Л. Організаційно-правовий механізм забезпечення ефективності державного управління: теоретико-методологічні засади. *Теорія та практика державного управління*. 2009. Вип. 1. С. 59–65. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpdu_2009_1_11.

45. Ключевський В. І. Практика організації електронного документообігу в органах виконавчої влади: регіональний аспект. *Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології*. Херсон. 2010. Вип. 2 (3). С. 121-125.

46. Лук'янова Г.Ю., Венглінська А.С. Особливості впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади України. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2021. №4. С. 175-179.

47. Зицик С.Г., Вісин В.В. Електронний документообіг в органах публічної влади. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 18 : Право : збірник наукових праць*. 2023. Вип. 39. С. 33-38.

48. Document management in the Public Administration enhances transparency.
URL: <https://www.docpath.com/art-public-administration-document-management-system/>.

49. Впровадження електронного врядування та електронної демократії на місцевому рівні. Вінниця: Бібліотека місцевого самоврядування, 2019. 63 с. URL: http://sg.vn.ua/wp-content/uplo_019/12/Vprova_hennyu-elektronnogo-vryaduvannya-ta-elektronnoyi-demokratiyi-na-mistsevomurivni.pdf

50. Копняк К. В., Костунець Т. А. Автоматизація документообігу як складова підвищення ефективності діяльності підприємства. *Економіка. фінанси. менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2017. № 11(27). С. 57-68.

51. Мельничук Л. І., Головченко М. М. Питання впровадження електронного документообігу в органах державної влади. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Соціальні комунікації*. 2019. Т. 30 (69). № 1, Ч. 2. С. 154-159.