

DOI: [10.32702/2307-2156-2020.10.35](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2020.10.35)

УДК 004.91:651.012:352/354(045)

К. В. Копняк,
старший викладач кафедри економічної кібернетики та інформаційних систем,
Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ, м. Вінниця
ORCID ID: 0000-0003-0618-0359

В. В. Покинъчереда,
к.е.н., доцент, доцент кафедри обліку та оподаткування,
Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ, м. Вінниця
ORCID ID: 0000-0003-2734-8667

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ: ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ, ПЕРЕВАГИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

К. Kopniak
Senior lecturer of the Department of Economic Cybernetics and Information Systems,
Vinnitsia Institute of Trade and Economics of KNUTE, Vinnitsia
V. Pokynchereda
PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Accounting and
Taxation, Vinnitsia Institute of Trade and Economics of KNUTE, Vinnitsia

ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT IN PUBLIC ADMINISTRATION: PROBLEMS OF IMPLEMENTATION, ADVANTAGES AND PROSPECTS

Електронний документообіг є інструментом організації та адміністрування інформації, що також виступає каталізатором управління знаннями та постійного вдосконалення. Ефективність публічного управління та адміністрування значною мірою залежить від швидкого вирішення завдань створення, відправлення, одержання, оброблення, передавання, зберігання електронних документів. Системи електронного документообігу підвищують ефективність роботи, скорочують тривалість вирішення завдань, пов'язаних із діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування. У статті проаналізовано проблеми впровадження електронного документообігу в публічному управлінні та фактори, що їх спричиняють, визначено головні переваги, досліджено стан та окреслено перспективи в контексті становлення цифрового урядування. Систематизовані та узагальнені підходи щодо побудови та впровадження системи електронного документообігу як складової підвищення ефективності та прозорості діяльності органів державної влади. Авторами запропоновано узагальнену схему електронного документообігу організації, що сприятиме збереженню і раціональному використанню людських ресурсів, а також підвищенню ефективності управління потоками документів в органах публічної влади.

Electronic document management is a tool for organization and administration of information, which also acts as a catalyst for knowledge management and continuous improvement. The efficiency of public management and administration mostly depends on rapid problems solving of

creating, sending, receiving, processing, transmission, storage of electronic documents. Electronic document management systems increase the efficiency of work, reduce the duration of solving tasks related to the activities of public authorities and local governments. The article analyzes the problems of implementation of electronic document management in public administration and the causative factors. The main advantages are identified, the conditions are researched and the prospects in the context of digital governance are identified. The approaches to the construction and implementation of electronic document management as a component of improving the efficiency and transparency of public authorities are systematized and generalized. The objective of electronic document management is to create in public authorities a fully developed system of document management, workflow management, control of executive discipline, including mechanisms for technological and information processes of document processing and control of these processes. The authors propose a generalized scheme of electronic document management of the organization, which will save and rationalize use of human resources and improving the efficiency of document flow management in public authorities. The incorporation of electronic document management systems requires integrated planning, otherwise it does not produce to significant improvements and even disrupt efficient "manual" processes. For this purpose, should be used the preferences of concept of "single window" and "single office" for digital information flow to reduce costs, to improve processes and the quality of the services. This way, it enables the electronic interaction with the citizens, service providers and officials to make processes more transparent.

Ключові слова: *електронний документ; електронний документообіг; система електронного документообігу; публічне управління; цифрове урядування.*

Keywords: *electronic document; electronic document management; e-document management system; public administration; e-governance.*

Постановка проблеми. Цифрові трансформації економіки України, розбудова інформаційного суспільства, впровадження технологій електронного урядування та всеохоплююча діджиталізація усіх процесів, у тому числі і ділових, вимагають ґрунтовного вивчення та ефективного запровадження електронного документообігу.

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

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Протягом останнього десятиліття питання електронного документообігу в органах державної влади неодноразово ставали предметом досліджень як українських, так і зарубіжних вчених та фахівців-практиків. Зокрема, особливості впровадження систем електронного документообігу в державному управлінні вивчають М. М. Головченко [1], І. В. Клименко, В. І. Ключевський [2], К. О. Линьов, І. П. Лопушинський, Л. І. Мельничук [1], О. В. Орлов, В. П. Писаренко [3], В. В. Поліщук, Н. О. Прилипка [4], С. В. Радченко, Ю. І. Соломко та інші вітчизняні автори. У своїх працях вони досліджують теоретичні засади електронного документообігу, визначають місце та роль електронного документообігу в системі цифрового урядування, вивчають проблеми ефективності функціонування систем електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади тощо.

Проблеми захисту інформації в системах електронного документообігу, питання цифрової ідентифікації задля забезпечення електронної взаємодії, механізми запровадження цифрових робочих місць державних службовців вивчають такі дослідники, як П. С. Клімушин [5], А. О. Серенко, О. Б. Кукарін, А. О. Ніколашин, І. І. Ніколіна [6] та ін.

Постановка завдання. Метою дослідження є аналіз проблем, визначення переваг та перспектив впровадження електронного документообігу в публічному управлінні, систематизація та узагальнення підходів щодо реалізації системи електронного документообігу як складової підвищення ефективності та прозорості діяльності органів державної влади.

Виклад основного матеріалу дослідження. Основною функцією державного управління є прийняття управлінських рішень. При цьому дані для розробки і прийняття рішень та самі рішення мають форму документів. Обсяг технічної роботи з документами зазвичай настільки великий, що цей процес перебиває

основний зміст діяльності органів влади та публічного управління. Традиційний паперовий документообіг в органах державної влади та місцевого самоврядування є надзвичайно повільним способом роботи з документами, який вимагає значних витрат ресурсів на роботу канцелярії, змушеної реєструвати вхідні та відправляти вихідні документи, функціонування кур'єрських та поштових служб. Відсутня можливість контролю з боку відправника процесу отримання та реєстрації документів адресатом.

Активне впровадження в систему публічного управління сервісного підходу супроводжується одночасними процесами автоматизації адміністративних регламентів та запровадження офіційного електронного документообігу. Потреба в таких інноваційних механізмах організації публічного менеджменту викликана об'єктивною неможливістю реалізації концепції сервісної держави за допомогою традиційних технологій управління, що характеризуються високими часовими та економічними витратами, а також корупційними ризиками [5, с. 49].

Сфера публічного управління є важливим виробником інформації, оскільки тут циркулює права, економічна, екологічна, статистична, політична, наукова та інші види інформації, збираються та опрацьовуються дані про суб'єктів господарювання, населення, виборців тощо. Споживачами цієї інформації є як адміністрації, так і приватний сектор та громадяни.

Під електронним документообігом у публічному управлінні будемо розуміти комплекс заходів, що здійснюється в органах державної та виконавчої влади, на основі використання сучасних цифрових технологій щодо створення, передавання, пошуку, виконання і контролю документів відповідно до набору процедурних правил, координації завдань між людьми та синхронізації даних [2, с. 13].

Система електронного документообігу (СЕД) – це організаційно-технічна система, яка забезпечує процес створення, управління доступом і розповсюдження електронних документів у комп'ютерних мережах, а також забезпечує контроль над потоками документів в організації [4, с. 155].

За даними ООН у 2008 році Україна посідала 41 місце у рейтингу серед 193 країн за рівнем готовності до електронного уряду за індексом EGDІ. У 2010 році – змістилась на 13 позицій нижче, тим самим посівши 54 місце; у 2012 році рейтинг знизився ще на 14 позицій – 68 місце, а 2014 року – спустилась ще на 19 позицій та посіла 87 місце. У 2018 році Україна трохи покращила свої позиції та піднялась на 82 місце; нарешті у 2020 році – 69 місце в світі (рис. 1). Тобто Україна лише почала потроху підніматися у загальносвітовому рейтингу щодо розвитку цифрового урядування, що в свою чергу передбачає впровадження електронного документообігу на підприємствах, в установах та організаціях, у тому числі й в органах державної влади.

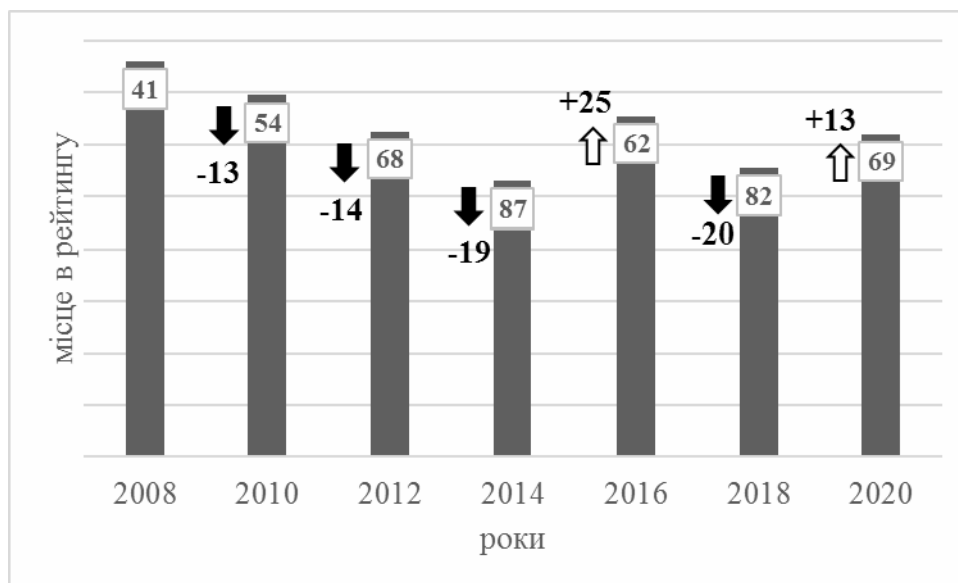


Рис. 1. Місце України у світовому рейтингу щодо готовності до діяльності електронного уряду (серед 193 країн)

Джерело: сформовано за даними [7]

Основною метою впровадження електронного документообігу є створення в органах державної влади повноцінної розвинутої системи документообігу, управління потоками робіт, контроль виконавчої дисципліни, зокрема механізмів для виконання технологічно-інформаційних процесів опрацювання документів та організації контролю цих процесів.

Серед стратегічних завдань розвитку цифрового урядування та електронної демократії на місцевому рівні в контексті впровадження електронного документообігу можемо відзначити [8; 9, с. 4]:

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

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

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

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

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

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

Системи електронного документообігу надають можливість:

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

Важливість впровадження СЕД визначається не лише завданням підвищення якості роботи окремих органів влади. Без ефективного функціонування внутрішньовідомчих систем роботи з документами неможлива автоматизація міжвідомчого обміну електронними документами та побудова порталів для взаємодії з громадянами та суб'єктами господарювання.

При введенні в дію СЕД необхідно вирішити ряд законодавчих, організаційних та технічних проблем. До СЕД міністерств та відомств висуваються більш високі вимоги, ніж до рішень, які застосовуються в комерційному секторі, оскільки велика частина документообігу органів влади являє собою інформацію державного значення: накази, звіти, постанови, розпорядження, протоколи рішень, рекомендаційні листи, інструкції, регламенти тощо.

Для успішного переходу до СЕД необхідним є попереднє впровадження системи автоматизованого діловодства та засобів організації колективної роботи. Це дозволить не лише полегшити технологічне впровадження електронного документообігу, а й познайомить державних службовців з поняттям електронного документа, функціями пересилання та контролю виконання документів.

В Україні закладено правове підґрунтя для впровадження СЕД. У жовтні 2017 року ухвалений, а з листопада 2018 року набрав чинності Закон України «Про електронні довірчі послуги» [10], у зв'язку з чим протягом трьох останніх років досить ґрунтовно оновлені нормативні акти у сфері електронного документообігу, які стосуються органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій державної форми власності. Зокрема, затверджено нові Вимоги у сфері електронних довірчих послуг та Порядок перевірки дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг, Порядок використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування,

підприємствах, установах та організаціях державної форми власності [11]. Набули чинності постанови Кабінету Міністрів України: «Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів», «Деякі питання документування управлінської діяльності»; накази Державного агентства з питань електронного урядування України: «Про затвердження Вимог до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади», «Про затвердження форматів електронних повідомлень та обміну даними системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» тощо; затверджено Регламент взаємодії Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (версія 2.0) з системами електронного документообігу [12].

Протягом останнього десятиліття в органах державної влади проводилась активна робота щодо переведення документообігу в електронну форму. Зокрема, у 2013 році у роботу Секретаріату Кабінету Міністрів України було впроваджено електронний цифровий підпис. Протягом 2014-2015 років 75% загального документообігу Секретаріату переведено в електронну форму, частково автоматизована підготовка засідань Кабінету Міністрів України.

У 2016 році започатковано юридично значимий електронний документообіг між центральними органами виконавчої влади. За даними Державного агентства з питань електронного урядування України (яке у вересні 2019 р. реорганізовано у Міністерство цифрової трансформації) у 2018 році 193 органи влади було підключено до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. Станом на січень 2019 року електронна міжвідомча взаємодія впроваджена у 673 організаціях. Щоденно в системі пересилається близько 5 400 електронних документів [13].

У 2018-2019 роках проведені організаційно-технічні заходи щодо підготовки до впровадження СЕД «АСКОД», яка передбачає відслідковування проходження актів та побудову відповідної аналітики для працівників Секретаріату Кабінету Міністрів. З 2020 року всі законопроекти створюються в єдиній автоматизованій СЕД. Представники усіх трьох суб'єктів законодавчої ініціативи матимуть електронні кабінети в системі та можливість переглядати, створювати, редагувати та погоджувати проекти документів відповідно до повноважень. На електронні документи, створені в єдиній автоматизованій системі, накладається кваліфікований електронний підпис (КЕП). Народні депутати матимуть змогу налаштувати параметри отримання інформаційних повідомлень про реєстрацію нових законопроектів, появу висновків або інших документів у системі відповідно до своїх пріоритетів у законодавчій роботі. Пропозиції, поправки, висновки до законопроектів подаватимуться до Апарату Верховної Ради або профільного Комітету у формі електронних документів, підписаних КЕП [13].

Станом на грудень 2019 року в Україні працювало 806 центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), з яких:

- 674 ЦНАПи мають СЕД (що становить 83,6%);
- 359 мають повністю ефективні СЕД та активно з ними працюють (що складає 44,5% від загальної кількості ЦНАПів) [14].

Також протягом 2020 року державні органи влади переходять на європейський стандарт електронного документа, затверджений в кінці минулого року. Система погодження проектів нормативно-правових актів у електронному вигляді вже розроблена і тестується. Система також передбачає відслідковування проходження актів та побудову відповідної аналітики для працівників Секретаріату Кабінету Міністрів.

Важливим кроком для пришвидшення темпів впровадження електронного документообігу в публічному управлінні є прийняття постанови Кабінету Міністрів України, яка передбачає запровадження принципу Digital by Default – «цифрового за замовчуванням». Відповідно до цього принципу в нових нормативно-правових актах країни пріоритетним способом реалізації описаного в документі процесу за замовчуванням буде визначений саме електронний спосіб. Для цього нормативно-правові акти будуть проходити цифрову експертизу, внаслідок чого кожен новий ухвалений документ не гальмуватиме, а випереджатиме процес впровадження електронних проектів у державному управлінні [13].

У всьому світі зростає кількість адміністрацій, які вдаються до впровадження СЕД з метою поліпшення управління та оптимізації адміністративних і бізнес-процесів. В Україні окремі міста, такі як Київ, Вінниця, Тернопіль уже досить довго та ефективно працюють над впровадженням СЕД. Сумісність – один з найважливіших факторів успішної інформатизації державних адміністрацій. З роками різні технологічні рішення змінюються. Деякі оновлюються, інші стають частиною технологічної спадщини, але зрештою, всі вони повинні функціонувати як єдина екосистема.

Використання цифрових технологій у діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування здійснюється за наступними напрямками:

- 1) розвиток СЕД, локальних інформаційних мереж, використання стандартів діловодства та документообігу;
- 2) переважне використання алгоритмів та програм, тексти яких відкриті та загальнодоступні;
- 3) розвиток системи міжвідомчого електронного документообігу, що забезпечує скорочення термінів обробки документів;
- 4) підвищення якості прийнятих управлінських рішень шляхом поширення досліджень, накопичених у соціально-економічній сфері, консультування та підвищення кваліфікації.

Натепер в Україні існує багато різних СЕД, які впроваджуються в державних органах. З українських розробок можна відзначити СЕД Адміністрації Президента України, АСКОД, «Megapolis.Документообіг»,

«ДОК ПРОФ 2.0», «Атлас ДОК» і «FossDoc». Для автоматизації Центрів надання адміністративних послуг використовуються спеціальні системи: «Трембіта», «Вулик», «Галерея послуг», «АСКОД. Адміністративні послуги», «FossDoc. Автоматизація ЦНАП» тощо.

Найбільш поширеними системами, що використовуються в муніципалітетах, є: «iTSOffice» (міста Бахмут, Краматорськ, Кропивницький, Слов'янськ), «АСКОД» (Біла Церква, Бориспіль, Бровари, Ірпінь, Київ, Лозова, Нововолинськ), «Optima Work-Flow» (Бердянськ, Енергодар, Полтава), «Megapolis» (Вараш, Дубно, Чернівці), DocsVision (Вінниця, Хмельницький), «LotusNotes» (Львів, Покровськ), «КАІ-Документообіг» (Кривий Ріг, Мелітополь). В інших містах впроваджено такі СЕД, як «Діловод», «Діло», «Діло-Підприємство», «Док Проф 2.0», «el-Dok system», «FossDoc», «IDS-Documents», ІС «ABIS-ISO» [15, с. 42].

Впровадження СЕД має свої переваги:

1. Єдина база всіх документів для централізованого зберігання.
2. Персональний кабінет документів.
3. Паралельне виконання різних операцій над документом.
4. Єдиний шаблон документів.
5. Швидкий процес передачі, узгодження інформації.
6. Історія редагування документу.
7. Економія паперу.
8. Швидкий пошук документів в єдиному архіві.
9. Кваліфікований електронний підпис.
10. Можливість вміщення в документ мультимедійних даних.

Впровадження нового програмного забезпечення для управління контентом у поточній організаційній структурі може розцінюватися як щось негативне, тривожний знак для персоналу. За інформацією про кількісний склад державних службовців у органах державної влади станом на 30 червня 2020 року 73% усіх державних службовців – це особи віком від 36 років [16]. Цей фактор може прямо або опосередковано впливати на впровадження СЕД, створюючи організаційні проблеми, пов'язані з людським фактором: страх втратити роботу, опір змінам, внутрішня напруга.

Страх втратити роботу – це одне з найбільш критичних необґрунтованих побоювань, яке може потенційно вплинути на всі людські ресурси державного управління. Важливо наголосити персоналу, що впровадження нового програмного забезпечення для управління документами не призведе до ускладнення чи зниження ефективності роботи. Навпаки, це сприятиме зміцненню позицій кожного працівника шляхом підвищення продуктивності та ефективності послуг, які вони надають.

Опір змінам – це ще один фактор, тісно пов'язаний з людським капіталом державного органу. Він варіюється від страху перед технологіями від людей, які виконували свою роботу традиційним способом до цього часу, до тих, хто відчуває труднощі з адаптацією до нових протоколів або способів дії. Слід також враховувати недостатню мотивацію співробітників до роботи з новою системою та консерватизм персоналу, побоювання прозорості власної діяльності для керівництва після впровадження СЕД. Ось чому для персоналу потрібно проводити навчання, тренінги, курси, які мають бути адаптовані до потреб організації, із залученням розробників програмного забезпечення та представників установ, які мають досвід реалізації кращих практик впровадження відповідних цифрових інструментів.

Внутрішня напруга. Іноді виникають суперечки між різними підрозділами одного і того ж державного органу. Їх можна прямо уникати, встановлюючи спільну стратегію спілкування та роботи.

Підтримка змішаного документообігу, дуже поширеного як в органах виконавчої влади, так і в окремих органах місцевого самоврядування, свідчить про труднощі переходу до повного електронного документообігу [17].

Основними причинами виникнення цієї проблеми є [18]:

- використання державними органами інформації, що міститься в різних базах даних і не пов'язана між собою;
- відсутність ідентифікаторів, які пов'язують інформаційні об'єкти в різних базах даних;
- використання електронних інформаційних систем і баз даних державних органів, взаємодія яких з ресурсами інших державних органів не була передбачена під час їх проектування;
- безсистемне впровадження різних СЕД в органах публічної влади, що, у свою чергу, породжує проблеми сумісності цих систем для створення єдиного державного документообігу [17];
- відсутність системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, упровадження та функціонування якої забезпечує створення, використання, обмін та збереження інформації, що належить державі, відповідно до запитів і повноважень державних органів.

СЕД забезпечують процеси створення, доступу, управління та розповсюдження великої кількості документів через комп'ютерні мережі, а також контроль над усіма видами документопотоків в організації. Як правило, ці документи зберігаються в спеціальних сховищах даних або файлових структурах. Типи файлів, що найчастіше підтримують СЕД – текстові документи, електронні таблиці, зображення, аудіодані, відеодані та Web-документи [19, с. 64].

На рис. 2 наведено узагальнену схему електронного документообігу організації, яка буде враховувати основні її потреби та вирішувати головні завдання. Як бачимо, СЕД має забезпечувати реєстрацію зовнішніх документів, що надходять в основний документальний простір. Це можуть бути документи, які створені в

різноманітних системах обробки тексту, є вихідними документами інших інформаційних систем чи отримані через платформи обміну електронними даними, надійшли на корпоративну електронну пошту чи відскановані, розпізнані та зберігаються у файлової системі в одному доступних форматів у вигляді образу та/або тексту. У свою чергу, СЕД повинна володіти інструментарієм для експорту документів з основного документального простору в один із затверджених форматів даних електронних документів в органах державної влади для збереження, друку, передачі електронною поштою або факсом, передавання на архівне зберігання, відкриття в інших інформаційних системах, розміщення в реєстрах інформаційних ресурсів завдяки системі електронної взаємодії органів виконавчої влади тощо. В схемі документообігу також виділяємо такі обов'язкові складові, як корзина видалених документів, засоби резервного збереження документів та електронний архів, який формується відповідно до вимог, що висуваються до структури та змісту XML-схеми архівних електронних документів.

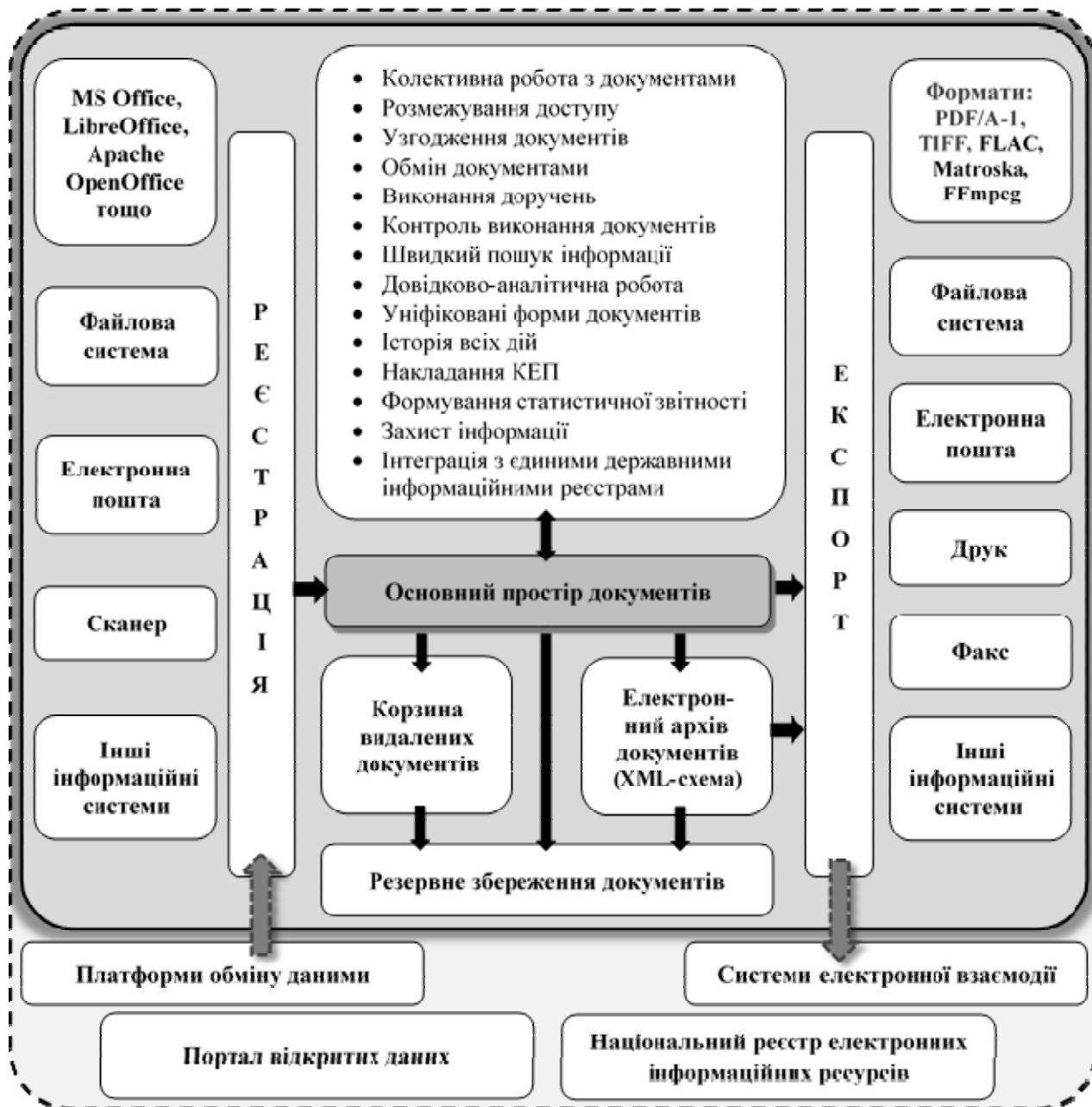


Рис. 2. Узагальнена схема роботи з документами в організації

Джерело: сформовано авторами

Надійність функціонування СЕД забезпечують:

- надійність придбаних технічних засобів;
- дотримання умов експлуатації обладнання відповідно до технічних умов та проведення своєчасних профілактичних робіт;
- забезпечення комплексу апаратних засобів стабілізації напруги та джерел безперебійного живлення, що забезпечують працездатність системи при аварійному відключенні електроенергії на час, який достатній для збереження даних та коректного завершення робіт;

- розробка технологій ведення баз даних, що виключає несанкціонований доступ чи втручання;
- надійність програмного забезпечення.

Однак електронний документообіг має і недоліки. По-перше, можливість втрати інформації, проте в більшості випадків загрозу втрати документів можна усунути за допомогою заходів захисту. По-друге, це використання спеціальних навичок для роботи з відповідним програмним забезпеченням. Іноді потрібні навички високого рівня складності, які можливо забезпечити за допомогою навчання. Витрати на усунення проблем слід порівнювати з розміром коштів, які дозволить заощадити впровадження електронного документообігу.

Проблеми, з якими стикаються публічні адміністрації на різних стадіях автоматизації документообігу, залежать не лише від фактичних технологічних інструментів. Інформатизація державного сектору має розглядатися з цілісної точки зору: політичної, адміністративної та культурної.

Бюрократію можна підтримувати лише за допомогою традиційних інструментів. Впровадження СЕД передбачає одночасну розробку нових засобів організації та управління роботою. Іншими словами, слід уникати цифровізації адміністративних процесів без вивчення та вичерпного аналізу потоків інформації у кожному з них. Якщо такі попередні ґрунтовні дослідження не проводились до впровадження СЕД, то, швидше за все, воно посилить негативні риси публічного управління в новій структурі, оскільки відбудеться процес поверхневої модернізації, який лише замінить ручні процеси на автоматичні.

Серед чинників, які обов'язково слід врахувати перед впровадженням СЕД в публічному адмініструванні, виділимо такі:

- зміни в організаційній структурі;
- розробка процесів, що впливають на нові інструменти;
- впорядкування та спрощення адміністративних завдань;
- перегляд інформаційних схем та процесів прийняття рішень;
- оцифрування архівних паперових документів тривалого та постійного зберігання;
- навчання та залучення персоналу.

Усе це сприятиме прозорості державних органів та полегшить доступ різних споживачів до потрібної інформації.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Цифрові технології є постійним явищем у повсякденному житті кожного і присутні у дедалі більше сферах нашого життя. Сектор публічного управління не є винятком. Насправді нові технології дозволяють державним адміністраціям керувати своїми послугами з більш високою якістю та ефективністю як при наданні послуги, так і при використанні ресурсів державного сектору. Застосування СЕД в органах державного управління обумовлює якісно новий рівень суспільної взаємодії, дозволяє оперативніше й ефективніше виконувати управлінські функції.

Підводячи підсумок, зазначимо, що впровадження СЕД вимагає інтегрованого планування, інакше воно не дасть істотних удосконалень і навіть порушить ефективні «ручні» процеси. У цьому сценарії слід використовувати переваги концепцій «єдиного вікна» та «єдиного офісу» для цифрового інформаційного потоку, щоб зменшити витрати, а також покращити процеси та якість послуг. Це забезпечить електронну взаємодію з громадянами, постачальниками послуг та посадовими особами, що зробить адміністративні процеси більш прозорими.

Список літератури.

1. Мельничук Л. І., Головченко М. М. Питання впровадження електронного документообігу в органах державної влади. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Соціальні комунікації*. 2019. Т. 30 (69). № 1, Ч. 2. С. 154-159.
2. Ключевський В. І. Механізми впровадження електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.; 25.00.02 / Херсон. нац. техн. ун-т; Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Одеса, 2019. 23 с.
3. Писаренко В. П. Організаційно-правові засади електронного документування в органах влади : монографія. Полтава : ПУЕТ, 2012. 250 с.
4. Прилипко Н. О. Вдосконалення системи електронного документообігу в органах державної влади. *Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Серія: Державне управління*. 2014. Т. 15, Вип. 286. С. 155-164.
5. Механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія / П. С. Клімушин, Д. В. Спасібов; за ред. О. В. Радченка. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2017. 116 с.
6. Ніколіна І.І., Ніколіна І.І., Януш М.П. Особливості впровадження та перспективи Mobile ID в Україні. *Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво*. 2019. №34. С.91-95.
7. UN E-Government Knowledgebase. Country Data. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (дата звернення: 14.10.2020).
8. Document management in the Public Administration enhances transparency. URL: <https://www.docpath.com/art-public-administration-document-management-system/> (дата звернення: 17.10.2020).
9. Впровадження електронного урядування та електронної демократії на місцевому рівні. Вінниця: Бібліотека місцевого самоврядування, 2019. 63 с. URL: <http://sg.vn.ua/wp->

content/uploads/2019/12/Vprovadzhennya-elektronnogo-vryaduvannya-ta-elektronnoui-demokratiyi-na-mistsevomu-rivni.pdf (дата звернення: 17.10.2020).

10. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 12.10.2020).

11. Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності : постанова КМУ від 19.09.2018 № 749. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/749-2018-%D0%BF> (дата звернення: 12.10.2020).

12. Регламент взаємодії Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (версія 2.0) з системами електронного документообігу. Київ, 2019. 126 с. URL: <https://dir.gov.ua/doc/Reglament.pdf> (дата звернення: 17.10.2020).

13. Е-урядування – ключ до реформ в Україні. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukraїni> (дата звернення: 03.10.2020).

14. Мінцифри запускає цифровий моніторинг якості послуг ЦНАПів. URL: <https://legalhub.online/legal-tech/mintsyfr-y-zapuskaye-tsyfrovyj-monitoryng-yakosti-poslug-tsnapiv/> (дата звернення: 04.10.2020).

15. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування. Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. 84 с. URL: http://dialog.lviv.ua/wp-content/uploads/2016/02/Monitoryng_REZ_final_2015_ukr.pdf (дата звернення: 04.10.2020).

16. Інформація про кількісний склад державних службовців у органах державної влади за II квартал 2020 року (станом на 30.06.2020) / Національне агентство України з питань державної служби. URL: <https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/DIYALNIST/KSDS/2-kv-2020.pdf> (дата звернення: 17.10.2020).

17. Портал реформи адміністративних послуг. ІТ-технології та їх застосування у роботі ЦНАП. Загальні рекомендації щодо застосування інформаційних технологій у діяльності органів місцевого самоврядування об'єднаних територіальних громад та створених ними центрів надання адміністративних послуг. URL: <https://snap.in.ua/itgeneral/> (дата звернення: 17.10.2020).

18. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.09.2012 №634-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/634-2012-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.10.2020).

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

References.

1. Melnychuk, L. I. and Holovchenko, M. M. (2019), "On implementation of electronic document flow in bodies of government authorities", *Scientific notes of Taurida National V.I. Vernadsky University, series "Philology. Social Communications"*, vol. 30 (69), no. 1, part 2, pp. 154-159.

2. Kliutsevskiy, V. I. (2019), "Mechanisms for the implementation of electronic document management in local executive bodies", Ph.D. Thesis, Mechanisms of public administration, Odessa Regional Institute for Public Administration of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine, Odessa, Ukraine.

3. Pysarenko, V. P. (2012), *Organizatsiino-pravovi zasady elektronnogo dokumentuvannia v organah vlady* [Organizational and legal principles of electronic documentation in government], Poltava, PUET, Ukraine.

4. Prylypko, N. O. (2014), "Improving the system of electronic document management in public authorities", *Zbirnyk naukovykh prats Donetskoho derzhavnoho universytetu upravlinnia. Seriya: Derzhavne upravlinnia*, vol. 15, issue 286, pp. 155-164.

5. Klimushyn, P. S. and Spasibov, D. V. (2017), *Mechanisms of e-governance in the information society* [Mekhanizmy elektronnogo uriaduvannia v informatsijnomu suspilstvi], Kharkiv, Vyd-vo KharRI NADU «Mahistr», Ukraine.

6. Nikolina, I. I. Nikolina, I. I. and Yanush, M. P. (2020), "Peculiarities of implementation and perspectives of Mobile ID in Ukraine", *Computer-integrated technologies: education, science, production*, no. 34, pp. 91-95.

7. UN E-Government Knowledgebase. Country Data (2020), available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (Accessed 17 October 2020).

8. Document management in the Public Administration enhances transparency (2014), available at: <https://www.docpath.com/art-public-administration-document-management-system/> (Accessed 17 October 2020).

9. Vinnytsia Regional Association of Local Self-Government Bodies (2019), "Implementation of e-government and e-democracy at the local level", available at: <http://sg.vn.ua/wp-content/uploads/2019/12/Vprovadzhennya-elektronnogo-vryaduvannya-ta-elektronnoui-demokratiyi-na-mistsevomu-rivni.pdf> (Accessed 17 October 2020).

10. The Verkhovna Rada of Ukraine (2017), The Law of Ukraine "On electronic trust services", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (Accessed 12 October 2020).

11. Cabinet of Ministers of Ukraine (2018), "Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "On approval of the use of electronic trust services to government agencies, local governments, enterprises, institutions and state-owned organizations"", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/749-2018-%D0%BF> (Accessed 12 October 2020).

12. Regulations of interaction of electronic interaction of executive authorities (version 2.0) with Electronic Document Management System (2019), available at: <https://dir.gov.ua/doc/Reglament.pdf> (Accessed 12 October 2020).

13. E-government is the key to reforms in Ukraine (2019), available at: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukrayini> (Accessed 03 October 2020).
14. The Ministry of Digital Transformation is launching digital monitoring of the quality of services of ASCs (2019), available at: <https://legalhub.online/legal-tech/mintsyfry-zapuskaye-tsyfrovyj-monitoryng-yakosti-poslug-tsnapiv/> (Accessed 04 October 2020).
15. Monitoring the implementation of e-government tools in local governments (2015), available at: http://dialog.lviv.ua/wp-content/uploads/2016/02/Monitoryng_REZ_final_2015_ukr.pdf (Accessed 04 October 2020).
16. National Agency of Ukraine for Civil Service Affairs (2020), "Information on the number of members of the civil servants in government agencies for the second quarter of 2020 (as of 06/30/2020)", available at: <https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/DIYALNIST/KSDS/2-kv-2020.pdf> (Accessed 17 October 2020).
17. Administrative Services Reform Portal (2017), "IT-technologies and their applications in the ASC", available at: <https://cnap.in.ua/itgeneral/> (Accessed 17 October 2020).
18. Cabinet of Ministers of Ukraine (2012), "Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "On approval of the Concept of creation and operation of information systems of electronic interaction between public electronic information resources"", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/634-2012-%D1%80#Text> (Accessed 15 October 2020).
19. Kopniak, K. V. and Kostunets, T. A. (2017), "Document circulation as a component of increasing the efficiency of the enterprise", *ECONOMY, FINANCES, MANAGEMENT: topical issues of science and practical activity*, no. 11(27), pp. 57-68.

Стаття надійшла до редакції 18.10.2020 р.