

«DOCUMENT»

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ ЯК ЕЛЕМЕНТ ЕЛЕКТРОННОГО
УРЯДУВАННЯ

2018

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1 ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ У ПРОЦЕСІ СУЧАСНОГО УРЯДУВАННЯ.....	8
1.1 Законодавчо-нормативна база електронного документообігу в Україні.....	8
1.2 Особливості регулювання електронного урядування в нормативно-правових актах.....	11
1.3 Електронний документ як основний об'єкт електронного документообігу. Правовий статус електронного документа.....	14
2 ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ПРОЦЕС УРЯДУВАННЯ.....	18
2.1 Призначення та особливості електронного документообігу як елемента електронного урядування.....	18
2.2 Основні принципи та переваги електронного урядування.....	23
2.3 Перспективи впровадження систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування.....	27
ВИСНОВКИ	31
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	

ВСТУП

Зараз триває ера нових інформаційних технологій. У наш час електронні документи витісняють документи на паперових носіях. Стрімко зростає інформація, представлена у цифровій формі. Почалося швидке впровадження цифрових технологій обробки інформації в усі сфери життя.

Актуальність даної теми зумовлена тим, що однією з найскладніших сфер для впровадження автоматизованих інформаційних систем в Україні є передовсім документообіг державних структур. І це є значною проблемою, оскільки документообіг у нашій державі є системою, що забезпечує роботу з документами, які надходять ззовні та складаються всередині установи, насамперед реєструються, передаються працівникам організації, допомагають здійснювати контроль за виконанням певних робіт, вести довідкову роботу і врешті-решт зберігати. Документообіг є дуже важливою процесів управління і прийняття управлінських рішень. Без добре і надійно організованого документообігу сьогодні жодна установа не може якісно та складовою частиною ефективно працювати, адже він впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління організацією, культуру праці управлінського персоналу і власне на якість управління, займає доволі важливе місце в роботі державних органів.

Інформатизація процесів діяльності органів влади та управління сприяє забезпеченню їх прозорості та відкритості, що є одним з основоположних принципів, яких повинна дотримуватись Україна на шляху входження до європейського простору. Важливо, що при цьому також дотримуються основних принципів інформаційної політики: відкритості, рівності інтересів усіх громадян, системності – регулярного і планового інформування суспільства тощо. У цьому контексті доцільно розглянути можливості електронного урядування (е-врядування), передумови його створення та досвід уже функціонуючих аналогічних автоматизованих систем, які застосовуються для забезпечення управлінської діяльності.

У сучасних умовах розбудови України як демократичної, правової, соціальної держави та поставленими завданнями впровадження електронного урядування постає необхідність правового регулювання електронного документообігу як основного механізму організації взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами і суб'єктами господарювання. Проблеми впровадження технологій електронного урядування у діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування пов'язані, зокрема, з відсутністю чіткого нормативного регулювання процесів електронного документообігу.

Слід підкреслити, що поява електронної документації стала основною рисою розвитку інформаційного суспільства та електронної демократії у всіх країнах світу. Значний масив сучасної документації все більше переходить у так звану «цифрову» форму. Розуміння сутності документа переноситься з матеріальної складової в інформаційну.

Сучасне значення електронного документообігу викликає значний науковий інтерес. Процеси електронного документообігу досліджували такі науковці, як Г. Асєєв, М. Вемічкєвич, І. Золотарьова, О. Матвієнко, М. Цивін та ін. Особливості, проблеми та перспективи впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування викладено в наукових працях таких сучасних вчених, як Б. Барановський, І. Двойленко, В. Корнута, В. Писаренко та ін. Хоча питанням електронного документообігу цікавились багато науковців, проте в Україні проблеми організації електронного документообігу в органах місцевого самоврядування ще недостатньо вивчені.

Мета дослідження – з'ясувати особливості впровадження електронного документообігу в органах державної влади та місцевого самоврядування, перспективи та недоліки систем електронного документообігу в процесі електронного урядування.

Об'єктом даного дослідження є електронний документообіг як основний елемент електронного.

Предметом дослідження є перспективи запровадження електронного документообігу в органах влади, його специфіка у порівнянні з традиційними документаційними процесами; особливості створення та організації системи електронної документації в органах місцевого самоврядування, а також законодавчо-нормативні акти, що регулюють сферу створення і функціонування електронного документообігу.

Для дослідження теми було поставлено низку завдань:

- проаналізувати структуру, функції, ознаки та властивості електронного документообігу;
- визначити особливості електронного документообігу в порівнянні з традиційним паперовим документообігом;
- обґрунтувати законодавчо-нормативні акти, що регулюють питання у сфері електронного документообігу;
- дослідити теоретично-методичні засади формування системи електронної документації;
- з'ясувати особливості, перспективи та недоліки застосування електронного документообігу в органах місцевого самоврядування.

Структура наукової роботи логічно підпорядкована меті і завданням дослідження. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаної літератури.

У першому розділі розкривається поняття електронного документа, його правовий статус, а також розглянуто поняття електронного документообігу, проаналізовано законодавчо-нормативну базу, що регулює питання, пов'язані з електронним документообігом в Україні.

У другому розділі визначено основні принципи електронного документообігу, особливості формування, а також призначення та перспективи впровадження електронного документообігу в діяльність органів місцевого самоврядування.

1 ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ У ПРОЦЕСІ СУЧАСНОГО УРЯДУВАННЯ

1.1 Законодавчо-нормативна база електронного документообігу в Україні

Одним з першочергових напрямів побудови та подальшого розвитку інформаційного суспільства в нашій державі є створення нормативно-правової бази, яка регулює інформаційні відносини на законодавчому рівні.

Законодавчо відносини, пов'язані з інформацією, інформаційно-комунікаційними технологіями, визначено пріоритетними. Так, Угодою між Україною і ЄС про наукове і технологічне співробітництво (04.07.2002) технології інформатизації суспільства визначені серед одинадцяти напрямів співробітництва.

За останнє десятиріччя в Україні ухвалено низку законів та нормативних актів, що складають базу нормативно-правового регулювання сфери інформаційних відносин, зокрема і електронного документообігу.

Нормативно-правову базу побудовано на принципах інформаційної відкритості та свободи, гарантованості інформаційної безпеки особистості, суспільства, держави згідно Конституції України. Законодавство регулює суперечності між потребами особи, суспільства та держави в розширенні вільного обміну інформацією й окремими обмеженнями на її поширення.

Закони «Про електронні документи та електронний документообіг» і «Про електронний цифровий підпис» регулюють загальні відносини у сфері електронного документообігу. Доцільно розглянути їх.

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» прийнятий у травні 2003 року. Цей Закон встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів. У контексті Закону електронний документ розглядається як документ, інформація в якому зафіксована у вигляді

електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, а електронний документообіг (обіг електронних документів) як сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та вилучення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів. Електронний підпис є обов'язковим реквізитом, який використовується для ідентифікації автора та/або підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу. Юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму. Закон регламентує правові відносини у питаннях:

- електронного підпису;
- електронного цифрового підпису;
- оригіналу електронного документа;
- правового статусу електронного документа та його копії;
- відправлення та передавання електронних документів;
- одержання електронних документів;
- перевірки цілісності електронного документа;
- зберігання електронних документів та про архіви електронних документів;
- організації електронного документообігу;
- обігу електронних документів, що містять інформацію з обмеженим доступом;
- права та обов'язки суб'єктів електронного документообігу;
- вирішення спорів між суб'єктами електронного документообігу;
- відповідальності за порушення законодавства про електронні документи та електронний документообіг [3].

Закон України «Про електронний цифровий підпис» визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають

під час використання електронного цифрового підпису. У Законі визначено терміни:

електронний підпис – це дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних;

електронний цифровий підпис – це вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Електронний цифровий підпис призначений для забезпечення діяльності фізичних та юридичних осіб, що здійснюється з використанням електронних документів. Електронний підпис не може бути визнаний недійсним лише через те, що він має електронну форму або не ґрунтується на посиленому сертифікаті ключа. Закон також визначає:

- особливості застосування електронного цифрового підпису;
- суб'єкти правових відносин у сфері послуг електронного цифрового підпису;
- права та обов'язки підписувача;
- центр сертифікації ключів;
- відповідальність за порушення законодавства про електронний цифровий підпис;
- визнання іноземних сертифікатів, ключів тощо [2].

Для подальшого розвитку нормативної і законодавчої бази потрібно не так уже й багато – на практиці визнати членство України в Міжнародній організації зі стандартизації ISO, ратифікувати міжнародні договори, розробити й упровадити необхідні технічні та інші стандарти, що вже діють у Європі, адаптувати вже ухвалені закони до вимог європейського законодавства. Разом із цим слід зазначити, що навіть прискорені дії у цьому напрямку не

забезпечать швидкого ефекту впровадження нових відносин у сфері електронного документообігу через відставання розробки підзаконних нормативно-правових актів. Зокрема, уведення електронних документів у практику роботи державних установ тісно пов'язано з необхідністю реформування практичної роботи державних службовців, тобто з прискоренням адміністративної реформи, а в електронному бізнесі ухвалити Закон України «Про електронну торгівлю».

1.2 Особливості регулювання електронного урядування в нормативно-правових актах

В Концепції Національної програми інформатизації підкреслюється, що інформаційно-телекомунікаційна система органів державної влади створить умови для надання широкого спектра інформаційних послуг населенню, державним і комерційним організаціям, зарубіжним користувачам.

В Указі Президента України «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» відбулася конкретизація уявлень щодо того, яким чином потрібно забезпечити надання інформаційних послуг урядовими структурами. Зокрема визначено, що основними завданнями щодо розвитку національної складової мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні є:

- розширення і вдосконалення подання у мережі Інтернет об'єктивної політичної, економічної, правової, екологічної, науково-технічної, культурної та іншої інформації про Україну що формується в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;
- забезпечення державної підтримки розвитку інфраструктури надання інформаційних послуг через мережу Інтернет [5].

Наступним стимулюючим актом щодо впровадження технологій електронного урядування є Указ Президента України «Про додаткові заходи

щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади». У цьому Указі йдеться про обов'язковість ведення органами державної влади та органами місцевого самоврядування веб-сторінок та оперативного (не пізніше п'яти робочих днів) розміщення на них офіційної інформації про діяльність відповідних органів, виконання програм, планів, чинних та скасованих нормативно-правових актів, форм і зразків документів, архівної та іншої інформації [1].

Урядом у 2002 р. було затверджено Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, згідно з яким передбачено розміщення і періодичне оновлення міністерствами, іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади відомчої інформації на власних веб-сайтах та створення Єдиного урядового веб-порталу, визначено склад та вимоги до інформації, яка підлягає оприлюдненню.

У розвиток положень зазначеного Указу була прийнята постанова Кабінету Міністрів України щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд». Цією постановою одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства визначено надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка повинна забезпечити інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій. Основним механізмом реалізації поставленого завдання встановлено єдиний веб-портал органів виконавчої влади, який визначається центральною частиною електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», призначеною для інтеграції веб-сайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади і надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет.

Постановою Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» всі органи виконавчої влади та місцевого самоврядування були зобов'язані забезпечувати надання

громадянам і юридичним особам інформаційних послуг загального призначення через електронну інформаційну систему «Електронний Уряд» та наказано Держкомзв'язку, Держкомінформ, Мінекономіки, Мінфін, СБУ, Мін'юст, іншим центральним органам виконавчої влади «зробити та затвердити перелік і порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» [6].

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 року № 208 «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» наказом Держаного комітету зв'язку та інформатизації України затверджено Перелік інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи «Електронний Уряд».

Перелік має чотири основних розділи: послуги для громадян, послуги для державних службовців, послуги для юридичних осіб та послуги для представників міжнародної спільноти. Як і будь-яка інша класифікація, зазначена класифікація урядових послуг є недосконалою. Наприклад, для юридичних осіб не передбачається надання послуг, притаманних окремим галузям економіки, не передбачені послуги, пов'язані з правами власності на землю тощо. Документом не визначена деталізація змісту конкретних послуг [6].

Задля забезпечення можливості надавати послуги з використанням технологій електронне урядування певні органи виконавчої влади створювали нормативне забезпечення цих процесів.

Уряд України приділяє увагу щодо заходів для забезпечення впровадження технологій електронного документообігу. Один з основних нормативно-правових документів з цих питань є Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади. Цей Типовий порядок встановлює загальні правила документування в органах виконавчої влади управлінської діяльності в електронній формі і регламентує виконання дій з електронними документами з моменту їх створення або одержання до відправлення чи передачі до архіву органу виконавчої влади [4].

Усі інші дії з електронними документами виконуються в органах виконавчої влади згідно з вимогами до дій з документами на папері, передбаченими інструкцією з діловодства цього органу. Дія Типового порядку поширюється на всі електронні документи, що створюються або одержуються органом виконавчої влади.

1.3 Електронний документ як основний об'єкт електронного документообігу. Правовий статус електронного документа

У Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» подано таке визначення електронного документа:

Електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

Склад та порядок розміщення обов'язкових реквізитів електронних документів визначається законодавством.

Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму.

Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для сприймання його змісту людиною.

Функції електронного документа у системі управління:

- забезпечення ефективного управління за рахунок автоматичного контролю виконання, прозорості діяльності всієї організації на всіх рівнях;
- ефективний доступ усіх співробітників до інформації і знань;
- підтримка комунікацій усередині підприємства за рахунок засобів розвинутої маршрутизації електронного документа;
- горизонтальний і вертикальний обмін між органами державного управління, між органами державного управління і громадянами.

Електронні документи характеризується такими ознаками :

- електронні документи є програмно-технічно залежними продуктами;

- електронні документи мають широкий спектр інформаційного відображення (текстові, графічні, електронні таблиці, бази даних, мультимедійні);

- форма електронних документів може бути відокремлена від змісту, а зміст документів може бути фрагментованим (бази даних), тобто фізично документ може зберігатися в кількох різних файлах;

- електронні документи можуть мати посилання, які не контролюються авторами, наприклад, використання Інтернет-файлів або файлів корпоративних баз даних з коротким діапазоном життєвого циклу;

- електронні документи зберігають на фізичних носіях інформації (магнітні, оптичні пристрої), що не можуть гарантувати довготривале збереження інформації (процес розмагнічування, механічне ушкодження, фізичне та моральне старіння програмно-технічних засобів).

Життєвий цикл електронного документа:

- 1) Реєстрація документів і збереження відомостей про них у базі даних (оформлення реєстраційно-контрольної картки (РКК) з відомостями про документ. Реєструватися можуть документи, що надійшли ззовні, створені всередині організації (накази, розпорядження, договори, акти, рахунки тощо), у т.ч. проекти документів).

- 2) Обробка і збереження власне документів (одержання або створення файлів, що містять власне документ у комп'ютерній формі (наприклад, факсимільне зображення паперового документа, текст, аудіо або відеоматеріал і т.д.) і пов'язані з РКК).

- 3) Рух документів (переміщення доручень і документів мережею персональних комп'ютерів, яке реалізується шляхом застосування механізмів організації потоку робіт (workflow)).

- 4) Відправлення документів (формуються реєстри відправлення для експедиції установи або здійснюється відправлення документів за допомогою систем електронної пошти).

5) Контроль виконання (заносяться у реєстраційно-контрольну картку відомості про постановку документа на контроль, зберігаються контрольні резолюції і здійснюється контроль за роботою виконавців по резолюціях і виконанням документів по розділах і в цілому).

6) Виконані документи списуються в справу (у РКК заносяться реквізити архівного збереження документів).

Документи, які опрацьовуються, наприклад, в органах державної влади, традиційно мають дві форми – паперову і електронну, що є наслідком того, що сучасні засоби підготовки документів передбачають електронну форму їх зберігання, а нормативна база і усталені правила звернення – паперову.

Правовий статус електронного документа

Юридична сила електронного документа забезпечується використанням електронно-цифрового підпису (ЕЦП), який ідентифікує автора надісланого електронного документа і забезпечує неможливість зміни документа у процесі доставки.

ЕЦП використовується як аналог власноручного підпису або печатки (у випадку юридичної особи). ЕЦП додається до блоку даних і надає змогу одержувачу блоку перевірити джерело і цілісність даних.

Згідно з пунктом 3 ст. 8 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» електронний документ не може використовуватися як оригінал, коли йдеться про: свідоцтво про право на спадщину; документ, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім існування центрального сховища оригіналів електронних документів; інші випадки передбачені законом. У такому разі оригінал документа має бути поданий у паперовій формі.

Юридична чинність і доказовість електронному документу надається за допомогою електронного підпису. Згідно з ст. 6 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», електронний підпис є обов'язковим реквізитом електронного документа, що використовується для

ідентифікації автора чи особи, яка підписала документ. Пункт 2 ст. 6 «Електронний підпис» містить таке положення: «...накладанням електронного підпису завершується створення електронного документа». Отже, законодавець визначив момент, з якого електронний документ набуває юридичної сили – з моменту накладання електронного підпису.

Електронний цифровий підпис – вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Особливість електронного цифрового підпису (ЕЦП) полягає у тому, що він ґрунтується на алгоритмах криптографічного захисту інформації. ЕЦП накладається за допомогою особистого ключа – спеціального коду, відомого тільки особі, яка підписала документ. Якщо цей код повідомити програмі, то відповідно до криптографічного алгоритму вона сформує унікальне контрольне значення і додасть його до документа, тобто підпише електронний документ унікальним ЕЦП власника даного особистого ключа.

Дійсність ЕЦП перевіряється за допомогою відкритого ключа – коду перевірки, доступного решті суб'єктів електронного документообігу. Цей код унеможливорює підробку ЕЦП автора електронного документа, але надає можливість перевірити його справжність. Отримавши цей код, програма, використовуючи вже згаданий алгоритм, звірить його з отриманим разом з документом ЕЦП автора. Якщо ці контрольні значення зійдуться, підпис вважатиметься справжнім, а отриманий документ – цілісним. Відкритий ключ має бути сертифікований центром сертифікації ключів [17, С. 46-51].

2 ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ПРОЦЕС УРЯДУВАННЯ

2.1 Призначення та особливості електронного документообігу як елемента електронного урядування

Процес впровадження систем електронного документообігу в органах державної влади суттєво відрізняється від процесу впровадження у комерційних організаціях:

- діловодство в органах державної влади функціонує у відповідності з діючим законодавством;
- суттєву роль відіграє регламент організації, на базі якого чітко описані правила і порядок розгляду, опрацювання, маршрутизації документів, життєвий цикл документа, рівень виконання, посадові обов'язки та ін. [17].

Електронний документообіг – це сукупність технологій, які не тільки значно оптимізують, але й істотно змінюють роботу органу влади. І цілком очевидно, що система подібного масштабу не може бути впроваджена «з нуля», оскільки, торкнувшись майже всіх основних сторін діяльності, впровадження може викликати довгостроковий параліч у діяльності органу влади. Причому збої в роботі виникнуть не тільки в органі влади, який автоматизується, але і як наслідок – у нижчих структурах. Таким чином, перед розгортанням системи електронного документообігу і діловодства необхідно виважено оцінити готовність всіх органів державної влади і місцевого самоврядування, яких це торкається, до якісно нових технологій.

Впровадження електронного документообігу в органі державної влади або місцевого самоврядування вимагає для всіх службовців, які беруть участь у роботі з документами, наявності:

- засобів обчислювальної техніки, адекватних за продуктивністю впроваджуваному ПЗ документообігу; обов'язковою є 100%-а оснащеність

персональними комп'ютерами всіх працівників органу влади, які працюють з документами;

- засобів зв'язку адекватної пропускну здатності між всіма робочими місцями;
- автоматизованої системи діловодства, яка використовує програмне забезпечення, що допускає перехід до електронного документообігу;
- психологічної готовності керівників до використання електронних аналогів власноручного підпису на документі;
- служб і технічних можливостей переводу вхідних паперових документів в електронну форму.

Усі службовці, до яких документи будуть доходити в неелектронному вигляді, зможуть з ними лише ознайомитися. Будь-яка участь у роботі над документами, навіть просте візування чи обговорення, автоматично буде вимагати наявності персонального засобу обчислювальної техніки (ЗОТ), що має доступ до системи ЕД.

З технологічної точки зору система електронного документообігу являє собою інтеграційну систему, що охоплює діловодство й підготовку документів і поєднує їх із зовнішнім середовищем електронного обміну. Таким чином, для підвищення шансів завершення автоматизації органу влади в необхідний строк треба попереднє впровадження систем автоматизованого діловодства (САД) і засобів організації колективної роботи під час підготовки документів.

Основною технологічною проблемою для державних службовців при переході до електронного документообігу є використання електронного аналога власноручного підпису на документах. Без розуміння і впровадження цієї технології неможливо перейти на цілком безпаперову обробку документів в органах державної влади і місцевого самоврядування.

Повного переводу прийому вхідних і розсилання вихідних документів на безпаперову технологію не потрібно. Подібне обмеження може бути порушенням прав окремих громадян, що не мають доступу до засобів обчислювальної техніки та Інтернету. Класичні функції реєстрації вхідних

паперових документів із традиційними підписами заявників також є атрибутами системи електронного документообігу. Це необхідно для скасування «інформаційної нерівності». Якщо не приділяти належної уваги розв'язанню цієї проблеми, то громадяни, позбавлені доступу до засобів обчислювальної техніки та Інтернету, залишаться позаду у русі до інформаційного суспільства [15].

Електронне урядування як форма організації державного управління є одним інструментів розвитку інформаційного суспільства, що забезпечує підвищення ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, дієвість якого підтверджується позитивним досвідом країн-лідерів із реалізації механізмів електронного урядування [7].

Треба зазначити, що поступово, але неухильно відбувається знайомство громадян з механізмами та інструментами електронного урядування на теренах України, що разом з вивченням закордонного досвіду в цій сфері підвищує бажання повноцінного впровадження та реалізації концепції електронного урядування в нашій державі.

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

Ситуацію також ускладнює погана координація суб'єктів, зацікавлених у впровадженні інструментів електронного урядування, відсутність дієвих механізмів контролю у сфері електронного урядування та інформатизації, а також відсутність загальноприйнятих стандартів щодо впровадження та оцінювання рівня розвитку електронного урядування. Окремою проблемою є низький рівень комп'ютерної грамотності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, нестача закладів, здатних інформувати населення щодо переваг та можливостей електронного урядування, а також забезпечити якісну підготовку та підвищення кваліфікації відповідних кадрів тощо [8-10, 18, 19].

Державні службовці сучасного рівня повинні вміти: аналізувати державну політику та розробляти заходи для її реалізації; мати навички управління проектами, стратегічного та тактичного планування, розробки державно-управлінських рішень. Водночас, враховуючи прагнення суспільства до демократичних суспільних трансформацій, в державних установах повинні працювати фахівці, які володіють навичками ведення діалогу з громадськістю, пошуку шляхів налагодження ефективної комунікації з громадянами та ЗМІ. Серед працівників органів державної влади та місцевого самоврядування мають бути фахівці, здатні координувати впровадження механізмів та комплексної системи електронного урядування в органах державної влади, а також вести постійний супровід цієї системи, що потребує якісної спеціальної та професійно-галузевої підготовки кадрів для державної служби.

Значну роль у системі електронного урядування відіграє реалізація адміністративних та інформаційних послуг в онлайн-режимі. Відзначимо, що спеціалісти з електронного урядування виділяють від трьох до п'яти стадій розвитку онлайн-послуг [11, 14, 20].

Перша, найпростіша стадія розвитку онлайн-послуг передбачає висвітлення на урядових сайтах інформації щодо політики їх діяльності, принципів управління, структури, контактної інформації, правил та правових засад їх функціонування, режиму роботи та видів послуг, які вони надають.

Також там можуть розміщуватися новини державних установ та міститися посилання на інші електронні ресурси.

Більш розвинутою є друга стадія зрілості онлайн-послуг, яка характеризується досконалою односторонньою комунікацією або наявністю найпростіших видів двостороннього зв'язку державного органу та громадян. На таких ресурсах передбачена можливість завантаження бланків заяв або форм для подальшого друку та замовлення громадянами державних послуг послуги офлайн, програвання відео- та аудіо-файлів, вибору мови представлення інформації. Окремі сайти з цієї категорії дозволяють відправити електронну заявку на отримання певної послуги в офлайн-режимі.

Наступною стадією зрілості онлайн-послуг є так звані трансакційні послуги. На цій стадії державні сайти забезпечують двосторонню комунікацію з громадянами, даючи їм змогу замовляти і отримувати певну інформацію щодо державної політики, програм та правил, здійснювати онлайн ряд фінансових та нефінансових операцій, зокрема отримання сертифікатів, ліцензій, дозволів на певну діяльність, подача декларацій, сплата податків тощо). Враховуючи характер здійснюваних операцій, на даному етапі розвитку онлайн-послуг на сайтах державних органів вже реалізовані деякі форми електронної аутентифікації особи.

На четвертій стадії розвитку урядові сайти кардинально змінюють концепцію свого функціонування, переорієнтовуючись на активний обмін інформацією та даними з громадянами із широким залученням інтерактивних інструментів взаємодії по всій горизонталі та вертикалі влади. Державні органи через свої сайти надають громадянам повний спектр типових та індивідуальних послуг, залучають їх до активної участі в управлінні, надаючи для цього повноцінні можливості та інструменти [14, с. 194-196].

Відповідно до цієї класифікації, сайти наших державних органів перебувають на першій-третій стадіях розвитку онлайн-послуг, що детермінується складним комплексом таких факторів, як обсяги асигнувань на розвиток електронного урядування в даному регіоні та державному органі,

віддаленість від адміністративного центру, зацікавленість керівників та особиста мотивація посадових осіб різного рівня, вміння та навички державних службовців, рівень їх загального навантаження, гнучкість організаційної та управлінської структури тощо.

2.2 Основні принципи та переваги електронного урядування

Сучасні інформаційні технології відіграють дедалі важливішу роль у системі державного управління розвинутих країн. Якщо до кінця 80-х рр. минулого століття уряди цих країн використовували такі технології для задоволення внутрішніх потреб та управлінських цілей, то стрімке поширення Інтернету та глобальної мережі стало базисом для зміни пріоритетів з внутрішніх управлінських потреб на зовнішні – зв'язки з громадськістю. Інтернет поступово перетворився на економічно ефективну зорієнтовану на користувача платформу для службовців, які отримали можливість спілкуватися безпосередньо з громадянами та поширювати великі масиви інформації серед громадськості.

«Електронний уряд» є не просто технологічним рішенням, а концепцією здійснення державного управління як елементу масштабного перетворення суспільства. Зміна нормативно-правової бази, освітніх акцентів, принципів формування і витрат бюджету, перерозподіл зон пріоритетної компетенції державних і громадських структур, оновлення та розширення ціннісних парадигм суспільства є підґрунтям для реінженірингу державного управління, а отже, – для створення і функціонування електронного уряду. Також зміни мають торкнутися і виборчої системи, і принципів законодавчої діяльності, і схем здійснення контролю та відповідальності всіх гілок влади перед громадянами, їх об'єднаннями та бізнесом. Проте основою для перетворень у діяльності державних структур є готовність громадян скористатися можливостями інформаційних технологій, оцінити їхні переваги, застосовувати їх безпосередньо у своєму житті, бізнесі, громадській та науковій діяльності,

навчанні тощо. Цей процес має ініціюватися спільно трьома секторами – державним, громадським і бізнесовим [2, 12, 13, 16].

Схематично перехід до електронного урядування починається з того, що:

- органи влади починають використовувати Інтернет;
- потім вони надають повну динамічну інформацію з можливістю пошуку за базами даних і службою відповідей на посилання електронною поштою;

- наступним кроком є надання органами влади інтерактивних послуг, які дозволяють громадянам, зайшовши на відповідний офіційний веб-сайт, заповнити різноманітні форми, бланки, ставити запитання, призначати зустрічі, шукати роботу тощо;

- наступний крок – можливість отримання адміністративних послуг через Інтернет: отримання ліцензій, дозволів, подання податкових декларацій, сплата штрафів, звернення за соціальними пільгами тощо. Це, у свою чергу, вимагає підвищення безпеки інфраструктури «е-урядування», що можна, як правило, досягти шляхом застосування електронних підписів і сертифікатів, а також смарт-карт;

- потім органи влади можуть створювати спеціальні веб-портали, які б дозволили громадянам переходити від однієї служби до іншої без необхідності знову посвідчувати свою особу. Інформація і послуги можуть бути тематично згруповані за життєвими ситуаціями або за конкретними галузями і в такому вигляді надані громадянам.

До основних принципів електронного урядування належать:

- 1) Принцип системності передбачає встановлення між структурними елементами інформаційної системи зв'язків, які забезпечують цілісність функціонування публічної адміністрації.

- 2) Принцип розвитку (відкритості) враховує можливість поповнення і оновлення функцій та складу інформаційної системи «Електронний уряд» без порушення її функціонування.

3) Принцип сумісності означає, що при створенні системи мають бути реалізовані інформаційні інтерфейси, завдяки яким вона може взаємодіяти з іншими системами згідно з установленими правилами (наприклад, з аналогічними системами країн СНД та ЄС).

4) Принцип стандартизації забезпечує стандартизацію інформаційної системи та її складових для мінімізації всіх видів витрат, уніфікації прийомів, методів та інструкцій, якими керується користувач при роботі з системою.

5) Принцип ефективності означає раціональне співвідношення між витратами на створення інформаційної системи «Електронний уряд» і цільовими ефектами, досягнутими завдяки її функціонуванню, причому вони можуть мати не тільки грошову форму, а й форму економії часу, підвищення якості та зручності адміністративних послуг.

6) Принцип нових завдань забезпечує врахування при визначенні переліку завдань, які доцільно включити до інформаційної системи, основних технологічних операцій оброблення документів та завдань, що впливають з потреби забезпечення повноти, вчасності й оптимальності прийняття державних рішень, які раніше не виконувалися через обмежені можливості оброблення інформації.

7) Принцип безпеки даних означає, що інформаційні ресурси мають бути надійно захищені і при їх безпосередній обробці та зберіганні в системі, і в момент обміну між комп'ютерами; потрібно виключити можливість несанкціонованого доступу до даних; усі операції в системі реєструються, будь-яке порушення системи безпеки виявляється.

8) Принцип єдиної інформаційної бази вимагає застосування єдиної системи класифікації та кодування одних і тих самих структурних одиниць державних інформаційних ресурсів.

9) Принцип продуктивності системи впливає із значної нерівномірності надходження потоків інформації, яку слід обробляти в певні проміжки часу, і жорстких вимог до термінів її оброблення.

10) Принцип пристосування (адаптації) означає придатність інформаційної системи до модифікації та розширення.

До переваг електронного урядування належать:

1) прозорість та відкритість публічної адміністрації, прийняття прозорих рішень, завдяки чому громадяни мають можливість отримувати достовірну, точну та оперативну інформацію про діяльність органів влади, а відтак – брати участь у прийнятті ними відповідних рішень;

2) економія матеріальних і часових ресурсів;

3) оптимізація корпоративного управління (скорочувати витрати на здійснення будь-яких операцій, підвищувати якість роботи з клієнтом тощо);

4) підвищення якості надання адміністративних послуг;

5) підвищення ефективності публічної адміністрації завдяки більш ефективному витрачання бюджетних коштів, скороченню витрат на утримання державного апарату, якісному наданню адміністративних послуг;

6) зменшення корупції в органах влади;

7) забезпечення умов для розвитку електронної демократії, через яку фізичні і юридичні особи визначають, які саме послуги та яким чином їх надаватиме уряд, встановлюють відповідальність у рамках взаємодії, формують образ держави і суспільства, і електронного урядування як окремого соціального інституту.

Отже, електронне урядування вигідне не лише громадянам, бізнес-структурам, але й самому урядові, державі, зокрема для підвищення ефективності організації діяльності та функціонування державних органів. Наприклад, у багатьох країнах засідання уряду відбуваються в онлайн-режимі. Пропозиції, зауваження висловлюються в електронній формі, причому одразу можливо прослідкувати долю таких зауважень. У такому ж режимі відбувається голосування при прийнятті урядових рішень. Проекти урядових рішень також погоджуються та схвалюються в електронному режимі. Це, безперечно, впливає на ефективність роботи уряду, усуваючи зайву бюрократизацію [17].

2.3 Перспективи впровадження систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування

Розвиток інформаційного суспільства значною мірою – питання місцевих органів влади. Місцеві органи влади, в порівнянні з центральним урядом, більш близькі до громадян.

Впровадження е-врядування на місцевому рівні, сприятиме досягненню наступних цілей:

1) Більша «інтегрованість» – шляхом поєднання послуг різних організацій в регіоні, шляхом вдосконалення комунікацій, загальних інформаційних систем, точок доступу і способів доставки . Це включає в себе надання послуг спільно з центральними та місцевими органами влади і відомствами, зокрема, закладів охорони здоров'я та некомерційного сектора.

2) Більша доступність – з будинку, бібліотеки, офісу, громадських центрів – іншими словами, звідусіль, де буде зручно громаді, а не від кінця черги в муніципальних офісах. Рівний доступ для всіх і суспільна інтеграція є ключовими критеріями. Послуги будуть доступні в той час і таким чином, щоб влаштовувати громадськість – не обмежуватися лише звичайними робочими годинами або конкретною технологією доступу до послуг (канали доступу).

3) Електронне забезпечення та підтримка – створення більш чутливих, якісних і швидких послуг та доступу до інформації, наприклад, шляхом створення спільних контактних центрів та веб-сайтів, а також спрощення доступу до послуг «життєвих подій», таких як зміна школи, створення бізнесу, або переїзд. Ключовими цілями є безперешкодне забезпечення і усунення зайвої бюрократії.

4) Відкритість і підзвітність – надання більш докладної інформації про плани, пріоритети та продуктивність, заохочення консультацій з громадськістю та стимуляція співробітників місцевих органів влади залишатися на зв'язку з людьми, яких вони представляють.

5) Необхідно підтримувати і заохочувати представників громадськості використовувати електронні послуги у разі необхідності, особливо там, де це знижує операційні витрати і дозволяє сконцентрувати обмежені ресурси на тих, хто у громадах потребує цього найбільше. Хоча це важко зрозуміти, що громадськість буде очікувати від електронних державних послуг у майбутньому, однак, необхідно визнати, що не всі заохочують або зможуть отримати доступ до послуг в електронному вигляді, але все ж ретельна розробка і постійні консультації сприятимуть уникненню дорогих інвестиційних помилок [11, С. 8-9].

Щодо перспектив впровадження електронного урядування, зокрема в органах місцевої влади, то можна звернути увагу на наступне. Оскільки відбулося різке зростання соціальних мереж (наприклад, Facebook, Twitter, Micro blog тощо), які продовжують стрімко рости, в тому числі, за рахунок використання мобільних технологій, то використання урядом соціальних мереж сприймається як вдалий приклад відкритого уряду, який базується на принципах інформаційної прозорості та орієнтації на громадянина.

Державні установи, в тому числі місцеві органи влади, зараз використовують соціальні мережі, щоб поліпшити державні послуги, зменшити витрати і підвищити прозорість.

За допомогою цих мереж вони можуть інформувати громадян, просувати свої послуги, ознайомлюватися з громадською думкою і отримувати зворотній зв'язок, а також моніторити, таким чином, рівень задоволення послугами, що надаються, сприятиме підвищенню їх якості. Соціальні мережі сприяють встановленню двосторонньої комунікації.

Тому місцеві органи влади мають збільшити свою присутність в існуючих соціальних мережах і сприяти е-послугам, в той же час, випробовувати нові канали і джерела зворотного зв'язку, а також нові платформи та мережі для залучення громадян та зацікавлених сторін.

Місцеві органи влади в Україні мають значний інформаційний потенціал, який досі не використовується в повній мірі. Було показано декілька вдалих

прикладів та ініціатив, які доводять, що завдяки використанню засобів ІКТ, діяльність місцевих органів влади може бути здійснена більш ефективно і прозоро.

Одним з головних досягнень можна вважати створення Центру з надання адміністративних послуг в межах одного міста. Центр об'єднує представників муніципальних департаментів, які надають різні послуги для громадян.

Веб-сайт міської ради може надавати посилання на відео-трансляцію засідань міської Ради. Крім того, веб-сайт може дати вихід до Реєстру нормативно-правових актів, а також надати список проектів рішень, прийнятих Радою. Реєстрація дозволяє громадянину шукати потрібний документ за допомогою функції пошуку (надає різні параметри пошуку, наприклад, слова в назві або тексті, тип документа тощо), переглядати список рішень виконавчого комітету, розпорядження міського голови, рішення міської ради, інших нормативно-правових актів.

Крім того, на офіційному сайті будь-якої міської ради можна розмістити посилання на так звану «Інтернет-приймальню», яка надає громадянам можливість подання на розгляд електронної заяви про запити до публічної інформації і дає можливість перевірити стан заяви або запиту.

Розроблено та апробовується програмне забезпечення, що дозволить:

- надсилати електронні звернення згідно категорії питання, що порушується автором, з підтвердженням їх отримання та присвоєнням номеру в системі документообігу,

- надсилати запити публічної інформації від фізичних або юридичних осіб з підтвердженням їх отримання та присвоєнням номеру в системі документообігу,

- переглядати відповідь на звернення на сайті «Електронний уряд міста».

Дана система слугуватиме підсистемою електронного документообігу виконавчого комітету міської ради.

Система реалізована для спрощення доступу громадян та юридичних осіб до інформації про діяльність органів та посадових осіб місцевого

самоврядування, двосторонній інтерактивний зв'язок з громадянами для вирішення проблемних питань.

Існує також портал електронної реєстрації дітей в дошкільні навчальні заклади. З метою створення прозорого прийому дітей в ДНЗ та можливості батьків самостійно визначати дошкільний заклад, а також контролювати проходження черги.

Раніше для влаштування дитини в ДНЗ батьки повинні були обійти всі садки, дізнатися про існуючу чергу чи умови перебування дітей в дошкільних закладах, нерідко реєструвалися в декілька садків одночасно, що унеможлиблювало визначення загальної потреби місць в садках та здійснення контролю за дотриманням черговості при зарахуванні дітей.

Даний портал, крім електронної черги на всі садки та вікові групи, дасть змогу ознайомитися із самим дошкільним закладом, умовами перебування в дошкільному закладі, педагогічним колективом, досягненнями, планами закладу та навчально-виховним процесом. Оператор інформуватиме батьків про час побажання щодо влаштування дітей у зручний їм період.

Завдяки електронній черзі набір дітей у дошкільні заклади відбуватиметься планово та прозоро. Спроби запровадження такого порталу в Україні вже були: в 2013 році м. Долина та м. Івано-Франківськ запровадили портал електронної реєстрації дітей у дошкільні навчальні заклади. З метою створення прозорого прийому дітей у ДНЗ та можливості батьків самостійно визначати дошкільний заклад, а також контролювати проходження черги [11, С. 26-28].

Отже, незважаючи на те, що поки що існують лише проекти систем електронного урядування, можна говорити про те, що Україна має багато перспектив для створення електронного урядування, що дозволить значно полегшити та вдосконалити діяльність органів влади на різних її рівнях.

ВИСНОВКИ

Отже, законодавчо-правову базу з питань електронного документообігу та впровадження його в процес урядування в Україні побудовано на принципах інформаційної відкритості та свободи, гарантованості інформаційної безпеки особистості, суспільства, держави згідно з Конституцією України. Законодавство регулює суперечності між потребами особи, суспільства та держави в розширенні вільного обміну інформацією й окремими обмеженнями на її поширення.

Електронне урядування здатне змінити саму природу влади, зробити її більш прозорою та підконтрольною громадськості. Воно створює умови для нормального розвитку бізнесу, покращення інвестиційного клімату, зростання економіки, а також забезпечує реальну участь громадян у політичних процесах. Воно вигідне не лише громадянам, бізнес-структурам, але й самому уряду, державі, зокрема для підвищення ефективності організації діяльності та функціонування державних органів.

Тож, незважаючи на те, що існують лише проекти систем електронного урядування, можна говорити про те, що Україна має багато перспектив для створення електронного уряду, що дозволить значно полегшити та вдосконалити діяльність органів влади різних рівнів. Впровадження таких систем дозволить на практиці реалізувати основні принципи електронного урядування в нашій державі, що може слугувати великим кроком у наближенні України до європейського простору. Але існують ще певні перешкоди в процесі впровадження електронного урядування – це, зокрема, прогалини в законодавчому регулюванні даної галузі. Необхідно розробити нові законодавчо-нормативні акти, які в повній мірі зможуть забезпечити високоякісне та безпечне функціонування електронного урядування в нашій державі, а також доповнити вже існуючі закони та нормативні акти з електронного документообігу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади: Указ Президента України від 01.08.2002 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/683/2002> (дата звернення: 10.01.2018).
2. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22.05.2003 № 852-IV // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15> - (дата звернення: 03.01.2018).
3. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від від 22.05.2003 № 851-IV // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 28.12.2017).
4. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова КМУ від 28.10.2004. № 1453 // База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF> (дата звернення: 08.01.2018).
5. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні: Указ Президента України від 31.07.2000 // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/928/2000> (дата звернення: 05.01.2018).
6. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Постанова КМУ від 24.02.2003 № 208. // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF> (дата звернення: 09.01.2018).
7. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V // База даних

«Законодавство України»/ВР України. URL:
<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16> (дата звернення: 12.01.2018).

8. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження КМУ від 13.12.2010. // База даних «Законодавство України»/ВР України.— URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80> (дата звернення: 12.01.2018).

9. Абраменко Ю. Ю. Зарубіжний досвід е-урядування та проблеми його імплементації в Україні. URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09auuriu.pdf> (дата звернення 18.01.2018).

10. Архипова Є. О. Інформаційна безпека: соціально-філософський вимір. - Київ: НТУУ «КПІ», 2012. С. 117-120.

11. Асток Х., Хянні Л., Кренєва Є. та ін. Довідник Е-урядування для місцевих органів влади України: практичні вказівки і кращі практики місцевого Е-врядування. - Київ: Академія електронного управління, 2014. С. 8-9; 26-28.

12. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? URL: <http://www.zn.kiev.ua/nn/show/376/33406> (дата звернення 22.12.2017).

13. Блажівська Н., Береза Т. Електронний уряд та інформатизація органів державної влади. URL: <http://www.pravo.org.ua/word/50.doc> (дата звернення 17.12.2017).

14. Гонюкова Л. В. Основні напрями співпраці влади та громади і необхідні для цього умови. Державне управління: удосконалення та розвиток. - Київ, 2015. № 3. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=819> (дата звернення 11.01.2018).

15. Гречко А. В. Основи електронного документообігу: навч. посіб. - Київ, 2006. С.45-50.

16. Дубілет Д. Електронне врядування та бізнес. URL: <http://www.e-ukraine.info/ukr/dubilet.php> (дата звернення 18.12.2017).

17. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу. - Київ: Центр учбової літератури, 2008. С. 83-90.

18. Семчук І. В., Мазур В. Г. Електронне управління в органах місцевої влади: стан і шляхи вдосконалення // Теорія та практика державного управління. Харків, 2013. Вип. 2. С. 106-112.

19. Серенок А. О., Олійник Т. І. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг // Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. Київ, 2014. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/> (дата звернення 26.12.2017).

20. Сіленко А. Електронна Україна // Політичний менеджмент. Київ, 2003. №3. URL: <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=1&n=17&c=151> (дата звернення 10.01.2018).