

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІКО-ПРАВОВИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ПРАВА ТА ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ**

До захисту допустити:

Зав. кафедри, к.ю.н., доцент

Черних Є.М.

_____ (підпис)

_____ (ПШБ завідувача кафедри)

« ____ » _____ 20__ р.

**«ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ»**

Кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти
другого (магістерського) рівня вищої
освіти освітньо-професійної
програми 281 Публічне управління та
адміністрування
Карпі Юлії Віталіївни
Науковий керівник:
Топузов Володимир Іванович
кандидат юридичних наук, доцент
Рецензент:
Цапій Федор Юрійович, директор
юридичного департаменту
Маріупольської міської ради

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою _____
Секретар ЕК _____
« ____ » _____ 2021 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	9
1.1. Сучасний стан розвитку електронного урядування в Україні	9
1.2. Сутність електронних документів та електронного документообігу в системі державного управління.....	20
1.3. Електронний документообіг за умов електронного урядування...27	27
Висновки до розділу 1.....	34
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ЯК ЗАПОРУКА ПРОЗОРОСТІ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	36
2.1. Нормативно-правове забезпечення електронного документообігу: зарубіжний досвід	36
2.2. Правові засади розвитку електронного документообігу в Україні.....	43
2.3. Функціональні можливості систем електронного документообігу в органах державної влади та місцевого самоврядування.....	50
Висновки до розділу 2.....	58
РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ (НА ПРИКЛАДІ ВСЗН САРТАНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)	61
3.1. Характеристика Відділу соціального захисту населення Сартанської селищної військово-цивільної адміністрації.....	61
3.2. Етапи впровадження ПК «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» для надання більш якісних адміністративних послуг	

соціального характеру для мешканців Сартанської селищної територіальної громади.....64

3.3. Напрями підвищення результативності системи надання адміністративних послуг соціального характеру через ПК «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» для мешканців Сартанської селищної територіальної громади.....72

Висновки до розділу 3.....75

ВИСНОВКИ.....76

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....80

ДОДАТКИ.....90

ВСТУП

Актуальність теми. За даними ООН, електронний уряд є ключовим фактором в просуванні цілей сталого розвитку. Державні послуги повинні бути доступні всім, і електронний уряд має використовувати існуючі і нові технології для забезпечення цілей сталого розвитку [1]. Існує ризик нового цифрового розриву, оскільки країни з низькими доходами з поганою інфраструктурою відстають, а вразливі люди ще більше ризикують не мати можливості користуватися новими технологіями. Незважаючи на деякий приріст інвестицій і зростання, багато країн як і раніше не можуть отримати вигоду від інформаційних технологій через поганий зв'язок, високу вартість доступу і відсутність навичок їх використання [2].

Поняття «електронне урядування» визначається «Концепцією розвитку електронного уряду в Україні» як «форма державного управління, яка сприяє якості, продуктивності та необхідної роботи державних органів і органів місцевої влади з використанням інформаційних і телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованого на потреби громадян». Це визначення містить три основні компоненти: підвищення ефективності державної діяльності, надання адміністративних послуг громадянам та вдосконалення процесу управління, впровадження інформаційної системи національного масштабу.

В умовах інформатизації суспільства щоденний потік документів до підприємств, установ та організацій з кожним днем безперервно зростає. Внаслідок цього зростає необхідність запровадження новітніх систем, здатних за невеликий проміжок часу обробляти величезний масив даних. Одним із шляхів вирішення цієї проблеми може бути запровадження систем електронного документообігу на підприємствах та організаціях України. Надзвичайно важливим є початок використання електронного документообігу на усіх ланках та будь-яких державних органах, зокрема в

органи місцевого самоврядування, адже це дозволить підвищити результативність функціонування всіх елементів державного управління.

Автоматизація роботи з паперами стає ніби складовою частиною глобального удосконалення процесів та підвищення ефективності діяльності місцевої влади. Крім того, трансформація документації в електронний вигляд та завантаження та робота з нею на інтернет-порталах допомагають визначити та реалізувати наступні принципи:

- вчасно та повне доведення інформації до громадян про можливі послуги та надання необхідних сервісів;
- оперативна взаємодія із громадянами.

Отже, одним з напрямів реформування електронного врядування є розширення інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг соціального характеру. Одним з напрямів інформаційного забезпечення є впровадження ПК «ІС «Соціальна громада» та інформатизація сфери життя соціального захисту населення.

Проблеми електронного діловодства й документообігу вже у багатьох випадках стали центральним питанням у наукових роботах багатьох науковців та практиків.

Електронний документообіг включає до себе масив інформаційних документів, обмін цими документами та інформацією між базами даних та комп'ютерними мережами, що допомагає швидше та ефективніше надавати послуги та працювати органам державної влади та місцевого самоврядування. В цій роботі розглядаються стан, проблеми та механізм державного регулювання електронного урядування та документообігу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемами електронного документообігу займалися багато вчених серед них С.Сельченкова, Г.Перехрест, П.Марченко, Г.Асєєв, М.Цивін, С.Плотніков та ін.

Праці цих дослідників сприяли формуванню філософії реформування української системи місцевого самоврядування та ролі різних державних інституцій (включаючи електронне самоврядування та електронний

документообіг) у цьому процесі. Однак розвиток інституту електронного самоврядування на території України та створення ефективного механізму функціонування цієї інституції в умовах переходу національної муніципальної системи ще залишається дискусійним, що в свою чергу визначає необхідність подальших досліджень.

Все вищесказане зумовило вибір теми дослідження, актуальність і необхідність його проведення, постановку його мети і завдань.

Метою роботи є організація надання адміністративних послуг соціального характеру мешканцям громади та застосування електронного документообігу.

Мета наукового дослідження зумовила постановку та розв'язання таких завдань:

- вивчити сутність, принципи та функції інформаційного забезпечення органів влади та місцевого самоврядування;
- проаналізувати нормативно-правового поля інформаційного забезпечення та електронного документообігу в органах місцевого самоврядування;
- дослідити іноземний досвід впровадження електронного документообігу;
- узагальнити проблемні питання законодавчого забезпечення реалізації адміністративних послуг соціального характеру.

Об'єктом дослідження є сучасний стан та перспективи розвитку інституту електронного документообігу в органах місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є відносини, що виникають у процесі впровадження сучасних систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування.

Методи дослідження: Для досягнення цілей дослідження використовуються загальнонаукові й спеціально-наукові методи та система когнітивних принципів пізнання. Методологічною основою дослідження є науковий метод пізнання соціальних процесів, який являє собою поєднання

системної структури, порівняльних та прогностичних методів. Використовуючи їх, можна всебічно та об'єктивно вивчати взаємопов'язані та цілісні об'єкти, що розглядаються.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у вирішенні актуального наукового завдання в галузі публічного управління та адміністрування щодо теоретичного обґрунтування інституту електронного документообігу в органах місцевого самоврядування та обґрунтування пропозицій удосконалення інституційних важелів розвитку інституту електронного самоврядування в Україні.

Найважливіші результати досліджень, що містять наукову новизну, зазначені в таких наукових положеннях:

- акцентовано увагу на основних проблемних питаннях щодо розвитку електронного документообігу в органах місцевого самоврядування;
- запропоновано рекомендації щодо модернізації інституційних важелів розвитку електронного документообігу в органах місцевого самоврядування;
- надана повна характеристика роботи Відділу соціального захисту населення Сартанської селищної військово-цивільної адміністрації;
- запропоновано напрями підвищення результативності системи надання адміністративних послуг соціального характеру через ПК «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» для мешканців Сартанської селищної територіальної громади.

Практичне значення отриманих результатів полягає у формулюванні рекомендацій та висновків які заклали основу для подальших досліджень інституту електронного документообігу в органах місцевого самоврядування за сучасних умов децентралізації. Деякі теоретико-методичні положення та висновки може бути використано в процесі навчання Маріупольського державного університету при викладанні навчальних курсів: «Планування розвитку територіальної громади», «Система місцевого самоврядування в Україні», «Муніципальне управління», «Стратегічне планування».

Апробація результатів дослідження. Основні положення, результати дослідження, висновки і рекомендації були представлені у науковій статті «Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні» (Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» Дніпровського державного аграрно-економічного університету) та у тезисах доповідей за темою «Впровадження електронного документообігу в органах державної влади та місцевого самоврядування» на Міжнародній науково-практичній конференції «Перспективи напрямку розвитку економіки, обліку, фінансів, та права: теорія та практика» (23 серпня 2019 р. м. Полтава).

Структура кваліфікаційної роботи обрана з точки зору теми, визначеної мети та завдань. Робота включає вступ, три розділи, висновки і список використаних джерел. Обрані розділи поділено на підрозділи. Зміст роботи викладено на 80 сторінках друкованого тексту. Список використаної літератури складається із 75 джерел, приведений на 10 сторінках. Додатки складаються із 2 частин, приведені на 9 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1. Сучасний стан розвитку електронного урядування в Україні.

Серйозна фінансово-економічна криза, політична нестабільність, величезні зовнішні борги, соціальна напруженість, а також військова агресія у південно-східних регіонах країни несе суттєву загрозу не лише розвитку, а й незалежності нашої країни.

Весь світ з інтересом спостерігає за ситуацією в Україні, намагаючись припустити, чи зможемо ми подолати всі ці труднощі та сформувати сильне незалежне демократичне держава.

Згода світових фінансових інститутів та провідних країн надати матеріальну допомогу Україні, незважаючи на серйозні внутрішні проблеми нашої держави, вселяє оптимізм і надію на розвиток нашої країни.

Звичайно, домогтися істотних покращень неможливо без викорінення корупції, підвищення прозорості дій влади та довіри населення до неї, модернізації економіки, покращення умов ведення бізнесу.

Світовий досвід нагадує, що реалізація електронного уряду може допомогти ефективно впоратися із зазначеними завданнями.

Термін «електронне самоврядування» передбачає модернізацію процесів взаємодії органів державної влади один з одним, з населенням та бізнесом з використання інформаційних технологій [3].

Завдяки правильно та ефективно спроектованого електронного уряду махінації та корупційні схеми стануть легко контрольовані на державному рівні (у зокрема, у сфері державних закупівель), дії влади будуть доступні населенню для ознайомлення та обговорення, а реєстрація нерухомості або бізнесу вимагатиме всього кілька годин або навіть хвилин.

Вивчивши досвід провідних країн в області розвитку електронного уряду, можна виділити три основні фактори успіху:

глибока зацікавленість політиків у ініціювання та підтримки цих ініціатив, високий рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та наявність висококваліфікованих кадрів.

Також загальним для всіх розглянутих нами країн була щодо невисока чисельність населення, високий рівень комп'ютерної грамотності та відносно невелика територія.

Те, що стало факторами успіху для Естонії, Грузії та Сінгапуру може стати викликами. З якими доведеться справлятися Україні [4].

Якщо планувати кроки, які можуть принести швидкі вигоди, слід звернути увагу на досвід, реалізований у Грузії, та зайнятися проектом зі створення «Єдиного вікна» для обслуговування населення та бізнесу користувачів, спрощення та зменшення кількості реєстраційних форм, довідок та документів.

У довгостроковій стратегії розвитку необхідно взяти до уваги фактори успіх провідних країн.

Важливо розуміти, що необхідні заходи, прийняті на політичному рівні просування електронного уряду, аж ніяк не обмежуються виділенням бюджету та затвердженням відповідних законодавчі акти. Крім цього, згідно найкращим світовим практикам, необхідно створити спеціалізований комітет або міністерство, відповідальне за розвиток цієї сфери, наділити його достатніми повноваженнями для прийняття рішень, а також розробити спеціальну законодавчу базу, завдання до якої входить регулювання правил зберігання, обробки та обміну даних.

Наступна складова успіху – інформаційно-комунікаційні технології. Згідно з рейтингом Міжнародного союзу зв'язку Україна посідає 68-е місце у світі за рівнем розвитку ІКТ. Такий невисокий рейтинг, очевидно, пояснюється такими факторами, як відсутність комплексного широкосмугового доступу до інтернету, відносно низький рівень

інформатизації державних та приватних установ, слабо розвинена ІТ-інфраструктура.

Тим не менш, скажімо, Грузії, яка займає 71 позицію в цьому рейтингу, вдалося досягти значних успіхів у сфері електронного уряду.

Щодо кваліфікованих кадрів у галузі ІТ технологій, то тут у нас досить сильні позиції. Огляди західних дослідних компаній показали, що Україна за результатами 2013 року увійшла до топу 30 країн, що лідирують за обсягом ІТ аутсорсингу [5], а за рівнем майстерності наші ІТ-фахівці поступаються лише колегам із США [7].

Аналіз перелічених факторів говорить про тому, що Україна цілком готова до розробки повноцінного електронного уряду на високому рівні. Говорячи про глобальну трансформацію України в інформаційну державу з електронним урядом можна сказати що ІТ індустрія єдина, яка розуміє, як це зробити. При цьому він також наголосив увагу на необхідності розробки чіткого плану дій, що на даний момент, безперечно, є пріоритетним завданням.

Успіх електронного уряду в Україні багато в чому залежатиме від якості та ретельності опрацювання цього плану, а помилки на цьому етапі можуть обійтися нам дуже дорого в майбутньому. Отже, завдання його розробки заслуговує на особливу увагу.

Хочеться ще раз повторити, що спираючись на досвід країн, які успішно реалізували проєкт «електрона держава», можна назвати такі основні кроки:

- Створити організацію, відповідальну за реалізацію електронного уряду.

У кожному з досліджуваних нами прикладів розробки електронного уряду країнами лідерами тому чи іншому етапі приймалося рішення щодо створення такої організації. Всі ці організації об'єднує те, що, по-перше, вони мають безпосереднє підпорядкування Кабінету Міністрів, по-друге, на них покладено функції з координації та розвитку ІКТ сектора в цілому. Ми маємо

шанс врахувати цей багаторічний досвід та створити таку організацію вже зараз, що дозволить скоротити час на повний перехід до електронного типу державного регулювання.

Не зайвим також згадати, що, наприклад, у Грузії така організація фінансується не з державного бюджету, а за рахунок приватних інвесторів, що було б дуже актуально для нас, враховуючи нинішню ситуацію.

- Розробити струнку законодавчу базу, регулюючу відносини у сфері електронного уряду. Одна з найпопулярніших ініціатив у цій галузі – закон про заборону дублювання даних державної значення, який сприятиме наведенню порядку у державних інформаційних реєстрах.

- Створити загальнонаціональну шину обміну даних. Після наведення порядку з даними слід переходити до об'єднання державних реєстрів. Цей етап може вимагати більше часу та ресурсів, враховуючи низький рівень загальнонаціональної інфраструктури передачі даних та доступу до інтернет, а також той факт, що у нашій країні налічується понад 100 таких реєстрів, пов'язаних один з одним. Тим не менш, схожі проблеми були успішно вирішені іншими країнами десятки років тому.

- Провести реінжиніринг процесів взаємодії як усередині уряду, так та на рівні взаємодії державних установ з бізнесом та громадянами. Даний крок дозволить переосмислити та оптимізувати існуючі процеси взаємодії (наприклад, з приватними компаніями в області податкової політики) з урахуванням можливості електронного міжвідомчого повідомлення.

- Реалізувати основні електронні послуги. На даний момент урядом визначається список із 20 основних електронних сервісів, які планується реалізувати в першу чергу.

Ретельне планування та послідовне виконання зазначених кроків дозволить відносно швидко та якісно реалізувати електронний уряд в Україні. Затвердивши стратегічні цілі та основні кроки, відповідальні питанням «що робити?», доцільно переходити до питання «як робити?».

European Interoperability Framework як раз призначений для комплексного вирішення цієї задачі. Проаналізувавши концепцію побудови електронних урядів низки країн, ми вкотре переконалися доречності, корисності та ефективності його застосування. Крім того, цей фреймворк має на увазі подальшу інтеграцію електронного уряду, що розробляється у загальноєвропейський простір, що узгоджується із зовнішньополітичним вектором розвитку України.

Впровадження системи електронного уряду в Україні – необхідний крок більшості розвинених країн вже не один рік назад. Багато говорилося про ті переваги, які дасть перехід на електронний тип надання послуг споживачам. Насамперед всього, це зручність, доступ до державних послуг та комфорт при їх отриманні. Але крім цього, електронний уряд – це ефективний інструмент розвитку суспільства, що сприяє взаємодії державних інститутів один з одним, з бізнесом та з населенням. Його використання спровокує новий виток розвитку для всієї системи державного управління [13].

Ключова ідея полягає у перетворенні процесів цієї взаємодії із залученням ІТ-технологій, де на перший план висуваються такі критерії, як зручність отримання державних послуг громадянами та бізнесом, максимальне задоволення їх потреб у сфері державного обслуговування, відкритість влади населення.

Зростаючу популярність електронного уряду нескладно пояснити фактами:

- електронний уряд веде до економії бюджетних коштів на утримання держапарату (У Британії, наприклад, це близько 3 млрд. доларів США щорічно);
- покращуються умови ведення бізнесу (онлайн реєстрація компаній, торгових марок, отримання патентів, ліцензій, оптимізація державних закупівель тощо);
- зростає прозорість дій влади;

- забезпечується доступність, комфортність та ефективність державних послуг для громадян (отримання паспорта, візи через інтернет, онлайн-оплата податків та ін.).

Світова тенденція в галузі електронного уряду – перехід від концепції «відомство-послуга» до концепції «уряд-послуга», що передбачає об'єднання та взаємодія окремих відомств для надання державою комплексних послуг. Європейський союз у цьому плані зробив крок далі за всіх, акцентуючи увагу на трьох основних типах електронної взаємодії: міжвідомче, міжгалузеве та міждержавне.

Для реалізації такої структури був розроблений European Interoperability Framework (далі - EIF), заснований на найкращих світових практиках. По суті, EIF – це методологія високорівневого електронного проектування уряду, яка несе рекомендаційний характер. При цьому на вході методології – стратегічні цілі та завдання, на виході – план застосування електронного уряду.

Структура фреймворку складається з наступних основних частин: основні принципи, концептуальна модель та аспекти взаємодії.

Для кожного типу взаємодії встановлюються свої угоди про взаємодії. Наприклад, на правовому рівні це можуть бути міждержавні угоди щодо обміну даними, на технічному - угоди про використання певних технологій тощо.

Методологія EIF, що відрізняється системністю та високорівневим викладом, з одного боку полегшує завдання проектування електронного уряду, охоплюючи найважливіші аспекти та напрямки, з іншого – надає широку свободу вибору засобів та методів як для планування, так і для реалізації електронного уряду.

Аналізуючи EIF при побудові електронного уряду в Україні, ми вивчили досвід його успішного застосування іншими країнами, зокрема, Естонією, яка є визнаним лідером у цій галузі, Грузією як країною, близькою Україні як у культурному плані, і у рівні технологічного розвитку. Крім того,

корисно оцінити, наскільки ця методологія укладається в рамки електронного уряду, наприклад, Сінгапуру, який розвивалося незалежно від європейських структур і заслужено отримало статус кращого у світі за оцінками багатьох дослідників.

Електронний документообіг (далі - ЕДО) перестає бути для України екзотикою. У 2018 році виконавча влада рекомендувала перейти на ЕДО, а роком раніше прописали регламент використання електронного цифрового підпису (ЕЦП). Адміністрація Президента перейшла на ЕДО у 2015 році. Примітно, що на законодавчому рівні про ЕДО заговорили ще у 2003 році, коли вийшов відповідний Закон. Але регіони (на відміну центру) досить повільно рухаються у цьому напрямі [14, с. 31].

Говорячи про ЕДО, не можна не згадати про ще один «свіжий» Закон — «Про електронні довірчі послуги». Він ввів поняття кваліфікованого електронного підпису (КЕП) замість ЕЦП, описав процедуру його отримання та порядок роботи суб'єктів, які надають послуги з оформлення КЕП.

ЕЦП, видані раніше, продовжать діяти до закінчення терміну своєї дії, але не довше, ніж протягом двох років з моменту набуття чинності цим Законом. Отримати КЕП за довіреністю більше не можна, потрібна особиста присутність підписувача. КЕП має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, а також презумпцію відповідності власноручного підпису. Законом запроваджено поняття «електронний друк».

Незважаючи на те, що Україна зробила крок назустріч європейським стандартам, комерційні компанії поки що не можуть обмінюватись електронною звітністю із західними контрагентами. Останніх, до речі, дивує перелік документів, необхідний для органів контролю. Пояснити партнеру необхідність акта чи видаткової накладної буває складно. Але для того, щоб налагодити цей процес усередині країни (і окремо взятої компанії), є всі передумови.

Тим не менш, у більшості організацій йдуть дні, а то й тижні на збирання підписів та резолюцій, погодження договорів та відряджень, пошук

службових записок. Відпустка/лікарня відповідальної особи затягує процес ще більше.

При роботі із зовнішніми контрагентами лєвова частка часу витрачається на надсилання документів. А при збільшенні кількості контрагентів утворюється велика стаття витрат на канцелярію. Листи дублюються, губляться, приходять не на ту адресу. Процес пошуку необхідного документа займає більше часу, ніж його обробка.

Причина цього — звичка. Вище описано застарілу схему роботи, до якої звикли більшість працівників. І саме вони чинять найбільший опір під час переходу на зовнішній ЕДО. Податкові декларації вже подаються в електронному вигляді, але й тут залишилася можливість подати їх особисто чи рекомендованим листом. На жаль, багато компаній, особливо далеких від ІТ, так і роблять.

На сьогоднішній день нашому суспільству відповідно до викликів часу, щоб не відстати в технологічному розвитку, необхідно пройти прискореними темпами. Трансформацію багатьох сфер свого життя. Насамперед, це стосується різних аспектів державного устрою, державного та муніципального управління. Ми вважаємо, що вже сьогодні потрібно бачити не лише переваги цифрового стану нашого суспільства, але й ту «ціну», яку нам усім доведеться заплатити за перехід суспільних відносин у цифровий стан. Тим не менш, єдності, чіткості та ясності у сенсі явища соціальної цифровізації ні з науки, ні з практики поки що немає.

Сучасні реалії такі, що існування без електронних засобів, комп'ютерних технологій, інтернету людство вже не уявляє свого життя. Недарма так популярна сьогодні наукова «Теорія поколінь» Нейла Хоува та Вільяма Штрауса, де визначено класифікацію поколінь людства, залежно від економічних циклів розвитку країн. За цією теорією наше майбутнє, насамперед, залежить від покоління Z, який має забезпечити в нашій країні економічний підйом. Це покоління, яке не пам'ятає час без інтернету, їхній світ – це, світ цифрових технологій [18, с. 90].

Цифрова трансформація, торкнулася всіх сфер життя людини: і економіки, і політики, і соціальної сфери, і освіти, комунікацій і, звичайно, його психіки та свідомості. Змінилася й загальна картина світу. Інтернет втратив свою вторинність і увійшов до всі сфери життєдіяльності людей. Принципово змінюються і форми комунікації в суспільстві, у багатьох сферах життєдіяльності людей домінують високотехнологічні телекомунікаційні, електронні цифрові платформи з синхронною та асинхронною комунікацією. Цей процес став неминучим, і він «диктує правила гри» у найближчому та віддаленій перспективі розвитку суспільства.

В умовах ринкової економіки держава вступає в жорстку конкурентну боротьбу з розвиненими фінансово-економічними транснаціональними монополіями за володіння всіма видами ресурсів і насамперед увагою та підтримкою суспільства, людських ресурсів. Тільки якнайшвидше освоєння та впровадження в ужиток сучасних цифрових технологій, електронного середовища, штучного інтелекту, якісне зміна відносин із соціумом може дозволити державі мати перевагу в цьому протистоянні.

На сьогоднішній день у науці та практиці до кінця ще не сформувалося уявлення про цифрову державу. Ось, наприклад, одне з визначень цифрової держави: «Цифрова держава – це держава, яка працює з цифровою трансформацією – з новими цифровими реаліями в економіці та суспільстві, причому використовує при цьому нові цифрові інструменти та процеси». Тут держава розглядається як цифрова платформа, яка автоматизує більшу частину рутинних функцій. Тим більше, при такому підході не зовсім конкретні функції державного та муніципального управління [15, с. 230].

В уряді багатьох держав вже ведуться предметні розмови про розробку програм цифрової трансформації.

Проте практичне втілення таких концепцій у життя (попри все переваги, які стануть очевидними у найкоротший термін) супроводжується набагато більшими труднощами, ніж це уявлялося раніше. Так, наприклад,

перші проекти із серії «Розумне місто» наочно показали, що принесуть нам цифрові технології.

Однак досі все більшою мірою обмежується пілотними проектами в галузі інтелектуальне управління споживанням електроенергії, вуличним освітленням та потоками трафіку.

Щоб реалізувати переваги у масштабах усієї країни, уряду необхідно активніше просувати стратегію. Звісно, глобальна економіка все ще досить вразлива, тому країнам слід розробляти більш ефективні ініціативи щодо спільному фінансуванню, даючи можливість просуватися далі, створювати нові робочі моделі для надання громадських послуг та формувати нові типи партнерських відносин, орієнтовані на нові моделі застосування технологій.

З чого б ви не починали, прийшло час йти вперед. Найбільше переваг цифрова трансформація дає тим, хто розвивається країні. Пов'язано це з тим, що ці країни починають практично з нуля і у них більше можливостей використовувати цифрові підключення для передачі експертних знань, реалізації програм в галузі освіти та охорони здоров'я у великому географічному масштабі, і здебільшого вперше.

Але й у розвинених регіонах, наприклад, в Західній Європі, цифрові підключення та послуги нового покоління мають не менший потенціал для перетворень. «Цифрова держава» — це не лише об'єднання у безпрецедентному масштабі всіх людей, процесів та даних, але й нові можливості для зростання ВВП, створення робочих місць та інноваційних послуг.

До міст із відносно розвинутою інфраструктурою «Розумного міста» можна віднести Барселону, Копенгаген та Ніцу. Цим містам уже вдається заощаджувати десятки мільйонів доларів на рік за рахунок інтелектуального управління водопостачанням, збільшенням доходів від оплати паркування та інших можливостей, що стають доступними завдяки реалізованій концепції Всеосяжного Інтернету (IoE). Крім того, з моменту впровадження проекту з

перетворення міст з використанням інтелектуальних цифрових підключень було створено десятки тисяч нових робочих місць.

Ці інновації сьогодні розпочинають поширюватися у масштабі всіх країн. Французький уряд, наприклад, прийняло ініціативну програму з розвитку цифрових технологій розробило багатоступінчастий план її прискореного застосування протягом п'ять років. Один із шаблів плану передбачає збільшення кількості місць для студентів, які навчаються цифровим технологіям, з 35 000 до 200 000.

Наступне покоління ІТ-фахівців має отримати навички у таких галузях, як мережеві технології, інтеграція, проектування інфраструктури, обробка та аналіз даних, щоб Франції було створено кадровий потенціал висококваліфікованих спеціалістів і виросло покоління студентів, які без проблем зможуть знайти хорошу роботу за спеціальністю.

Ще одна ініціатива спрямована на проведення відповідних досліджень, а також включає зобов'язання вкласти 100 мільйонів доларів США у вигляді венчурних інвестицій для підтримки розвитку технологічних стартапів Франції. Крім того, у планах значаться програми з розвитку інноваційних центрів: одна - для прискорення створення «Розумних міст» по всій Франції, інша - для розробки рішень у сфері кібербезпеки Франції. Потім будуть реалізовані та інші програми [35].

Для гарантії того, що ці плани будуть підтримані та будуть впроваджуватись по всій країні, вони реалізуються як за принципом «зверху-вниз», так і «знизу-вгору».

Творча спільна робота сприяє не тільки прискорення розробок, але та появі нових робочих моделей, що забезпечують значну економію для державного бюджету. Наприклад, підключена до ІоЕ система інтелектуального моніторингу водопостачання допомагає скоротити витоків води на 60%. Водночас підключені ресурси дозволяють розвивати нові корисні послуги, наприклад використовувати ліхтарні стовпи на вулицях як

точок Wi-Fi, а також для встановлення сенсорів та збору даних про потоки трафіку та стан навколишнього середовища.

Застосування цифрових технологій та підключення ресурсів до мережі у всіх сферах - від прибирання сміття, доставки пошти до інтелектуального управління паркуванням — означає меншу необхідність у реорганізації, забезпечує більш ефективне використання ресурсів та закладає основу для розвитку нових послуг, а також новому визначає роль інфраструктури, комунальних послуг та постачальників послуг.

1.2. Сутність електронних документів та електронного документообігу в системі державного управління.

Кілька років тому урядом України було поставлено завдання перевести більшу частину документів у державних структурах у цифровий формат. Електронний документообіг в органах державної влади дозволяє суттєво спростити роботу структурних підрозділів та полегшити життя не лише їхнім співробітникам, а й відвідувачам.

Завдяки документам, переведеним у цифровий формат, вдається суттєво скоротити трудові та часові витрати. При цьому всі управлінські рішення приймаються набагато швидше, рівень виконання завдань суттєво підвищується, а контролювати їх простіше. Електронні документи прискорюють взаємодію з усіма державними структурами, а також філіями окремого підрозділу. За допомогою такого документообігу можна істотно збільшити швидкість обслуговування населення, а також забезпечити прозорість усієї інформації, яку він отримує. Фахівці вважають, що таким чином можна суттєво знизити загальні витрати державних органів, які спрямовані на взаємодію один з одним та відвідувачами [38, с. 12].

Спеціально для електронного документообігу створюється єдина система, якою зручно користуватись співробітникам державного підприємства. Єдиний інформаційний простір найчастіше формується між

великою кількістю філій, це дозволяє організації успішно функціонувати на території кількох міст або навіть країн. Електронні накази, розпорядження та листи губляться набагато рідше, на відміну від паперових – це ще один плюс використання такого обороту. Знайти будь-який запит від громадянина та відповідь на нього дуже просто, для цього необхідно ввести: неповні реквізити користувача; іншу інформацію про відвідувача.

Завдяки електронній документації терміни прийняття рішень з тих чи інших питань знижуються з кількох днів до кількох годин, незалежно від відстані, де перебувають усі задіяні у вирішенні питання люди. Документація прозора, з нею може ознайомитись будь-хто.

Законодавство трансформується, підлаштовуючись чи визначаючи сучасні тенденції, і через це, так чи інакше, документообіг поступово, але неухильно переходить в електронний вигляд. Це зручніше, швидше та практичніше роботи з папером. Щоб електронний документ мав юридичну силу, необхідно дотримуватись ряду правил, які розглянемо далі.

Так, документ – матеріальний носій, який містить текстову, графічну, аудіо- або відеоінформацію, а також реквізити власника, призначену для передачі, зберігання та використання фізичними та юридичними особами.

Відповідно, з погляду закону паперові та електронні документи практично не відрізняються, тільки електронний формат має на увазі зберігання інформації на CD-дисках, FLASH- або USB-накопичувачах, вінчестерах, а паперовий, відповідно, на папері. Але це не означає, що електронний та паперовий документ – тотожні поняття.

Електронний документ (далі – ЕД) — інформація, яку можна відкрити та обробити за допомогою спеціального ПЗ, а також передати телекомунікаційними каналами зв'язку. Структура і спосіб передачі мають бути зрозумілі для людини [46].

За способом виникнення електронні документи можуть бути:

- Електронні — створені у такому вигляді одразу.
- Електронні образи – створені на папері та відскановані.

Розрізняються вони юридичною значимістю. Образ (скан) – не оригінал документа, тому він не підійде для держорганів. Наприклад, відскановані первинні документи нічого очікувати доказом для податкового обліку витрат.

Визнаються оригіналом документа лише перший чи одиничний екземпляр документа у тому форматі, в якому він створювався спочатку. Затверджені формати: XML для відсканованих копій - JPG, TIFF, PDF, PNG.

Так, електронний документообіг – це інформація, спочатку створена та представлена в електронному вигляді у форматі, що дозволяє обробити її за допомогою комп'ютера чи інших електронно-обчислювальних систем.

Слід розрізняти образи документів та ЕД, оскільки встановлені вимоги та критерії при оформленні до них різняться, як і можливості подальшого надання їм юридичної значущості та поширення.

Під чином документа слід розуміти версію інформації, що міститься на матеріальному носії. Найпростіший приклад – роздруковані ЕД. Вони створюються тільки для зручності роботи користувачів з електронними документами, тому що дають їм інформацію про стан електронного документа в час перегляду або в момент збереження. Прикладом може бути роздруковка платіжного доручення, з відмітками банку про підписання у форматі pdf, для якихось термінових внутрішньокорпоративних потреб.

Варто зазначити, що навіть якщо такі документи будуть засвідчені належним чином, у багатьох випадках (наприклад, на суді), вони все одно залишаться копіями, які необхідно підтверджувати оригіналами. При цьому всі копії електронного документа є оригіналами.

У широкому значенні ЕД поділяються на формалізовані та неформалізовані. Для цих визначень важливим є тип (сила) електронного підпису, який використовується для їх підписання.

Формат та критерії складання електронних документів продиктовані законодавством, а також діловими традиціями та здоровим глуздом. Для систематизації вимог до ЕД доречно поділити їх на 3 групи:

Законодавчо прописані вимоги щодо змісту документа. Вони поширюються як на паперові, і на електронні акти. Порушення цих правил веде до того, що документ автоматично втрачає юридичну силу, байдуже, підписано він ЕП чи ні.

Вимоги спеціального нормативного регулювання, яких відноситься необхідна форма ЕП, можливість складання документа в електронному вигляді, необхідність створення копії на папері.

Особливий вид правил, що належить до конкретного виду документів. Такі правила вносять обмеження чи надають додаткові можливості. Наприклад, особливим видом таких правил можуть бути вимоги щодо форми ведення електронного документа. Наприклад, це регламентовано для рахунків-фактур та багатьох інших документів первинної бухгалтерської документації.

Електронний документообіг для державних службовців дозволяє заощадити внутрішню взаємодію працівників – це стає можливим за допомогою автоматизації всіх службових документів. Терміни виконання тих чи інших зобов'язань перед клієнтами чітко фіксуються у системі, що допомагає ефективно розподіляти завдання між співробітниками організації. Папір в цифровому форматі зберігається в загальному реєстрі, який може мати величезну кількість філій по всій країні. Знайти необхідний документ в архіві можна за кілька хвилин, що дуже важливо за потреби терміново вирішити питання. Процес роботи з архівом значно спрощується, у своїй загальній вартості зберігання всієї документації знижується у кілька разів. За допомогою цифрової документації відвідувачі держструктур зможуть заощадити багато часу, адже вони можуть скористатися офіційними порталами для отримання всієї необхідної інформації.

Однією з найважливіших практичних завдань побудови інформаційного суспільства відповідно до «Стратегії розвитку інформаційного суспільства» є «підвищення ефективності державного управління та місцевого самоврядування, взаємодії громадянського

суспільства та бізнесу з органами державної влади, якості та оперативності надання державних послуг». Вирішення цього завдання забезпечується налагодженим ефективним міжвідомчим та міжрегіональним інформаційним обміном; збільшенням обсягів та якості державних та муніципальних послуг, що надаються організаціям та громадянам в електронному вигляді; удосконаленням системи їх надання.

До показників, за якими оцінюватиметься рівень розвитку інформаційного суспільства, належить частка послуг, які населення може отримати з використанням інформаційних та телекомунікаційних технологій у загальному обсязі державних послуг. Аналізуватиметься також частка електронного документообігу між органами державної влади у загальному обсязі документообігу та частка архівних фондів, переведених у електронну форму.

Для будь-якого органу державної влади, місцевого самоврядування це означає необхідність переходу до якісно нового рівня внутрішньої організації, що базується на електронних адміністративних регламентах із застосуванням формальних методик опису процесів та їх вимірюваних параметрів. Неодмінною умовою підвищення ефективності «електронного органу влади» є підключення до роботи в електронному середовищі всього персоналу, суворого контролю за дотриманням посадових обов'язків, регламентів і процедур, підвищення прозорості процесів надання державних послуг на всіх рівнях управління.

Середовищем, що найбільш органічно відповідає цим завданням, є електронний документообіг (СЕД). Вітчизняні СЕД мають багату історію розвитку та враховують специфіку роботи державних органів, забезпечуючи електронне управління та взаємодію. Їх використання сприяє підвищенню контролю та забезпечення прозорості виконання розпоряджень, збільшення оперативності доставки управлінської інформації, зниження тимчасових та організаційних витрат на пошук даних, встановлення взаємозв'язків та

взаємовпливу документів, уніфікації та впорядкування документопотоків, зниження матеріальних витрат на документаційне забезпечення.

Система електронного документообігу органу державного управління забезпечує створення єдиного інформаційного простору, який би співробітників всіх департаментів (служб, агентств, інших організаційних одиниць) лише на рівні внутрішніх процесів, надання державних послуг та колективної роботи. З її допомогою забезпечується ефективна підтримка процесів накопичення, управління та доступу до інформаційних ресурсів усіх працівників. Система прискорює та спрощує отримання відомостей про поточний стан документа або процесу, реалізує можливість зберігання у документальній формі історії взаємовідносин працівників з організаціями та громадянами, збільшує швидкість пошуку даних, необхідних для прийняття управлінських рішень при одночасному підвищенні їх якості та надійності за рахунок повноти та своєчасності наданої інформації. Використання СЕД збільшує швидкість проходження структурними підрозділами і виконання управлінських документів, максимально скорочує оборот паперових документів, забезпечує економію людських та виробничих ресурсів (за рахунок скорочення витрат на управління потоками документів). Впровадження системи скорочує час пошуку документів та здешевлює зберігання паперових архівів, забезпечує перехід на єдині електронні адміністративні регламенти роботи з документами, що забезпечують їхню захищеність, керованість та доступність. Уніфікуються, формалізуються та регламентуються технології діловодства, забезпечується захист інформації від несанкціонованого доступу та витоку, що відбувається через непорядковане зберігання великих обсягів документації [50].

Без організації внутрішньої системи електронного документообігу органів управління вирішення завдань формування та розвитку електронної держави неможливе. При цьому треба враховувати особливості поточного моменту та важливі визначальні фактори.

Характерно, що наші регіони значно випереджають федеральні органи державної влади у сфері використання електронного документообігу і навіть у організації електронної міжвідомчої взаємодії. Практично можна говорити про наявність перевіреної інфраструктури для надання електронних послуг населенню та організаціям у багатьох регіонах, частина з яких готова здійснювати обмін документами з використанням СЕД без дублювання на паперовому носії (крім випадків, що визначаються федеральним або обласним законодавством).

У цих умовах досить безвідповідально виглядає ідея створення єдиної уніфікованої СЕД для її подальшого тиражування в державному секторі, яка прозвучала у виступах низки чиновників високого рангу. За всією зовнішньою привабливістю такого підходу ховаються серйозні потенційні проблеми та загрози. Доказом, який може бути вирішальним на користь єдиної уніфікованої державної СЕД, є спрощення завдання організації міжвідомчого документообігу. Але на практиці ми спостерігаємо зворотню картину: провідні виробники СЕД вже нагромадили великий досвід у побудові міжвідомчої електронної взаємодії. Необхідний лише стандарт взаємодії, який влаштує всі сторони, що беруть участь, і зробить міжвідомчий інформаційний обмін ефективним. Уніфікований СЕД необхідний досвід ще потрібно буде набути. Недоліків створення та тиражування єдиної системи для всіх державних структур багато. Перехід з відпрацьованої системи на нову (що не враховує особливості конкретної організації) означає не тільки суттєві (повторні) витрати на впровадження, міграцію даних, перенавчання, а й втрату більш цінних, хоч і складніше вимірних активів [52].

Розглядаючи проблему побудови електронних органів влади, не можна не враховувати, що самі органи державного управління є складними структурами із значною організаційною та територіальною розподіленістю. Відповідно, і СЕД для такої складної організації має бути реально корпоративною системою, що забезпечує роботу у багатоструктурному

оточенні. У цьому сенсі стає важливим завдання побудови документообігу кожної з оргструктур окремо та забезпечення документообігу між головною та підлеглими структурами (при цьому з одним документом можуть працювати співробітники різних структур). Така організаційна та територіальна розподіленість системи передбачає забезпечення доступу до документів на підставі суворої регламентації з відстеженням змін до оргструктур; підтримку різних видів взаємодії між структурами (централізованого та децентралізованого, з контролем необхідного рівня і без нього тощо); забезпечення захищеного та юридично значущого документообігу у глобальному масштабі.

Територіальна та організаційна розподіл пред'являє свої вимоги до архітектури системи. Зазвичай застосовуються централізовані або децентралізовані архітектури. Централізований підхід за всіх своїх переваг має жорсткі вимоги до надійності та швидкості каналів зв'язку, характеризується високим мережевим трафіком, обмеженнями доступу віддалених одиниць до інформації. Децентралізований підхід (створення безлічі незалежних локальних контурів документообігу, які обмінюються між собою документами за допомогою електронної пошти) забезпечує високу автономність та самостійність підрозділів. Однак при цьому підвищуються тимчасові витрати, пов'язані з подвійною реєстрацією документів, великим поштовим трафіком, втратами документів через негарантованість доставки. Також виникають проблеми, пов'язані з адмініструванням системи.

1.3. Електронний документообіг за умов електронного урядування.

Сьогодні все частіше говорять і пишуть про неминучий перехід до інформаційного суспільства і громадських змін, що виникають у зв'язку з цим, однак чіткого уявлення про те, що це таке і опису хоча б базових принципів управління інформаційним суспільством дотепер немає.

У найнесподіваніших місцях і в самих, здавалося б, непрофільних виданнях ми можемо зустріти опис найскладніших аспектів інформаційних відносин або навіть усього інформаційного суспільства загалом. Фраза «Хто володіє інформацією, той володіє світом» вже набила оскому, оскільки володіти він, може і володіє, а в чому це виявляється незрозуміло.

У цьому сенсі перехід до інформаційного суспільства нагадує перекидання сліпого через жваву автостраду, де сліпому залишається повністю поклатися на те, що поводити правильно орієнтується у просторі.

Існують випадки коли технічні фахівці, не маючи жодних уявлень про сутність влади і завдань, що стояли перед владою, пропонували цілі концепції, що кардинально змінюють механізми управління суспільством. А маститі чиновники, які не з чуток знають, що таке влада, приймали пропозиції цих технарів, не маючи уявлення про особливості та вразливості електронних систем управління. Зрозуміло, великі начальники знають, що комп'ютер на столі чиновника відрізняється від машинки, але наскільки великі ці відмінності і в чому вони складаються, залишається за кадром. І в цьому взаємному незрозумінні народжується більшість рішень у галузі інформаційних технологій.

Чиновники не знають, як поставити завдання розробникам комп'ютерних систем, а програмісти розробляють ці системи як їм представляється управління суспільством. У цьому створюється ілюзія розуміння, отже говорячи про різні речі, і ті та інші вимовляють однакові слова. Більше того, від частого повторення однакових слів і в тих, і в інших поступово розмивається їхнє смислове сприйняття.

Все частіше нормативні документи починає переноситися комп'ютерна термінологія саме в комп'ютерному своєму значенні, що створює практично непереборну плутанину вже на правозастосовній стадії. Наприклад, такі слова як «адміністрування», «виконання», «документ», «інформація» тощо. в комп'ютерній термінології мають зовсім інше значення, ніж в управлінській, а тим більше правовій. Для програміста трель модему або факсу – це

інформація, а для юриста ніякого сенсу в цьому шумі немає, крім наявності самого шуму. Юрист розуміє, що комп'ютерна програма чи комп'ютерна система загалом нічого виконувати неспроможна, оскільки є суб'єктом правничий та несе відповідальності за свої дії, тобто. виконувати може тільки людина, нехай навіть і за допомогою комп'ютера. А програміст розглядає комп'ютерну програму як виконавця волі людини. Дійшло до того, що Уряд затверджує концепцію Архітектури електронної держави, начебто держава може бути електронною, паперовою або кам'яною [53].

І ця понятійна плутанина загрожує сьогодні не лише ідеї переходу до інформаційного суспільства, а й навіть основ суспільного облаштування у разі такого переходу.

Звичайно, деякі спроби привести термінологію до ладу робляться, але робиться це, по-перше, тільки там, де виявляються явні протиріччя, а по-друге, без серйозних наукових досліджень. Найважливіше, що пошуками рішень у цій галузі зайняті в першу чергу самі розробники електронних систем управління, для яких основне завдання полягає в тому, щоб досягти їх практичного впровадження, а не в тому, щоб привести свої рішення у відповідність до основ громадського управління та права. Очевидно, що їм видається, що простіше змінити суспільство і право, ніж кардинально переробити свої впроваджувальні пропозиції.

Для наочності розберемо такий, здавалося б, простий і базовий термін як документ. Замість того, щоб розширити відоме та добре опрацьоване у праві поняття «документ» до рівня сучасних технологій, винаходить поняття «електронний документ» і стверджується, що нова форма документа має не лише фізичні, а й юридичні радикальні відмінності від того, що було раніше. Замість того, щоб задіяти юридичну науку для стабілізації збурень у праві, зумовлених використанням нової форми документа, вишукуються шляхом проб, помилок та винятків методи практичної реалізації прав та обов'язків в умовах існування такої форми документів.

А далі розпочинається чиста феноменологія. З того, що електронний документ, на відміну від паперового, може багаторазово копіюватися без втрати якості та одночасно використовуватися багатьма суб'єктами права, робиться висновок про необхідність внесення до права коригувань, що виключають існування права власності на інформацію за умови збереження права власності на носії документів. Хоча насправді немає нічого нового у одночасному використанні документа багатьма особами.

Наприклад, будь-який усний документ одночасно використовується всіма, хто знаходиться в радіусі чутності від джерела, що оголошує цей документ. Просто сучасники дуже рідко згадують, що документи бувають усними.

Для того, щоб розібратися, що таке документ у людському суспільстві і як властивості документа реалізуються в тому, що прийнято називати електронним документом, напевно, варто повернутися до суто правових ухвал.

Власне, документом називається не носій, а інформація на носії (латинське «Document» у прямому перекладі означає «доказ»).

Сьогодні вже мало хто вникає у сенс пов'язки на очах Феміди, хоча те, що ця пов'язка символізує, декларується у праві й донині, тобто. досі будь-яке прогресивне судочинство, зокрема й в Україні ґрунтується на чотирьох базових римських принципах - відкритості, гласності, безпосередності та усності. Чотири принципи, які не включають візуалізацію. Сенс цих принципів у тому, що все має бути усно доведено і суддя має слухати справу, а не дивитися, як виглядає та чи інша сторона.

Були навіть суди, де сторони та адвокати одягалися в однаковий одяг, щоб унеможливити вільні чи мимовільні станові та майнові преференції з боку суду. Досі юристи говорять про «матеріали справи», а не про «документи справи», отже жоден папірець сам по собі не має значення, якщо усно не доведено її вміст. Мабуть, через виняткову важливість судової системи, лише в судочинстві і збереглося уявлення про те, що документ може

бути усним, хоча й поза судом усний договір має таку саму юридичну силу, як і письмовий (якщо інше не встановлено законом).

Те саме можна сказати і про способи засвідчення документів - людство знало безліч способів від рукостискання, усної клятви, присяги та надирання вух дюжині хлопчиків (щоб довго пам'ятали) до друку, підпису, водяних знаків тощо.

Тепер додалися електронний підпис, «електронні водяні знаки» і навіть електронна клятва у вигляді підтвердження свого віку, ваги, статі чи згоди з чимось як умови доступу до документів. Однак сенс документа від носія та способу його засвідчення ніколи не змінювався. Документ повинен сприйматися людиною безпосередньо та містити відомості певної достовірності, а те, що людиною не сприймається, документом не є.

У цьому сенсі, в електронних документах немає нічого нового, як немає нічого нового в «безпаперових» технологіях. Дві тисячі років тому величезна Римська Імперія з найскладнішою суспільно-політичною інфраструктурою керувалася за допомогою «безпаперових» і навіть «бездротових» технологій, але вимоги до документів з тих пір не змінилися, як не змінилися вимоги до системи управління в цілому [52].

Електронний документ відповідає цим вимогам лише за певних умов.

Для того, щоб прочитати те, що прийнято називати електронним документом, необхідно досить складний технічний пристрій. Причому цей пристрій повинен не тільки перебувати у справному стані, але ще й забезпечуватись високоякісною енергією (просто джерело енергії, наприклад, багаття непридатне для живлення подібних технічних пристроїв). Умовчимо тут про необхідність мати навички використання технічних пристроїв для читання електронних документів.

Виходить, що найбільша відмінність електронних документів від паперових не в технологічних особливостях їх створення та копіювання, а в тому, що для відтворення електронного документа потрібна складна сукупність умов. У той час як для прочитання документа на паперовому носії

достатньо мати будь-яке джерело світла і мати навички читання (на жаль, останнє сьогодні необхідно в будь-якому випадку, хоча був час, коли неписьменність не була перешкодою).

Але саме ця особливість і не враховується у разі впровадження електронних систем управління. Системи управління будуються таким чином, що документи, що зберігаються в них, залишатимуться документами незалежно від зовнішніх умов. Безумовно, створенню та надійності інфраструктури приділяється багато уваги, але відсутнє усвідомлення того, що при недотриманні будь-якої з багатьох умов (інформаційна інфраструктура + навички + технічні засоби + енергозабезпечення) електронні документи перестають бути документами.

Мало того, документ перестає бути документом, щойно втрачається можливість оцінки ступеня його достовірності. І тут питання переходять у область суто гуманітарних дисциплін, оскільки питання довіри до документів та їх переконливості лежать за межами технічної галузі, хоча їх вирішення й забезпечується технічними засобами.

Сьогодні багато говорити про інформаційне суспільство та інформаційну політику, про електронне управління та електронну державу, але немає розуміння того, що ту мала частина систем управління, яка має працювати навіть у разі відсутності сукупності всіх перелічених умов, необхідно будувати виходячи з можливості відсутності цих умов.

Звідси і всі ці ідеї створення «електронної держави» замість вбудовування електронних систем управління у загальну систему управління державою. Звідси й спроби перевести можливість оцінки достовірності документів у суто технологічну сферу, замість зберегти можливість безпосередньої оцінки документів людиною.

З цього ж нерозуміння виростає і заміна поняття «справжність» документів на поняття «автентичність» або «ідентичність», оскільки машина оцінювати не може, але може порівнювати. При цьому якось забувається, що ідентичність документа передбачає існування деякого вихідного документа, з

яким порівнюється документ, що ідентифікується. І має забезпечуватися можливість витребування та безпосередньої оцінки людиною цього вихідного документа. Також як раніше у судочинстві визнавалися не лише свідки, а й звані наслухники, тобто. ті, які самі не були присутніми за досліджуваних судом обставин, але могли переказати ці події зі слів інших людей. А також твердо назвати імена тих, від кого вони чули про ці події для того, щоб суд міг у разі потреби викликати безпосередніх свідків того, що сталося.

Виходить, що збереження правового поняття «документ» вимагає якщо не зміни позначається тим самим словом комп'ютерного поняття, то хоча б визнання того, що в праві визнаватиметься тільки той документ, який може бути доказом і може піддаватися безпосередньої оцінки людиною незалежно від її форми . І неважливо чи це паперовий документ, електронний, кам'яний, вузликівий або усний. Повинна бути заздалегідь відома і незмінна ступінь достовірності документа, як і має забезпечуватися його переконливість, бо як це буде технічно реалізовано неважливо.

Ключовим питанням стає питання про те, чи збереже переконливість для будь-якого зустрічного поперечного електронного запису про право власності на будинок в умовах, коли цей запис через будь-які обставини виявиться недоступним.

Був час, коли переконливим документом, що підтверджував права власності на нерухомість, були усні запевнення сусідів (пам'ять народна, яку людина просто не могла втратити). Тепер паперове свідчення, яке людина може легко відновити, у разі втрати, а якщо настає період неможливості відновлення, наприклад, як під час чеченських подій, то береже з особливою ретельністю, також як мігранти беруть свої паспорти (і, у разі безпричинного вилучення, покійно викупувають їх у працівників міліції за пару сотень доларів).

Перехід від суспільної усної охорони та підтвердження права власності (у функції держави підтвердження не входило, держава лише сприяла

охороні, там, де людина чи суспільство не справлялися) до письмового державного підтвердження, самостійного зберігання документа та підтвердження права супроводжувався складними та тривалими процесами адаптації та зміни всього суспільного устрою.

Те саме, відбувалося з документами у фінансовій сфері. Монета, як і, як і паперова купюра, трохи більше, ніж документ, до угоди підтверджує платоспроможність, а після угоди підтверджує факт угоди.

Мало того, що існуючі системи електронного документообігу не дозволяють говорити, що електронні документи завжди відповідають вимогам до документів (знову ж таки технічні деталі тут неважливі – мова про істоту документів, тобто про суспільно значущі функції). Набагато серйозніше, що самі суспільні відносини зовсім не готові і навряд чи будь-коли будуть готові до такої трансформації, яка дозволила б функціонувати виключно електронним документам. Втім, широке поширення паперових документів теж призвело до повної відмови від інших форм документів. Потрібно враховувати, що справа не в технологічному розвитку, а у формах людської взаємодії, грубо кажучи, у відповідальності, довірі до системи документообігу, а також прав, які встановлюються та підтверджуються за допомогою електронних систем.

Висновки до розділу 1

Підсумовуючи результати проведеного дослідження можна зробити наступні висновки до розділу.

1. Сьогодні електронне урядування разом з електронним документообігом є невід'ємною частиною інституту місцевого самоврядування України.

2. Проаналізувавши сучасний стан розвитку електронного урядування в Україні та в інших державах визначено елементи розвитку які стимулюють

використання органами місцевого самоврядування новітніх електронних технологій та засобів.

3. Проаналізувавши етиміологічні, понятійні та законодавчі трактування поняття «електронний документообіг», надано комплексне визначення цієї категорії. Отже, електронний документообіг — це технологічний, сучасний і ефективний підхід до значного підвищення якості роботи органів державної влади та місцевого самоврядування.

Ефективне введення нових технологій електронного урядування не може продовжувати розвиватися без введення систем та засобів електронного документообігу із використанням електронного цифрового підпису. Електронний документообіг є важливішим технологічним складовим системи електронного урядування, тому що саме електронний документообіг забезпечує ефектні правовідносини та надання послуг громадянам з боку державних органів та органів місцевого самоврядування. В свою чергу, електронний цифровий підпис забезпечує легітимність безпаперових технологій документообігу.

Оскільки електронне документування стає невід'ємним атрибутом електронного урядування, є підстави стверджувати що сучасній людині притаманна ще одна важлива форма документа - електронна. Таким чином, виникла потреба створення необхідного нормативно-правового регулювання електронного документування в органах державної влади та місцевого самоврядування, яке б сприяло ефективнішому впровадженню новітніх інформаційно-комп'ютерних технологій у їх роботі, мотивувало цей процес та зобов'язувало органи влади до його впровадження.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБИГУ ЯК ЗАПОРУКА ПРОЗОРОСТІ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Нормативно-правове забезпечення електронного діловодства: зарубіжний досвід.

В умовах глобалізації світової економіки для виходу України на світові фінансові ринки необхідним є реформування економіко-організаційного механізму функціонування фінансової системи з впровадженням новітніх інформаційних технологій [33].

Розширення євроінтеграційних зв'язків України, посилення залежності національної економіки від процесів глобалізації та, як наслідок, підвищення міжнародної конкуренції актуалізує проблему розвитку національної конкурентоспроможності. Оцінка конкурентоспроможності економік різних країн проводиться в основному на базі моніторингу бізнес клімату, дослідження державного управління, ступеня глобалізації економіки, рівня економічної свободи, рівня розвитку людського потенціалу, рівня корумпованості суспільства [34].

У рейтингу Всесвітнього економічного форуму за 2017-2018 рр. Україна посіла 81-е місце серед 137 країн світу, втративши чотири позиції за рік (табл. 2.1) (на основі [35]).

Таблиця 2.1 – Україна у рейтингу за Індексом глобальної конкурентоспроможності

2010-2011 (139 країн)	2013-2014 (148 країн)	2014-2015 (144 країни)	2015-2016 (140 країн)	2016-2017 (138 країн)	2017-2018 (137 країн)
89	84	76	79	85	81

Електронний уряд швидко зростає протягом останніх 17 років. Стійка позитивна глобальна тенденція до більш високого рівня розвитку електронного уряду свідчить про те, що в усьому світі спостерігається сталий

прогрес, покращення електронного уряду та надання державних послуг в Інтернеті.

Розвиток електронного урядування в цілому по регіонах зростає, переважно завдяки вдосконаленню онлайн-служби. Зростаюча кількість країн надає цільові онлайн-послуги населенню: 86% в Америці, 79% в Азії, 57% в Африці та 15% в Океанії. Сто сорок держав-членів надають принаймні одну транзакційну послугу онлайн [36].

Індекс **E-Government Development Index** (EGDI) представляє собою систематичну оцінку використання інформаційних технологій у 193 країнах для реформування державного сектору шляхом підвищення ефективності, прозорості, підзвітності, доступності до публічних послуг. Прогрес у розвитку електронного уряду в Америці та Азії, хоч і повільний, але помітний. Дві третини країн Азії (31 із 47) та майже половина країн в Америці (15 з 35) мають вище середнього показника EGDI у світі 0,55 [36].

В цілому, існує позитивна кореляція між рівнем доходів країни та її рейтингом електронного уряду. Країни з високим рівнем доходу мають дуже високі або високі оцінки EGDI. Однак, двадцять дві країни з середнім рівнем доходу та 39 країн з низьким і середнім рівнем доходів мають показники EGDI нижче глобального середнього показника EGDI, а 10 країн у групі з низьким рівнем середнього доходу балів вище глобального середнього показника EGDI. З іншого боку, країни з низьким рівнем доходу продовжують відставати через відносно низький рівень розвитку всіх компонентів Індексу.

Вперше в 2018 році основним учасником EDGI в усіх групах доходів є розвиток онлайн-послуг, що свідчить про те, що в глобальному масштабі спостерігається стабільний прогрес у вдосконаленні електронного уряду та надання публічних послуг в Інтернеті. Адміністративна програма Об'єднаних Націй розробила свій перелік країн «великої двадцятки» з діючим е-урядом (табл.2.2).

Таблиця 2.2 – Готовність Е-урядування країн світу [36]

Топ-20 країн з найвищим індексом розвитку електронного уряду, що беруть участь в розвитку е-уряду у 2017 р.	
Країна	Індекс
1	2
Данія	0.9150
Австралія	0.9053
Республіка Корея	0.9010
Великобританія	0.8999
Швеція	0.8882
Фінляндія	0.8815
Сінгапур	0.8812
Нова Зеландія	0.8806
Франція	0.8790

Продовження табл.2.2

1	2
Топ-20 країн, що беруть участь в розвитку е-уряду у 2017 р.	
Республіка Корея	1.0000
Данія	1.0000
Фінляндія	1.0000
Нідерланди	0.9888
Японія	0.9831
Нова Зеландія	0.9831
Австралія	0.9831
Іспанія	0.9831
Великобританія	0.9831
США	0.9831

Данія, Австралія та Республіка Корея займають лідируючі позиції у забезпеченні державної служби та інформації через Інтернет у відповідності до електронного урядування 2018 року. Решта країн у першій десятці – Великобританія, Швеція, Фінляндія, Сінгапур, Нова Зеландія, Франція та Японія [36].

Компанії світу вже оцінили переваги електронного документообігу та вже тривалий час використовують зазначені інструменти для ефективного ведення діяльності. Автономна некомерційна компанія «Інформаційно-консультаційний центр «Бізнес тезаурус» «МСС – Германія» провела дослідження та за результатами дослідження доведено, що компанії

передають 80 % своїх рахунків в електронному вигляді, у паперовому – лише 20% [37].

Міжнародні організації активно розробляють рекомендації та міжнародні стандарти щодо правил та процедур електронного документообігу, серед яких можна виділити: Комісія ООН з прав міжнародної торгівлі, Комісія з підприємництва, спрощення ділової практики і розвитку, Міжнародний Телекомунікаційний Союз. Основи стандартизації у сфері електронного документообігу затверджено в 2000 році з прийняттям протоколу про взаєморозуміння, який поєднав Міжнародну електротехнічну комісію (IEC), Міжнародну організацію по стандартизації (ISO) та Міжнародний телекомунікаційний союз (ITU) [37].

Головна роль в сфері електронного цифрового підпису у фінансовій сфері та розвитку правил електронного документообігу належить UNCITRAL і Раді Європи.

В 1996 році ООН прийнято типовий закон UNCITRAL «Про електронну комерцію» (Нью-Йорк, 28.05.1996-14.07.1996 р.) [38]. В Європі прийнято директиву ЄС «Про електронну комерцію» [39]. Обидва нормативно-правові акти затверджують рівність правового статусу електронного та паперового документів. Крім того, вони уніфікують процедуру укладання контрактів в on-line. Відповідно до типового закону UNCITRAL електронний документ означає інформацію, утворену, отриману, послану або збережену оптичними, електронними чи подібними засобами, в т.ч. електронний обмін даними (EDI1), телеграми, електронну пошту [37].

Документ можна вважати оригіналом, якщо є впевненість у цілісності інформації з часу створення як в електронній, так і в будь-який інший спосіб. Правила UNCITRAL визнають оригіналом будь-який документ, якщо він зберігає цілісність інформації первинно створеного електронного документа на відміну від трактування паперового документу, де оригіналом вважається лише перший примірник, а інші примірники називаються копіями [37].

Законом UNCITRAL «Про електронні підписи», прийняти ООН, визначено, що існування електронного документа неможливе без електронного цифрового підпису [40]. Цим Законом визначено «електронний підпис», як дані в електронній формі, які містяться в повідомленні даних, прикріплені до нього або логічно асоціюються з ним. Ці дані можуть використовуватися для ідентифікації підписувача [40].

Рівний режим для технологій створення електронних підписів затверджено статтею 3 Типового закону «Про електронні підписи». Це доводить, що не дозволяється обмеження або позбавлення юридичної сили будь-якого методу створення електронного підпису, якщо такий підпис є настільки надійним, що відповідає меті, для якої документ на електронному носії був підготовлений або переданий, включаючи всі відповідні домовленості. Європейський Союз також бере активну участь у формуванні міжнародного права у фінансовій сфері, зокрема сфері електронної торгівлі, розробивши та прийнявши Пропозиції до Директиви Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу «По деяких аспектах електронної торгівлі на внутрішньому ринку» [41].

Забезпечення умов належного функціонування міжнародної електронної комерції між країнами-членами ЄС, правове регулювання суспільних відносин у сфері електронної комерції відносять до головних завдань Директиви. Зазначена Директива визначає правове регулювання широкого загалу суспільних відносин у сфері електронної комерції [37].

Головним аспектом у Директиві є формування системи використання послуг в інформаційному суспільстві, встановлення правових норм надання послуг в інформаційному суспільстві: використання електронних документів; відповідальність посередників; регулювання діяльності постачальників інформаційних послуг; укладання договорів з використанням електронних засобів; розв'язання суперечок у сфері електронної комерції [41].

Питанням використання «комерційних повідомлень» (електронних документів) присвячено розділ 2 Директиви Ради ЄС «Комерційні

повідомлення». Комерційне повідомлення – повідомлення, що використовується в комерційній діяльності організації [37].

В прийнятій Директиві Європейського парламенту і Ради 1999/93/ЄС «Про правові основи Співтовариств для використання електронних підписів» [42] головною метою визначено поширення практики використання електронних підписів та їх юридичне визнання. Директива є правовою основою використання електронних підписів і інших послуг для оптимізації роботи та відповідного функціонування внутрішнього ринку.

В більшості країнах електронний документообіг використовується однаково із паперовим, але все ж таки обсяг та кількість електронних трансакцій постійно збільшується. На підставі міжнародних правових документів формується національне законодавство щодо діловодства. Деякі країни вже затвердили закони, які забезпечують регулювання діяльності у сфері електронного документообігу, електронної торгівлі та електронного цифрового підпису [37].

В 2011 році в Росії прийнято Федеральний Закон «Про електронний підпис», в якому відсутнє поняття «електронний підпис» та замість нього використовується термін «інформація, яка підписується» [43]. Цей закон виділяє такі види електронних підписів: простий електронний підпис, посиленій некваліфікований та посиленій кваліфікований [43]. Простий електронний підпис лише ідентифікує особу, яка підписала інформацію [44].

Відмінною ознакою кваліфікованого електронного підпису є обов'язкова наявність кваліфікованого сертифікату ключа перевірки електронного підпису. Використання некваліфікованого електронного підпису має особливість не створювати сертифікат ключа перевірки електронного підпису [43].

В Білорусії вже врегульовані питання діловодства та роботи з документами в електронній формі. Так, в 2010 році прийнято Постанова Міністерства юстиції Республіки Білорусь від 30.06.2010 р. «Про затвердження інструкції про організацію роботи з документами в

електронному вигляді в архіві організації», відповідно до якого визначено перелік документів, які можна віднести до документів в електронній формі : банки даних, архівні копії інформаційних ресурсів, реєстри і кадастри, електронні версії періодичних, неперіодичних видань, веб-сайти, електронні версії методичних документів та нормативно-правових актів та ін. [45].

Серед країн ЄС цікавим є досвід Естонії, де введена ID-карта для кожного громадянина, яка є аналогом електронного цифрового підпису та дає можливість авторизації в приватних і державних і інтернет-сервісах [46].

Перспективи світового ринку технологій управління документами і вмістом досить сприятливими внаслідок триваючого зростання потреби корпоративних користувачів у підвищенні ефективності їх колективної роботи з корпоративними документами [47].

Найпопулярнішим на IT-ринку є програми та програмне забезпечення для оперативної обробки та аналізу інформації (текстів, графічних об'єктів, аудіо-, відеофайлів. Такі програми є основою доходів на IT-ринку. Обсяг даного сегмента збільшився на 143,1% в порівнянні з минулим роком [48].

За прогнозом International Data Corporation обсяг світового ринку програмного забезпечення для створення корпоративних інформаційних порталів збільшиться в 6 разів [49]. Прогноз розвитку ринкового сегменту порталів електронних послуг, проведений Gartner Group, показує, що середні щорічні темпи їх розвитку впродовж найближчих 5 років складатимуть 50% [48].

Необхідність СЕД для успішного ведення бізнесу поступово доводять більшість аналітичних розрахунків та досліджень. В майбутньому їх значимість буде тільки посилюватися. Так, глобальний ринок систем управління документами оцінюється в 3,44 млрд. дол. США у 2017 році і, як очікується, досягне значення 7,07 млрд. дол. США до 2023 р. [50].

Ринок систем управління документами постійно змінюється, що обумовлено необхідністю підвищення ефективності на робочому місці.

Удосконалена технологія та ефективне виконання системи документообігу ухиляються від традиційної концепції паперових файлів.

Управління інформацією відіграє важливу роль у глобальних бізнес-послугах. Вона може бути реалізована та вбудована у всі бізнес та функціональні підрозділи. Крім того, управління документами надає обширні інструменти та методи для отримання даних. Отримання інформації та даних є однією з важливих частин будь-якої операції процесу. Це включає в себе аспекти, такі як час, точність, а також цілісність записів і інформації, що впливають на весь процес з точки зору ресурсів, праці та грошей [50-51].

Про переваги використання електронного документообігу свідчить досвід високорозвинених країн. Але, незважаючи на своє поширення серед державних органів, головною проблемою залишається відсутність централізованого руху документів в реальному масштабі часу [33].

Залучення у вітчизняну практику позитивного зарубіжного досвіду електронного документообігу підвищить ефективність державного управління в Україні, сприятиме оптимізації витрат на їх впровадження, утримання та вдосконалення [33].

2.2. Правові засади розвитку електронного документообігу в Україні.

Документообіг в державі є комплексом, який поєднує в собі процеси зберігання інформації, її перетворення, збору та систему управління: прийняття та підготовку рішень, контроль за їх виконанням.

Основними завданнями служби діловодства державної установи є: єдиний порядок роботи з документами в установі, документальне забезпечення діяльності з використанням сучасної технологій, автоматизація діловодного процесу [52]. З урахуванням вищезазначеного визначимо основні функції служби діловодства :

- здійснює уніфікацію систем документації і документів із урахуванням можливості їх машинного оброблення, вживає заходи до скорочення кількості форм і видів документів;

- організовує роботу з пропозиціями, заявами та скаргами громадян;

- організовую друкарське виготовлення, копіювання і тиражування документів.

Вітчизняний ринок характеризується наявністю декількох десятків видів програмних продуктів, направлених на автоматизацію документообігу.

На особливу увагу заслуговують системи електронного документообігу, які все частіше використовуються сучасними підприємствами, установами та організаціями.

25 травня 2003 року в Україні прийнято Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», який затвердив особливості використання електронних документів в Україні та основні організаційно-правові засади електронного документообігу [22].

Такі системи управління документами можна класифікувати на системи автоматизації діловодства; системи електронного документообігу; корпоративні системи управління документами (табл.2.3).

Таблиця 2.3 – Види систем управління документами [53]

Вид системи	Характеристика
Системи автоматизації діловодства	Застосовуються для обліку (реєстрації) вхідних, вихідних, внутрішніх документів, обліку виданих резолюцій і отриманих звітів про виконання. У базах даних цих систем зберігається не лише формальна частина (реквізити) документів, а й їх змістовна частина у вигляді текстів, текстових файлів, образів.
Системи електронного документообігу	Встановлюють строго регламентований і формально контрольований переміщення документів в установі та поза нею на основі інформаційних і комунікаційних технологій. Орієнтовані на роботу з електронними документами.
Корпоративні системи управління документами	Забезпечують універсальне, доступне сферу для функціонування та зберігання будь-яких типів документів, що утворюються в установі. Корпоративні системи дають можливість користувачеві застосовувати всі функціональні підсистеми безпосередньо з бізнес-додатка.

Система електронного документообігу установи – комплекс заходів щодо оброблення, створення, одержання, передавання, зберігання та знищення електронних документів.

Електронний документообіг здійснюється в установі з використанням електронної печатки, електронного цифрового підпису та електронної позначки часу. Окремим випадком документування управлінської інформації у паперовій формі є:

документи з інформацією з обмеженим доступом;

електронні документи, які не можуть бути застосовані як оригінал відповідно до діючого законодавства;

документи, опрацювання яких необхідно тільки у паперовій формі відповідно до вимог нормативних актів Кабінету Міністрів України [53].

Поняття «електронний документообіг» визначено ст. 9 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», згідно з яким даний термін трактується як система процесів створення, відправлення, оброблення, одержання, передавання, зберігання та знищення електронних документів (ЕД) [22].

Стаття 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» фіксує електронний документ як систему, в якій містяться електронні дані – інформація, наведена у придатній для її оброблення електронними засобами формі [22].

Однією з особливостей ЕД є можливість його збереження, передачі, перетворення електронними засобами у візуальну форму – відображення даних на папері або в електронній формі, придатній для сприйняття людиною його змісту. Оригіналом згідно Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» вважається ЕД з обов'язковими реквізитами, в т.ч. з електронним підписом автора або підписом, прирівняним до власноручного (ст. 1 вищевказанного ЗУ) [22].

Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначено, що електронний підпис – це електронні дані, які

призначені для ідентифікації підписувача та один з обов'язкових елементів ЕД [22].

Електронний цифровий підпис (ЕЦП) є різновидом електронного підпису, який можна отримати за допомогою криптографічного перетворення набору електронних даних та використовується для ідентифікації підписувача та підтвердження цілісності ЕД. Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначено порядок застосування ЕЦП [22].

Під системою ЕД розуміють програмний комплекс автоматизації життєвого циклу документа – з моменту його створення (одержання) до його виконання (знищення). Відповідно до норм законодавства Міністерством юстиції України запропоновано та затверджено «Порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання». Даний порядок виділяє основні вимоги до організації роботи з ЕД, впровадження електронного документообігу [26].

Функція організації роботи з ЕД покладена на відповідний структурний підрозділ (сектор діловодства (документального забезпечення), загальний відділ, канцелярію тощо) або секретаря. Створення на підприємстві ЕД здійснюється в декілька етапів (рис. 2.4).

Перелічені етапи можна доповнити затвердження документа, візування, погодження. Безпосередній контроль за виконання електронного документообігу здійснюється в установі службою діловодства, в структурних підрозділах – відповідальним за діловодство. За технічний стан, організацію системи пошуку інформації ЕД і відтворення звітів на екрані комп'ютера відповідає ІТ-відділ. При цьому програмне забезпечення повинно групувати ЕД за виконавцями, строками їх виконання, кореспондентами (рішення колегіального органу, розпорядчі документи, запити на отримання інформації, доручення керівництва). Інформація про виконання документа та зняття його з контролю зазначається у реєстраційно-контрольній картці [54].

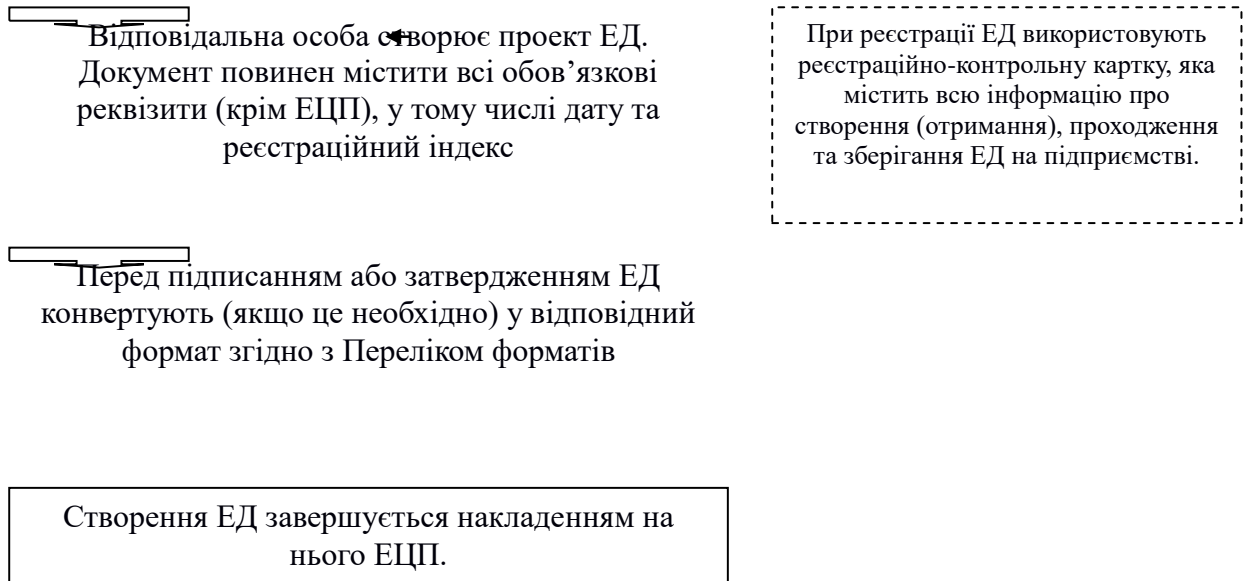


Рисунок 2.4 – Етапи створення на підприємстві ЕД (на основі [54])

З метою формування нормативно-правової бази щодо документообігу у електронній формі 17 січня 2018 р. урядом прийнята Постанова Кабінету Міністрів України від «Деякі питання документування управлінської діяльності» [55], якою врегульовані питання документування управлінської діяльності в електронній формі і затверджені нормативно-правові акти, що регулюють питання документообігу: Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі, Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади; Типова інструкція по документуванню управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронному міжвідомчому обміні. Саме на основі Закону «Про електронні документи та електронний документообіг» розроблені зазначені документи та саме цим законом визначено особливості роботи з документами з обмеженим доступом, правовий статус ЕД, режим доступу до ЕД, вимоги до зберігання і відновлення ЕД та ін. [56].

Використання елементів електронного документообігу знайшло широке використання серед органів державного управління, результатом

чого стало прийняття основних нормативно-правових актів щодо врегулювання зазначених питань:

Розпорядження Голови Верховної Ради України від 19.05.2015 р. №698 «Про першочергові заходи з впровадження електронного документообігу у Верховній Раді України» [57];

Наказ Міністерства юстиції України та Міністерства фінансів України від 09.10.2015 р. №1918/5/869 «Про інформаційну взаємодію між Єдиним державним реєстром юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та інформаційними системами Державної фіскальної служби України, обмін документами в електронній формі» [58];

Рішення Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку від 28.08.2014 р. №1120 «Про затвердження Порядку обміну електронними документами Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку та Центрального депозитарію цінних паперів» [59];

Наказ Вищого адміністративного суду України від 20.01.2015 р. №3 «Про реалізацію проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу» [60];

Постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. №733 «Про електронний обмін службовими документами в органах виконавчої влади» [61].

Наказ Міністерства доходів і зборів від 31.12.2013 р. №898 «Про затвердження форматів та Порядку подання документів в електронній формі для проведення електронної перевірки» [62].

В листопаді 2018 року набрав чинності Закон України «Про електронні довірчі послуги» [63], який на рівні закону дозволяє суб'єктам використовувати окрім паперового документообігу – електронний документообіг, тобто перейти на надання «онлайн»-послуг. Довірчі послуги включають в себе основні елементи загальноприйнятого документообігу, але в електронному форматі: цифровий підпис – еквівалент рукописного підпису; електронна печатка – еквівалент мокрої печатки; позначка часу – реальний

час підпису документу, який неможливо змінити та послуги архівного зберігання електронних документів. Висновком прийняття цього Закону має бути значно прискорений процес прийняття будь-яких управлінських рішень, прозорість та ефективність роботи, економія робочого часу, підвищення з боку громадян рівня довіри до органів влади різних рівнів [64].

Зазначені нормативно-правові акти визначають етапи організації фіксування менеджерської інформації в цифровій формі для установ, які ще продовжують функціонувати з паперовими документами; порядок проходження цифрового документа з часу його створення до часу передачі до архіву установи (знищення); оперативний інформаційний обмін з використанням службових електронних поштових скриньок; загальні бази використання та функціонування системи електронної взаємодії органів влади у державі [53].

Система електронного документообігу організації формується відповідно до діючого законодавства та повинна відповідати вимогам, їм встановленим: сервіс інтеграції, формати даних, захист інформації [55].

Таким чином, під електронним документом розуміється інформація, яка містить електронні дані та обов'язкові реквізити документа. За документом залишається основна його властивість – факт юридичної сили документа. СЕД покликані забезпечувати централізований доступ до корпоративної інформації та створювати єдиний інформаційний простір підприємства [54].

Електронний документообіг в державних установах – це їх підзвітність суспільству. Електронна система реєструє процеси збору, обробки та зберігання інформації, документує підготовку та ухвалення рішень. При цьому суспільство отримує змогу контролювати їх виконання. Перевагами оптимального процесу документування в організації є економічність функціонування апарату управління, уникнення дублювання функцій, якість, оперативність виконання управлінських повноважень та рішень [65].

2.3. Функціональні можливості систем електронного документообігу в органах державної влади та місцевого самоврядування.

Важливим в процесі реалізації управління є своєчасна та надійна інформація, яка міститься в документі. Управлінська діяльність є багатосторонньою та охоплює підтримку і документування. Документування управлінських дій – сукупність дій, що здійснюються органами управління по їх створенню та використанню.

Управління документами робить доступ до важливої інформації швидким і простим, оскільки вона забезпечує єдину точку доступу. Системи документування є найбільш складною і важливою складовою частиною діловодства. Від процесу документування залежить рівень розвитку та культура управління в організації, тому цей процес повинен постійно вдосконалюватись [66].

Система документування – це сукупність процесів і засобів створення всієї документації в організаціях в процесі здійснення ними своїх функцій [66].

Система електронного документообігу (СЕД) – це сукупність технологій, які використовуються для створення, збору, індексації, поширення, перевірки, обслуговування, зберігання, вилучення та утилізації інформаційних активів [66].

Основні функції системи електронного документообігу включають в себе: контроль, управління, збір і використання даних. Оптимальні функції системи електронного документообігу включають в себе: управління записами, зберігання, вільний текстовий пошук, посилення, управління складними документами (рис. 2.5)

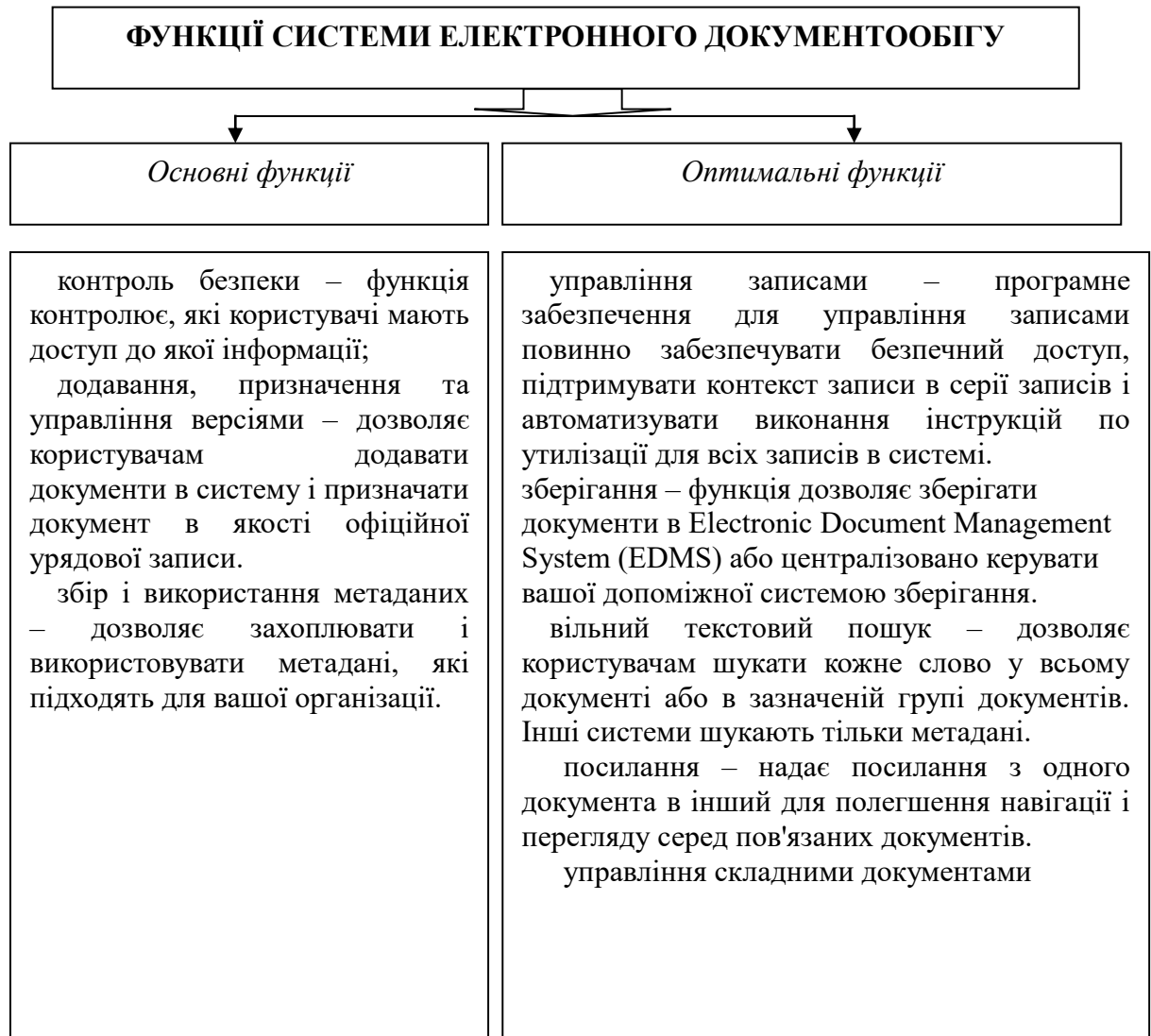


Рисунок 2.5 – Функції системи електронного документообігу (на основі [66])

Основні компоненти системи електронного документообігу включають обробку зображень, управління документообігом і процес затвердження. Цифровані документи зберігаються поза сайтом. Деякі з цих систем зберігають зображення документів, в той час як деякі програмні рішення включають оптичне розпізнавання символів, яке може перетворювати відскановані документи в редагований текст. Це програмне забезпечення також використовується в якості бази даних, що дозволяє здійснювати пошук і сортування маси зібраних документів.

Всі документи, що опрацьовані зберігаються в єдиному місці – архіві, який дозволяє зробити вибірку матеріалів (інформації) за необхідністю та

забезпечує оптимальний пошук інформації. Інтеграція архіву електронних документів у єдиний інформаційний простір організації дозволяє забезпечити ефективний та оперативний доступ до архівних матеріалів.

До систем, які регулюють правильність порядку виконання завдань з документами відносять систему workflow. Даною системою розроблено Business Process Management (BPM), які дозволяють і аналізувати та збирати статистику виконання ділових процесів, тобто керувати процесами в динаміці [67]. Основними вимогами до функціонування систем електронного документообігу є:

- введення користувачів відповідно до штатної структури організації;
- забезпечення єдиної реєстрації кореспонденції;
- розподіл доступу до документів з різними рівнями прозорості інформації;
- ведення журналів реєстрації і контролю за виконанням;
- контроль за виконання документів, нагадування відповідальними за діловодство виконавцям про наближення строку;
- забезпечення збереження документів та їх опис;
- виконання документів відповідно до стандартів з використання необхідних реквізитів;
- контроль за документами поза системою;
- підтримка ієрархії документів на стадії проекту, включно з колективною розробкою;
- проведення погодження, затвердження та візування документів;
- забезпечення руху документів по установі, їх систематизацію;
- забезпечення контролю документів за допомогою реєстраційно-контрольних карток;
- забезпечення розподілу документів відповідно до категорій (вхідні, вихідні, термінові та ін.);
- забезпечення розмежування повноважень в системі, здійснювати протоколювання, аудит дій користувачів;

- забезпечення шифрування інформації з обмеженим доступом, їх збереження;
- ведення номенклатурних справ та затвердження актів списання документів, строки зберігання яких дійшли до кінця, або передача їх на збереження у архів;
- використання різних засобів адміністрування;
- підтримка доступу до інформації, враховуючи територіально розділені організації;
- формування звітів з організації діловодства [67].

Система електронного документообігу існує вже більше двадцяти років. На цьому ринку виділяються всесвітньо відомі багатопрофільні ІТ-компанії. Розглядаючи програмне забезпечення, можна сказати, що існує багато програмних додатків, які дозволяють оптимізувати діловодний процес та відрізняються один від одного за функціональними можливостями. До найвідоміших компаній, які розробляють програмні додатки систем електронного документообігу можна віднести: InterTech, Adobe, AXS-One, Interlucent Internet Solutions, iManage, Oracle, Siemens Nixdorf, Hyland Software, Jetform, Gauss Enterprise, Artesia, HP / Dazel, Optio Software, Plexus, RedDot Solutions, SER Macrosoft, BroadVision, Datamax Technologies, Cyco, Cypress, Divine, Dynamic Imaging, Lotus Development, Datawatch, Documentum, Excalibur, Hummingbird, Ixos Software, Microsoft, SER Solutions, Saros, Stellant, Symantec, Ideal, Identitech, Action Technologies, OpenText, Saperion, Staffware plc, Keyfile, FileNet, Eastman Software, Kofax, Mobius Management Systems, ACS Software, IBM, TrueArc, Vignette, Westbrook Technologies, OIT, Interwoven, OTG, Radnet, Tower Technology, Novell, Optika, Unisys, TSP; Tower Software та ін. [68].

Системи електронного документообігу використовують програми, які в електронному вигляді керують створенням, зберіганням та контролем документів. Програми дозволяють тільки авторизованим користувачам отримувати доступ до документів для виконання обов'язків, таких як друк.

Функції програмного забезпечення для управління документами, як правило, включають управління робочим процесом, управління документами, створення зображень і витяг тексту. Аналіз СЕД дозволив визначити 6 найкращих систем електронного документообігу для організації: Zoho Docs, Логічний Док, Microsoft SharePoint Online, M-Files DMS, Система Ascensio OnlyOffice, Evernote Business.

На ринку СЕД тривають злиття і поглинання. Великі ІТ-фірми, які займаються розробкою програмного забезпечення для електронного документообігу поглинають маленькі компанії з розробки додатків документування. Прикладом може бути компанія Microsoft, яка в 2001 році купила компанію Ncompass Labs. Остання зробила систему, яка стала основою для ПО Microsoft Content Management Server 2001. Розробники програм створюють альянси, формуючи так званий синергічний ефект між системами управління Web-вмістом та порталами. Між розробниками систем управління документами почали формуватися партнерські відносини (приклад – компанії Artesia і Vignette) [68].

Більшість компаній змінюють та урізноманітнюють свої пропозиції, вдосконалюючи та розробляючи компоненти документообігу. Прикладом може бути програмне забезпечення Oracle Applications Suite від компанії Oracle, ERP-систем для середніх підприємств від компанії JBA International, програмна компонента Domino від компанії Lotus Development, програмна операція Vignette Content Suite V6 від компанії Vignette (вересень 2001 р.). Всі ці програмні компоненти є автономними засобами управління Web-вмістом для аналізу і генерації звітів по Web-сайту [68].

Від того наскільки ефективно посадові особи органів державного управління та місцевого самоврядування виконують свою роботу залежить успіх установи в цілому. Для забезпечення такої ефективності традиційні методи обробки інформації стають менш популярними. Необхідним стає використання в роботі системи електронного документообігу. Практика державного управління показує, що такі системи використовують невелика

кількість компаній. Основною причиною є те, що кількість таких програмних забезпечень є великою та обрати з них найефективнішу стає проблемою для керівників установ. Тому, важливим є порівняння системи електронного документообігу, які використовуються в органах державного управління України, для визначення найбільш ефективної [69].

Порівняльний аналіз систем електронного документообігу здійснено враховуючи найпопулярніші програмні додатки документування за даними Центрального державного електронного архіву України: АСКОД, Megapolis.Документообіг, Док Проф, el-Dok, ОПТИМА-WorkFlow (рис. 2.6).

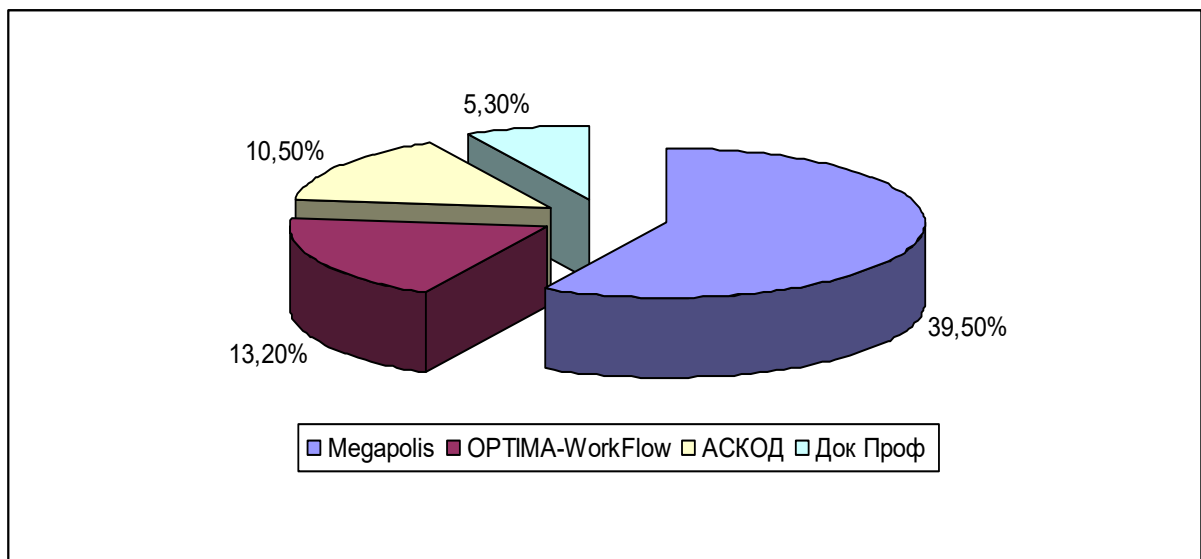


Рисунок 2.6 – Структура використання органами влади систем електронного документообігу

З вищенаведеного можна зробити висновок, що система електронного документообігу Megapolis функціонує у 39,5% органів державної влади. У 13,2% органів державної влади – система ОПТИМА-WorkFlow, система АСКОД – у 10,5%, система Док Проф – у 5,3% [70].

Усі системи належать до структури систем електронного менеджменту документами. В усіх є можливості реєстрації документів, встановлення резолюції та контролю виконання документів. Функції реєстрації документів в системі «Megapolis.Документообіг» реалізуються завдяки використанню підсистеми «Звернення громадян», а накладання резолюцій та контроль

виконання документів – підсистеми «WEB-модуль» [71]. Ці функції в системі OPTIMA-WorkFlow реалізовується через розділи «Клієнт системи» та «Контроль виконання доручень» [72].

Функції реєстрації документів в системі АСКОД забезпечується модулем «Робота з документами», а накладання резолюцій та контроль виконання – модулем «Хід виконання документів» [73].

У системі Док Проф реєстрація документів та контроль за виконанням документів здійснюються в однойменних модулях, а накладання резолюції – в модулі «Рух документів» [74].

В системі e1-Dok ці функції виконуються в модулі обслуговування вхідної кореспонденції (ОВхК) [75].

Маршрутизація документів повністю реалізується в АСКОД (модуль «Маршрутизація бізнес-процесів») та OPTIMA-WorkFlow (модуль «Редактор маршрутних схем»). Ця функція частково реалізована в системі e1-Dok, зовсім не реалізована в Док Проф та Megapolis.Документообіг [69].

Централізоване сховище документів є лише в Megapolis.Документообіг, OPTIMA-WorkFlow та e1-Dok. В інших двох воно відсутнє. Імпорт та експорт документів повністю реалізується тільки в системах OPTIMA-WorkFlow та e1-Dok, в решти лише – частково. Завдяки використанню відповідних модулів пошук документів можливий в усіх системах (АСКОД – «Пошук і фільтри», Megapolis. Документообіг – «WEB модуль», Док Проф – «Контроль виконання документів», OPTIMA-WorkFlow – «Адміністратор системи», e1-Dok – «ПОШУК») [69].

Порівняльні системи орієнтовані на роботу з Microsoft Windows 98, NT, 2000, XP та побудовані на ОС Microsoft Windows. Можливості користувацьких нагадувань є лише в системі e1-Dok в модулі «ПІМ», в решти ця можливість відсутня [69].

З метою створення інтерактивних звітів та розширення аналітичних можливостей системи використовується бізнес-аналіз Microsoft Reporting Services, який відноситься до програмного комплексу

Megarolis.Документообіг. Це розширювана та відкрита платформа, доступна через веб-браузер, офісні додатки, яка використовується для розробки традиційних та інтерактивних звітів, представлення аналітичної інформації для прийняття рішень [71].

Система OPTIMA-WorkFlow інтегрується з такими програмами: Oracle Database, ABBYY Retrieval and Morphology Engine; Microsoft SQL Server 2000/2005, IBM DB2 UDB; Windows CryptoAPI; ABBYY Fine Reader ; Business Objects Crystal Reports [72].

Система «Електронна черга» від СЕД АСКОД є автономним програмним продуктом, який забезпечує оптимізацію процесу надання адміністративних послуг [73].

Контроль за цілісністю документів здійснюється в системах Megarolis. Документообіг (підсистема «Адміністрування і безпека») та АСКОД (підсистема безпеки). Дані програмні комплексу направлені на шифроване збереження даних у базі даних, встановлення дії паролів, захист від несанкціонованого доступу до системи. Вони призначені для забезпечення надійності бази даних та її готовності до роботи, гарантування надійності зберігання інформації, її актуальності та достовірності. Можливість контролю цілісності документів в інших СЕД реалізовується частково [69].

Використання електронного цифрового підпису можливе в АСКОД, Megarolis. Документообіг , частково можливе – в системах OPTIMA-WorkFlow та e1 Dok. Ця можливість повністю відсутня в системі Док Проф. Системи Док Проф та e1 Dok, Megarolis. Документообіг підтримують функцію автоматичного архівування документів, в інших системах ця функція реалізована частково. Підтримка українського правопису та функції електронної пошти реалізуються в усіх СЕД [69].

Серед недоліків СЕД можна виділити: в системі Док Проф та АСКОД – відсутність користувацьких нагадувань та централізованого сховища документів; в e1 Dok – відсутність інтеграції з іншим програмним забезпеченням та електронного цифрового підпису. Можливим виходом

даної проблеми є створення внутрішнього центру сертифікації, завдяки чому кожен працівник державного органу або органу місцевого самоврядування матиме власний цифровий підпис; вдосконалення процесів інтеграції СЕД з іншим програмним забезпеченням; створення централізованого сховища документів в тих системах електронного документообігу, що значно полегшить процедури зберігання та пошуку документів [69].

Аналіз систем електронного документообігу доводить, що програмне забезпечення для електронного документообігу є дуже ефективним засобом зберігання інформації і може значно скоротити трудовитрати, необхідні для виконання простих завдань. Він захищає від втрати паперових документів і гарантує, що історичний документ може бути легко відредагований без необхідності робити копії. Це також дозволяє дуже легко передавати документи [66].

Висновки до розділу 2

Основні висновки до розділу є:

1. Дослідження іноземного досвіду впровадження електронного документообігу дозволяє стверджувати, що міжнародні організації активно розробляють міжнародні рекомендації та стандартів щодо правил і процедур електронного документообігу. До таких документів відносять: Міжнародний Телекомунікаційний Союз, Комісія з підприємництва, спрощення ділової практики і розвитку, Центр з спрощення процедур міжнародної торгівлі в рамках Європейської економічної комісії, Комісія ООН з прав міжнародної торгівлі. Головна роль у використанні електронного цифрового та розвитку електронного документообігу належить UNCITRAL і Раді Європи.

Досвід інших країн, таких як США, Велика Британія, Швеція, Естонія показує, що така система документообігу сприяє прозорості та ефективності діяльності влади. Дослідження досвіду високорозвинених країн з організації електронного документообігу доводить переваги використання електронного

документообігу над традиційним. Традиційний документообіг унеможлиблює централізований аналіз руху документів організації.

Залучення у вітчизняну практику позитивного зарубіжного досвіду електронного документообігу підвищить ефективність державного управління в Україні, сприятиме оптимізації витрат на їх впровадження, утримання та вдосконалення.

2. Досліджено нормативно-правове забезпечення системи електронного документообігу в Україні. Проаналізовано вітчизняну практику використання електронного документообігу та визначено ключові проблеми його впровадження: невідповідність українського законодавства міжнародним стандартам щодо електронного документообігу; відсутність фінансування та спеціалістів з даного профілю; забезпечення юридичної сили електронного документу; проблема довгострокового зберігання та захисту електронних документів; ведення електронного документообігу відповідно до застарілих комп'ютерних технологій; відсутність критеріїв та методів оцінки якості управлінських документів, консервативність персоналу та небажання повної прозорості своєї діяльності, реформування практичної роботи та ін.

3. На основі узагальнення особливостей організації діловодства та документообігу в державних установах виділено ключові чинники реформування сучасного документообігу: вимоги до складання документів, їх обробки та оформлення складаються відповідно до постійно удосконалених функцій державного управління; забезпечення прав та інтересів громадян, що забезпечується безпосередньою діяльністю державних органів, їх місією і цільовизначенням системи державного управління в цілому.

4. Визначено, що система електронного документообігу – це сукупність технологій, які використовуються для створення, збору, індексації, поширення, перевірки, обслуговування, зберігання, вилучення та утилізації інформаційних активів. До основних функцій системи

електронного документообігу відносять: контроль, управління, збір і використання даних.

Порівняльний аналіз систем електронного документообігу дозволив виділити найефективніші світові системи електронного документообігу (Zoho Docs, Логічний Док, Microsoft SharePoint Online, M-Files DMS, Система Ascensio OnlyOffice, Evernote Business) та найпопулярніші системи електронного документообігу, які використовуються в Україні (Док Проф, Megapolis.Документообіг, ОПТИМА-WorkFlow, el-Dok та АСКОД)

Вітчизняні системи електронного документообігу орієнтовані на роботу з Microsoft Windows 98, NT, 2000, XP та побудовані на ОС Microsoft Windows. В усіх системах є можливість накладання резолюції, реєстрації документів та контролю виконання документів.

Наявні в сучасних СЕД функції дозволяють кардинально підвищити ефективність управлінської праці.

РОЗДІЛ 3

РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ (НА ПРИКЛАДІ ВСЗН САРТАНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ ВІЙСЬКОВО- ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)

3.1. Характеристика Відділу соціального захисту населення Сартанської селищної військово-цивільної адміністрації

Відділ з питань соціального захисту населення Сартанської селищної військово – цивільної адміністрації (далі – відділ) є структурним підрозділом Сартанської селищної військово – цивільної адміністрації, утвореної відповідно до Указу Президента України від 19.02.2021 року №61/2021 «Про утворення та реорганізацію військово – цивільних адміністрацій у Донецькій області», Закону України «Про військово-цивільні адміністрації від 03.02.2015 №141-VIII (далі – Сартанська селищна ВЦА), утворений на термін дії Сартанської селищної ВЦА і підпорядковується керівнику Сартанської селищної ВЦА.

Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», Бюджетним кодексом України, актами законодавства, нормативними документами, указами та розпорядженнями Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, Департаменту соціального захисту населення Донецької облдержадміністрації, розпорядженнями голови Донецької обласної державної адміністрації,

керівника обласної військово – цивільної адміністрації, а також цим Положенням.

Основними завданнями відділу є:

- Забезпечення реалізації в межах Сартанської селищної територіальної громади державної політики у сфері соціального захисту населення, надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання послуг;

- Забезпечення прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання послуг, їх реєстрація та передача прийнятих документів на опрацювання у встановлені документообігом строки, забезпечення суб'єктів звернень бланками заяв, надання допомоги при їх заповненні;

- Надання до органів державної виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій відомостей, необхідних для надання послуг суб'єктам звернення, в тому числі з використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;

- Отримання від органів державної виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій документів й інформацій, необхідних для надання послуг суб'єктам звернення;

- Визначення та реалізація соціальних пріоритетів розвитку громади, розробка місцевих програм соціального спрямування, проектів, програм та заходів щодо підтримки вразливих категорій населення в межах повноважень відділу;

- Запровадження та надання місцевих гарантій соціального захисту, соціальної підтримки мешканців громади;

- Організація здійснення соціальної роботи в громаді та надання соціальних послуг.

Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

- Забезпечує виконання законодавчих та інших нормативно-правових актів з питань, що віднесені до його відання;

- Бере участь у стратегічному плануванні розвитку соціальної сфери громади, здійснює підготовку пропозицій до проектів місцевих програм соціального розвитку, проекту бюджету громади;
- Вирішує відповідно до законодавства питання щодо соціальної підтримки населення громади (прийому документів для призначення і виплати соціальної допомоги, компенсацій, житлових субсидій, надання пільг, інших грошових соціальних виплат);
- Надає сприяння та забезпечує контроль за своєчасним підвищенням кваліфікації працівників сфери соціального захисту територіальної громади;
- Вживає заходи щодо надання соціальної допомоги та компенсацій вразливим верствам населення громади, що фінансуються за рахунок коштів місцевого бюджету;
- Вирішує питання надання за рахунок коштів місцевого бюджету матеріальної допомоги у зв'язку з похованням громадян у випадках, передбачених законодавством (у тому числі одиноких);
- Здійснює консультивання мешканців територіальної громади з питань застосування законодавства щодо соціальної підтримки населення, надання соціальних послуг, захисту соціальних прав, інших питань віднесених до його відання;
- Проводить інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення спрямовану на підвищення обізнаності з питань прав та гарантій у сфері соціального захисту;
- Приймає участь у нарадах, засіданнях комісій, робочих груп, інших робочих органів, у проведенні конференцій та семінарів з питань компетенції Відділу, підготовка відповідної інформації для керівника Сартанської селищної ВЦА;
- Забезпечує при наданні послуг виконання вимог Законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних».

Між Сартанською селищною ВЦА та управлінням соціального захисту населення Маріупольської районної державної адміністрації (далі УСЗН РДА) укладено Угоду про співробітництво з надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення від 21 квітня 2021 року. Угодою про співробітництво передбачено, надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення мешканцям Сартанської селищної ТГ шляхом взаємодії між відділом УСЗН РДА і відділом з питань соціального захисту населення Сартанської селищної ВЦА. Відділ з питань соціального захисту населення Сартанської селищної ВЦА і УСЗН РДА діють спільно під час надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, а саме при проведенні виплат по окремих видатках, пов'язаних із соціальним захистом населення за рахунок коштів субвенції з обласного бюджету місцевому бюджету, за рахунок коштів місцевого бюджету, забезпечення надання інформаційної допомоги з питань, що входять до компетенції сторін, обміну інформаційними та методичними матеріалами із зазначених питань, призначення та виплати усіх видів державних допомог, пільг, компенсацій та житлових субсидій.

3.2. Етапи впровадження ПК «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» для надання більш якісних адміністративних послуг соціального характеру для мешканців Сартанської селищної територіальної громади

З метою надання адміністративних послуг соціального характеру мешканцям об'єднаних територіальних громад із застосуванням електронного документообігу Міністерством соціальної політики України впроваджується програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада».

Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» забезпечує прийом заяв та документів від громадян на призначення

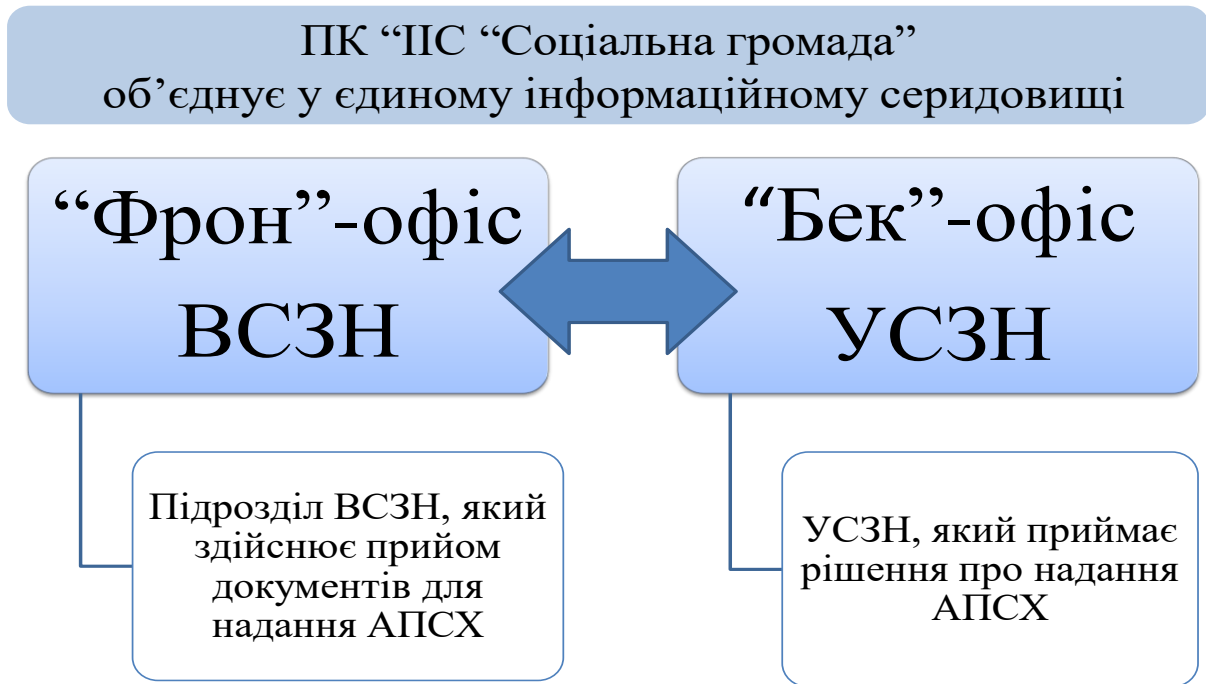
соціальних допомог, житлових субсидій, пільг за місцем їх проживання та передачу їх в електронному вигляді органам соціального захисту населення, що суттєво спрощує і пришвидшує обмін та опрацювання інформації, забезпечує зручність для мешканців територіальних громад, особливо віддалених від органів соціального захисту населення.

Перелік адміністративних соціальних послуг, які надаються через відділ соціального захисту населення Сартанської селищної ВЦА наведений у Додатку А.

ПК «ІС «Соціальна громада» об'єднує у єдиному інформаційному середовищі «фронт»-офіси прийому документів від населення, що знаходяться у відділі соціального захисту населення Сартанської селищної ВЦА (далі – ВСЗН) з «бек»-офісом у структурних підрозділах соціального захисту населення Маріупольської райдержадміністрації (далі – УСЗН), де приймається рішення про надання адміністративної послуги соціального характеру. Це, у свою чергу:

- пришвидшує отримання адміністративних послуг соціального характеру майже на тиждень, адже раніше органи місцевого самоврядування (далі - ОМС) в середньому раз на 7 днів доставляли прийняті документи від населення до УСЗН. ПК «ІС «Соціальна громада» того ж дня дасть змогу передавати в «бек»-офіс прийняті електронні копії документів;
- з метою формування паперових особових справ одержувачів усіх видів соціальних допомог паперові документи передаються з «фронт»-офісу до УСЗН не рідше ніж 1 раз на 2 тижні;
- наближує послуги до мешканців ОТГ через мережу «фронт» - офісів.

Рис. 3.1



У ВСЗН Сартанської селищної ВЦА до ПК «ІС «Соціальна громада» підключено 4 спеціаліста з розширеними функціями SUPER_USER_OTG, з такими функціями:

- ✓ Формування електронної заяви в межах відповідного СО користувачем super_userOtg;
- ✓ Формування електронної анкети;
- ✓ Коригування даних електронної заяви, створеної в межах відповідного СО користувачем super_userOtg;
- ✓ Перегляд журналу звернень, який складається із заяв, створених в межах відповідних СО користувачем super_userOtg та в усіх СО громади користувачами userSta, userCnap;
- ✓ Перевірка сформованих електронних заяв в межах СО користувачами userSta, userCnap, крім заяв, створених користувачами super_userSta, super_userCnap;
- ✓ Передача перевірених електронних заяв на опрацювання в СПСЗН;

- ✓ Передача на доопрацювання у відповідний СО електроних заяв створених користувачами userSta або userСнар;
- ✓ Перегляд результатів опрацювання заяв в СПСЗН;
- ✓ Формування звітів.

Заява складається з таких закладок:

Рис. 3.2



Етапи роботи із заявою до призначення допомоги:

- Прийом пакету документів та формування заяви на рівні ВСЗН;
- Передача заяви уповноваженою особою ВСЗН до УСЗН для призначення допомоги, пільги чи субсидій;
- Якщо заява коректна – вона вивантажується в УСЗН та передається на призначення;
- Якщо на рівні УСЗН виявлено неточності – заява повертається на доопрацювання.

Прийом пакету документів та формування заяви:

1. Формування заяви та декларації —> Перегляд клієнтом та підписання
2. Сканування пакету документів —> Завантаження сканкопій в ПК
3. Перегляд баз МСПУ —> Завантажуємо скан підписаної клієнтом згоди на збір та обробку персональних даних

Формування заяви: закладка «ЗАЯВА НА ДОПОМОГУ»:

Рис. 3.3

Заява на допомогу Допомоги Пов'язані особи Розподіл допомог між пов'язаними особами Декларація

Створювач Заяви ЧУЛЕЦЬ ОКСАНА ЄВГЕНІВНА Статус Заяву перевірено та передано до СПСЗН

Дата та час передачі Заяви до СПСЗН 22.11.2021 16:45 Різниця між поточною датою 0 днів 23 годин 16 хвилин

Заява

Номер заяви Округ/рада Дата реєстрації/звернення заяви Дат

11411002012100616 Сартанська селищна рада 22.11.2021 22

Контактний телефон Адреса електронної пошти Потребує рішення

0686657624 Потребує рішення

Район, в якому буде оброблятися заява

1451 - УСЗН Маріупольської РДА (Мангушський відділ)

Персональні дані заявника

Відмова від РНОКПП РНОКПП Прізвище Ім'я

Відмова від РНОКПП 3034302501 КУЧЕРЕНКО ОЛЬГА

Стать Громадянство Дата народження

1. Вносимо відомості про заявника:
 - номер заяви, дата реєстрації та вводу заяви формується *автоматично*;
 - обираємо старостинський округ;
 - обираємо тип звернення: *первинне* чи *повторне*;
 - ввод ідентифікаційного коду заявника.
2. Натискаємо на функцію ЗАВАНТАЖИТИ (якщо РНОКПП знайдений в журналі або в базі особових рахунків отримувачів соціальних допомог, пільг, компенсаційних виплат Центрального сховища Мінсоцполітики, то

після натискання на кнопку ЗАВАНТАЖИТИ надається перелік усіх знайдених особових рахунків заявника, обираємо той чи інший вид допомоги та знову натискаємо ЗАВАНТАЖИТИ;

3. Додаємо пов'язаних осіб (діти, чоловік, ін.);
4. Підвантажуються рахунок із банку;
5. Заповнюємо адресу місця реєстрації та фактичного проживання;

Формування заяви: закладка «ДОПОМОГА»:

Рис. 3.4

Закон України	Вид допомоги	Тип з	Номер особов	Дата прийняття	Зміст рішення
Закон України «Про державну соціальну допом	Державна соціальна допомога малозабезпеч	повт	607959		

1. Реквізитний склад закладки «Допомога»:

- ✓ Закон України;
- ✓ вид допомоги;
- ✓ тип звернення;
- ✓ номер особового рахунку;
- ✓ дата прийняття рішення;
- ✓ зміст рішення;

2. Вибираємо вид допомоги (якщо це повторне звернення - завантажуюємо особовий рахунок).

Одночасно ми можемо оформити декілька видів допомог (о/м, ДСД малозабезпеченим та ін.).

Формування заяви: закладка «ПОВ'ЯЗАНІ ОСОБИ»:

Рис. 3.5

Пов'язана особа	РНОКПП	Стать	Дата народження	Відносини
КУЧЕРЕНКО ОЛЬГА ВІКТОРІВНА	3034302501	Жіноча	28.01.1983	заявник
Сазонова Валерія Вікторівна	4361700586	Жіноча	02.06.2019	син, донька, усиновлений

Buttons: Перегляд, Згода на обробку персональних даних

1. Натискаємо поле «ДОДАТИ», якщо це первинне звернення – *вносимо дані*;
2. Підвантажити дані, якщо це повторне звернення – *перевірити правильність даних*;
3. Далі ми переходимо в розділ «РОЗПОДІЛ ДОПОМОГ МІЖ ПОВ'ЯЗАНИМИ ОСОБАМИ» - ми додаємо тільки тих осіб, які враховуються під час призначення допомоги.

Рис. 3.6

Перелік обраних допомог		Перелік документів, визначений Законом України для виду допомоги	
Вид допомоги	Строк надання повного пакету документів		
Державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям	22.12.2021		

Buttons: Переглянути особу, Переглянути документ

Виконання розподілу допомог між пов'язаними особами

ПІБ	Відносини	Всі документи	Прикріплені скановані документи

Формування заяви: закладка «ДЕКЛАРАЦІЯ»:

1. Заповнюємо декларацію – *натискаємо кнопку «ДОДАТИ»* - створення доходу пов'язаної особи;
2. Реквізитний склад вікна «СТВОРЕННЯ ДОХОДУ ПОВ'ЯЗАНОЇ ОСОБИ»:
 - ❖ ПІБ особи;
 - ❖ вид доходу (обирається із запропонованого списку);
 - ❖ розмір доходу;
 - ❖ джерело доходу;

Рис. 3.7

ПІБ	Вид доходу	Розмір доходу	Джерело доходу - код
КУЧЕРЕНКО ОЛЬГА ВІКТОРІВНА	ДОПОМОГА		

3. Повертаємося в розподіл та завантажуюмо раніше від скановані документи. У випадку декількох видів допомоги – по чергово здійснюється прикріплення документів.

Статуси електронних документів ПК «ІС «Соціальна громада»:

- Формування заяви;
- Передано на перевірку до ОТГ;
- Заяву перевірено та передано до СПСЗН;
- Заяву повернуто на доопрацювання;
- Заяву перевірено;
- Заяву вивантажено в СПСЗН;
- Отримано відповідь по заяві.

Можливості ПК «ІС «Соціальна громада»:

1. Роздрукувати незаповнену заяву та декларацію на оформлення допомоги, пільги, субсидії;
2. Переглянути зміни до ПК;
3. Переглядати журнал реєстрації звернень;
4. Переглядати інструкцію користувача;
5. Формування звітів (Додаток Б).

Впровадження ПК «ІС «Соціальна громада» у Сартанській ТГ розпочато з квітня 2019 року. За цей період роботи спеціалістами ВСЗН прийнято 593 заяви для призначення:

- допомоги – 222;
- пільг – 39;
- субсидії – 332.

3.3. Напрями підвищення результативності системи надання адміністративних соціальних послуг через ПК «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» для мешканців Сартанської селищної територіальної громади

Одне з головних завдань удосконалення системи соціального захисту в умовах децентралізації – забезпечити кожній людині безперешкодний доступ до соціальної підтримки, адміністративних послуг соціального характеру за місцем свого проживання. Тепер саме у громаді приймаються заяви та документи для призначення соціальної допомоги.

Переваги та можливості програмного комплексу

«Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»:

Для посадових осіб органів місцевого самоврядування:

- ✓ Уніфікація форматів ділових процесів та оптимізація роботи користувачів, що забезпечується використанням особистих кабінетів на кожному рівні.
- ✓ Об'єднання актуальних та узгоджених даних із усіх ОТГ в

єдиному інформаційному середовищі.

✓ Зменшення помилок в процесі формування даних, оскільки реквізити електронних заяв формуються з використанням централізованої нормативно-довідкової інформації (далі - НДІ). Персональні дані заявника (адреса реєстрації, фактичного місця проживання та інформація про членів родини) формуються з централізованих баз даних отримувачів усіх видів соціальної допомоги та компенсаційних виплат.

✓ Оперативне надходження до СПСЗН (в кінці робочого дня) електронних заяв з «прикріпленими» сканованими копіями документів, прискорить процес призначення (перерахунку) соціальної допомоги та компенсаційних виплат.

✓ Інтеграція з діючими програмними комплексами - АСОПД/КОМТЕХ-СОЦ, ЄДАРП, Житлові субсидії.

✓ Отримані електронні заяви опрацьовуються спеціалістами СПСЗН, після опрацювання, в ОТГ передається повідомлення про призначення (відмову) допомоги із зазначенням її розміру та терміном дії.

✓ Гнучкість ПК «ІС «Соціальна громада» дозволяє швидко змінювати ролі, права та функції користувачів системи, на нові з додатковими функціями.

✓ Швидке реагування на постійні зміни в законодавстві.

✓ Формування електронного «журналу реєстрації звернень» дозволяє керівнику ОТГ та спеціалістам СПСЗН виконувати моніторинг опрацювання заяв та здійснювати швидкий пошук звернень за будь-якою ознакою (до прикладу, заяви з повним або неповним пакетом документів, станом опрацювання заяви, видом допомог, статусом заяви тощо).

Для населення:

✓ Можливість оформити та отримати адміністративну послугу соціального характеру ближче до місця проживання, а не їхати за нею до СПСЗН – у районний центр.

✓ Пришвидшення процесу прийому заяв від громадян шляхом

формування електронних заяв, як для призначення усіх видів соціальних допомог та компенсаційних виплат, так і для взяття пільговика на облік, призначення житлової субсидії. Електронна заява друкується та підписується заявником.

✓ Можливість відстеження стану розгляду заяв після звернення до «фронт»-офісу.

Дії спрямовані на якісне впровадження ПК «ІС «Соціальна громада»:

1. Придбання техніки (в тому числі високошвидкісних сканерів, ручних сканерів для швидкого введення інформації) для спеціалістів;
2. Купівля серверного обладнання, систем зберігання або хмарної технології.
3. Укладання угоди про співпрацю з управлінням соціального захисту населення (у ВСЗН Сартанської селищної ВЦА працюють 2 спеціаліста УСЗН Маріупольської РДА, у яких є доступ до бази отримувачів допомог, пільг, субсидій, тощо для визначення вірних термінів, при повторному зверненні громадян);
4. Вивчення інструкції користувача по роботі в ПК «ІС «Соціальна громада»;
5. Перегляд навчальних відеороликів по роботі в ПК «ІС «Соціальна громада»;
6. Налагодити взаємозв'язок з Інформаційно-обчислювальним центром, щодо вирішення проблемних питань під час впровадження програмного комплексу;
7. Організація комплексної системи захисту інформації;
8. Брати участь у семінарах-тренінгах, конференціях, організованих Мінсоцполітики, Департаментом соціального захисту населення облдержадміністраціях.

Висновки до розділу 3

Основні висновки до розділу є:

1. Адміністративні послуги соціального характеру є однією з найбільш масових груп послуг.

2. Спеціалісти відділу соціального захисту населення Сартанської селищної військово-цивільної адміністрації Донецької області на власному досвіді переконалися, що цифровізація процесів призначення соціальної допомоги значно пришвидшує її отримання людьми, адже введення електронних даних позбавляє паперової тяганини по різних державним інстанціям, що дозволяє людям швидше і зручніше отримувати соціальну виплату або послугу.

Це стало можливим завдяки впровадженню ПК «ІС «Соціальна громада», а також забезпеченню територіальних громад комп'ютерним обладнанням в рамках проекту Модернізація системи соціальної підтримки населення України, що реалізується Міністерством соціальної політики України за сприяння Світового банку.

ПК «ІС «Соціальна громада» дозволяє отримати адміністративні послуги соціального характеру за 20 хвилин.

За даними Міністерства соціальної політики України до ПК «ІС «Соціальна громада» вже підключено 1432 із 1439 територіальних громад, які мають можливість надавати соціальну підтримку своїм мешканцям із застосуванням електронних сервісів.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи матеріали дослідження щодо проблематики формування впровадження сучасних систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування можна зробити наступні висновки:

1. Україна, незважаючи на важку політичну та фінансову обстановку, поступово переміщується у напрямку становлення інформаційного співтовариства та у напрямі цифрового управління, але темпи їх введення у життєдіяльність співтовариства неспішні, оскільки попит на цифрові адміністративні послуги випереджає їхню пропозицію.

Прогресивний стан нормативно-правової бази у сфері запровадження й становлення електронного управління свідчить про розмаїтті загально визнаних мірок, наявності дублюючих положень та відсутності дієвого фактичного пристосування введення. Отже, необхідно вдосконалити нормативно-правове забезпечення електронного управління в Україні шляхом вивчення шаблонного списку інформації, що підлягає оприлюдненню; уніфікувати претензії до веб-сайтів органів влади; використовувати обов'язкові зразки якості послуг у ЦНАПах. Крім того, класифікація законодавчої бази в галузі електронного управління надасть можливість прибрати відставання державного регулювання громадських взаємин у цій сфері від потреб суспільства, а також надасть можливість наблизитися до якісної гармонізації національної правової системи з визнаними міжнародними нормами і принципами. .

2. Визначено, що електронний документообіг – це надтехнологічний та сучасний шлях до важливого збільшення продуктивності роботи органів державної влади та місцевого самоврядування.

Дійове введення технологій електронного управління неможливо без розгортання систем електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису. Електронний документообіг вважається однією з основних технічних елементів системи електронного управління, оскільки він гарантує циркулювання електронних документів, які є основою

нової форми взаємодії держави й суспільства. В свою чергу, електронний цифровий підпис забезпечує легітимність безпаперових технологій документообігу.

Оскільки електронне документування стає невід'ємним атрибутом електронного урядування, є підстави стверджувати що інформаційному суспільству притаманна ще одна повноцінна форма документа — електронна. Таким чином, виникла потреба створення необхідного нормативно-правового регулювання електронного документування в органах державної влади та місцевого самоврядування, яке б сприяло ефективнішому впровадженню новітніх інформаційно-комп'ютерних технологій у їх роботі, мотивувало цей процес та зобов'язувало органи влади до його впровадження.

3. Дослідження іноземного досвіду впровадження електронного документообігу дозволяє стверджувати, що міжнародні організації активно розробляють міжнародні рекомендації та стандартів щодо правил і процедур електронного документообігу. До таких документів відносять: Міжнародний Телекомунікаційний Союз, Комісія з підприємництва, спрощення ділової практики і розвитку, Центр з спрощення процедур міжнародної торгівлі в рамках Європейської економічної комісії, Комісія ООН з прав міжнародної торгівлі. Головна роль у використанні електронного цифрового та розвитку електронного документообігу належить UNCITRAL і Раді Європи.

Досвід інших країн, таких як США, Велика Британія, Швеція, Естонія показує, що така система документообігу сприяє прозорості та ефективності діяльності влади. Дослідження досвіду високорозвинених країн з організації електронного документообігу доводить переваги використання електронного документообігу над традиційним. Традиційний документообіг унеможлиблює централізований аналіз руху документів організації.

Залучення у вітчизняну практику позитивного зарубіжного досвіду електронного документообігу підвищить ефективність державного управління в Україні, сприятиме оптимізації витрат на їх впровадження, утримання та вдосконалення.

4. Досліджено законодавчу базу та нормативне регулювання електронного документообігу в Україні. Проаналізовано вітчизняну практику використання електронного документообігу та визначено ключові проблеми його впровадження: невідповідність українського законодавства міжнародним стандартам щодо електронного документообігу; відсутність фінансування та спеціалістів з даного профілю; забезпечення юридичної сили електронного документу; проблема довгострокового зберігання та захисту електронних документів; ведення електронного документообігу відповідно до застарілих комп'ютерних технологій; відсутність критеріїв та методів оцінки якості управлінських документів, консервативність персоналу та небажання повної прозорості своєї діяльності, реформування практичної роботи та ін.

На основі узагальнення особливостей організації діловодства та документообігу в державних установах виділено ключові чинники реформування сучасного документообігу: вимоги до складання документів, їх обробки та оформлення складаються відповідно до постійно удосконалених функцій державного управління; забезпечення прав та інтересів громадян, що забезпечується безпосередньою діяльністю державних органів, їх місією і цільовизначенням системи державного управління в цілому.

Визначено, що система електронного документообігу – це сукупність технологій, які використовуються для створення, збору, індексації, поширення, перевірки, обслуговування, зберігання, вилучення та утилізації інформаційних активів. До основних функцій системи електронного документообігу відносять: контроль, управління, збір і використання даних.

Наявні в сучасних СЕД функції дозволяють кардинально підвищити ефективність управлінської праці.

Адміністративні послуги соціального характеру є однією з найбільш масових груп послуг.

Спеціалісти відділу соціального захисту населення Сартанської селищної військово-цивільної адміністрації Донецької області на власному досвіді переконалися, що цифровізація процесів призначення соціальної допомоги значно пришвидшує її отримання людьми, адже введення електронних даних ліквідує паперову тяганину по будь-яким державним структурам, що дозволяє громадянам ефективніше і зручніше отримувати соціальну виплату або необхідну послугу.

Це стало можливим завдяки впровадженню ПК «ІС «Соціальна громада», а також забезпеченню територіальних громад комп'ютерним обладнанням в межах проекту Модернізація системи соціальної підтримки населення України, що реалізується Міністерством соціальної політики України за сприяння Світового банку.

ПК «ІС «Соціальна громада» дозволяє отримати адміністративні послуги соціального характеру за 20 хвилин.

За даними Міністерства соціальної політики України до ПК «ІС «Соціальна громада» вже підключено 1432 із 1439 територіальних громад, які мають можливість надавати соціальну допомогу своїм громадянам із використанням електронних сервісів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 29.04.2021).
2. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2011. № 32. Ст. 314. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 29.05.2021).
3. Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко, Ю.В. Ковбасюк. *Енциклопедичний словник з державного управління*. Київ: НАДУ, 2010. 820 с.
4. Г.Г. Почепцов, С.А. Чукут. *Інформаційна політика: навч. посіб. для студентів ВНЗ, аспірантів, викладачів*. 2ге вид., стер. Київ, 2008. 663 с.
5. Тихомирова Є.Б. Транспарентність і відкритість діяльності влади та шляхи їх забезпечення. *Наукові записки. НаУКМА. Політологія*. Київ: Видавничий дім «KM Academia», 2002. Т. 20. С. 39–43.
6. Про схвалення 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> (дата звернення: 20.04.2021).
7. United Nation E-Government Survey 2018. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018> (дата звернення: 23.08.2021).
8. United Nation E-Government Survey 2016. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016> (дата звернення: 23.08.2021)
9. United Nation E-Government Survey 2014. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014> (дата звернення: 23.08.2021).
10. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: *Указ*

Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення: 29.04.2021)

11. Григорян О.О. Світовий і вітчизняний досвід забезпечення прозорості та відкритості органів державної влади в реалізації публічної політики (інформаційний аспект). URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej15/txts/12GOOPIA.pdf> (дата звернення: 19.05.2021).

12. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 32. Ст. 409. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 29.06.2021)

13. Чукут С.А., Клименко І.В., Линьов К.О. *Електронний уряд: науково-практичний довідник*. 2016. 85 с.

14. Полумієнко С.К. *Електронне урядування та електронна демократія*: навч. посіб. у 15 ч., частина 6: Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування. Київ: ФОП Москаленко О.М. 2017. 64 с.

15. Кислюк К.В. Розвиток електронного урядування в Україні як фактор соціокультурної динаміки. *Культурологія*. Випуск 60. 2018. С. 228-236.

16. Leo Hollis (2015). Cities Are Good for You. The Genius of the Metropolis. URL: <http://citiesaregoodforyou.com/about/> (дата звернення: 22.08.2021).

17. European Smart Cities (european smart cities 4.0 (2015)). URL: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4> (дата звернення: 22.08.2021).

18. Чукут С.А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 13. С. 89–93.

19. Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина» («е-ОДЕЩИНА», «e-ODESA REGION»). URL: http://iac.odessa.gov.ua/services/programi_ta_zv_ti/ (дата звернення: 29.04.2021).

20. Результати моніторингу сайтів міських рад других за величиною міст областей України / Інститут громадянського суспільства. URL: <http://old.csi.org.ua/?cat=28> (дата звернення: 16.09.2021).

21. Рейтинг прозорості 100 найбільших міст України. 2018. URL: <https://transparentcities.in.ua/reytyngy-prozorosti-mist/reytyng-prozorosti-mist-ukrayiny> (дата звернення: 12.07.2021).

22. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV; – URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 29.04.2021)

23. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 852-IV; URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15> (дата звернення: 29.04.2021).

24. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. 18 № 1453. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF> (дата звернення: 29.04.2021).

25. Про внесення змін до Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 лип. 2016 р. № 468. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/468-2016-п> (дата звернення: 29.04.2021)

26. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: Наказ Міністерства Юстиції України від 11.11.2014 р. № 1886/5 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14> (дата звернення: 29.04.2021)

27. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ Міністерства Юстиції України від 18.06.2015 р. № 1000/5 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0736-15> (дата звернення: 29.04.2021)

28. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1452: зі змінами. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1452-2004-п> (дата звернення: 29.04.2021).

29. Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1451: зі змінами. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1451-2004-п> (дата звернення: 29.09.2021).

30. Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів: Постанова Кабінету Міністрів України від 13 лип. 2004 р. № 903: зі змінами. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/903-2004-п> (дата звернення: 29.09.2021).

31. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/649-2017-%D1%80> (дата звернення: 29.09.2021).

32. Про вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади. Формат електронного повідомлення: Наказ Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 20 жовтня 2011 р. №1207 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1306-11> (дата звернення: 29.09.2021).

33. Трофименко О.Г. Аналіз світового досвіду впровадження систем електронної податкової звітності. *Порівняльно-аналітичне право*. – 2014. - № 8. – С.159-162.

34. Хворост Т.В. Стан конкурентоспроможності національної економіки України. *Економіка і суспільство*. – 2017. - №10. – С.145-148.

35. World Economic Forum (2017). The Global Competitiveness Report 2017-2018, URL: <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-index-2017->

2018/ (дата звернення: 29.04.2021).

36. United Nations E-Government Survey 2018 // UN Public Administration Programme / The United Nations E-Government Development Database. – Electronic text data. – [S. L], 2018. – Mode of access: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>. (дата звернення: 22.09.2021).

37. Новицький А.М. Електронний документообіг як елемент забезпечення правового регулювання становлення інститутів інформаційного суспільства. *Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право)*. – 2013. - №4(63). – С.11-20. 24.

38. Типовой закон об электронной торговле Комиссии организации Объединенных Наций по праву международной торговли. Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_321 (дата звернення: 22.09.2021).

39. Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» («Директива про електронну комерцію») від 8 червня 2000 року. Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_224 (дата звернення: 29.09.2021).

40. Типовой закон ЮНСИТРАЛ об электронных подписях. Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_937 (дата звернення: 12.09.2021).

41. Пропозиції до Директиви Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу «По деяких аспектах електронної торгівлі на внутрішньому ринку». Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_937 (дата звернення: 16.09.2021).

42. Директива 1999/93/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про систему електронних підписів, що застосовується в межах Співтовариства» від 13 грудня 1999 року. Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_240 (дата звернення: 25.09.2021).

43. Об электронной подписи: Федеральный Закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ. Государственная дума Российской Федерации. URL: <http://www.rg.ru/2011/04/08/podpis-dok.html>. (дата звернення: 14.09.2021).

44. Кирилловых А. А. Комментарий к Федеральному закону «Об электронной подписи» – М.: Юстицинформ, 2011. – 274 с.

45. Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с документами в электронном виде в архивах государственных органов, иных организаций и о признании утратившим силу постановления Министерства юстиции Республики Беларусь от 30 июня 2010 года №36: Постановление Министерства юстиции Республики Беларусь от 11 мая 2012 года №120. Законодательство стран СНГ. URL: http://base.spinform.ru/show_doc.fwx?rgn=54577

46. Лаба О. Зарубіжний досвід нормативно-правового забезпечення електронного діловодства. *Національний університет «Львівська політехніка»*. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/24933/1/107-228-229.pdf>. (дата звернення: 22.09.2021).

47. Document and Content Technologies Applications Forecast and Analysis, 2000-2004 . *CompTIA*. URL: <https://www.comptia.org/resources/it-industry-trends-analysis> (дата звернення: 22.10.2021).

48. Світовий ринок систем електронного документообігу. *Easy-Code «Програмуванн, легко про складне...»*. URL: <http://easy-code.com.ua/2011/08/svitovij-rinok-sistem-elektronnogo-dokumentoobigu/> (дата звернення: 22.09.2021).

49. Worldwide Enterprise Information Portal Software Forecast and Analysis, 2001-2006. *CompTIA*. URL: <https://www.comptia.org/resources/it-industry-trends-analysis> (дата звернення: 12.10.2021).

50. Document Management Systems Market – Segmented by Deployment (Cloud-based DMS, On-premise DMS), End User (Banking, Commercial Organizations, Healthcare), and Region - Growth, Trends, and Forecast (2019 - 2024) . *Mordorintelligence*. URL:

<https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/document-management-systems-market> (дата звернення: 22.10.2021).

51. Global Document Management Systems Market Analysis, Growth, Trends & Forecast 2018-2023, With an Expected CAGR of 12.78% - ResearchAndMarkets.com. *Business Wire*. URL: <https://www.businesswire.com/news/home/20180727005434/en/Global-Document-Management-Systems-Market-Analysis-Growth> (дата звернення: 22.09.2021).

52. Мурач І. І. Сучасне діловодство: зміни і доповнення 2018 року. Робота з документами. *TRN-тренінговий портал*. URL: <https://www.trn.ua/articles/10809/>. (дата звернення: 22.10.2021).

53. Шапошник Т.М. Правові засади електронного документообігу в органах державної влади. *Держава та регіони (Серія «державне управління»)*. – №2018. -№4. – С.

54. Перелік використаних документів. *Податки та бухгалтерський облік*. – 2016. - №102. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2016/december/issue-102/article-24078.html> (дата звернення: 22.10.2021).

55. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. №55. Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF> (дата звернення: 22.10.2021).

56. Діловодам на замітку! Документообіг тепер за новими інструкціями. *Інформаційно-аналітична система по законодавству України «ІАС Консультант»*. URL: <http://consultant.parus.ua/news-zakon?doc=.1E495DC42> (дата звернення: 12.10.2021).

57. Про першочергові заходи з впровадження електронного документообігу у Верховній Раді України: Розпорядження Голови Верховної Ради України від 19.05.2015 р. №698. Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/698/15-%D1%80%D0%B3/stru2/conv> (дата

звернення: 11.10.2021).

58. Про інформаційну взаємодію між Єдиним державним реєстром юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та інформаційними системами Державної фіскальної служби України, обмін документами в електронній формі: Наказ Міністерства юстиції України та Міністерства фінансів України від 09.10.2015 р. №1918/5/869. Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0956-16> (дата звернення: 21.10.2021).

59. Про затвердження Порядку обміну електронними документами Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку та Центрального депозитарію цінних паперів: Рішення Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку від 28.08.2014 р. №1120. Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1127-14> (дата звернення: 20.09.2021).

60. Про реалізацію проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу: Наказ Вищого адміністративного суду України від 20.01.2015 р. №3. Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0003760-15> (дата звернення: 04.10.2021).

61. Про електронний обмін службовими документами в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. №733. Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2009-%D0%BF> (дата звернення: 12.10.2021).

62. Про затвердження форматів та Порядку подання документів в електронній формі для проведення електронної перевірки: Наказ Міністерства доходів і зборів від 31.12.2013 р. №898. Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0305-14?lang=ru> (дата звернення: 22.09.2021).

63. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 року №2155-VIII. Верховна [Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 22.09.2021).

64. Семенюк В.В. Електронний документообіг в Україні: сучасний

стан, проблеми, щодо його повного впровадження, та шляхи їх вирішення. *Актуальна Юриспруденція – юридичні науково-практичні інтернет конеренції*. URL: <http://www.legalactivity.com.ua/index.php?option> (дата звернення: 16.09.2021).

65. Організація й здійснення управлінської діяльності. Офіційний сайт Української мови. URL: https://ukrainskamova.com/publ/chinnij_pravopis/dilova_mova/organizacija_j_zdij_snennja_upravlinskoji_dijalnosti/9-1-0-262 (дата звернення: 11.10.2021).

66. Electronic Document Management System. Globodox – Document Management Software. URL: <https://www.globodox.com/globodox-articles/electronic-document-management-system/> (дата звернення: 12.11.2021).

67. Охріменко, Г. В. Основні принципи та проблеми впровадження електронного документообігу в організації . *Наукові записки. Серія «Культура та соціальні комунікації»* / за заг. ред.. Л. В. Квасюк. – Острог: Видавництво національного університету «Острозька академія», 2009. – Вип. 1. – С. 300-307.

68. Світовий ринок сиситем електронного документообігу. Eeasy-Code «Програмуванн, легко про складне...». URL: <http://easy-code.com.ua/2011/08/svitovij-rinok-sistem-elektronnoho-dokumentoobigu/> (дата звернення: 22.11.2021).

69. Хом'як І. Порівняльний аналіз систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування України. *Науковий блог – Національний університет «Острозька академія»*. URL: <https://naub.oa.edu.ua/2015/%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%..>(дата звернення: 04.11.2021).

70. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. *Архіви України*. – 2013. - №4. - С. 39-53.14. (дата звернення: 22.11.2021).

71. Megapolis.Документооборот . *Киевская IT-компания InBASE*. URL: <https://inbase.com.ua/megapolis-dokumentoorot-rua>. (дата звернення:

15.11.2021).

72. OPTiMA-WorkFlow. *Доква.* URL: http://www.docva.ru/docflow/sys_review/25.php. (дата звернення: 19.11.2021).

73. Система електронного документообігу АСКОД. *ІнфорПлюс.* URL: <https://infoplus.ua/uk/page/ascodcorp> (дата звернення: 22.11.2021).

74. Програмний комплекс «Автоматизована система діловодства «ДОК ПРОФ 2.0». *Дизайн.* URL: <http://krashiy.com/rus/nominations2006/?nid=17&id=31678&pid=423>. (дата звернення: 18.11.2021).

75. У Луцькій міській раді проводять електронний документообіг. *Під прицілом.* URL: <http://p-p.com.ua/articles/13322>. (дата звернення: 15.11.2021).

ДОДАТОК 1**Перелік послуг, які можна отримати через програмний комплекс
«Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»***Допомога сім'ям з дітьми*

- 1.1. Допомога у зв'язку з вагітності та пологами жінками, звільненим у зв'язку з ліквідацією підприємства
- 1.2. Допомога у зв'язку з вагітністю та пологами жінкам, зареєстрованим в центрі зайнятості як безробітні
- 1.3. Допомога у зв'язку з вагітністю та пологами аспіранткам, докторанткам, студенткам
- 1.4. Допомога у зв'язку з вагітністю та пологами непрацюючим жінкам
- 1.5. Допомога у зв'язку з вагітністю та пологами, жінкам, зареєстрованим як СПД
- 1.6. Допомога при народженні дитини
- 1.7. Допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклуванням
- 1.8. Допомога на дітей одиноким матерям
- 1.9. Допомога при усиновленні дитини
- 1.10. Допомога особі, яка доглядає за хворою дитиною

Допомога малозабезпеченим сім'ям

- 2.1. Державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям

Допомога особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю

- 3.1. Державна соціальна допомога особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю

Допомога особам, які не мають право на пенсію та особам з інвалідністю

- 4.1. Допомога особам з інвалідністю I групи
- 4.2. Допомога жінкам, яким присвоєно звання «Мати-героїня»
- 4.3. Допомога особам з інвалідністю II групи
- 4.4. Допомога особам з інвалідністю III групи
- 4.5. Допомога священнослужителям, церковнослужителям

4.6. Допомога особам, які досягли віку, що дає право на призначення допомоги

4.7. Допомога на догляд малозабезпеченим особам з інвалідністю підгрупи А та Б І групи

4.8. Допомога на догляд самотнім малозабезпеченим особам, які за висновком ЛКК закладу охорони здоров'я потребують постійного стороннього догляду (крім осіб з інвалідністю І групи)

4.9. Допомога дитині померлого годувальника
Компенсація вартості продуктів харчування громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи

5.1. Компенсація 50 процентів вартості продуктів харчування за медичними (фізіологічними) нормами, встановленими Міністерством охорони здоров'я України, громадянам, які віднесені до 1 категорії

5.2. Компенсація 25 процентів вартості продуктів харчування за медичними (фізіологічними) нормами, встановленими Міністерством охорони здоров'я України, громадянам, які віднесені до 2 категорії

5.3. Грошова компенсація на дітей віком від 6 до 10 років за дні, в які не відвідували навчальний заклад

5.4. Грошова компенсація на дітей віком від 11 до 14 років за дні, в які не відвідували навчальний заклад

5.5. Грошова компенсація на дітей віком від 15 до 18 років за дні, в які не відвідували навчальний заклад

Допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме

6.1. Тимчасова державна допомога, коли місце проживання матері (батька) невідоме

6.2. Тимчасова державна допомога, коли мати (батько) ухиляються від сплати аліментів

6.3. Тимчасова державна допомога, коли мати (батько) не мають можливості утримувати дитину

Допомога на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, грошового забезпечення батькам-вихователям і прийомним батькам за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях за принципом «гроші ходять за дитиною», оплати послуг із здійснення патронату над дитиною та виплати соціальної допомоги на утримання дитини в сім'ї патронатного вихователя, підтримки малих групових будинків

7.1. Грошове забезпечення прийомним батькам та соціальна допомога дітям-сиротам

7.2. Грошове забезпечення батькам - вихователям та соціальна допомога дітям-сиротам

Допомога особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, який за висновком ЛКМЗ потребує постійного стороннього догляду, на догляд за ним

8.1. Щомісячна грошова допомога особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, який за висновком ЛКМЗ потребує постійного стороннього догляду, на догляд за ним

Компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги

9.1. Компенсація фізичним особам, які надають соціальні послуги особам з інвалідністю I групи

9.2. Компенсація фізичним особам, які надають соціальні послуги громадянам похилого віку, які за висновком ЛКК потребують постійного стороннього догляду і не здатні до самообслуговування, особам з інвалідністю II групи та дітям з інвалідністю

9.3. Компенсація фізичним особам, які надають соціальні послуги особам з інвалідністю III групи та хворим, які за висновком ЛКК потребують постійного стороннього догляду і не здатні до самообслуговування

Винагорода жінці, якій присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»

10.1. Одноразова винагорода жінці, якій присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»

Допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми

11.1. Одноразова матеріальна допомога особі, яка постраждала від торгівлі людьми

Допомога на поховання

12.1. Допомога на поховання

Допомоги непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату

13.1. Тимчасова державна соціальна допомога непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату

14. Допомога на утримання дитини в сім'ї патронатного вихователя

14.1. Грошове забезпечення та соціальна допомога на утримання дитини в сім'ї патронатного вихователя

15. Допомога військовослужбовцям, звільненим з строкової служби

15.1. Одноразова матеріальна допомога військовослужбовцям, звільненим з строкової служби

16. Допомога в разі загибелі (смерті) або інвалідності волонтера

16.1. Одноразова грошова допомога в разі загибелі (смерті) волонтера

16.2. Одноразова грошова допомога в разі інвалідності волонтера

17. Допомога внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання

17.1. Допомога внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання

18. Допомога на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях

18.1. Допомога на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях

19. Грошова компенсація замість санаторно-курортного лікування

19.1. Компенсація замість санаторно-курортної путівки особі з інвалідністю 1 групи (стаття 6 (2))

19.2. Компенсація замість санаторно-курортної путівки особі з інвалідністю 2 групи (стаття 6 (2))

19.3. Компенсація замість санаторно-курортної путівки особі з інвалідністю 3 групи (стаття 6 (2))

- 19.4. Компенсація за путівки особам з інвалідністю ВВВ 1 групи
- 19.5. Компенсація за путівки особам з інвалідністю ВВВ 2 групи
- 19.6. Компенсація за путівки особам з інвалідністю ВВВ 3 групи
- 19.7. Компенсація за санаторно-курортне лікування потерпілим внаслідок ЧК 1 категорії
- 19.8. Компенсація за санаторно-курортне лікування дітям, потерпілим внаслідок ЧК
- 19.9. Компенсація за путівку та самостійне лікування особам з інвалідністю 1 групи (стаття 2)
- 19.10. Компенсація за путівку та самостійне лікування особам з інвалідністю 2 групи (стаття 2)
- 19.11. Компенсація за путівку та самостійне лікування особам з інвалідністю 3 групи (стаття 2)
- 20. Компенсація вартості самостійного санаторно курортного лікування
 - 20.1. Компенсація самостійного санаторно-курортного лікування УБД (стаття 1)
 - 20.2. Компенсація самостійного санаторно-курортного лікування учасникам війни (стаття 1)
 - 20.3. Компенсація самостійного санаторно-курортного лікування особам, на яких поширюється чинна стаття 15
 - 20.4. Компенсація самостійного санаторно-курортного лікування колишнім неповнолітнім в'язням (стаття 6 (1))
 - 20.5. Компенсація самостійного санаторно-курортного лікування колишнім в'язням (стаття 6 (3))
 - 20.6. Компенсація самостійного санаторно-курортного лікування дружинам жертв нацистських переслідувань (стаття 6 (4))
 - 20.7. Компенсація самостійного санаторно-курортного лікування ветеранам праці (стаття 7)
- 21. Пільги на придбання твердого та рідкого пічного палива і скрапленого газу

21.1. Пільга на придбання твердого палива

21.2. Пільга на придбання скрапленого газу

22. Субсидія для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива

22.1. ЖКП

22.2. СГТП

ДОДАТОК 2

Звіт

про кількість прийнятих та опрацьованих заяв в
Сартанська селищна об'єднана територіальна громада

Параметри формування звіту:

На період «01.04.2021» - «01.11.2021»

Сформовано: 13:21 24.11.2021

№ з/п	Назва показника	Всього		Із них														
		Заяви	Соціальні послуги	Тип звернення		Пакет документів		Статус заяви/соц. послуги							Отримана відповідь			
				Первинне	Повторне	Повний	Не повний	Формування	Передано в ОТГ	Повернуто на формування	Передано в кабінет СПСЗН	Перевірено на рівня СПСЗН	Повернуто до ОТГ	Вивантажено	Призначено/подовжено	Відмовлено	Взято на облік	Відмовлено в реєстрації, справа є діючою
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	Прийнято заяв/соціальних послуг	546	593	223	370	593	0	0	0	0	1	28	0	500	42	8	18	1
	I. Допомоги	175	222	135	87	222	0	0	0	0	0	28	0	145	42	7	0	0
	Адресна допомога внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання	0	14	14	0	14	0	0	0	0	0	0	0	10	4	0	0	0
	Грошова компенсація замість санаторно-курортного лікування	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Деякі питання надання соціальної підтримки багатодітним сім'ям	0	8	5	3	8	0	0	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0
	Допомога на догляд особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу	0	7	1	6	7	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0
	Допомога на поховання	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми»	0	84	44	40	84	0	0	0	0	0	0	0	61	21	2	0	0

№ з/п	Назва показника	Всього		Із них														
		Заяви	Соціальні послуги	Тип звернення		Пакет документів		Статус заяви/соц. послуги							Отримана відповідь			
				винне	торне	вний	повний	формування	передано в ОТГ	повернуто на формування	передано в кабінет СПСЗН	перевірено на рівня СПСЗН	повернуто до ОТГ	вивантажено	призначено/подовжено	відмовлено	на облік	відмовлено в реєстрації, справа є діючою

№ з\п	Назва показника	Статус заявки/соц. послуги																
		Заяви	Соціальні послуги	Тип звернення		Пакет документів		Статус заявки/соц. послуги							Отримана відповідь			
				Первинне	Повторне	Повний	Не повний	Формування	Передано в ОТГ	Повернуто на формування	Передано в кабінет СПСЗН	Перевірено на рівня СПСЗН	Повернуто до ОТГ	Вивантажено	Призначено/подовжено	Відмовлено	Взято на облік	Відмовлено в реєстрації, справа є діючою
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
	Постанова КМУ від 30 січня 2019 р. № 68 «Деякі питання надання послуги з догляду за дитиною до трьох років «муніципальна няня»	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
	II. Пільги	39	39	20	19	39	0	0	0	0	1	0	0	24	0	1	18	0
	ЖКП	29	29	16	13	29	0	0	0	0	0	0	0	15	0	1	13	0
	СГТП та інші	10	10	4	6	10	0	0	0	0	1	0	0	9	0	0	5	0
	III. Субсидія	332	332	68	264	332	0	0	0	0	0	0	0	331	0	0	0	1
	ЖКП	315	315	59	256	315	0	0	0	0	0	0	0	315	0	0	0	0
	СГТП	17	17	9	8	17	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	1