

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА

**МАЗУРКЕВИЧ ТАЇСІЯ ЛЕОНІДІВНА**

Допускається до захисту:  
в.о. завідувача кафедри  
інформаційних систем управління  
доктор екон. наук, професор  
Ольга АНІСІМОВА  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 р.

**ОСУЧАСНЕННЯ ДОКУМЕНТНОГО СУПРОВОДУ  
ДІЯЛЬНОСТІ РАЙОННОГО ОРГАНУ ВЛАДИ**

Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

**Магістерська робота**

Науковий керівник:  
Ковальська Л.А.,  
професор кафедри інформаційних  
систем управління,  
доктор істор. наук, професор

Оцінка: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(бали / за шкалою ЕКТС / за національною шкалою)

Голова ЕК: \_\_\_\_\_  
(підпис)

Вінниця – 2022

## АНОТАЦІЯ

**Мазуркевич Т.Л.** Осучаснення документного супроводу діяльності районного органу влади. Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа. Освітня програма «Документаційна та інформаційна підтримка управлінської діяльності». Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2022.

Проблемною сферою магістерської роботи стало обґрунтування шляхів осучаснення документного супроводу діяльності районного органу влади. Проаналізовано законодавчу базу документно-інформаційної діяльності адміністративних установ районного рівня. Розглянуто теоретичні засади функціонування документа як явища наукової сфери. Розкрито схему структури і функційне навантаження органів влади району. Сформульовано напрями впровадження цифрових технологій документно-інформаційної комунікації особливо в надзвичайних умовах. Проведено аналіз вебпорталів адміністрацій району з виявлення можливостей надання документних послуг, самообслуговування користувачів. Наведено загальні характеристики документно-інформаційної діяльності органів влади Могилів-Подільського району Вінницької області. Простежено особливості і визначено напрями вдосконалення технологій автоматизації й захисту документної інформації.

Ключові слова: документно-інформаційна комунікація, автоматизована обробка інформації, цифровізація, офіційний сайт, районний орган влади, інформаційне забезпечення.

Рис. 31. Бібліограф.: 64 найм.

**Mazurkevych Taisiia.** Modernization of documentary support of the district authority. Specialty 029 Information, library and archival affairs, Educational program « Documentation and information support of management». Vasyl' Stus Donetsk National University, Vinnytsia, 2022.

The problem area of the master's work was the substantiation of the ways of modernizing the document support of the activity of the district authority. The legislative basis of document and information activities of administrative institutions at the district level has been analyzed. The theoretical foundations of the functioning of the document as a phenomenon of the scientific sphere are considered. The scheme of the structure and functional load of the authorities of the district has been revealed. Directions for the implementation of digital technologies of document and information communication, especially in emergency conditions, are formulated. An analysis of the web portals of the district administrations was carried out to identify the possibilities of providing document services and user self-service. The general characteristics of the document and information activity of the authorities of Mogilev-Podilsky district of Vinnytsia region are given. Features are traced and directions for improvement of technologies of automation and protection of document information are determined.

Key words: document and information communication, automated information processing, digitalization, official website, district authority, information support.

Fig. 31. Bibliography: 64 items.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
РОЗДІЛ 1 ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ У СИСТЕМІ ОРГАНІВ ВЛАДИ.....	8
1.1 Законодавство з питань розвитку документно-інформаційної діяльності органів влади .....	8
1.2 Теоретичні засади роботи з документною інформацією .....	13
Висновки до розділу 1 .....	18
РОЗДІЛ 2 ФУНКЦІОНАЛ ТА ДОСТУПНІСТЬ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ОРГАНІВ ВЛАДИ .....	19
2.1 Впровадження цифрових технологій документно-інформаційної комунікації.....	19
2.2 Web-портали і мобільні застосунки як сучасний інструмент надання документних послуг.....	27
2.3 Аналіз доступності послуг користувачам документної інформації .....	37
Висновки до розділу 2 .....	42
РОЗДІЛ 3 ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ .....	44
3.1 Загальна характеристика діяльності органів влади Могилів-Подільського району Вінницької області.....	44
3.2 Особливості роботи з електронною документною інформацією районної державної адміністрації.....	48
3.3 Напрями вдосконалення технологій інформаційної діяльності і захисту документної інформації.....	55
Висновки до розділу 3 .....	59
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ .....	65
ДОДАТКИ.....	71



## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Документний супровід є важливою складовою фіксації інформаційної комунікації суспільства і його соціальних складових (інститутів). Швидкий інформаційно-технологічний прогрес став рушійною силою світової економіки, а галузі науки пов'язані з інформацією активно розширюють сфери використання наукового знання. Відбувається зміна актуальності різних соціальних інститутів, з'являються нові, покликанням яких є забезпечення нових процесів документної інформаційної комунікації.

В основі документного супроводу діяльності соціальних інститутів є потреба індивіда у задоволенні запиту на інформацію. Документообіг є складовою інформаційної діяльності державних установ, бізнесу та соціальних структур соціуму. Автоматизація руху інформації, застосування новітніх інформаційних технологій і сучасних програмних рішень підвищує ефективність загальної системи документно-інформаційної комунікації суспільства у часовій та просторових площинах.

Науково-технічна революція, розширення територіальних меж і мережевих технологій передачі інформації суттєво змінили можливості соціальної взаємодії, інформаційні потреби і механізми їх задоволення. За рахунок пришвидшення комунікаційних процесів відбувається збільшення економічного приросту, вкорінення інформаційної прозорості і відкритості в суспільстві, становлення основ демократії та громадянського суспільства.

Потреба в раціоналізації інформаційного простору зумовлює необхідність теоретичної розробки моделей і впровадження заснованого на них програмного забезпечення. Це дасть можливість підвищити оперативність і вірогідність документно-інформаційної комунікації органів влади районного рівня, підготовки і прийняття ефективних управлінських рішень, встановлення документної комунікації у взаємодії надавача і користувача документної інформації. Наведені проблемні аспекти зумовлюють актуальність даної наукової рефлексії, визначають її предметну і прикладну складові.

**Об'єктом дослідження** є система документно-інформаційної комунікації районних органів влади.

**Предметом дослідження** є технології інформаційної комунікації в осучасненні документного супроводу діяльності районного органу влади (на прикладі організації роботи органу влади Могилів-Подільського району у Вінницькій області).

**Мета дослідження** – обґрунтування шляхів осучаснення документного супроводу діяльності районного органу влади на прикладі Могилів-Подільського району у Вінницькій області.

**Виконання поставленої мети передбачає реалізацію завдань:**

- дослідити нормативно-правову базу України з питань документного супроводу та розкрити теоретичні засади роботи з документною інформацією у структурі районних органів влади;
- визначити рівень використання цифрових технологій та дослідити функціонал і доступність документно-інформаційних послуг / документообігу районних органів влади;
- проаналізувати особливості й запропонувати напрями вдосконалення технологій автоматизованої обробки і захисту документної інформації (на прикладі органів влади Могилів-Подільського району у Вінницькій області).

**Методи дослідження.** У кваліфікаційній роботі використано загальнонаукові методи: аналізу – виокремлення і вивчення окремих частин документної комунікації як явища; за допомогою методу моделювання зроблено узагальнені висновки проблеми магістерської роботи; системності – дослідження різних аспектів загальної системи комунікації й обміну інформацією; структурний метод дає можливість побачити елементи процесу автоматизації обробки і руху документних потоків. Методи документознавства допомогли виявити місце документа в процесі інформаційної комунікації виробника і користувача, показати специфіку автоматизованої обробки інформації, з'ясувати функціональні можливості такого виду комунікації як документний.

Магістерське дослідження базується на науково-теоретичному доробку українських документознавців В. Горового, В. Бездрабко, Л. Дубровіної, Т. Джиги, С. Кулешова, Г. Швецової-Водки та інших [1; 2; 18; 30-31; 62]. З-поміж теоретичних рефлексій значне місце займають праці дослідників кафедри інформаційних систем управління Донецького національного університету імені Василя Стуса О. Анісімової, Л. Ковальської, Г. Лукаш, О. Прігунова, О. Щербіни, Т. Яворської [58; 20-23]. Джерельну основу склали законодавчі та нормативні акти, які регулюють рух документної інформації в українському суспільстві [28; 39-53].

**Наукова новизна.** Документний супровід інформаційно-комунікаційної діяльності органів влади району показав, що рівень цифровізації документної комунікації не в повній мірі задовольняє потреби інформаційного забезпечення діяльності влади та громадян від створення документа до його отримання користувачем документної інформації. Установлено, що теоретичне підґрунтя сформоване українськими науковцями, а також законодавче й нормативне поле України дають можливість проводити цифровізацію матеріально-технічної бази та інформатизацію процесів документної комунікації органів влади і самоуправління на внутрішньому й зовнішньому рівнях. Актуалізовано рівень впровадження цифрових технологій і потреби використання інформаційного інструментарію органів влади, його функціональність і доступність для користувачів документної інформації. Проаналізований процес автоматизації документно-інформаційної комунікації органів влади Могилів-Подільського району дозволив запропонувати напрями вдосконалення впровадження технологій та підвищення рівня їх безпеки.

**Практичне значення** одержаних результатів дослідження полягає у вирішенні сформульованих завдань і представлено у вигляді таких тез.

Досліджено предметну складову нормативно-правової бази документного супроводу та теоретичні засади роботи з документною інформацією у структурі районних органів влади, що може бути використано в інших теоретичних розробках.



Виявлений рівень залучення цифрових технологій, їх функціонал і доступність документно-інформаційних послуг районних органів влади засвідчив потребу повного переходу на електронний документообіг особливо в умовах війни та інших викликів.

Встановлені особливості й напрями вдосконалення технологій автоматизованої обробки і захисту документної інформації районного органу влади після апробації можуть бути взяті за основу в реалізації програми цифровізації інших установ та закладів різного рівня.

Отримані результати магістерського дослідження сприятимуть осучасненню інформаційної документної діяльності органів влади району, підвищенню рівня автоматизації документообігу, напрацюванню ефективних моделей документної комунікації між установою органу влади і самоуправління та користувачами документної інформації, інтеграції адміністративних структур у глобальний інформаційний простір.

**Апробація результатів дослідження.** Наукові результати кваліфікаційної роботи представлено у вигляді тезових доповідей на I Всеукраїнській науково-практичній конференції «Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень» (м. Вінниця, 2021 р.), VI і VII Всеукраїнській науковій конференції «Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері» (м. Вінниця, 2021 р. і 2022 р.), а також у вигляді наукової статті у «Віснику СНТ» ДонНУ імені Василя Стуса (м. Вінниця, 2022 р.).

**Структура роботи.** Магістерська робота складається із вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків, списку використаних посилань, додатків. Список використаних посилань включає 64 найменування. Робота викладена на 77 сторінках друкованого тексту, основна частина якої становить 64 сторінки. Розділ Додатки містить сім ілюстративних інформаційних документів.

## РОЗДІЛ 1

### ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ У СИСТЕМІ ОРГАНІВ ВЛАДИ

#### **1.1 Законодавство з питань розвитку документно-інформаційної діяльності органів влади**

Як будь-яка сфера діяльності державних органів влади інформаційна комунікація вимагає законодавчого регулювання і чіткого визначення меж руху інформації, соціальної взаємодії представників адміністрацій і громадян. Особливе місце тут має документна інформація, оскільки головними функціями документу є фіксація управлінських рішень для подальшої їх реалізації в соціальному просторі.

Спрямовуюча і керівна роль документної інформації характерна не тільки для вертикалі адміністративних або ділових установ. Але й для фіксації юридичної, правовстановлюючої інформації в площинах взаємодії держава – громадянин, адміністрація – громадянин, громадянин – громадянин.

Аналітичне опрацювання законів та нормативно-правових документів України в сфері регулювання інформаційної діяльності показало наявність низки важливих законодавчих актів направлених на розвиток національного інформаційного простору. Світові експерти, зокрема представники ОБСЄ, підтвердили відповідність європейським нормам національного законодавства і резюмували, що в Україні загалом створено якісний правовий базис функціонування інформаційно-аналітичної діяльності та новий напрям юриспруденції – інформаційне право.

Євроатлантичні інтеграційні процеси в Україні спричинили низку зрушень у формуванні системи європейських цінностей в національному інформаційному просторі. Першим системним кроком у реформуванні законодавства задля інтеграції до європейського інформаційного суспільства стало затвердження 1998 році «Стратегії інтеграції України до ЄС» де було



взято зобов'язання дотримання Україною вимог ЄС у сфері інформаційної політики та інформаційної безпеки [45].

Нині також значний вплив в сфері документно-інформаційної комунікації мають глобальні світові тренди, виражені у таких векторах розвитку, які полягають у створенні ефективної інформаційної системи органів влади та її інтеграція в європейський інформаційних простір (рис. 1.1).



Рисунок 1.1 – Тренди вдосконалення інформаційно-аналітичної діяльності та комунікації державних органів влади

Нині організацію реформування інформаційного простору в Україні взяло на себе відповідне міністерство – Міністерство цифрової трансформації України (далі – Мінцифра). До кола його компетенції входить право законодавчої ініціативи, напрацювання разом з комітетами Верховної Ради України правової основи реформування економіки в напрямі цифровізації та інформатизації соціально-економічних процесів.

Мінцифра стала структурою, яка екстраполює світові інформаційні тренди на національний простір руху інформації. Згідно з нормою положення Мінцифри відповідає за формування та реалізацію політики у сфері цифровізації, цифрових інновацій, електронного урядування, розвитку інформаційного суспільства, надання електронних та адміністративних послуг, електронних довірчих послуг [32].

Процес появи і руху документної інформації має юридичне регулювання, яке спирається на Закони України, нормативно-правові і підзаконні акти вищих органів влади (рис. 1.2). Інформаційно-аналітична діяльність регіональних органів влади і самоврядування регулюється правовими актами локального рівня, але орієнтоване на національне законодавство та нормативні акти вищих органів влади України.



Рисунок 1.2 – Національне законодавство у сфері регулювання інформаційно-аналітичної діяльності органів влади в Україні [28; 39-53]

До проблем регулювання Законами України інформаційної діяльності відносять врегулювання інформаційних відносин в усіх сферах буття суспільства, визначення об'єктно-предметної сфери інформаційного права, складових процесу створення, одержання, використання, поширення, зберігання інформації.

Управлінська діяльність державних органів влади супроводжується різними видами інформаційної комунікації, визначне місце в якій займає документна комунікація. Тут важливості набуває не тільки складові життєвого циклу документа, але й безпекова складова, оскільки документна сфера органів влади має таємну або закриту широкому загалу службову інформацію. Захист документної інформації передбачає створення умов зберігання і руху



інформації від заподіяння шкоди інтересам власників й користувачів інформації та інформаційних систем її зберігання.

Другим рівнем регулювання інформаційної сфери України є нормативно-правові й підзаконні акти центральних органів влади, відповідних комітетів виконавчої і законотворчої влади. Ці акти мають роз'яснювальні функції щодо понятійних та інших прогалин у Законах України (рис. 1.3). Реалізація норм наведених правових актів дасть можливість зміцнити інформаційну комунікацію опосередковану документом між органами влади і самоврядування та громадами.



Рисунок 1.3 – Деякі нормативно-правові акти у сфері регулювання інформаційно-аналітичної діяльності органів влади в Україні [39-53]

Розглянуті законодавчі та нормативно-правові акти цілком унормовують процес створення документа й документування інформації, то проблемним виглядає унормування процесу набуття електронним документом юридичної сили без цифрового підпису відповідальної особи. Переважно це документи створені для використання у документно-інформаційній комунікації, які вимагають постійного або тривалого терміну зберігання.

Цілком логічним виглядає набуття таким документом юридичної сили через електронний підпис відповідального за зберігання архівіста. Вимагає роз'яснення й використання такого документа у майбутній комунікації з потенційним користувачем. Визначення справжності електронного документа



без цифрового підпису та його авторства вимагає отримання архівістами такого права на законодавчому рівні.

У системі інформаційного законодавства вирішення очікують проблеми в сфері створення, поширення та використання документної інформації. В інформаційній діяльності невирішеним є питання поширення інформації за допомогою мережі інтернет. Слабким є регулювання функціонування міжнародних інформаційних обмінів, взаємодії інформаційних систем різних установ. Вирішення очікують проблеми захисту інтелектуальної власності електронного документу.

Потребує вдосконалення захист інтелектуальної власності і безпека персональної інформації. Технологічні зміни в русі інформації повинні сприяти унормування відповідальності за порушення авторського права і особистої інформації. На думку дослідника з НІСД В. Конаха доречним є запровадження системи превентивних покарань у вигляді попередження порушників через надавачі інтернет-послуг. А в разі рецидивів провайдер має застосувати санкції з припиненням надання доступу до мережі інтернет. В разі відсутності санкцій провайдер отримує солідарний з користувачем статус правопорушника [25].

Нині гостро стоїть питання кодифікації, а відповідно уніфікації інформаційного права. Законотворці розглядають можливість створення та прийняття Верховною Радою Інформаційного кодексу України. Це дасть можливість поєднання механізмів регулювання стрижневих суспільних відносин, об'єктом яких є інформація незалежно від форми, способу, засобу чи технології її поширення. Особливого підходу законодавчого регулювання вимагає питання безпеки баз даних, державної інформації, авторської інформації та персональних даних громадян України.

На думку В. Конаха кодифікація інформаційного права допоможе у визначенні суб'єктності стане можливим захист інтересів кожного з учасників інформаційного процесу, визначення прав та законних інтересів. Також це сприятиме уніфікації підходів і принципів регламентації інформаційної діяльності, а також термінологічній визначеності [25].

## 1.2 Теоретичні засади роботи з документною інформацією

Масштабна за розмірами та якісними змінами сучасна глобалізована ІТ-інфраструктура вже є технологічним базисом глибоких трансформацій у свідомості суспільства, бутті кожної людини. Це торкається таких аспектів життя людини як доступ до будь-якого виду інформації, отримання нових видів комерційної електронної діяльності, підвищення матеріального добробуту. Але це торкається й інтенсивного розповсюдження нових моделей соціальної інтеграції, появи різних видів комунікації, способів самовираження, шляхів отримання самоосвіти тощо.

Суттєві зрушення у науково-технічній революції спричинили кардинальні зміни у структурі інформаційного споживання людини. Соціальна комунікація отримала нове явище «мережеві спільноти» об'єднані за принципом спільних інтересів, зацікавлень, потреб. Науковці галузі інформології стверджують, що нині необхідно говорити про виокремлення цифрових ідентичностей не локалізованих соціально, або територіально. На думку Д. Дубова це ставить під сумнів можливість прогнозування та моделювання подальшої спрямованості соціокультурного розвитку людства [19].

Дослідження документно-інформаційної комунікації у суспільстві не можливе не тільки без розуміння соціокультурних особливостей, але й понятійно-термінологічного апарату. При отриманні цього знання з'являється інструментарій визнання сутності явищ інформаційного простору соціуму. Для застосування вірної термінології варто звернутися до національного законодавства.

Загалом формулювання поняття «документ» змінюють конотацію зі специфікою сфери його застосування, пов'язано з підходами розуміння та актуалізацією характерних для галузі знань аспектів. Визначальний вплив на зміст терміну мають науково-технічні зміни у суспільстві, які давали власне трактування відповідно до матеріальних особливостей функціонування документу як наукового явища.



Щодо визначення поняття «документ» Закон України «Про інформацію» розкриває його як матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі [49]. У Національному стандарті України «Діловодство й архівна справа» документ це інформація зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є передавати та зберігати її у часі та просторі [13].

Як можна бачити на рисунку 1.4 подання наукового визначення поняття «документ» різняться відповідно до його галузевого застосування. Від загальнонаукового розуміння до архівного і юридичного.

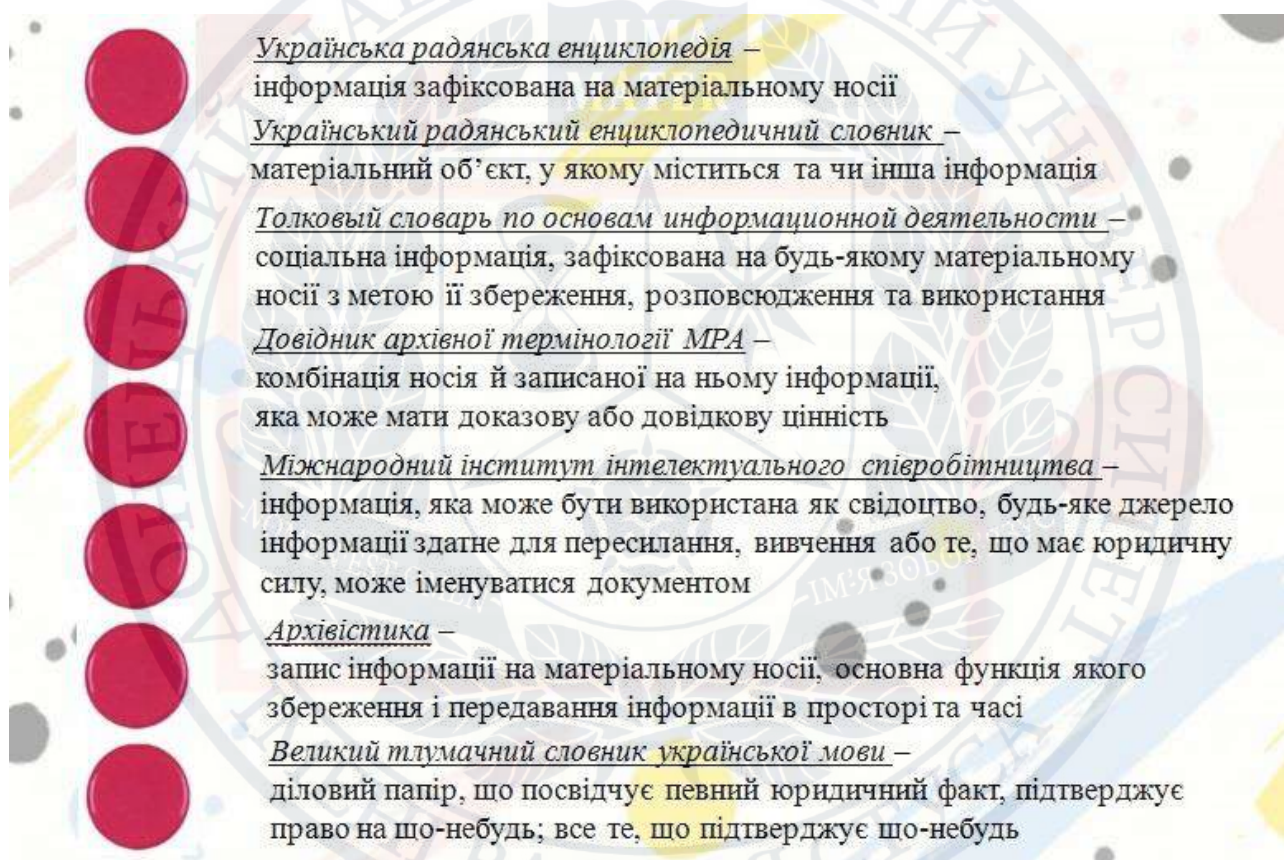


Рисунок 1.4 – Дефініції поняття «документ» у наукових і довідкових виданнях України й світу [59; 60]

Так, в УРЕ та УРЕС документ виступає матеріальним об'єктом, у якому міститься та чи інша інформація [59; 60]. Фізичні властивості носія документа покладено в основу дефініції спеціалізованого тлумачного словника – соціальна інформація, зафіксована на будь-якому матеріальному носії з метою її збереження, розповсюдження та використання [56]. Архівна довідкова



література подає документ у вигляді комбінації носія й записаної на ньому інформації, яка може мати доказову або довідкову цінність [1]. У МПС під документом бачать інформацію, як свідoctво, джерело інформації можливе для пересилання, вивчення та має юридичну силу [11]. «Архівістика» пояснює документ як запис інформації на матеріальному носіїві, основна функція якого збереження і передавання інформації в просторі та часі [1]. ВТСУМ говорить про документ як діловий папір, що засвідчує певний юридичний факт, підтверджує право на що-небудь.

Важливими у розуміння явищ є теоретичні рефлексії в інформологічній та документознавчій галузі наукового знання. Поняття «документ» є головним елементом документознавства. Нині документ аналізується за допомогою різних методологічних позицій гносеологічних і онтологічних уявлень. Існують різні підходи до тлумачення понять «документ» й «інформація». Дослідниця Л. Ковальська у власній монографії наводить низку таких методологічних концепцій характерних для окремих галузей наукового знання, а також різним періодам прогресивного поступу науково-технічної революції [20, С. 101].



Рисунок 1.5 – Методологічні напрями дефініціювання поняття «документ»

Проте, для вирішення поставлених у магістерській роботі завдань правильним буде використання концепції управлінської документації. Ця концепція про сутність такого наукового явища як «документ» заснована на

специфіці взаємозв'язків управління та діловодства. Теорія документа виступає теоретичним розділом не тільки науки про документ, але й теорії діловодства, завданням теоретичного обґрунтування процесів документаційного забезпечення апарату управління [38]. Розвиток управлінської концепції документа дозволив з'ясувати інформаційну природу документа, зрозуміти документ як результат документування.

На думку С. Кулешова основною відмінністю управлінського документа від інших видів документованої інформації є юридична сила, яку він отримує в результаті оформлення державними органами влади. Функціонування документа як правового акта чи юридичної основи для здійснення управлінських процесів зумовлена наявністю відповідних реквізитів. Ця фіксація є вираженням юридичних характеристик документа та відповідних правових підстав [30, с. 16].



Рисунок 1.6 – Процес документної комунікації

Дотримуючись документознавчої методології необхідно сформулювати широке уявлення про документ і зробити акцент на його міжчасових і просторових характеристиках – майбутньому і минулому. Документ виступає транспортним засобом, який за допомогою відповідних каналів переносить сформовану інформацію крізь простір і час. Спрямований рух інформації



опосередкований документом відбувається за допомогою трьох елементів: комуніканта, реципієнта, комуніката як це показано на рисунку 1.6 і встановлює комунікаційний зв'язок.

Документ виступає провідником інформаційного повідомлення шляхом переведення інформації на папір у вигляді книги, файлу, даних задля подальшого його транспортування за призначенням. Важливим стає дослідження процесу соціального життя документа, вихід за межі фізично існуючого документного каналу. Необхідно усвідомлювати, яким чином документи впливали на забезпечення соціальної взаємодії і комунікації в процесі написання, а також координували соціальні практики протягом наступних етапів життєвого циклу [20, С. 141].

Технологічне значення комунікації полягає в означенні засобів зв'язку будь-яких об'єктів, процесу передавання інформації від людини до людини і є визначальним для розуміння механізму документальної комунікації. Комунікація виступає системою зв'язків і взаємодії у багаторівневому соціокультурному процесі передавання і сприймання інформації, у міжособистісному і масовому спілкуванні за допомогою вербальних і невербальних засобів. З розумінням комунікації як об'єктивного процесу трансляції інформації між суб'єктами визначається спільним процесом конструювання нових смислів, інтерпретацій, поведінкових норм і правил. Документальна комунікація створює модель залучення учасника до спілкування та утворення власної картини світу [20, С. 139].

Головним елементом інформаційно-комунікаційного підходу є бачення документних об'єктів як інформаційних феноменів, прояву єдиної сутності інформації. Такий вид комунікації Г. Швецова-Водка називає «документальна комунікація» як інформаційна комунікація опосередкована документом [62]. Результатом встановлення зв'язку між матеріальними об'єктами (джерелом інформації та одержувачем) є інформаційний процес. Він складається з комунікаційної схеми, складовими якої є послідовність компонентів і операцій з інформацією, закодованою у вигляді сигналів.



## Висновки до розділу 1

У розділі розглянуто законодавство України і нормативно-правову базу з питань розвитку документно-інформаційної діяльності районних органів влади. Визначено теоретичні засади роботи з документною інформацією.

На сьогодні в Україні прийнято низку законів і нормативно-правових актів в галузі інформаційного права. Європейські експерти констатують цілком оформлену систему законодавчого регулювання національного інформаційного простору, яка відповідає світовим нормам. Але, нині проблемним моментом є відсутність системності правової політики в інформаційній сфері. Характерною рисою правової бази є ситуативне вирішення тактичних цілей залишаючи без належної уваги стратегічних питань, зокрема національних особливостей. Національні правники цілком резонно рекомендують провести кодифікацію законодавства оскільки частина інформаційних відносин регулюється підзаконними і відомчими нормативними актами.

Змістова складова дефініцій пов'язаних з темою дослідження залежить від багатьох факторів. Проте, для даного дослідження головним є визначення документа через документально-інформаційний процес. Тобто через документування та його організації. Сутність документування полягає в записі або реєстрації інформаційного повідомлення на матеріальному носіїві, включенні його до визначеного документально-інформаційної системи з метою підтримання семантичної симетрії й актуалізації, а також у забезпеченні функціонування документа в межах документально-інформаційної системи.

## РОЗДІЛ 2

### ФУНКЦІОНАЛ ТА ДОСТУПНІСТЬ

#### ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ОРГАНІВ ВЛАДИ

##### **2.1 Впровадження цифрових технологій документно-інформаційної комунікації**

Відповідно до результатів дослідження цифровізації адміністративних послуг фахівцями ООН на середину 2010 рр. індекс онлайн послуг складає 0,26. До порівняння середньосвітовий показник 0,39. Згідно з даними Всесвітнього економічного форуму (World Economic Forum) щодо рівня використання інформаційних технологій «індексу мережної готовності» (Networked Readiness Index 2009-2010) Швеція отримала перше місце, а Україна 82-е місце із 134 країн світу. Проте, протягом останнього десятиліття Україна утримує середні позиції у рейтингах розвитку інформаційного суспільства [19].

Головним показником зрілості е-уряду в тій або іншій державі є E-Government Development Index (EGDI) – комплексний індекс, що базується на наступних трьох компонентах:

Індекс онлайн сервісів (Online Service Index), що визначає міру розвиненості веб-послуг з боку електронного уряду, він в свою чергу включає багато компонентів: доступ до інформації про послуги, можливість отримати послугу онлайн та доступ до послуг з допомогою мобільних додатків.

Індекс телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index), що оцінює міру оснащеності громадян засобами інформаційно-комунікаційних технологій, розвиток цих засобів у країні відповідно до новітніх розробок та розвитку мережу передових країнах світу.

Індекс людського капіталу (Human Capital Index) – це індекс, що показує, наскільки високий рівень освіти у громадян, чи готові вони користуватися інформаційними послугами.

Загальна оцінка України за індексом E-Government Development Index (EGDI) у 2018 році становила 0,6165 тому Україну віднесено до числа країн з

високим рейтингом розвитку електронного урядування (відповідно 0,5–0,75). Всього існує чотири групи індексів: найвищий, високий, середній, низький. Індекс онлайн сервісів (Online Service Index) станом на 2018 рік дещо знизився.

Правовою основою впровадження та розвитку електронних / цифрових послуг є Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні на 2016-2020 рр. У Концепції надано визначення електронної послуги як адміністративної та іншої публічної послуги, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем. Крім того, Концепцією передбачено перелік пріоритетних послуг, які запроваджуються в електронній формі першочергово, причому встановлено, що ці послуги мають відповідати третій та четвертій стадії розвитку. На сьогодні більша частина з них надаються повністю в електронному вигляді.

Оскільки електронні адміністративні послуги є частиною електронного урядування, крім Концепції розвитку електронних послуг, правове регулювання цієї сфери здійснюється також Стратегією сталого розвитку «Україна-2020» (указ Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015), Стратегією реформування державного управління України на 2016-2020 р. (розпорядження КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р), Концепцією розвитку електронного урядування в Україні (розпорядження КМУ від 20 вересня 2017 р. № 649-р), Законом України «Про адміністративні послуги» (6 вересня 2012 року № 5203-VI), Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» (22.05.2003 № 851-IV), Законом України «Про електронні довірчі послуги» (5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII).

Основні завдання в рамках адміністративного напрямку реформи державного управління передбачено реалізувати до 2020 р.:

- завершення переходу органів виконавчої влади на електронний документообіг та їх інтеграція до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (всі центральні органи виконавчої влади та 80 % місцевих органів виконавчої влади);



- створення та вдосконалення відкритих державних реєстрів;
- цифровізація адміністративних послуг – не менше 80 електронних адміністративних послуг третьої стадії розвитку, та 40 – четвертої стадії розвитку);
- розвиток відкритих даних – збільшення кількості наборів відкритих даних та покращення їх якості.

Ці завдання потребують свого вирішення та остаточного впровадження в обіг між користувачами / громадянами та органами влади, оскільки процесу їх завершення перешкоджали карантинні заходи та сучасні воєнні виклики.

Нині ефективність функціонування системи документно-інформаційної комунікації залежить від активного і системного запровадження цифрових технологій. Технологічний прорив останнього десятиріччя спровокував швидкі зміни форми комунікації загалом, і документної комунікації зокрема. Інформатизація усіх сфер життя і діяльності людини визначають напрями соціально-економічного розвитку українського суспільства. Не менш важливими ці зміни стали і в розвитку інтелектуально-духовної сфери соціуму, набуття людиною нових сенсів і цілей в житті.

Національна практика переходу до цифровізації державної влади, соціально-економічних та гуманітарних сфер суспільства залишається переважно фрагментарною і ситуативною. Ці процеси спираються на залежність від ринкової кон'юнктури на кшталт введення Інтернет формату 4G в мережі мобільного зв'язку. Або громадських ініціатив на кшталт «Національного проекту «Відкритий світ», яка лише згодом отримала державні інвестиції. Участь державних органів влади в інформатизації суспільства стала помітною лише останніми роками зі створенням відповідального за ці процеси Міністерства цифрової політики [32].

Прогресивні технологічні процеси спричинили низку суспільних змін, які мають об'єктивний характер розвитку і наведені на рисунку 2.1.

## СУСПІЛЬНІ ЗМІНИ

- обмін інформацією набув миттєвого та глобального характеру, відстані й державні кордони вже не є суттєвою перешкодою для руху інформаційних потоків;
- значно зросли й продовжують зростати можливості збору, обробки, зберігання, передачі інформації, доступу до неї;
- суттєво зросло і продовжує зростати значення доступу до інформації для розвитку різних сфер людської діяльності;
- виникає й дедалі більше загострюється проблема інформаційної нерівності й бідності – як на внутрішньому та регіональному, так і на міжнародному рівнях;
- відбувається перехід до нових форм зайнятості населення, зокрема формуються нові трудові ресурси за рахунок збільшення кількості зайнятих в інформаційно/інтелектуально орієнтованих типах робіт;
- безпрецедентно зросла кількість персональних і корпоративних контактів на локальному і глобальному рівнях, Україна активно включається в процеси формування нових трансдержавних і транснаціональних спільнот та ідентичностей.

Рисунок 2.1 – Суспільні зміни спричинені технологічною революцією [19]

Важливим етапом цифровізації документних послуг органів влади стало створення Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). ЦНАП – є установою, де користувач може отримати усі необхідні послуги органів державної влади та самоврядування. Нині процес комунікації задля надання адміністративних послуг розширюється різними видами сервісних можливостей з поступовим переходом в онлайн режим.

Встановлення документно-інформаційної комунікації через систему ЦНАП ів є пріоритетним завданням цифровізації. З допомогою автоматизованих інформаційно-аналітичних систем істотно підвищиться ефективність комунікації між громадянами та установами, між органами державної влади і самоврядування, внутрішня комунікація будь-якої установи. Для повноцінної роботи документно-інформаційної комунікації ключовим фактором стає наявність електронних технічних засобів та стабільного доступу до мережі Інтернет, що виступає сучасним каналом деперсоніфікованої взаємодії громадянина з органами влади вищого, регіонального і місцевого рівня.



Документ опосередковує обмін інформацією суб'єктами комунікації у суспільній системі соціальних відносин у процесі соціального життя. Документна комунікація відбувається у соціальному часі та просторі, суб'єкти якої мають соціально значущі цілі. В документно-інформаційній комунікації виділяють три головні складові: комунікант, комунікат та реципієнт, як зображено на рисунку 2.2.

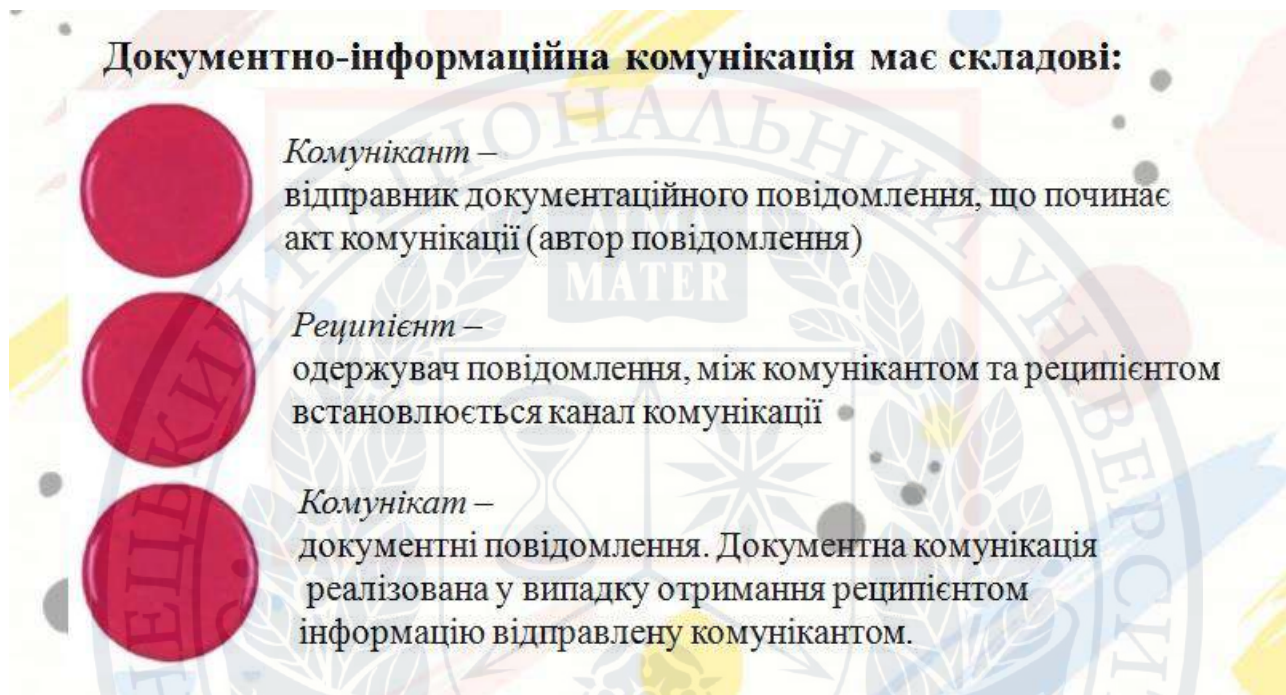


Рисунок 2.2 – Складові документно-інформаційної комунікації в соціумі

В системі соціальної взаємодії починає акт комунікації комунікант, тобто відправник / автор документного повідомлення. Реципієнт / приймач отримує документне повідомлення. Без встановлення каналу комунікації між комунікантом і реципієнтом інформаційний зв'язок не може відбутися. А комунікат (документне повідомлення) не матиме виконаного теоретичного завдання передачі інформації через каналізовані механізми. Комунікаційний акт опосередкований документом може бути реалізованим лише у випадку, отримання споживачем закованої на матеріальному носіїві інформації відправленої комунікантом.

Таким чином, ЦНАП и виступають каналом передачі документної інформації від відправника - представників органів влади та самоврядування, до отримувача – громадян споживачів адміністративних послуг. Каналізації руху



документної інформації у ЦНАП і відбувається в офлайн або онлайн форматі, що має свої особливості отримання документів.

Офлайн формат надання послуг є більш доступним і зрозумілим каналом для переважної більшості громадян України. Особистий контакт є психологічним фактором спокою людини у позитивному вирішенні її проблеми. Проте, в умовах карантинної роботи представників ЦНАП виникають проблеми широкого доступу всіх охочих мати очний контакт з представником влади.

Онлайн режим роботи дає широкий доступ громадян до усіх послуг ЦНАП, але через повільність зміни свідомості громадян прийняття цифрових інформаційних технологій відбувається досить повільно. Так, за даними проведеного дослідження науковцями НІСД найбільш затребуваними серед громадян користувачів адміністративних послуг є інформаційні послуги, які надаються в режимі онлайн.



Рисунок 2.3 – Популярність електронних сервісів ЦНАП серед громадян України [10]

Як видно на рисунках 2.3 та 2.4 популярністю користувачів адміністративних послуг ЦНАП користуються послуги електронного сервісу. Але, тільки половина користувачів наважуються користуватися ним. До

елементів сервісу відносяться: попередній запис на консультацію, прийом документів, «електронна черга» (Рис. 2.4).



Рисунок 2.4 – Популярні послуги ЦНАП серед громадян України [10]

Реформування системи адміністративних послуг має відбуватися із задоволенням документно-інформаційних потреб різних цільових груп. Тут варто говорити про збільшення спектру каналів встановлення документної комунікації, отримання преференцій окремими групами громадян права у процесі встановлення комунікації в площині представник органу влади – користувач з інклюзивними потребами. Тим паче не усі види надання послуг можуть мати електронну форму комунікації.

В силу вікових особливостей, значна частина громадян надає перевагу персональному контакту з представником влади у вирішенні власної документно-інформаційної потреби. Світова практика показала, що каналізація документної інформації в системі надання адміністративних послуг має відбуватися як у цифровому форматі, так і традиційному через персональні консультації або телефонний зв'язок у розв'язанні особистих проблем громадян.

В європейському інформаційному просторі набуває поширення застосування принципу мультиканальності надання державних послуг. Він



передбачає можливість встановлення документно-інформаційної комунікації з допомогою різних каналів: персональне обслуговування у ЦНАП, через концентри, публічні кіоски, за допомогою мережі Інтернет – соціальні мережі, мобільні застосунки, web-портал.

Використання принципу мультиканальності спрощує громадянину доступ до необхідної документної інформації, полегшує встановлення документно-інформаційної комунікації між представником влади і користувачем її послуг. Зручність і простота у застосуванні зручного в даний час і локації способу отримання документної інформації буде стимулювати користувача до використання електронних сервісів як найбільш простих. А також допоможе задовольнити різні соціальні групи адміністративних послуг.



Рисунок 2.5 – Популярність послуг ЦНАП серед громадян України [10]

На рисунку 2.5. показано непопулярні послуги користувачів. До них відносяться такі як можливість перегляду стану вирішення власної справи та процедура реєстрації з використання цифрового підпису громадян. До основних причинами відсутності зацікавлення, наведеними на рисунку 2.5, електронними адміністративними послугами користувачі документної інформації ЦНАП віднесли брак інформації про відповідні послуги і невміння ними користуватись.



Дослідження Інтернет-аудиторії свідчить про встановлені негативні тренди в процесі просування інформаційних технологій в українському суспільстві. Зокрема, збереження протягом останнього десятиліття дисбалансу між віковими і регіональними аудиторіями. Столиця і міста-мільйонники є базовою аудиторією – на шість міст припадає 25 відсотків користувачів мережею Інтернет. Іншим трендом є перевага молодих користувачів над старшим поколінням – частка користувачів старше 45 років складає лише 18 відсотків від загальної кількості [19].

## **2.2 Web-портали і мобільні застосунки як сучасний інструмент надання документних послуг**

Фахівцями ООН у дослідженнях електронного урядування розроблений підхід до визначення стадій розвитку електронних послуг. З 2010 року пропонується виокремлювати чотири стадії розвитку електронних послуг:

Стадія 1: *Нові інформаційні послуги*: веб-сайти уряду надають інформацію з публічної політики, управління, законів, нормативів, відповідної документації та видів державних послуг. Громадяни мають можливість легко отримувати інформацію про нове в діяльності національного уряду та міністерств, а також можуть переходити за посиланнями до архіву інформації.

Стадія 2: *Розширені відомості про послуги*: на урядових веб-сайтах надана можливість посиленої односторонньої або простої двосторонньої електронної комунікації між урядом і громадянином, таких як завантажуванні форми для державних послуг і додатків. Сайти мають аудіо та відеоможливості та багатомовний інтерфейс.

Стадія 3: *Транзакційні послуги*: на урядових веб-сайтах є можливість, двостороннього зв'язку уряду з громадянами. Необхідна в тій чи іншій формі електронна автентифікація громадянської ідентичності для успішного завершення обміну. На урядових веб-сайтах присутня можливість обробки фінансових транзакцій, а також електронного голосування, завантаження форм, застосування електронних ключів для онлайн податків, ліцензій і дозволів.

Стадія 4: *Підключені послуги*: урядові веб-сайти повністю змінили спілкування уряду зі своїми громадянами за допомогою Web 2.0 та інших інтерактивних інструментів. Інформація, данні та знання передаються від урядових установ через інтегровані програми. Уряди країн перейшли від уряд центричного підходу орієнтованого на громадянина, до діалогового підходу орієнтованого на громадян через життєвий цикл подій і сегментовані групи, щоб забезпечити індивідуальний підхід. Уряди країн створюють навколишнє середовище, що розширює можливості громадян приймати більш активну участь у діяльності уряду, таким чином, щоб мати право голосу в прийнятті рішень.

Інтенсивне розповсюдження цифрових моделей соціальної інтеграції та появи нових видів комунікації спричинило зміни у структурі інформаційного споживання людини. Поряд із формами соціокультурної комунікації у людини виникає потреба стійкої комунікації в мережевому форматі, таким чином створюючи вже згадувані вище «мережеві спільноти» об'єднані за принципами локальних громад, соціальних потреб, політичних поглядів тощо.

Мережа інтернет дає можливість кожному громадянину отримати широкий набір інструментів соціальної комунікації. Отримавши технічні засоби користувач інтернет відразу ж набуває можливість навігації по сайтах, надсилати та отримувати електронні повідомлення, брати участь у функціонуванні спільнот тощо.

Якщо людина займає більш активну позицію в системі електронної комунікації, то вона може перейти до створення власного представництва у віртуальному світі через власний web-сайт, інтерактивну систему. Таким чином, громадянин отримує можливість інтерактивної взаємодії з середовищем інтернету.

Отримати власне представництво в інформаційному просторі може кожна установа комерційного або адміністративного характеру. І кожна з них матиме чим зацікавити широке коло громадян. За наявності власного сайту зростає ефективність інформаційної взаємодії установи з громадою. Може містити

локальну інформацію про географічні особливості територіальної громади, економічний потенціал, туристичні принади регіону, соціально-демографічні характеристики місцевості тощо.

Без додаткових організаційних web-портал дає можливість отримати зворотній зв'язок, інформацію про поведінку відвідувачів на сайті, що може відразу потрапляти в інформаційну систему установи та служити для якіснішого їх обслуговування.

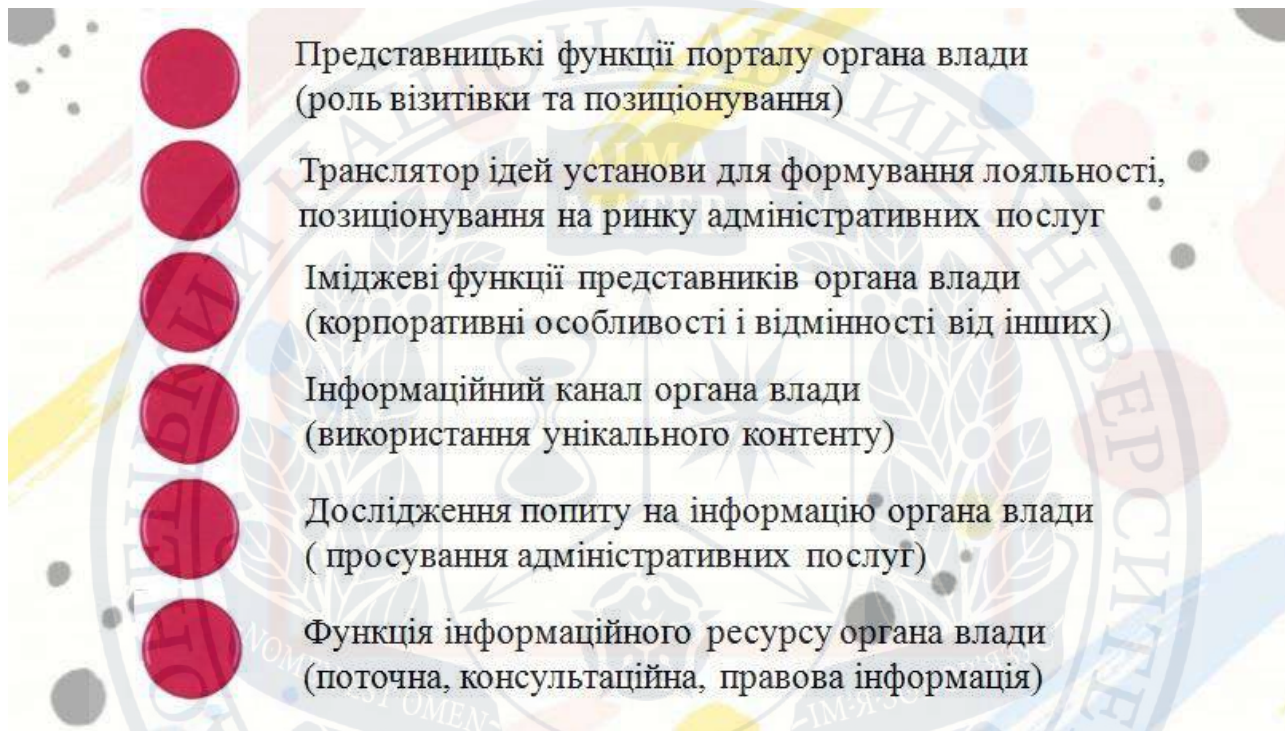


Рисунок 2.6 – Функції web-порталу органу влади

Створення власного web-портал надає установі низку комунікативних можливостей. А швидке просування інформаційних технологій робить створення більш доступним і функціональним з точки зору подачі контенту.

Офіційний сайт державної установи є важливою складовою системи маркетингу у наданні адміністративних послуг за допомогою мережі Інтернет. Тому коректна робота web-порталу потребує максимальної уваги органів влади, як для власного іміджевого образу, так і для маркетингу адміністративних послуг установи.

З погляду маркетингу web-сайт містить набір інформаційних інструментів для взаємодії з різними сегментами цільової аудиторії. Яка інформація буде



представлена, які інструменти будуть задіяні, як вони будуть взаємодіяти між собою залежить результативність встановлення комунікації, реалізація короткострокових та довгострокових завдань, а також від типу сегментів цільової аудиторії та можливості контактувати з нею тим чи іншим способом.

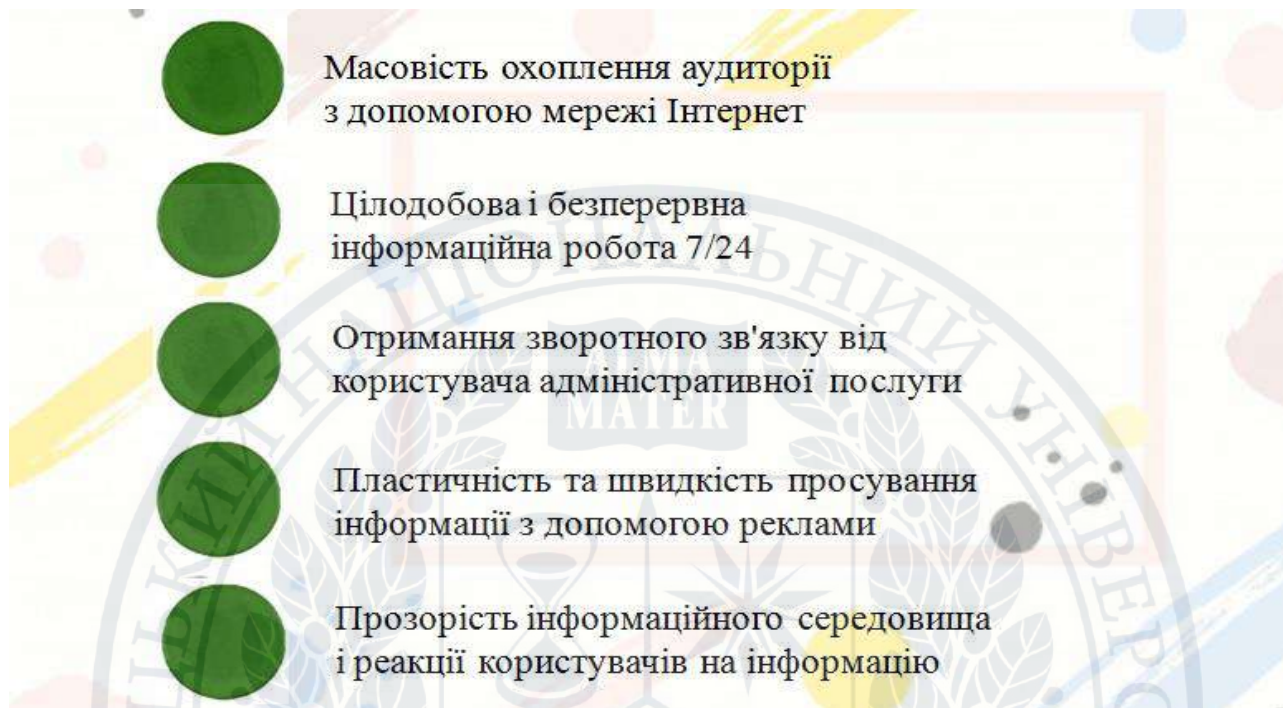


Рисунок 2.7 – Технологічні можливості web-порталу органу влади

Офіційні сторінки органів влади є унікальним інструментом інформування громадян про події громади, діяльність представників органів влади. На відміну традиційних засобів комунікації з цільовою аудиторією web-портали дають можливість швидкої інформаційної реакції на ситуацію, моделювання необхідних ситуацій, формування позитивного / негативного образу конкретної людини, установи, інстанції.

Варто згадати й про політичну складову комунікації засобами офіційних сайтів органів влади, які є обов'язковими для моніторингу засобами масової інформації. Можливість надання необхідних конотацій контенту web-порталів органів влади дає привід для боротьби за контроль даного інструменту масового впливу.

До потенцій web-порталу органу влади можна віднести:

- надання вичерпної інформації про захід, установу, людину;

- постійне оновлення новою і швидке редагування вже існуючої на офіційному сайті інформації;
- варіативність форматів подачі контенту у вигляді тексту, фотографії, відео, анімації, та жанрового стилю – інтерв'ю, репортаж, огляд тощо.

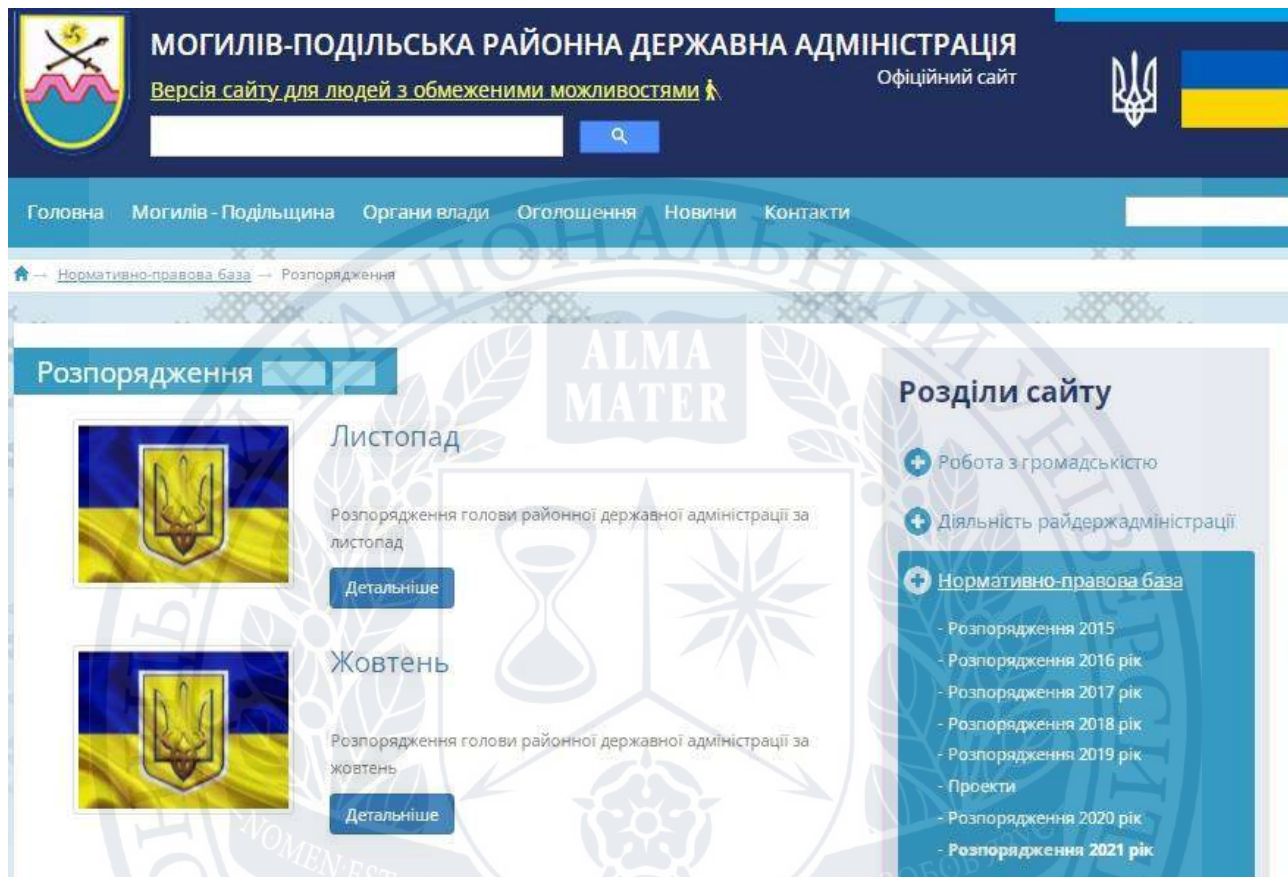


Рисунок 2.8 – Документно-інформаційні можливості web-порталу Могилів-Подільської районної державної адміністрації

З точки зору масової документно-інформаційної комунікації web-портали мають широкі можливості для інформування громадян про офіційні рішення надаючи для широкого або камерального використання електронних документів. Приклад надання такого виду документної комунікації є web-портал зображений на рисунку 2.8 де в розділі нормативно-правова база представлено розпорядження районної державної адміністрації за декілька років.

Крім власної документно-інформаційної бази web-портал наведеної на рисунку 2.8 районної ради надає можливість використання інформації законодавства і центральних органів влади. Зокрема, для користувача



представлені розділи «Нормативно-правова база», «Звернення громадян», «Очищення влади», «Регуляторна діяльність», «Архів» де подається інформація правового характеру в документному форматі (Додаток Б) [14].

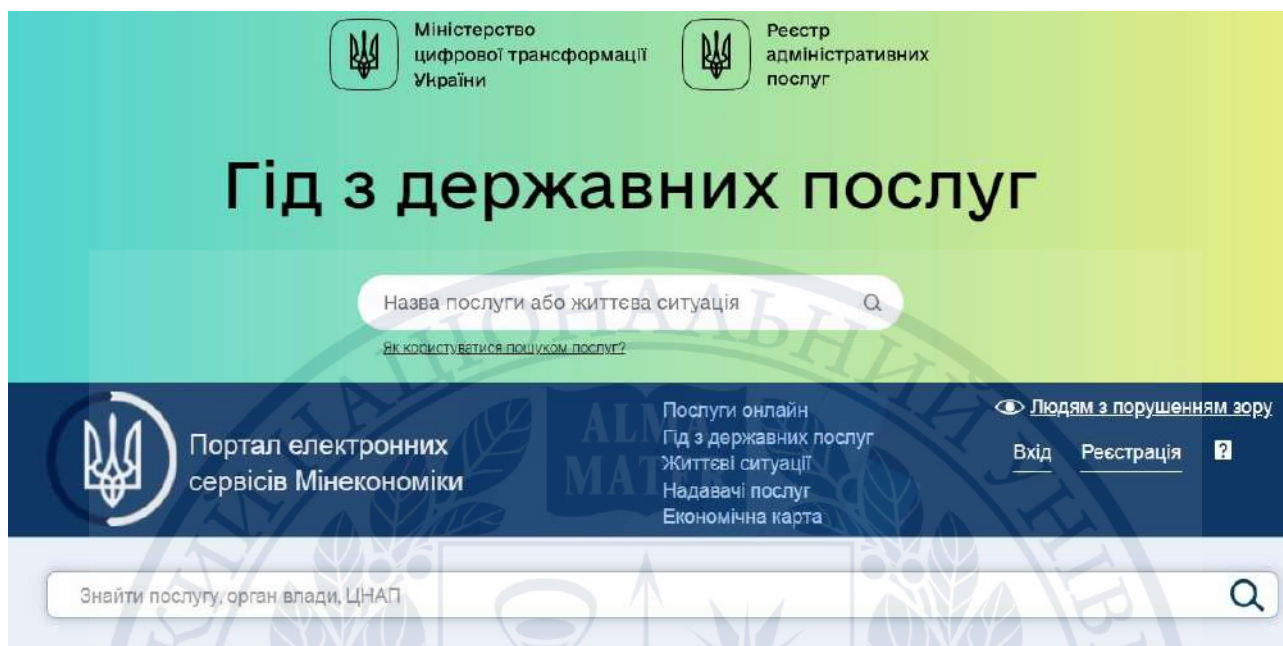


Рисунок 2.9 – Документно-інформаційні можливості web-порталу

Більше того, окрім наведених розділів адміністраторами web-порталу надано можливість за допомогою банерів перейти на офіційні сайти обласних і центральних органів влади, фондів допомоги різним верствам громадян, правова допомога. Окремо необхідно відзначити гіперпосилання через банер на web-портал «Єдиний державний портал адміністративних послуг» та web-портал «Дія. Гід з державних послуг» (рисунок 2.9) [14].

Особливої уваги заслуговує можливість надання користувачу документної інформації баз даних наведених на рисунку 2.9 web-порталів. Інтерактивність офіційного сайту районної державної адміністрації допомагає користувачу віднайти необхідні документні ресурси з подальшим оформлення запиту на отримання інформації опосередкованої документом.

До адміністративних послуг наведених web-порталів належать громадянства і міграції, соціального захисту, транспорту, архітектурно-будівельною діяльністю і нерухомого майна, сільського господарства, безпеки життєдіяльності, інтелектуальної власності, земельних відносин та екології,



питання освіти, спорту, туризму, культури та релігії, інформатизації, електронних довірчих послуг, фінансів та виплати податків, діяльність бізнесу і громадських формувань, професійна діяльність, виробництво та обіг окремих видів продукції, а також адміністративні послуги які стосуються окремих життєвих ситуацій громадян [14].

Поступовий перехід користувачів мережі інтернет від отримання інформації з персонального комп'ютера до використання для комунікації мобільні пристрої повинен активізувати роботу органів влади і самоврядування до використання мобільних за стосунків у встановленні документно-інформаційної комунікації і ще одного каналу надання адміністративних послуг. Використання мобільних пристроїв для комунікації світова тенденція. Так, на 2021 рік смартфонів в світі налічується більше ніж населення Землі. Це пояснюється тим, що деякі люди мають по два гаджети і більше.

За даними дослідників НІСД у державі швидкими темпами зростає кількість користувачів Інтернет через смартфон. Це пов'язано із введенням в дію мобільними операторами нового формату передачі даних – 4G, який набагато покращив якість доступу до мобільного інтернету. На підході впровадження нового мобільного формату 5G. Попри те, що рівень покриття мережею 4G бажає покращення, всі ці зміни дозволили активізувати використання мобільних гаджетів [19].

Поява Мінцифри активізувало потенціал державної політики «мобільного уряду» в Україні. Звичною практикою стає СМС повідомлення з передачею соціально важливою інформацією про надзвичайні ситуації, інформація про вакцинацію, дані посольств і консульств України, погіршення погодних умов тощо. Хоча технологічний потенціал такого виду комунікації досить великий, він не використовується органами влади на достатньому рівні. Тим більше нині актуалізується передача соціально важливої інформації за допомогою месенджерів в мережі інтернет.

Загалом програма «мобільний уряд» за допомогою мобільного пристрою (мобільний телефон, смартфон тощо) може бути запровадження з

використанням таких технологій як СМС повідомлення, інформаційні повідомлення в месенджерах, мобільні застосунки, web-портали (перегляд через браузер), чат-боти (рис. 2.10).



Рисунок 2.10 – Інформаційно-комунікаційні можливості гаджетів

Використання цих технологічних рішень для смартфона дозволяє встановити стійку інформаційну комунікацію, отримувати зворотній зв'язок з користувачами, надавати документно-інформаційні послуги, можливість записатися на консультацію, отримати бланки документів, поточну інформацію про стан розгляду справи тощо.

До переваг застосування мобільних гаджетів і використання мобільного Інтернету відносимо масове покриття населення України таким видом зв'язку. Це відкриває значний потенціал для впровадження такого каналу інформаційної комунікації не тільки як додаткового, в перспективі можливо й як основного каналу отримання документної інформації. Оскільки він матиме абсолютне покриття цільової аудиторії незалежно від локалізації і часу доби. Крім того, деперсоніфікованість, зручність і простота у використанні таких технологічних рішень допомагає у залученні більшої кількості користувачів. Нехай і в обмеженій версії в порівнянні з web-порталами розрахованих на персональний комп'ютер.

Використання технологій «мобільного уряду» в Україні запровадили працівники Міністерства цифрової трансформації. Вони пішли шляхом централізації всіх баз даних локалізуючи їх у єдиному застосунку для



смартфона під назвою «Дія». Використання застосунку доволі просте, для залогінування необхідно пройти ідентифікацію з допомогою технології BankID. Мобільний банкінг доступний у низки українських банків, що певною мірою відкриває доступність для користувачів різних банківських систем.

Як видно на рисунку 2.11 застосунок «Дія» пропонує шукати документи в підключених базах даних міграційної служби, податкової служби, страхових компаній, міліцейських дозволів тощо. Нині застосунок вже отримав ефективний інструментарій необмеженої у часі і просторі документно-інформаційної комунікації громадянина з державою.



Рисунок 2.11 – Документно-інформаційна комунікація у мобільному застосунку «Дія» (Додаток В)

Нині Мінцифри зосередилася на соціальній сфері. Активно розробляються механізми автоматизації документної комунікації з надання послуг обчислення субсидій. Так само впроваджується облік пенсійних виплат користувачам Пенсійного фонду України. Головним завданням Мінцифри ставить застосування такої моделі комунікації, яка буде доступною для усіх верств і категорій громадян. Зокрема людям з особливими потребами, старшого віку, окремих соціальних груп. Добре зарекомендував себе застосунок в умовах війни.

Станом на кінець 2021 р. застосунок «Дія» подолав десятимільйонну позначку у залученні користувачів, що вдалося досягти за два роки існування проєкту. Це рекордні показники популярності для програмного продукту.

Приріст користувачів наближається до 1 мільйона громадян в місяць. Такий рейтинг спричинила поява у застосунку базових документів і актуальних сертифікатів про одужання і вакцинацію від COVID-19.

Спрощення функціональних характеристик дозволяє вилучити з процесу надання адміністративних послуг бюрократичну складову, що значно прискорює рух документу. «Дія зможе прискорити взаємодію людини з державою, зробивши максимум процесів електронними та автоматичними, щоб чиновник особисто взагалі не впливав на термін отримання довідки або видачу дозволу», – мотивує користувачів до використання міністр і розробник застосунку «Дія» А. Федорів [14].

У зв'язку з концентрацією особистих даних у застосунку виникає логічне питання до безпеки, оскільки отримання зловмисником доступу до застосунку приводи до повного контролю документної інформації громадянина. На це в міністерстві дають пояснення особливостей роботи «Дії» у смартфоні. Важливо, що застосунок не зберігає документної інформації персональних даних на носії пам'яті смартфона. Він лише висвітлює дані людини наявні у державних реєстрах.

Сучасні різновиди комунікації використовують мережу інтернет як універсальне інформаційно-комунікаційне середовище. Головний ефект від позиціонування web-порталу чи мобільного застосунку органу влади глобальній мережі полягає не тільки в довідковому використанні інформаційні офіційного сайту, але й в організації його інтерактивної роботи та налагодження зворотного зв'язку задля встановлення ефективної комунікації. Використання моделі «мобільного уряду» матиме позитивний вплив у популяризації електронних адміністративних послуг і заохотить до документно-інформаційної комунікації більше коло користувачів електронних сервісів.



### **2.3 Аналіз доступності послуг користувачам документної інформації**

Доступність користувачам документної інформації відповідає завданням закладених у відповідних законодавчих актах. Закон «Про адміністративні послуги» зобов'язує державні органи влади організувати ефективний доступ по власних послуг через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Впровадження автоматизованих цифрових інформаційно-аналітичних систем документної й інформаційної комунікації стримує відсутність єдиного бачення системи цифровізації органів державної влади та самоврядування. Цей процес характеризується не системністю й фрагментарністю у поглядах на реалізацію цього завдання.

Так, різні рівні державної влади мають власні системи документної комунікації, мають ізольовані одна від одної електронні системи надання цифрових адміністративних послуг, окремі підходи у запровадженні ЦНАП ів, вирішенні технічних питань, застосування програмного забезпечення та інших аспектах цифровізації адміністративного документно-інформаційного простору.

Нині з появою центрального органу з цифровізації держави – Міністерства цифрової політики України, питання інтеграції цих систем документної комунікації, інформаційної взаємодії, надання адміністративних послуг органами державної влади різних рівнів і самоврядування, створення і ведення галузевих реєстрів в єдину національну систему є вкрай утруднене.

Подекуди окремі адміністративні одиниці та органи місцевого самоуправління організовують доступ користувачів до документної інформації в електронному форматі через офіційні сайти. Загальні показники представлені науковцями НІСД по всіх рівнях органів державної влади та самоврядування є не зовсім задовільними, що показано на рисунках 2.4-2.5. Така ситуація вимагає пришвидшення темпів цифровізації адміністративного документообігу та підвищення рівня його безпеки.



Рисунок 2.12 – Наявність та застосування цифрових можливостей документно-інформаційної комунікації органів влади на кінець 2010 рр. [10].

Згідно моніторингових досліджень науковців Національного інституту стратегічних досліджень та представників громадських ініціатив документна інформація в електронній формі має обмежене коло користувачів. Це пов'язано з низьким рівнем використання органами самоврядування цифрових технологій інформаційної представленості та відсутністю механізмів автоматизованих систем обробки інформації (Рис. 2.12).

На шести відсотках офіційних сайтів органів місцевого самоврядування відсутня інформація про адміністративні послуги й опис процедури її отримання. Не дивлячись на те, що на 70 відсотках офіційних сайтів є бланки заяв та інших документів, отримання цих послуг в електронному форматі можна тільки на 11 відсотках сайтів органів самоврядування. І тільки на 9 відсотках цих сайтів можна відслідкувати стан обробки і процес надання адміністративної послуги [10].

Обстеження документообігу місцевих органів влади і самоврядування показало низький рівень цифровізації процесу документної комунікації, який охоплює усі етапи життєвого циклу документа від створення до отримання користувачем. Система електронного документообігу на 2015 рік запроваджена у 46 % органів самоврядування, з яких лише у 13 % до нього підключено усі відділи і підрозділи (рис. 2.13). Електронні архіви функціонують у 32 % міських



виконкомів. Ці потоки документної інформації мають примітивні засоби безпеки службової інформації [10].

Проблемним є захист процесів руху особової інформації, яка залучається при зверненні громадян за адміністративною послугою. Замість захищених каналів інформації працівниками органів місцевої влади застосовується звичайна електронна пошта. При наданні послуги ЦНАП и у переважній більшості не використовують цифрові підписи для адекватної ідентифікації користувача і валідації його інформації [10].



Рисунок 2.13 – Цифрові можливості комунікації органів влади [10]

Не менш важливою задачею залишається взаємна інтеграція електронного документообігу в єдину структуру державних електронних інформаційних ресурсів. Така ситуація сповільнює роботу з осучаснення документально-інформаційної комунікації окремого районного органу влади, стримує розвиток цифровізації адміністративних послуг загалом в Україні. На думку Т. Джиги, дослідниці з НІСД, на національному рівні проблемними факторами процесу інтеграції адміністративних систем електронного документообігу залишаються:

1) брак узагальненої стандартизації в процесі цифровізації, підбору й уніфікації операційного програмного забезпечення, та функціонування електронного документообігу;

2) відсутність або слабе залучення працівників до освітніх програм підвищення кваліфікації з питань роботи з електронними системами документно-інформаційної комунікації;

3) слабкість системи безпеки використання службової та особової інформації.

За даними аналітиків НІСД реалізацію політики цифровізації адміністративних послуг утруднює державне фінансування. Ефективність документно-інформаційної комунікації потребує вагомих інвестицій. До прикладу, планований розмір фінансування Єдиного державного порталу адміністративних послуг наближається до 200 млн. грн., а виробництво й уведення в дію цифрової інформаційно-аналітичної системи міжвідомчої комунікації державних органів становить близько 150 млн. грн.

Згідно законодавства захищені канали державної комунікації мають фінансуватися та утримуватися з інвестицій державного бюджету України. Донорські і грантові інвестиції у реформу адміністративної документно-інформаційної комунікації повинні реалізовуватися через державний бюджет, що певною мірою стримує систему партнерського фінансування інформаційних реформ в Україні [63].

Складність фінансового боку реформ в сфері документно-інформаційної комунікації влади та громадян пояснює проблемність і повільність реалізації державних проєктів під брендом «Дія». На проєкт «Дія» державні кошти не витрачаються. Портал створено на основі партнерської взаємодії Мінцифри та проєкту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах / TAPAS», Програми EGAP (Швейцарська агенція з розвитку та співробітництва) та Фондом Східна Європа та Innovabridge, проєкту USAID «ВзаємоДія!» (SACCI) та проєкту EGOV4UKRAINE [14].

Так, реалізацією проєктів займається Міністерство цифрової трансформації України, амбіційним завданнями якого є до 2024 р. досягнення позначки 100 відсотків у наданні адміністративних онлайн послуг, досягнення 10 відсотків внеску галузі інформаційних технологій у ВВП країни, покриття 95



відсотків транспортної інфраструктури мережею інтернет [14]. Такі завдання вимагають широкого доступ громадян України до високошвидкісного якісного інтернету, з чим нині в країні існує значна проблема.



Рисунок 2.14 – Доступу громадян України до мережі інтернет [63]

Окремою проблемною ланкою в процесі форсування цифрових послуг органами влади на районному рівні є неготовність суспільства до використання електронних систем надання адміністративних послуг:

- 1) низький рівень комп'ютеризації суспільства;
- 2) слабка компетентність громадян в особливостях отримання електронних послуг;
- 3) непропорційне покриття території України послугами мережевого та мобільного інтернету в площині «місто – село»;
- 4) вікові особливості залучення населення до системи документної комунікації з районними органами влади;
- 5) недостатня обізнаність населення про можливості електронної документної комунікації та отримання адміністративних послуг за допомогою мережі інтернет.

Наведені проблеми стримують розвиток та обумовлюють низький попит користувача на отримання адміністративних послуг за допомогою системи електронної документної комунікації. За результатами моніторингового дослідження комп'ютер мають 54,6 % українців, а необхідності в інтернеті не відчувають. Підключений до комп'ютера домашній інтернет має лише 51 %

користувачів (рис. 2.14). Серед користувачів мережі інтернет 50 % мешканці міст з кількістю населення близько 1 млн. осіб, сільське населення складає п'яту частину користувачів [63].

Під час роботи III Всесвітньої конференції з розвитку електрозв'язку в місті Хайдарабад (Індія) було проголошено, що під інтернетом розуміється технологія загального призначення, а доступ до широкосмугового зв'язку є опорною інфраструктурою як електрика, шляхи сполучення, водогін тощо. Нині в таких країнах як Франція, Фінляндія, Іспанія мережа інтернет віднесений до базового набору прав громадян. До прикладу в розвинутих державах за останні роки в середньому близько 70 % населення має доступ до Інтернет, в країнах, що розвиваються ця частка складає близько 20 %.

## **Висновки до розділу 2**

У даному розділі вирішено завдання аналізу функціональності та доступності документно-інформаційних послуг органів державної влади, особливо районних органів влади та самоврядування. Вивчено стан впровадження цифрових технологій документної комунікації, з акцентом на місцевому рівні. Описано роботу web-порталів органів влади як сучасного інструменту надання документних послуг. Проведено аналіз доступності електронних адміністративних послуг користувачам документної інформації.

Загалом глобалізація інформаційного прогресу спричинила суттєві зміни кількісних і якісних характеристик процесу документування інформації. За останні десятиріччя значно зросла об'ємність глобального інформаційного потоку. Усе це збільшило кількість інформації, що підлягає документуванню для забезпечення правової значущості задокументованої інформації. Тенденції переходу до електронного документообігу закладені в законодавстві України вимагають юридичного забезпечення справжності документа, що спонукає органи влади активніше використовувати електронний цифровий підпис. Використання цифрових технологій документообігу значно спрощує та



прискорює інформаційну комунікацію шляхом використання електронного документа як носія.

У другому підрозділі досліджено web-портали органів влади, їх структурні й функціональні особливості. Офіційний сайт установи виступає сучасним інструментом надання документних послуг. В першу чергу це стосується законодавчої і нормативно-правової баз, але на web-порталах представлені нормативні документи районних органів влади і самоврядування. Вказані портали виступають інтерактивним інструментом, за допомогою якого користувач адміністративних послуг зможе знайти сервіси центральних органів влади й отримати офіційну інформацію опосередковану документом. Загалом web-портал є важливою складовою системи маркетингу у наданні адміністративних онлайн послуг, а ефективність порталу потребує уваги представників органів влади.

В останньому підрозділі проаналізовано фактори, які стримують розвиток автоматизації документної комунікації та електронних послуг. Серед важливих чинників відсутності широкомасштабного запровадження систему е-урядування стала державна політика в сфері інформатизації, яка до створення єдиного центрального органу мала фрагментарний та суперечливий характер у фінансування й методології проведення реформ. Нині це утруднює узагальнення цифрової держави у єдиний національний формат запровадження електронних послуг. Проблемними є мережеві системи інтернет, які не мають покриття не тільки головних транспортних магістралей та географічно важкодоступних місць, але й малих населених пунктів України. Не менш проблемним є рівень доступу громадян до технічних засобів (персональний комп'ютер, планшетний комп'ютер, смартфон) та уміння користуватись цими технічними засобами для отримання електронних послуг і встановлення документно-інформаційної комунікації з органами влади і самоврядування.

## РОЗДІЛ 3

### ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ

#### 3.1 Загальна характеристика діяльності органів влади Могилів-Подільського району Вінницької області

Діяльність місцевих органів влади та самоврядування регулюється українським законодавством на найвищому рівні. Правовий статус місцевих державних адміністрацій встановлюється Конституцією України, Законом України «Про місцеві державні адміністрації» та іншими законами України. Місцева державна адміністрація в своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про місцеві державні адміністрації» та іншими законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади вищого рівня.



Рисунок 3.1 – Функції та повноваження, які виконує районна державна адміністрація [42]

Як показано на рисунку 3.1 згідно з Законами України місцева державна адміністрація на відповідній території забезпечує функціонування законів України та нормативно-правової бази, діяльність органів виконавчої влади та



самоврядування, законність і правопорядок. До функцій адміністрації на місцях належить захист права і свобод громадян, корінних народів і національних менших, культурний розвиток територіальної громади.

Місцеві адміністрації координують соціально-економічний розвиток і виконання місцевого бюджету, взаємодію з органами самоврядування та центральними органами влади. Органи та посадові особи місцевого самоврядування несуть відповідальність за свою діяльність перед територіальною громадою, державою, юридичними та фізичними особами [33].

Відповідно до статті 118 Конституції України виконавчу владу в областях і районах, містах Києві та Севастополі здійснюють місцеві державні адміністрації [28]. Згідно з частиною другою статті 1 Закону України «Про місцеві державні адміністрації» місцева державна адміністрація є місцевим органом виконавчої влади і входить до системи органів виконавчої влади [51].

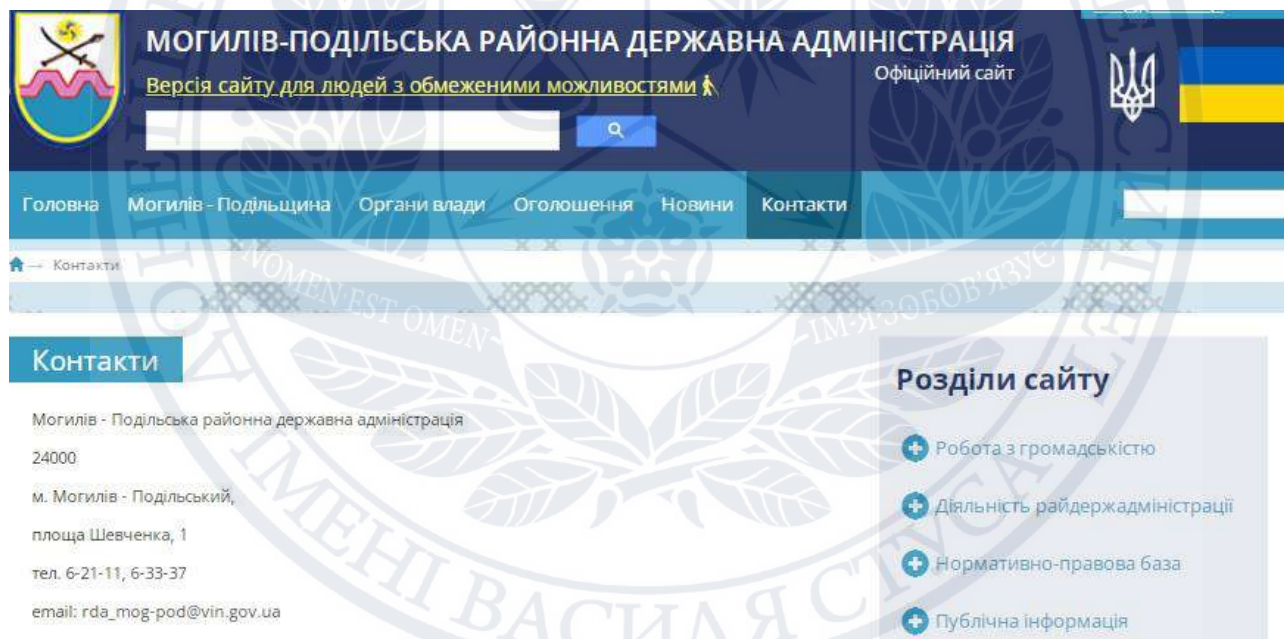


Рисунок 3.2 – Контактні дані та локація районної державної адміністрації [34]

Могилів–Подільська районна державна адміністрація в межах своїх повноважень здійснює виконавчу владу на території району (рис.3.2). Вона здійснює повноваження, делеговані їй районною радою [34; 35]. На web-порталі районної адміністрації представлено нормативні акти, які регулюють її

діяльність (Додаток). Розкрито структуру районних органів влади з описанням усіх функціональних обов'язків, сфери відповідальності.

На офіційному сайті розкрита інтерактивна функція роботи web-порталу, розміщено банери з адміністративними сервісами, центральними органами влади тощо. Це полегшує представникам територіальної громади встановлення документно-інформаційної комунікації з державними органами влади.

**Могилів-Подільська районна рада**  
офіційний сайт

24000, м. Могилів-Подільський, пл. Шевченка, 1  
Тел. факс (04337) 6-34-46;  
E-mail: rayrada\_mogpod@ukr.net  
Адреса офіційного сайту:  
<http://mogpod-rayrada.gov.ua>

**Контактні дані міських, селищних, сільських рад**

Назва ради	Поштова адреса	Телефон	Електронна адреса
Бабчи́нецька сільська рада	24132, Вінницька обл., Могилів-Подільський р-н, с.Бабчинці, вул. Незалежності,13	(04357) 3-03-42	Bab.sr2014@ukr.net
Венди́чанська селищна рада	24032,Вінницька обл., Могилів-Подільський р-н, смт. Вендичани, вул. Сороборна, 55	32-2-31 32-1-42	radasekretar@ukr.net
Могилів-Подільська міська рада	24000, Вінницька обл., м.Могилів-Подільський, пл. Шевченка,6/16,	(04337) 6-52-40, 6-55-82,	mpmvk@mpmr.gov.ua
Муровано-курило́вська селищна рада	23400, Вінницька обл., Могилів-Подільський р-н, смт. Муровані Курилівці, вул. Соборна,45,	(04356) 2-10-80, 2-30-03	mksr2@ukr.net
Черніве́цька селищна рада	24100, Вінницька обл., Могилів-Подільський р-н, смт.Чернівці, вул. Святомиколаївська,103/1,	(04357) 2-11-44, 2-12-32,	cherngromada@ukr.net
Ямпільська міська рада	24500-24503, Вінницька обл., Ямпільський р-н, м. Ямпіль, вул. Замкова буд. 94/2	(04336) 2-11-71, 2-24-92, 2-12-03	yampmr@i.ua
Яришівська сільська рада	24024 Вінницька обл., Могилів-Подільський р-н с. Яришів, вул. Головна, 19	35 1 47	04326879@ukr.net

**Державні сайти**

- МІНІСТЕРСТВО ДОХОДІВ І ЗБОРІВ УКРАЇНИ
- ПРЕЗИДЕНТ УКРАЇНИ
- Урядовий портал kmu.gov.ua

**Телеваток Іван Іванович**

Інтернет-приймальня  
Графік прийому громадян  
Звернення громадян

**Останні новини**

- 01** Вітаємо з Днем працівників прокуратури  
Шановні прокурори та працівники прокуратури! Вітаю вас із професійним святом – Днем працівників прокуратури України...
- 30** Відбулась позачергова 9 сесія районної ради  
Сьогодні в залі засідань на позачергову 9 сесію районної ради 8 скликання зібралися 35 депутатів.&nb...
- 30** Про засідання постійної комісії 30.11.2021 року  
30 листопада 2021 року відбулося засідання постійної комісії районної ради з питань соціально-економічного ...
- 29** Вінницька обласна Рада ухвалила Антикорупційну програму на 2022-2023 роки  
Вінницька обласна Рада ухвалила Антикорупційну програму на 2022-2023 роки Антикорупційну програму Вінницької обласн...

Рисунок 3.3 – Контактні дані та локація районної ради й інших територіальних органів самоврядування [35].

Могилів-Подільська районна рада є органом місцевого самоврядування районної територіальної громади (Додаток Г). Як видно на рисунку 3.3 рада представляє спільні інтереси територіальних громад сіл, селища, міста у межах повноважень, визначених Конституцією і Законами України, а також



повноважень, переданих їй сільськими, селищною та міською радами. Районна рада складається з депутатів, обраних населенням району на основі загального, рівного і прямого виборчого права шляхом таємного голосування, згідно законодавства [35]. До складу районної громади входять сім сільських, селищних, міських рад (рис.3.3).

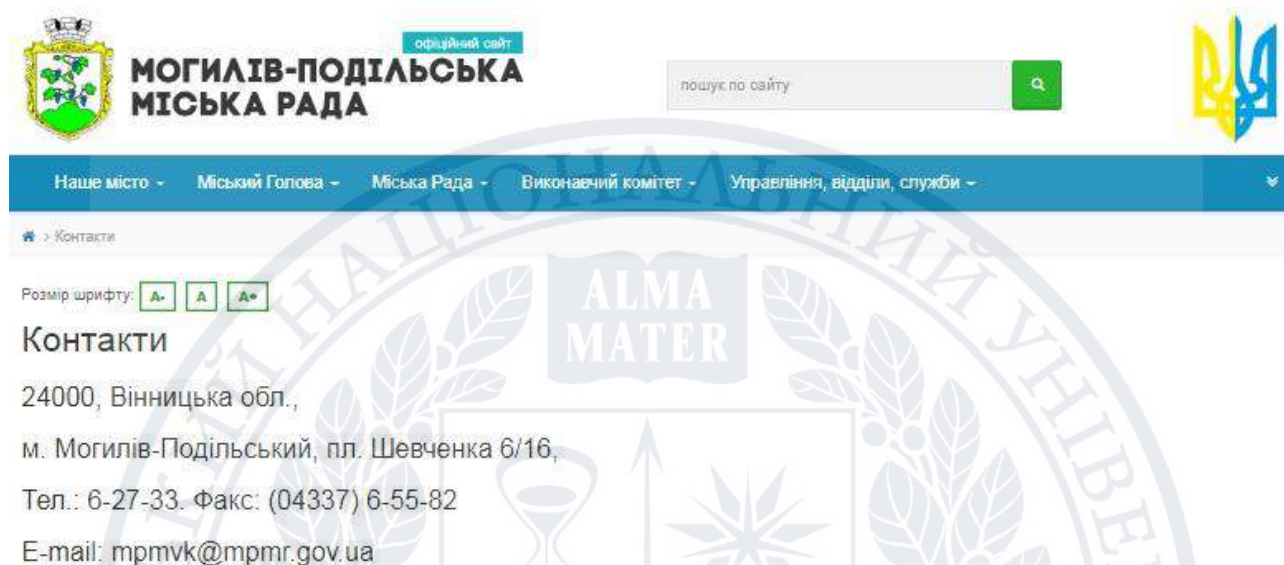


Рисунок 3.4 – Сайт Могилів-Подільської міської ради [33]

Могилів-Подільська міська рада Вінницької області є органом місцевого самоврядування, що представляє міську територіальну громаду району та здійснює від її імені та в її інтересах функції і повноваження місцевого самоврядування, визначені Конституцією, Законами, Європейською Хартією місцевого самоврядування (Додаток Е) [33].

Згідно з Законом України, який регулює процеси, самоврядування здійснюється територіальними громадами сіл, селищ, міст як безпосередньо, так і через сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи, а також через районні та обласні ради, які представляють спільні інтереси територіальних громад сіл, селищ, міст [52]. Відповідно до статті 2 цього Закону самоврядування є гарантованим державою правом та реальною здатністю територіальної громади до добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища, міста – самостійно або під відповідальність органів та посадових осіб місцевого самоврядування вирішувати питання місцевого значення в межах законодавства.

### **3.2 Особливості роботи з електронною документною інформацією районної державної адміністрації**

Проведення реформи систем електронного документообігу має низку об'єктивних і суб'єктивних особливостей. Інформатизація документообігу установи є складним і багатoproфільним процесом. Він потребує значних ресурсів в інтелектуальному і матеріальному забезпеченні. А також розв'язання кола організаційних, юридичних і технологічних проблем.

Осучаснення матеріально-технічної бази і програмного забезпечення органів влади району та самоврядування, подолання людського чинника у вигляді бюрократичного спротиву допоможе активізувати процес інформатизації процесу документування інформації. Нині існує достатньо можливостей переходу на електронний документообіг з використанням таких юридичних реквізитів як електронний цифровий підпис.

Проведення централізованих реформ, осучаснення законодавства у сфері електронного документообігу дасть можливість зміцнити юридичний статус цифрової документованої інформації й отримати юридичний статус електронного документа на всіх етапах його життєвого циклу.

Нині існує декілька методологічних підходів в цифровізації адміністративного управління. Перший доволі примітивний і полягає у послідовній цифровізації окремих ланок адміністративної роботи, що значно полегшить роботу бюрократичного апарату. Це швидкі і малозатратні заходи, зміни пов'язані з осучасненням спеціалізованих робочих місць орієнтованих на однотипні трудові операції (реєстрація пошти, внутрішніх документів тощо).

Другий – системна цілісна реалізація інформатизації адміністративного апарату і документообігу. Нині існують потреби в швидкому русі документів бюрократичними ланками, легкому встановленні документно-інформаційній комунікації у площинах: представник влади – громадянин, влада – бізнес, центральний орган влади – районний / місцевий орган влади та



самоврядування. Тому різні сегменти адміністративної структури повинні мати цілісну документну і комунікативну модель електронного документообігу.

За даними Центрального державного електронного архіву нині в Україні існує низка програмних рішень, впровадження яких дозволяє провести цифровізацію адміністративних систем документообігу. Як бачимо на рисунку 3.4 до них можна віднести такі як Megapolis.DocNet (універсальне українське рішення, яке дозволяє організувати електронний документообіг для компаній різного розміру та типу бізнесу), OPTIMA-WorkFlow (російський виробник), АСКОД (український розробник та постачальник комплексних рішень на базі програмного забезпечення системи електронного документообігу), MasterDOC (СЕД українського виробництва), Док ПРОФ (СЕД українського розробника) та інше ПЗ. Найбільш поширеною в адміністративних установах України є система Megapolis.DocNet [54, С.45-46].

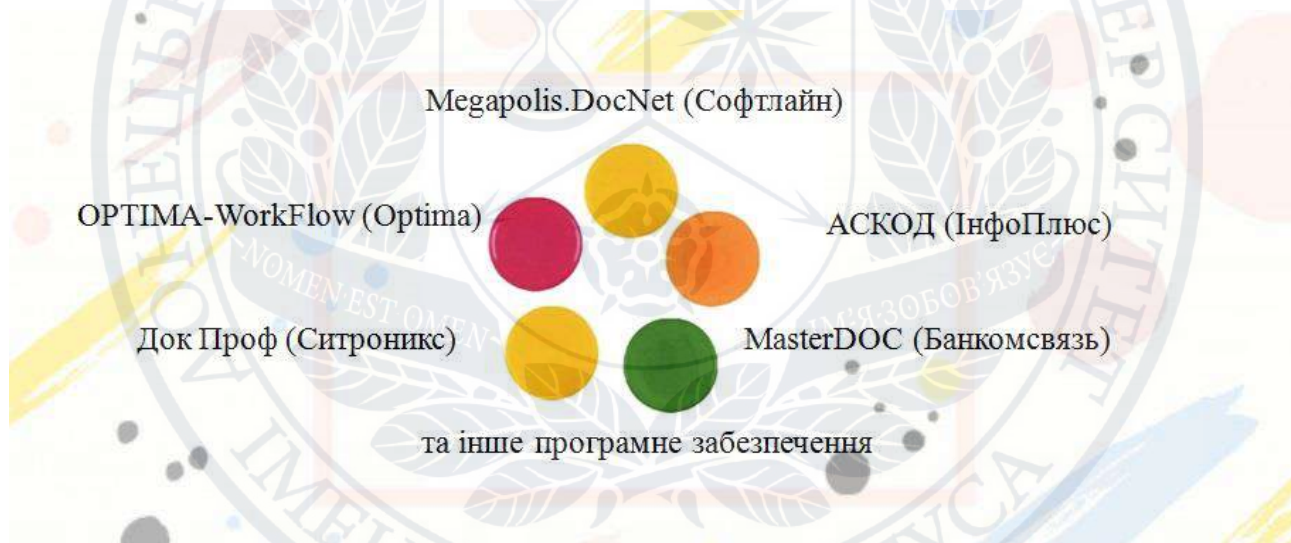


Рисунок 3.5 – Найбільш популярні системи електронного документообігу

На рисунку 3.5 показано найбільш затребувані СЕД. Акцентовано, що ефективність цілісної системи електронного документообігу має забезпечуватися юридичними атрибутами – електронним цифровим підписом. Тільки з використання даного атрибуту електронний документ отримує правовий статус і може юридично забезпечувати документно-інформаційну комунікацію влади з громадянами.

За даними національного центру підтримки електронного урядування запроваджені пілотні системи електронного документообігу різних державних установ і відомств є несумісними за методом програмування, форматами електронних документів і електронного цифрового підпису. Такий хаотичний процес впровадження інформатизації стає загрозою національному інформаційному простору, а також утруднює комунікацію громадян і представників бізнесу з органами влади. Проте, останніми роками помітна тенденція на узагальнення вимог і форматів електронних документів.

За останні десять років прийнято «Вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади», «Формат електронного повідомлення», «Вимоги до формату підписаних даних», «Положення про систему електронної взаємодії органів виконавчої влади», «Питання впровадження системи електронної взаємодії органів виконавчої влади», «Порядок роботи з електронними документами через систему електронної взаємодії з використанням електронного цифрового підпису», що значно спростило обмін електронними документами, опрацювання, використання та зберігання електронних документів та електронних копій паперових документів і використання електронного цифрового підпису [54, С.47].

Електронний документообіг має два варіанти роботи з документом. Переважна частина державних установ віддають перевагу принципу централізованого зберігання електронних документів. В меншій мірі поширений другий варіант – розподільний. Поширюються методи штрих-кодуювання для швидкого виявлення історії електронного документу. Автоматизація реєстрування зовнішніх (в тому числі система «Звернення громадян») і внутрішніх електронних документів передбачає використання контрольної кратки у якій відбувається контроль за рухом документу аж до знищення або тривалого зберігання (система «Архівна справа») [54, С.46].

Документно-інформаційне забезпечення діяльності державної районної адміністрації у Вінницькій області, яка є предметом даного дослідження, відбувається у встановлених законодавством і нормативно-правовими



документами межах. Робота з документною інформацією проходить по двом основним напрямкам – власна документація структурних одиниць адміністрації і організація документообігу. Цей процес забезпечує Апарат районної державної адміністрації керівником якого є Косенко Майя Степанівна [34].

Крім вказаної структури інформаційну діяльність РДА забезпечують ще два відділи. Це відділ цифрового розвитку, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю – складається з начальника відділу і двох головних спеціалістів. А також відділ ведення Державного реєстру виборців – складається з начальника відділу і головного спеціаліста [34].

Організація діловодства відбувається відповідно до «Типової інструкції...» затвердженої Кабінетом Міністрів України [57]. Це допомагає працівникам РДА отримати систематизований процес документообігу із залученням до документу всіх зацікавлених, проходження і виконання не тільки в структурі відділів РДА, але й підвладних виконавчих комітетів сільських, селищних і міських рад. Працівники апарату проводять роботу з документами з приймання, реєстрації, розгляд керівником, проходження в установі, виконання, контролю за виконанням, формування справ, підготовка і передача справ до архіву [34].



Рисунок 3.6 – Основні і додаткові функції системи електронного документообігу Megapolis.DocNet

До головних видів внутрішньої документної комунікації відносяться аналогічні за правовим статусом юридичні документи – наказ (єдиновладно видається керівником установи в межах своєї компетенції) і розпорядження (видається відповідним органом до виконання підлеглими працівниками / установами). Набуття юридичного статусу через його реєстрацію у системі документообігу здійснюється у відповідних відділах. Зі збільшенням інформаційного потоку у суспільстві збільшилася кількість інформації, що потребує документування. Реалізації інформаційної діяльності РДА допомагає автоматизована система електронного документообігу Megapolis.DocNet (Додаток Ж). Система внутрішнього електронного документообігу, розроблена консорціумом Intecracy Group і побудована на платформі UnityBase [64].

До головних функціональних можливостей наведеної системи можна віднести опції, які більш широко представлені на рисунку 3.6:

- підготовка, узгодження, реєстрація і моніторинг руху документів
- мобільний додаток з функцією повідомлення та нагадування
- робота в офлайн-менеджері, web-клієнт, конструктор звітів та аналітика
- автоматизація процесів обробки звернень громадян
- пошук, експедиція, електронний архів, QR- і штрих-кодування
- ведення організаційної структури та штатного розкладу
- автоматизація роботи територіально-розподіленої структури

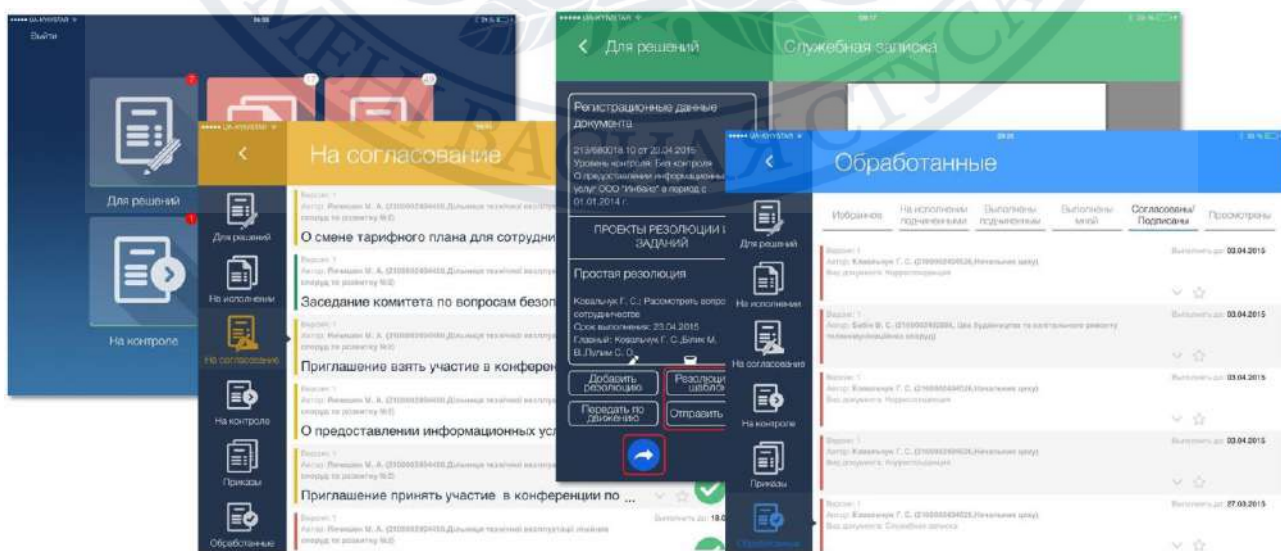


Рисунок 3.7 – Наочний приклад функціоналу Megapolis.DocNet



Наведене програмне забезпечення значно полегшує організацію руху документної інформації в органах влади районного рівня. Важливим є елементи контролю за появою документа, його руху відділами, і загалом виконанням державних рішень. Ці заходи здійснюються простими функціями системи постановки на контроль і проведення моніторингу виконання задокументованих рішень.

Megapolis.DocNet є цифровим рішенням проблем автоматизації документообігу, яке дозволяє організувати систему діловодства державної установи. Дане програмне забезпечення відповідає концепції ECM (Enterprise Content Management) і підтримує повний життєвий цикл управління документами та автоматизації бізнес-процесів. Megapolis.DocNet створено для автоматизації документо-орієнтованих управлінських процесів, пов'язаних із загальною та операційною діяльністю організації.



Рисунок 3.8 – Версія мобільного додатку Megapolis.DocNet для смартфона

Нині вже є доступною версія мобільного додатку Megapolis.DocNet для смартфона, яка отримала усі функціональні можливості доступні для персонального комп'ютера. За допомогою смартфона стає можливим відслідковування прийняття і реалізація управлінських рішень опосередкованих

документом. Аналогічно доступні елементи узгодження рішень, кланування термінів прийняття документу та виконання його рішень, що відображено на рисунку 3.8. Важливе місце займають заходи безпеки доступу до системи електронного документообігу через мобільний додаток. Тут використовується електронний підпис або MobileID, що створює високий рівень захисту документів Megapolis.DocNet.

Основною метою впровадження цієї систем є підвищення прозорості, керованості та ефективності роботи. Ця система охоплює всі етапи життєвого циклу документів: від підготовки проектів документів до організації архівного зберігання (Додаток Ж). А також забезпечує функціонування електронного архіву та електронного цифрового підпису.

Megapolis.DocNet впроваджує автоматизований процес діловодства РДА на усіх етапах – підготовка, копіювання, оперативне зберігання, транспортування, моніторинг виконання управлінських рішень зафіксованих в документах. На кінцевому етапі відбувається оцінка документу і видалення / передача на зберігання.

Контроль за виконанням здійснюється над зареєстрованими в системі електронними документами. Моніторинг здійснюється задля визначення стану виконання управлінського рішення або аналізу виконання доручення, здійснення корекції результатів управлінського процесу, виконання норм законодавства і регуляторних розпоряджень, реалізація термінів дії документа або рішення.

Нині ефективність управлінських рішень напряму залежить від активності процесів цифровізації та інформатизації державних органів влади та адміністрацій. Без документного забезпечення не відбувається діяльність жодної державної установи. Документування інформації, її приймання, опрацювання, зберігання тощо є головними елементами здійснення інформаційної діяльності. Ускладнення адміністративних процесів вимагають раціоналізації документно-інформаційної комунікації задля забезпечення прав громадян України, які для вирішення життєвих ситуацій вступають у



правовідносини з державними органами. Документна комунікація установи є інструментом управління, здійснення акту взаємодії усіх рівнів соціальної комунікації з органами влади.

### 3.3 Напрями вдосконалення технологій інформаційної діяльності і захисту документної інформації

Автоматизація адміністративного простору відбувається за рахунок еволюції документно-інформаційної комунікації унаслідок запровадження сучасних інформаційних технологій. Автоматизація документного забезпечення інформаційної діяльності проходить через підвищення точності та оперативності руху документів органу влади. До операційного процесу роботи з документної інформацією, що потребує цифрової реформи відносять отримання і проведення аналізу зведених статистичних даних, збереження, контроль і безпека каналів руху документів в установі, збільшення швидкості операційної обробки і пошуку документної інформації.



Рисунок 3.9 – Перспективні напрями реформування інформаційної сфери

З метою повної цифровізації національної економіки та суспільних відносин, інформатизації підлягає не тільки матеріальна база адміністративної системи України, але й свідомість громадян. Без розуміння вигоди та можливостей запровадження автоматизації документних систем, цифровізації інформаційного простору, отримання необхідної документної інформації в

«один-два кліки» на власному комп'ютері або мобільному гаджеті у суспільстві не буде можливим прогресивний поступ.

Думки більшості дослідників інформаційної сфери України сходяться в пропозиціях і рекомендаціях завдяки яким стане реальною цифрова трансформація документної комунікації [25; 10]. Пришвидження наведених процесів реформування інформаційної сфери держави передбачає акцентування уваги керівництва держави, центральних та регіональних органів влади, самоврядування на наведених нижче перспективних напрямках, які дадуть можливість стрімкого стрибка у розвитку соціально-економічних відносин:

1. Важливим напрямом розвитку автоматизації документних систем і електронних адміністративних послуг органів влади усіх рівнів та самоврядування є активне запровадження «мобільного уряду». Тобто надання електронних послуг на персональні мобільні пристрої – смартфони. Це проведе повну деперсоніфікацію документно-інформаційної комунікації між представниками влади та користувачами громадянами України й іноземцями.

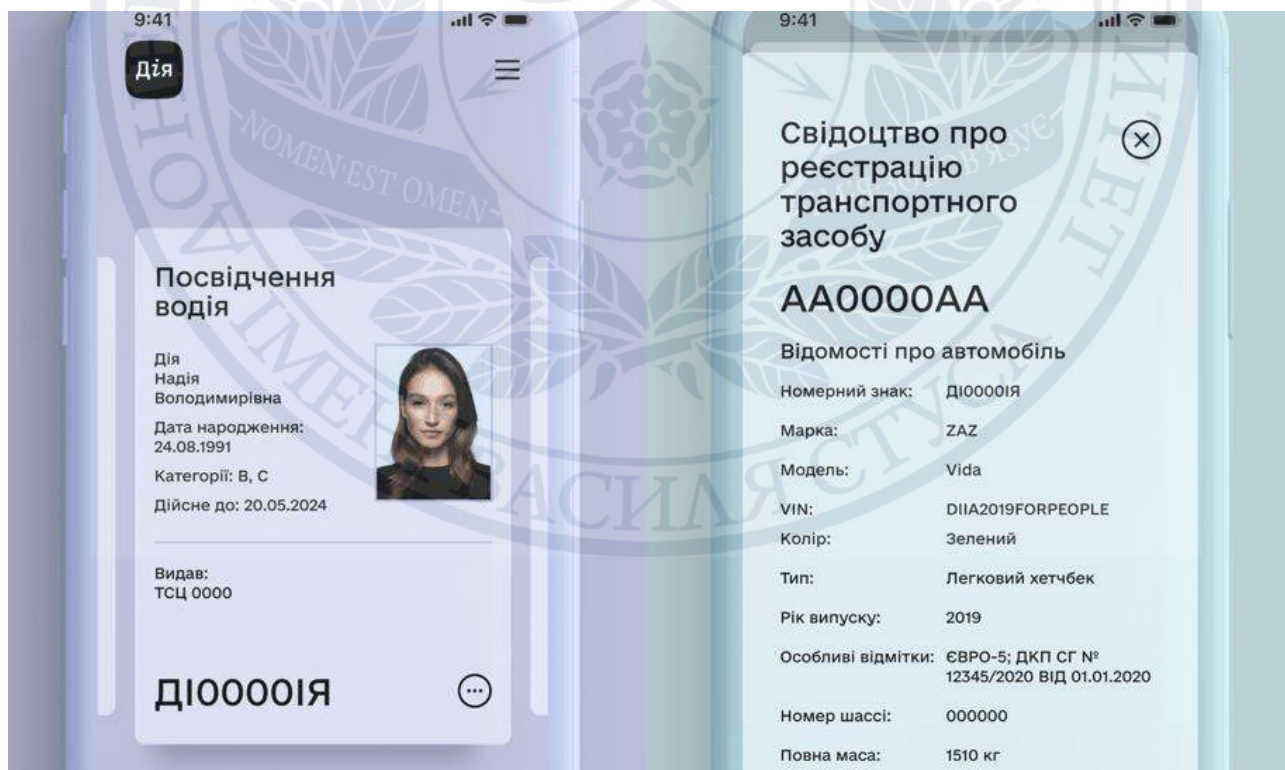


Рисунок 3.10 – Мобільний застосунок «Дія»

Для цього використовують технології «застосунків» – відповідного програмного забезпечення, яке інсталується на мобільний пристрій смартфон у



вигляді поданому на рисунку 3.10. Простота реєстрації та подальшої документної комунікації, швидке використання потрібної користувачу інформації робить таку технологію досить привабливою і перспективною у взаємодії представників влади і громади.

Як можна побачити на рисунку 3.10 застосунок «Дія» надає громадянам доступ до особистих документів, що відбувається за допомогою інтегрованих систем електронних баз даних. Найпоширеніші документи з «Дії» нині це: національний ID-паспорт та закордонний паспорт, водійські права, сертифікат щеплень від пандемічної хвороби COVID-19, свідоцтво про народження дитини, міграційні дані – місце реєстрації людини, еДокумент, Допомога армії, вирішення соціальних питань і статусу тощо. Ці документні дані можливі до застосування не тільки в національному інформаційному просторі, а й в європейському та світовому.



Рисунок 3.11 – Можливості самообслуговування через застосунок «Дія»

Перспективними напрямками вдосконалення адміністративних послуг є долучення до переліку документних послуг і швидкого доступу до баз даних є отримання персональних даних, якими користується громадянин у повсякденному житті. Ці амбітні цілі Мінцифри показано на рисунку 3.11. А це

може бути і медична інформація та доступ до власної медичної картки, і документи про освіту, інформація про права чи дозволи оформлені громадянином для використання у національному інформаційному просторі, права власності та фіскальні комунікації в податковими органами державної влади, документна інформація громадян територіальних об'єднань тощо.

2. Вдосконалення законодавства передбачає закріплення і подальше впровадження національних стандартів електронного документообігу, форматів електронної документної інформації, каналів доступу до відповідних документних систем і баз даних. Оскільки Мінцифри намагається всі документні системи поєднати на одному сервісному web-порталі, то виникає питання безпеки інформаційних даних громадян України. Світова практика показує, що такі реформи повинні проводитися на принципах децентралізації. А при шахрайських схемах це унеможливило б попадання баз даних в одні руки. Тому питання безпеки отримує надзвичайне значення.

Не менш важливою є стандартизація електронних адміністративних послуг органів влади. Нині спостерігається хаотичне запровадження норм електронних послуг відповідно до технологічних можливостей і власного бачення проблеми окремих відомств, установ, територіальних громад. Особливо це стосується питання запровадження електронної документної інформації, набуття таким документом правового статусу, використання цифрового підпису тощо.

3. Нині на часі питання завершення цифровізації органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування і процедури переходу на електронний документообіг. Оновлення матеріально-технічної бази адміністративних установ не буде ефективним без залучення відповідного й актуального програмного забезпечення, яке б забезпечувало життєвий цикл документа.

А цикл проходить від продукування документа, подальший рух електронного документообігу по зацікавлених в інформації владних структурах й подальше зберігання документної інформації в електронному архівному сховищі. Форсування цих подій значно прискорить реалізацію цифрової політики «Держава у смартфоні», «Цифрова держава» тощо.



4. Забезпечення ефективності надання адміністративних послуг в процесі документно-інформаційної комунікації представників влади і громадян передбачає визначення і швидке впровадження каналів електронної взаємодії центральних органів влади з територіальним самоврядуванням. Це мають бути захищені каналізовані інформаційні потоки, дадуть доступ у вирішенні життєвих ситуацій кожної людини. Використання банальних систем комунікації як електронна пошта або месенджери не мають права на існування, оскільки вони не дають відповідного рівня захисту документній інформації державного значення чи персоніфікованого рівня.

5. Для отримання знань про технології інформаційної трансформації органам влади різних рівнів і самоврядування варто залучати консультаційні послуги та донорські інвестиції європейських фондів підтримки реформ адміністративних послуг. Тут важливо залучити західних фахівців для організації підвищення кваліфікації працівників влади, які залучені у наданні послуг. Принциповим є промоція в суспільстві щодо можливостей електронної документно-інформаційної комунікації, особливо в карантинних умовах пандемії COVID-19.

### **Висновки до розділу 3**

У розділі проведено обстеження загальних умов діяльності органів районної влади. З'ясовано особливості роботи з документною інформацією на рівні районних органів влади. На підставі отриманих відомостей запропоновано шляхи вдосконалення інформаційної діяльності та впровадження технологій захисту документної інформації різними рівнями органів влади.

Згідно з нормами українського законодавства самоврядування здійснюється територіальними громадами, через ради і виконавчі органи, а також через районні та обласні ради, які представляють спільні інтереси територіальних громад. Самоврядування є гарантованим законами правом та

реальною здатністю територіальної громади до добровільного об'єднання у громаду мешканців сіл, селищ, міст.

Виявлено особливості впровадження автоматизованих систем електронного документообігу показали, що державна політика цифровізації інформаційного простору відповідає вимогам часу і світовим тенденціям, а бюрократичні моделі документообігу повинні залишитися в минулому. Реалізація політики цифровізації на місцевому рівні виявила низку проблемних моментів, які загалом мають суб'єктивний психологічний характер і повинні бути вирішені зокрема і через виключення людського фактору.

В останньому підрозділі подано конкретні рекомендації, які спрямовані на пришвидшення цифрової трансформації українського суспільства, документно-інформаційної комунікації. Зокрема визначено пропозиції зі встановлення широкого доступу до документної інформації шляхом запровадження інноваційних технологічних рішень. Завдяки запровадженню інтегрованої системи електронного документообігу між різними рівнями органів влади і самоврядування стане можливою деперсоніфікована документно-інформаційна комунікація представників влади і громадян.



## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження сформульованої проблеми та вирішення поставлених завдань магістерської роботи дають можливість зробити наступні висновки.

1. Аналіз інформаційного законодавства представлений у першому підрозділі показав достатній рівень юридичного забезпечення інформаційної діяльності органів влади і самоврядування різних рівнів. Незважаючи на лідерство інформаційної сфери по кількості законів, які її регулюють, аналіз чинного вітчизняного законодавства засвідчує низку прогалин, що потребують термінового осучаснення. Так, на перший план виходять проблеми вдосконалення вже існуючого інформаційного законодавства відповідно до регулювання технологій науково-технічного розвитку інформаційної діяльності влади. Задля підвищення ефективності правового контролю за технологічним поступом варто здійснити кодифікацію інформаційного права, що дозволить узагальнити концептуальні позиції законів і навести термінологічний порядок різних нормативно-правових актів.

Вирішення очікують такі питання як застосування електронного документу і набуття ним юридичної сили шляхом підписання електронним підписом. Невирішеним є питання унормування діяльності з поширення інформації в мережі Інтернет, адміністративного самообслуговування та захист державної і персональної інформації.

2. Теоретичні аспекти функціонування документно-інформаційної комунікації є цілком достатніми для здійснення органами влади інформаційної діяльності опосередкованої документом. Наявний понятійний апарат дозволяє зрозуміти змістову складову інформаційних явищ досліджених у магістерській роботі.

Технологічні й організаційні аспекти документування утворюють документальну діяльність, а наявність такої діяльності дозволяє відносити до документів її результати. Такий онтологічно-гносеологічний розвиток уявлень

про документ виступає інструментом вирішення протиріч і отримання нових уявлень про документ.

3. Стрімкі зміни технологічного укладу світового суспільства змінили усі аспекти життєдіяльності українців, особливо загострили цю ситуацію умови війни та обмеження фізичного доступу громадян до органів влади. Відповідно змінюються й технології процесу документування інформації, можливості її руху від продукування до користування та архівного зберігання. Кількісне збільшення інформаційного потоку поставило питання напрацювання нових механізмів забезпечення правової значущості задокументованої цифрової інформації. Перехід у документній комунікації до цифрових технологій документообігу значно спрощує та прискорює інформаційну комунікацію.

4. Інформаційна діяльність органів влади різного рівня має враховувати технологічний розвиток комунікаційних зв'язків у суспільстві; брати до уваги сучасні обставини війни та вирішення питань надання адміністративних послуг громадян. Широкомасштабне запровадження мережових технологій інтернет має стимулювати органи влади до їх використання у реалізації владних й адміністративних функцій.

Встановлення / оновлення ефективної документної та інформаційної комунікації неможливе без використання такого інструментарію як web-портал та мобільний застосунок. Ці технологічні рішення виступають інтерактивним інструментом, за допомогою якого користувач адміністративних послуг зможе знайти сервіси центральних органів влади й отримати офіційну інформацію опосередковану документом.

5. Цифровізація адміністративного механізму руху документної інформації відбувається подекуди хаотично, без стратегічного розуміння системності цього процесу. Сьогодні в умовах війни та обмеження доступу до органів влади з питаннями надання державних послуг активно працює Міністерство цифрової трансформації, яке відповідає за централізований процес осучаснення документного потоку органів влади, встановлення документно-інформаційної комунікації представників влади і користувачів. Попередній фрагментарний та



суперечливий характер методології проведення цифровізаційних реформ нині став проблемою у створенні єдиної політики інформатизації соціально-економічної та соціокультурної сфери суспільства.

6. Структура органів влади Могилів-Подільського району в Вінницькій області складається з районної адміністрації, районної та низки рад різного рівня. Функціональний розподіл владних повноважень здійснюється відповідно до норм українського законодавства. Ради різних рівні здійснюють представницькі функції територіальних громад району, а виконавчі реалізує районна державна адміністрації і виконавчі комітети районної в області, міських, селищних і сільських рад. Загалом структурне і функційне забезпечення інформаційної діяльності місцевих органів влади виглядає цілком логічним, відповідає нормам законодавства і дозволяє здійснювати документно-інформаційну діяльність органів влади навіть у надзвичайних умовах війни в Україні.

7. Впровадження інформатизації в адміністративну складову діяльності району має низку об'єктивних і суб'єктивних особливостей, повинна враховувати обставини та вимоги війни і потребу інформаційної безпеки. Проведення централізованої цифровізації матеріально-технічної бази органів влади району та самоврядування, запровадження технологічних рішень, подолання людського чинника у вигляді спротиву чиновницького апарату зменшенню бюрократичного впливу на процеси комунікації представників влади з громадянами відкриє шляхи до завершення процесу інформатизації документування управлінської інформації.

Також, проведення централізованих реформ, осучаснення законодавства у сфері електронного документообігу дасть можливість зміцнити юридичний статус цифрової документованої інформації й отримати юридичний статус електронного документа та усіх його складових.

8. Масова доступність українським громадянам документних послуг, встановлення стійкої інформаційної комунікації сприяє розбудові громадянського суспільства, вирішення складних питань надзвичайного стану

та задоволення інформаційних потреб громадян в умовах війни. Виконання рекомендацій поданих у останньому підрозділі має ґрунтуватися на таких головних принципах: довіра до представників влади, формування сталих каналів взаємозв'язку надавачів і користувачів адміністративних послуг, інклюзивність залучення різних груп соціуму задля забезпечення прав і свобод громадян з особливими потребами, деперсоніфікованість комунікаційних контактів і виключення з цього процесу бюрократичних перепон, встановлення конструктивного діалогу між громадянином і представником держави / надавачем адміністративних послуг.





## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ПОСИЛАНЬ

1. Архівістика: термінологічний словник. Київ, 1998 р.
2. Бездрабко В.В. Історія науки про документ, або Відкриття відомого. Київ: Четверта хвиля, 2011. 295 с.
3. Березовська Ю.В. Нормативно-правова база інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в Україні. URL: [http://mdgu-kid.at.ua/publ/normativno\\_pravova\\_baza\\_informacijnogo\\_zabezpechennja\\_organiv\\_miscevogo\\_samovrjaduvannja\\_v\\_suchasnij\\_ukrajini/1-1-0-7](http://mdgu-kid.at.ua/publ/normativno_pravova_baza_informacijnogo_zabezpechennja_organiv_miscevogo_samovrjaduvannja_v_suchasnij_ukrajini/1-1-0-7)
4. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. Підприємництво, господарство і право. № 5. 2019.
5. Бондаренко А. Інформаційні технології як елемент взаємодії органів влади з громадськістю. URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01\(1\)/Bondarenko.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01(1)/Bondarenko.pdf)
6. Бутко М.П. Електронне урядування в Україні. URL: [http://www.nbu.gov.ua/old\\_jrn/Soc\\_Gum/Vcndtu/2011\\_54/53.htm](http://www.nbu.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/Vcndtu/2011_54/53.htm)
7. Великий тлумачний словник української мови. Київ, 2001.
8. Винокурова Ф. До питання особливостей ведення діловодства в районних державних адміністраціях. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2005. №2. С.16-19.
9. Гучко Р.Ю. Нові інформаційні технології в управлінському процесі. URL: <http://kds.org.ua/blog/guchko-r-yu-tvorcha-robota-novi-informatsijni-tehnologii-v-suchasnomu-upravlinskomu-protsesi>
10. Джиґа Т.В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг. Аналітична записка. НІСД. URL: <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/politika/suchasniy-stan-problemi-i-perspektivi-rozvitku-v-ukraini-elektronnikh>
11. Довідник архівної термінології МРА. 1996 р.

12. Додонов О.Г., Литвиненко О.В., Янішевський С.О. Інформаційна політика органів державної влади: напрями удосконалення. Стратегії розвитку України: теорія і практика. К.: НІСД, 2002.
13. Діловодство та архівна справа. ДСТУ 2732:2004. Київ: 2005 р. URL: [https://vn.court.gov.ua/userfiles/27\\_2732-2004\(1\).pdf](https://vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004(1).pdf)
14. Дія: державні послуги онлайн. Офіційний сайт. URL: <https://diia.gov.ua/>
15. Дяченко Н.П. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/14.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/14.pdf)
16. Єганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/05.pdf>
17. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, засобах масової інформації: Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348. Дата оновлення: 01.06.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF>
18. Інформаційна складова соціокультурної трансформації українського суспільства / О.С. Онищенко, В.М. Горовий, В.І. Попик та ін.; НАН України, НБУ ім. В. І. Вернадського. К., 2012. 202 с.
19. Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості. Аналітична доповідь. Дубов Д.В., Ожеван М.А., Гнатюк С.Л. К., НІСД, 2010. 29 с.
20. Ковальська Л.А. Джерелознавчий дискурс історії радянського Руху Опору: монографія. Донецьк-Вінниця: 2015. 462 с.
21. Ковальська Л.А. Документна комунікація користувачів архівної інформації. Intercultural Communication. 1 (6), с. 231-248

22. Ковальська Л.А. Комунікативні особливості функціонування документально-інформаційного ресурсу. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. Київ, 2021. № 1. С. 27-34.
23. Ковальська Л.А. Поняття «документ» в історичному документознавстві. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Історія. № 1 (44) 2021 р. С. 179-185.
24. Коваль Р.А. Інформаційне забезпечення діяльності органів державної влади в умовах глобалізації на регіональному рівні. Вісник НУЦЗ України. 2015. С.103-111. URL: <http://nuczu.edu.ua/sciencearchive/PublicAdministration/vol1/103-111.pdf>
25. Конах В.К. Проблеми інформаційного законодавства України в сфері створення, поширення та використання інформації та шляхи їх вирішення. Аналітична записка. НІСД. URL: <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/politika/suchasniy-stan-problemi-i-perspektivi-rozvitku-v-ukraini-elektronnikh>
26. Кондратенко О.Ю. Інформаційне забезпечення вищих органів державної влади та електронне урядування. URL: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/IMV/article/view/3176>
27. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг. Сайт Фонду місцевої демократії. URL: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>
28. Конституція України. 1996 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
29. Крайнікова Т. Профіль українського інтернет-користувача (аналіз соціологічних досліджень). Вісник Книжкової палати. 2014. № 2. С. 2-3.
30. Кулешов С.Г. Управлінське документознавство. Київ, 2003. 57 с.
31. Кушнарєнко Н.М. Спеціальне документознавство. Київ: «Україна», 2010. 280 с.
32. Міністерство цифрової трансформації України. Офіційний сайт. URL: <https://thedigital.gov.ua/>



33. Могилів-Подільська міська рада. Офіційний сайт. URL: <http://mpmr.gov.ua/>
34. Могилів-Подільська районна державна адміністрація. Офіційний сайт. URL: <http://rda-m-p.gov.ua/>
35. Могилів-Подільська районна рада. Офіційний сайт. URL: <http://mogpod-rayrada.gov.ua/>
36. Освітні інновації у вищих навчальних закладах: проблеми використання інформаційно-комунікаційних технологій // Збірник наукових праць за матеріалами IV Всеукр. наук.-пр. конф. Ізмаїл: РВВ ІДГУ, 2018. 90 с.
37. Писаренко В.П. Упровадження електронного документування в органах державної влади та місцевого самоврядування. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12pvpvms.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12pvpvms.pdf)
38. Плешкевич Е.А. Основы общей теории документа. Саратов: Научная книга, 2005. 242 с.
39. Про адміністративні послуги. Закон України. Відомості Верховної Ради, 2013, № 32. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
40. Про виконавчий комітет Могилів-Подільської міської ради. Положення МПМР. URL: <http://mpmr.gov.ua/polozenna-pro-vikonavcij-komitet-mogiliv-podilskoi-miskoi-radi.html>
41. Про доступ до публічної інформації. Законі України. Відомості Верховної Ради України, 2011, № 32. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2939-17#Text>
42. Про електронний цифровий підпис. Законі України. Відомості Верховної Ради України, 2003, № 36. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text>
43. Про електронні документи та електронний документообіг. Законі України. Відомості Верховної Ради України, 2003, № 36. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>
44. Про затвердження загальних вимог до програмних продуктів, які закуповуються та створюються на замовлення державних органів. Постанова

Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 869. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/869-2009-%D0%BF#Text>

45. Про затвердження Стратегії інтеграції України до ЄС. Указ Президента України від 11 червня 1998 р. № 615/98 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/615/98#Text>

46. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах. Законі України. Відомості Верховної Ради України, 1994, № 31. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>

47. Про захист персональних даних. Законі України. Відомості Верховної Ради України, 2010, № 34. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

48. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. Оновлення: 16.07.2019. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>

49. Про інформацію. Законі України. Відомості Верховної Ради України, 1992, № 48. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

50. Про Концепцію національної програми інформатизації. Закон України. Відомості Верховної Ради України, 1998, № 27-28. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80#Text>

51. Про місцеві державні адміністрації. Закон України. Відомості Верховної Ради України, 1999, № 20-21. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14#Text>

52. Про місцеве самоврядування в Україні. Закон України. Відомості Верховної Ради України, 1997, № 24. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=280%2F97-%E2%F0#Text>

53. Про Національну програму інформатизації. Законі України. Відомості Верховної Ради України, 1998, № 27-28. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>

54. Радченко С.В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. Статті та повідомлення. 2013. С.39-53. URL: [http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU\\_4\\_2013/02.pdf](http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU_4_2013/02.pdf)
55. Рейтерович І.В. Інформаційно-аналітична діяльність. Енциклопедичний словник з державного управління / за ред. Ю. Ковбасюка, В. Трощинського, Ю. Сурміна. К.: НАДУ, 2010. 820 с.
56. Толковый словарь по основам информационной деятельности. Київ, 1995 р.
57. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF>
58. Трансформаційні процеси у суспільній та соціокультурній сферах України / Анісімова О.М., Ковальська Л.А., Лукаш Г.П., Прігунов О.В., Щербіна О.С., Яворська Т.М. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. 176 с.
59. Українська радянська енциклопедія. Т. 8. Київ, 1979.
60. Український радянський енциклопедичний словник. Київ, 1986 р.
61. Урядовий портал: електронні послуги. URL: <https://www.kmu.gov.ua/servicesfilter>
62. Швецова-Водка Г. Документ і книга в системі соціальних комунікацій. Рівне, 2001. 437 с.
63. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / І.С. Куспьяк, А.О. Серенок. Вінниця, 2014. 86 с.
64. Megapolis.DocNet. Система електронного документообігу. URL: <https://inbase.com.ua/ua/megapolis-docnet.html>



## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

## Урядовий портал: електронні послуги.

## Офіційний сайт

**gov.ua**  
Державні сайти України

**Урядовий портал**  
Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України

Людам із порушенням зору  
In English  
Стара версія

Уряд і органи влади Послуги Діяльність Рішення Уряду Для громадськості Прес-центр

Пошук

Головна / Електронні послуги

За категоріями Пошук послуг

**Охорона здоров'я та освіта**

Безпека та суд

Фінанси та податки

Транспорт

Підприємництво

Громадянство та міграція

Земля та екологія

Будівництво та нерухомість

Соціальний захист

**Охорона здоров'я та освіта**

Медичні заклади

Навчальні заклади

Перевірка документів

Електронне здоров'я

Мапа portalу

**UKRAINE**  
OFFICIAL WEBSITE OF UKRAINE

Власність Секретаріату Кабінету Міністрів України. Проєкт реалізовано Фондом Східна Європа та Державним агентством з питань електронного урядування України у межах програми міжнародної технічної допомоги "Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади" (EGAP), за фінансової підтримки Швейцарської агенції розвитку та співробітництва

In English  
Людам із порушенням зору

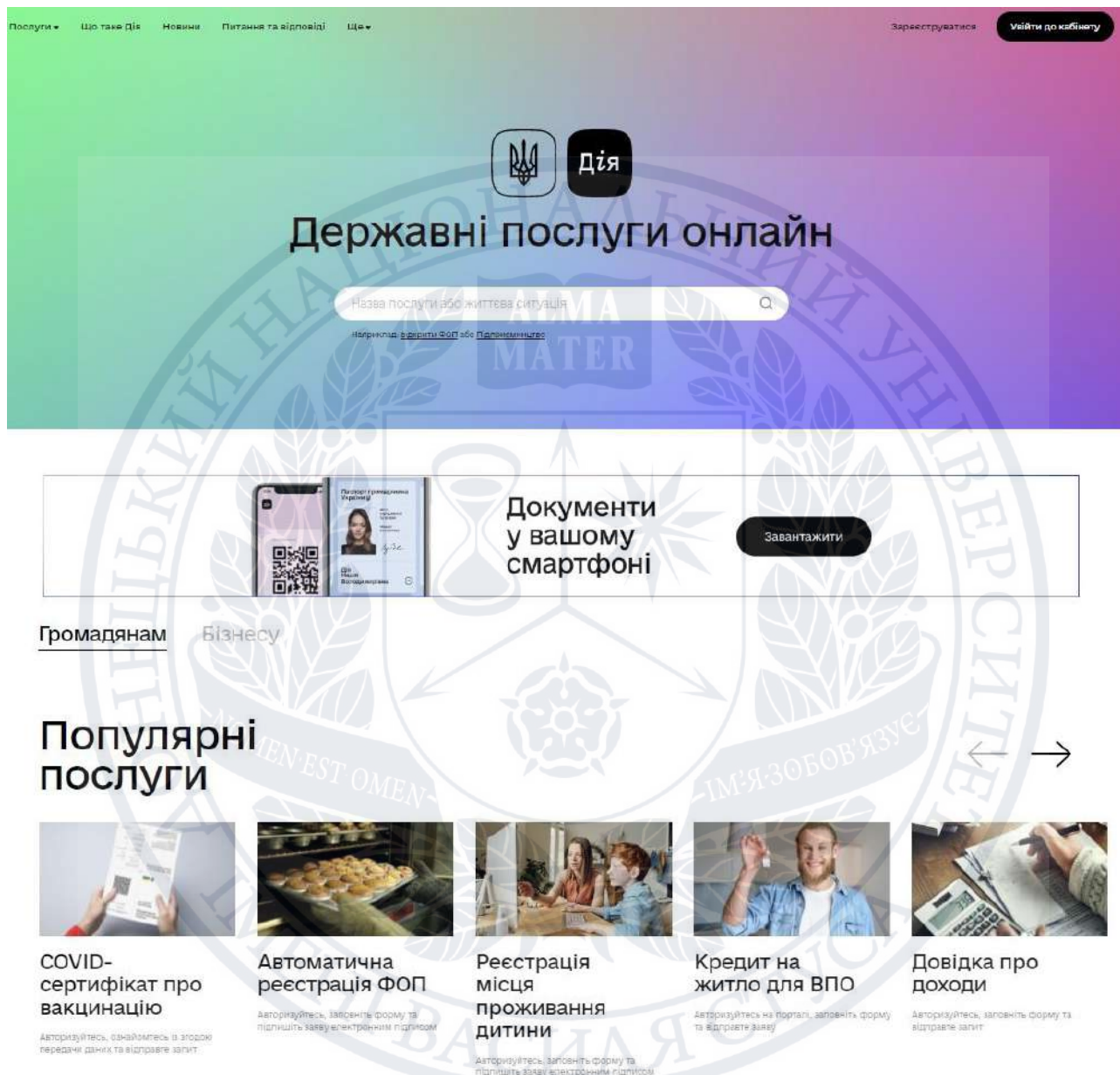
Якщо ви маєте зауваження або пропозиції, будь ласка, напишіть нам:  
<https://ukr.gov.ua/appeal>

Компанія «KitSoft» — розробник portalу

## ДОДАТОК Б

Дія: державні послуги онлайн.

Офіційний сайт



## ДОДАТОК В

Дія: державні послуги онлайн.

Офіційний застосунок для смартфона





## ДОДАТОК Г

## Могилів-Подільська районна рада. Офіційний сайт

**Могилів-Подільська районна рада**  
офіційний сайт

Новини | Місцеві ради | Фотогалерея | Конкурси | Оголошення | Контакти | Бюро правової допомоги

Склад ради  
Виконавчий апарат  
Діяльність районної ради  
Постійні комісії  
Дорадчі органи  
Комунальна власність  
Плани, заходи  
Регуляторна діяльність  
Нормативно-правова база  
Доступ до публічної інформації  
Очищення влади  
Фінансові ресурси  
Інформаційні матеріали  
Запобігання проявам корупції  
Конкуренція вакантних посад  
Онлайн трансляція  
Інформація для оприлюднення

**Вінницька обласна Рада ухвалила Антикорупційну програму на 2022-2023 роки**  
20.11.2021  
Вінницька обласна Рада ухвалила Антикорупційну програму на 2022-2023 роки. Програма включає завіт за результатами оцінки корупційних ризиків у діяльності Вінницької обласної Ради та є комплексом правил, стандартів і процедур щодо запобігання та виявлення корупції в діяльності на період 2022-2023 роки. Про зміни до проекту рішення на сесії доповіла голова постійної комісії обласної Ради з пит. ....  
[Детальніше >](#)

**Могилів-Подільщина вшанувала пам'ять жертв голодоморів**  
20.11.2021  
День пам'яті жертв голодоморів — щорічний національний пам'ятний день в Україні, що припадає на четверту суботу листопада. Українці вшановують пам'ять жертв Голодомору 1932-1933 років і масових штучних голодів 1921-1923 і 1946-1947 років. Сьогодні, 27 листопада, в Могилеві-Подільському голова районної ради Іван Телеватюк, заступник голови районної ради Віктор Слободян, міський голова Геннадій Глухванюк, керівники та працівники структурних підрозділів ....  
[Детальніше >](#)

**Вітаємо з Днем працівників сільського господарства**  
20.11.2021  
Шановні аграрії, трудівники сільського господарства! Вітаю вас з професійним святом — Днем працівників сільського господарства! Цей день святковий для всіх, хто натрудженими руками, розумом і серцем, в селі і у місті щодня долучається до важливої справи - забезпечення людей хлібом, овочами, фруктами та продукцією тваринництва. Від себе особисто та від депутатського корпусу районної ради висловлюю щирі подяку вам за те, що з року в рік забезпечуєте стабільне зростання агропромислового комп. ....  
[Детальніше >](#)

**День Гідності та Свободи 2021 рік**  
20.11.2021  
21 листопада Україна відзначає День Гідності та Свободи. Саме цього дня розпочалися дві доленосні для країни події: Помаранчева революція 2004 року та Революція Гідності 2013 року, що стали історичними віхами вже новітньої незалежної України. Метою запровадження пам'ятної дати є утвердження в Україні ідеалів свободи і демократії, вшанування патріотизму й мужності громадян, які стали на захист національних інтересів держави. Напередодні Дня Гідності та Свободи голова районної ради Іван Телева ....  
[Детальніше >](#)

Пошук... [Пошук](#)

**Голова районної ради**  
  
**Телеватюк Іван Іванович**  
[Інтернет-приймальня](#)  
[Графік прийому громадян](#)  
[Звернення громадян](#)




**Могилів-Подільський район**

**Державні сайти**  
  
МІНІСТЕРСТВО ДОХОДІВ І ЗБОРІВ УКРАЇНИ  
  
ПРЕЗИДЕНТ УКРАЇНИ  
  
Урядовий портал kmu.gov.ua  
  
Верховна Рада України





## ДОДАТОК Д

## Могилів-Подільська районна державна адміністрація. Офіційний сайт



**МОГИЛІВ-ПОДІЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**  
 Версія сайту для людей з обмеженими можливостями 
 Офіційний сайт 

Головна Могилів - Подільщина Органи влади Оголошення Новини Контакти
 Вибрати мову ▼

ЯДУХ (Юрій) Володимирович голова районної державної адміністрації


### Головні новини



**ГОЛОДОМОР 1932-1933**  
**ЗБЕРЕЖИ ПАМ'ЯТЬ**  
**ЗАПАЛИ СВІЧКУ**  
**27 ЛИСТОПАДА**  
**О 16:00**


27 Листопада

Щороку в четверту суботу листопада Україна вшановує пам'ять жертв Голодомору 1932-1933 років і масових штучних голодів 1921-1923 і 1946-1947 років.



27 Листопада

Відбулися заходи до 88-х роковин Голодомору на Могилів-Подільщині.



19 Листопада

Вітання голови райдержадміністрації Юрія Яцука з нагоди Дня працівника сільського господарства

### Останні новини

29 Листопада

"Ми - проти насильства"

29 Листопада

На Могилів-Подільщині проведено захід «Наші долоньки проти насильства»

29 Листопада

149 нових місць у дитсадку «Пролісок» - головний результат успішної реалізації проекту «Великого будівництва» у Сутиській громаді, -Сергій Борзов-голова Вінницької ОДА.



## ДОДАТОК Е

## Могилів-Подільська міська рада. Офіційний сайт



офіційний сайт

МОГИЛІВ-ПОДІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА

пошук по сайту



Наше місто -

Міський Голова -

Міська Рада -

Виконавчий комітет -

Управління, відділи, служби -



Наше місто

Міський Голова

Міська Рада

Виконавчий комітет

Управління, відділи, служби

Графік прийому громадян керівниками

Нормативні акти

Проекти нормативно-правових актів

Регуляторна діяльність

Міські комунальні підприємства

Економіка

Державні органи виконавчої влади

Освіта

Культура

Доступ до публічної інформації

Могилів-Подільський прикордонний загін

Очищення влади

Громадянське суспільство

Запобігання проявам корупції

Могилів-Подільська міська територіальна виборча комісія

ОСТАННІ НОВИНИ



Скажемо «НІ!» насильству

Починаючи з 2001 року у період з 25 листопада до 10 грудня в Україні проводиться широка інформаційна кампанія "16 днів проти насильства", що збільшує розуміння та обізнаність про всі форми насильства та сприяє створенню соціального простору, вільного від насильства.

Метою відеоролика є...

ДЕТАЛЬНО



До відома водокористувачів

Наказом Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України №375 внесено зміни до Порядку ведення державного обліку водокористування, затвердженого наказом Міністерства екології та природних ресурсів України від 16.03.2015 №78.

Подання звіту є обов'язковою...

ДЕТАЛЬНО



3 9 грудня нещеплені від COVID-19 держслужбовці та соцпрацівники відстороняються від роботи

набирає чинності наказ Міністерства охорони здоров'я України

ДЕТАЛЬНО

Розмір шрифту: A- A A+



ОГОЛОШЕННЯ

Просимо прийняти участь в опитуванні щодо пріоритетності інвестиційних проєктів для конкурсу «Комфортні громади»

Про встановлення МКП «Теплоенергетик» тарифів на теплову енергію, її виробництво, транспортування, постачання для потреб бюджетних установ, інших споживачів, населення (гуртожити)

Тарифи на платні медичні послуг, що надаються населенню Могилів-Подільської міською стоматологічною поліклінікою

ДО УВАГИ ВИБОРЦІВ МОГИЛІВ-ПОДІЛЬСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНО ГРОМАДИ!

Інформаційне повідомлення про продаж на електронному аукціоні об'єкту малої приватизації комунальної власності територіальної громади міста Могилева-Подільського:




## ДОДАТОК Ж

## Основні функції системи електронного документообігу Megapolis.DocNet


**Підготовка документів**

- Всі документи в установі ведуться за єдиним шаблоном;
- Відсутність необхідності установки MS Office;
- Візуалізація ЕЦП.



**Основні модулі системи**

- Ресторація всіх типів документації
- Сканування і розпізнавання текстів документів
- Можливість створення і подальшої роботи з шаблонами документів
- Підготовка документів
- Виконання та контроль виконання завдань
- Рух документів
- Звіт
- Нотифікація
- Мобільний клієнт
- Офлайн робота
- Пошук
- Ведення архіву документів
- Використання ЕЦП
- Управління діловими процесами
- Інтеграція з СЕВ
- Адміністрування та Аудит



**Для рішень**

На розгляд

Тема	Відомості	Статус	Действия
Соціальний захист	Відомості	Відомості	Відомості
Щодо Софії Київської	Відомості	Відомості	Відомості
Щодо розгляду даних	Відомості	Відомості	Відомості
Щодо земельного питання	Відомості	Відомості	Відомості
Питання річних загальних зборів публічного акціонерного товариства "Національ...	Відомості	Відомості	Відомості

**На контролі**

На виконанні

Тема	Відомості	Статус	Действия
Щодо надання роз'яснень	Відомості	Відомості	Відомості
Довожу до Вашого відома, що у зв'язку з несприятливими погодними умовами рейс "Л...	Відомості	Відомості	Відомості
Про створення комісії...	Відомості	Відомості	Відомості
Типову інструкцію з документування управлінської інформації в електронній фор...	Відомості	Відомості	Відомості
Типову інструкцію з документування управлінської інформації в електронній фор...	Відомості	Відомості	Відомості

**На погодження**

На виконанні

Тема	Відомості	Статус	Действия
Про створення комісії...	Відомості	Відомості	Відомості
На складі готової продукції виїшов зі строю один із трьох кондиціонерів...	Відомості	Відомості	Відомості
Відповідно до статті 31 Закону України «Про Національний архівний фонд...	Відомості	Відомості	Відомості

**На виконання**

На виконанні

Тема	Відомості	Статус	Действия
Щодо налаштування...	Відомості	Відомості	Відомості
Відна документація	Відомості	Відомості	Відомості

**Детальні відомості**

Відомості

Тема	Відомості	Статус	Действия
Відомості	Відомості	Відомості	Відомості
Відомості	Відомості	Відомості	Відомості

**Детальні відомості**

Відомості

Тема	Відомості	Статус	Действия
Відомості	Відомості	Відомості	Відомості
Відомості	Відомості	Відомості	Відомості