

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Тернопільський національний економічний університет**  
**Юридичний факультет**  
Кафедра документознавства, інформаційної діяльності та українознавства

**ФІЛІПЧУК Ганна Сергіївна**

**Оптимізація інформаційного забезпечення  
управлінської діяльності органу державної влади  
/ Optimization of Information Provision of Body of  
State Authority Management Activity.**

спеціальність: 8.02010501 - Документознавство та інформаційна діяльність  
магістерська програма - Документознавство та інформаційна діяльність

Магістерська робота

Виконала студентка групи  
ДІДм-21  
Г. С. Філіпчук

Науковий керівник:  
д.пед.н., професор Щербяк Ю.А.

Магістерську роботу допущено  
до захисту:

" \_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_ р.

Завідувач кафедри  
**О. Є. Гомотюк**

**ТЕРНОПІЛЬ - 2017**

## ЗМІСТ:

ПЕРЕЛІК ТИПОВИХ СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯК НЕВІД’ЄМНА СКЛАДОВА УПРАВЛІНСЬКОГО ПРОЦЕСУ.....	8
1.1. Інформаційне забезпечення: сутність, принципи, функції.....	8
1.2. Нормативно-правова база інформаційного забезпечення в Україні.....	15
1.3. Новітні інформаційні технології в управлінській діяльності органів державної влади.....	23
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	34
РОЗДІЛ 2. МЕХАНІЗМ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РАТНІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ.....	35
2.1. Загальна характеристика апарату РДА.....	35
2.2. Система автоматизації документообігу Ратнівської РДА.....	43
2.3. Функціонування та основні засади діяльності інформаційних служб.....	50
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	59
РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАТИЗАЦІЯ ДЕРЖАВНОГО АПАРАТУ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ.....	60
3.1. Розвиток електронного урядування в Польщі: міжнародний досвід та механізм впровадження в Україні.....	60
3.2. Інформаційне забезпечення процесів державного управління: проблеми та шляхи їх вирішення.....	66
3.3. Пріоритетні напрями розвитку інформаційного простору органів виконавчої влади.....	75
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	82
ВИСНОВКИ.....	83

	3
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	86
ДОДАТКИ	
ДОДАТОК А.....	96
ДОДАТОК Б.....	97
ДОДАТОК В.....	98
ДОДАТОК Г.....	99
ДОДАТОК Д.....	109
ДОДАТОК Е.....	111
ДОДАТОК Є.....	112

**ПЕРЕЛІК ТИПОВИХ СКОРОЧЕНЬ:**

- ЕЦП** – електронний цифровий підпис;
- ЄС** – Європейський Союз;
- ЗМІ** – засоби масової інформації;
- ЗУ** – закон України;
- ІЗ** – інформаційне забезпечення;
- ІКТ** – інформаційно-комунікаційні технології;
- КМУ** – Кабінет Міністрів України;
- ОДА** – обласна державна адміністрація;
- ОДВ** – органи державної влади;
- ОМС** – органи місцевого самоврядування;
- РДА** – районна державна адміністрація;
- Рис.** – рисунок;
- СЕД** – система електронного документообігу;
- ЦЗО** – центральний засвідчувальний орган;
- ЦОВВ** – центральні органи виконавчої влади;
- ЦСК** – центр сертифікації ключів;
- ePUAP** - Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej;
- PR** – public relations.

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** В період інтенсивного розвитку інформаційного суспільства, інформації, як ресурсу, належить вирішальна роль в управлінських технологіях та процесах. Розбудова інформаційного суспільства сьогодні є одним із пріоритетних завдань України, яке декларується у багатьох державних нормативно-правових актах, концепціях, програмах та стратегіях розвитку, артикулюється на чисельних наукових та професійних заходах.

Проблематикою впровадження електронного урядування в Україні займається Державний комітет інформатизації України та Державне агентство з питань електронного урядування України. Й серед пріоритетних напрямів на виконання державної інформатизації, відповідно до Закону України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» [67], «Про Національну програму інформатизації» [66], а також «Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [32], схваленої розпорядженням КМУ від 13 грудня 2010 р., та «Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні», схваленої розпорядженням КМУ від 15 травня 2013 р, виділимо: 1) забезпечення ефективності та якості адміністративних послуг населенню та бізнесу, що надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; 2) створення системи електронної взаємодії державних органів; 3) розроблення та впровадження концептуальних засад інтегрованої системи «Електронний Уряд». Проте, незважаючи на значну кількість нормативних законів, програм та концепцій щодо електронного урядування, його стан в державі залишається на етапі розвитку та становлення.

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

сьогодні, доцільним є питання становлення та удосконалення законодавчої складової, яка б не лише на національному, але й на міжнародному рівні закріплювала механізм інформаційного забезпечення процесів державного управління. Цікавою проблемою, у рамках нашого дослідження, постає впровадження новітніх інформаційних технологій в процесі діяльності органів державної виконавчої влади.

Теоретична основа дослідження інформаційного забезпечення в системі державного управління репрезентована низкою наукових праць таких вчених В.Г. Атаманчука, О.А. Бережного, Ю.К. Денисова, , І. Клименка, С. Луценко [37], К.В. Меліхова [42], що у своїй статті розкриває шляхи удосконалення інформаційного забезпечення органів державного управління, В.С. Цимбалюка, Ю.І. Черняка. Актуальне питання електронного документообігу в державному управлінні яскраво описано у працях В.П. Писаренка [53,54], В.А. Корнута [33], С.В. Радченка [75]. Своє бачення концепції електронного уряду розкриває у одній із публікацій Т.Сергіна [79]. Щодо проблем впровадження системи електронного урядування, то їх висвітлено у працях М. Щербини [86], І. Куспляка [35].

Суттєвий внесок в відображення реалій функціонування сучасних держав та їх інституцій крізь призму глобалізаційних інформаційних процесів зробили такі зарубіжні вчені, як А. Альберті, В. Беккерс, Т. Геблер, Д. Кеттл, Г. Пітерс, Л.В. Сморгунов та ін.

**Об'єкт дослідження:** система інформаційного забезпечення управлінської діяльності органів державної влади на прикладі Ратнівської РДА.

В межах обраного об'єкта дослідження проаналізуємо **предмет наукової роботи** – процес інформаційного забезпечення в органах державного управління.

**Мета дослідження** полягає в обґрунтуванні механізмів інформаційного забезпечення управлінської діяльності органів державної влади та визначенні перспектив впровадження системи електронного урядування в Україні в умовах сьогодення.

Досягнення мети потребує реалізації таких **завдань**:

- визначити теоретико-методичні засади дослідження та уточнити сутність базових понять дослідження;
- схарактеризувати новітні інформаційні технології в управлінській діяльності органів державної влади;
- проаналізувати механізм інформаційного забезпечення управлінської діяльності Ратнівської РДА;
- виокремити основні ідеї конструктивного досвіду формування інформаційного забезпечення управлінської діяльності органів державної влади задля подальшої розбудови та вдосконалення системи електронного урядування в Україні;

**Методи дослідження.** Теоретичною і методологічною основою магістерської роботи є фундаментальні положення теорії державного управління, загальнонаукові принципи наукових досліджень, праці вітчизняних і зарубіжних фахівців з питань публічного врядування. Інформаційну базу дослідження склали законодавчі акти, що регулюють вирішення проблеми інформатизації та управління територіями; законодавство України щодо забезпечення управлінської діяльності органів державної влади; офіційні статистичні та інформаційно-аналітичні матеріали.

У роботі використані методи теоретичного та емпіричного дослідження, основними з яких є: системний та історичний підходи, методи аналізу і синтезу, індукції і дедукції, порівняння, аналогії, класифікації, структурного аналізу. При аналізі сучасних проблем інформатизації управлінських процесів використовувалися методи логіки, діалектики, системного підходу; при дослідженні особливостей інформатизації органів виконавчої влади – системно-структурний аналіз, метод порівняльного аналізу; при розробці пропозицій адміністративно-програмних заходів з впровадження новітніх інформаційних технологій в управлінській діяльності органів державної влади – комплексний підхід.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає в розробці теоретико-практичних засад щодо вдосконалення інформаційного забезпечення управлінської діяльності органів державної влади. У магістерській роботі уточнено:

- сутність, принципи та структуру інформаційного забезпечення органів державної виконавчої влади;
- нормативно-правову базу інформаційного забезпечення державного управління в Україні;
- механізми автоматизації документообігу в діяльності Ратнівської РДА.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що сформульовані та уточнені в роботі теоретичні положення і практичні рекомендації можуть бути використані для подальшого вдосконалення системи управління органів державної влади та місцевого самоврядування, у практичній діяльності центральних та регіональних органів влади з метою вдосконалення їх інформаційно-аналітичного забезпечення, а також у навчальному процесі вищих навчальних закладів державного управління при підготовці наукової та навчально-методичної літератури.

**Апробація результатів дослідження.** Основні теоретичні результати проведених досліджень, висновки і рекомендації, що викладені в магістерській роботі, доповідалися на міжнародній студентській конференції в Польщі «International student conference v międzynarodowa konferencja studenckich kół naukowych childhood space przestrzeń dzieciństwa (11 червня 2016, Kielce)» і загальноуніверситетській студентській науковій конференції «Науково-дослідна робота студентів: формування особистості майбутнього вченого, фахівця високої кваліфікації» (15 квітня 2016, Тернопіль).

**Структура та обсяг роботи:** робота складається із переліку типових скорочень, вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел із 88 найменувань, 7 додатків. Загальний обсяг сторінок. Робота містить ....таблиць, .....рисунок



## РОЗДІЛ 1. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯК НЕВІДЄМНА СКЛАДОВА УПРАВЛІНСЬКОГО ПРОЦЕСУ

### 1.1. Інформаційне забезпечення: сутність, принципи, функції

Сьогодні інформація здійснює значущий вплив на функціонування різноманітних соціальних систем як на міжнародному рівні, так і загальнодержавному. З огляду на це, інформаційне забезпечення процесів управління стає найважливішим видом забезпечення практично усіх сфер діяльності суспільства. Відтак, інформаційне забезпечення публічної влади є наріжним каменем для прийняття управлінських рішень. Поширення інформаційних технологій в роботі органів державної влади дозволяє підвищити рівень управлінської діяльності.

З'ясовуючи важливість інформаційного забезпечення управлінської діяльності органів державної влади варто окреслити основні дефініції терміну «інформаційне забезпечення». Аналізуючи праці науковців, серед яких Р.А. Калюжний, В.О. Шамрай, Л.В. Балабанова, С.М. Петренко, А.В. Черноіваненко, Г.А. Титоренко можна стверджувати, що не існує єдиного погляду на розкриття змісту досліджуваного поняття.

Згідно ст. 1 Закону України «Про інформацію» [64], інформація – це будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

У свою чергу, Р.А. Калюжний та В.О. Шамрай визначають інформаційне забезпечення як:

- 1) забезпеченість системи управління відповідною множиною інформації;
- 2) діяльність, пов'язану з організацією збору, реєстрації, передачі, зберігання, опрацювання і представлення інформації;
- 3) діяльність щодо формування цілеспрямованої суспільної й індивідуальної свідомості суб'єктів суспільних відносин щодо управління у конкретній сфері суспільних відносин [29, С.117-118].

Під інформаційним забезпеченням Л.В. Балабанова розуміє сукупність дій з надання необхідної для управлінської діяльності інформації в зазначене місце на основі певних процедур із заданою періодичністю [1, С.9].

Іншого погляду дотримується С.М. Петренко, який вважає, що інформаційне забезпечення управління – це сукупність реалізованих рішень щодо обсягів інформації, її якісного та кількісного складу, розміщення і форм організації. При цьому метою інформаційного забезпечення є своєчасне подання необхідної та достатньої інформації для прийняття управлінських рішень [50, С.20].

Дещо схожою є дефініція А.В. Черноіваненка, що розглядає інформаційне забезпечення, як забезпечення системи управління сукупністю уявлень, понять, даних та як діяльність, що пов'язана із засобами збирання, реєстрації, передачі, зберігання, опрацювання та представлення інформації [83].

Г.А. Титоренко інформаційне забезпечення визначає як найважливіший елемент інформаційних систем і інформаційних технологій, призначений для відображення інформації, що характеризує стан керованого об'єкта і який є основою для ухвалення управлінських рішень [38, С.338-339].

Матеріали дослідження дають змогу узагальнити вищеописані дефініції. Відповідно до цього, виокремимо, основні варіанти поняття «інформаційне забезпечення»: 1) інформація, як необхідна складова управлінської діяльності; 2) інформаційне забезпечення, що передбачає процес інформаційної діяльності; 3) основа для прийняття ефективних та повноцінних управлінських рішень, що в майбутньому забезпечать значну продуктивну діяльність установи.

Інформаційна діяльність органів державної влади передбачає не лише «суху» констатацію фактів, а й застосування системного підходу до вирішення завдання в цілому на основі поєднання розумових здібностей службовця зі функціональними можливостями сучасних автоматизованих інформаційних систем. Працівники державної служби, завдяки методам узагальнення,

абстрагування, моделювання, повинні вміти своєчасно та детально спрогнозувати шляхи розвитку певної ситуації, що склалася [19].

Основні цілі інформатизації державного управління визначаються загальною стратегією реформ в Україні, потребою інтенсивного розвитку національної інформаційної інфраструктури, яка повинна охоплювати різноманітні сфери життя і діяльності суспільства. Тому розвиток інформатизації повинен бути скерований на досягнення таких цілей:

- істотне підвищення рівня повноти, оперативності та доступності різноманітних форм і видів інформації для кожного громадянина України;
- якісне поліпшення інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності системи державного управління;
- кардинальне перетворення системи інформаційно-маркетингового забезпечення суб'єктів господарської діяльності усіх форм власності;
- всебічне використання потенційних можливостей інформаційних технологій систем і мереж для повномасштабного вирішення соціальних і гуманітарних проблем, в тому числі для удосконалення системи освіти, охорони здоров'я, розвитку науки, культури, мистецтва;
- активізація діяльності в системі міжнародного інформаційного обміну в інтересах розвитку політичних, економічних, соціальних і гуманітарних зв'язків;
- забезпечення належного рівня інформаційної безпеки та захисту інформації.

Для досягнення цих цілей формування державної політики інформатизації повинно базуватися на таких принципах:

- відкритість та загальнодоступність інформації;
- забезпечення конституційних прав та свобод кожного громадянина у інформаційній сфері;
- збалансованість прав і обов'язків, інтересів і відповідальності суб'єктів сфер інформації, інформатизації та інформаційної безпеки та законодавче закріплення певних функцій держави у цих сферах;

– гармонізація національного законодавства з міжнародним правом [40, С.77].

Оскільки інформаційне забезпечення є складовою інформаційної системи та одночасно однією з функцій державної інформаційної політики. Завданням інформаційного забезпечення на рівні регіону є здійснення інформаційного супроводу діяльності органів влади та місцевого самоврядування, громадсько-політичного об'єднань, комерційних організацій різних форм власності.

Виокремимо основні функції інформаційного забезпечення органів державної влади:

- 1) *інформаційне супроводження* – проведення комплексу інформаційно-пропагандистських або ідеологічних заходів;
- 2) *інформаційна підтримка* – надання допомоги вищим посадовим особам і органам державної влади в одержанні конфіденційної інформації, необхідної для здійснення політичного управління;
- 3) *інформаційне обслуговування* – діяльність спеціальних служб і структур з виявлення й задоволення актуальних інформаційних потреб регіональних органів влади;
- 4) *інформаційна допомога* – надання своєчасної і кваліфікованої допомоги політичним лідерам, органам влади в доступі до необхідних інформаційних ресурсів і засобів у зв'язку з вирішенням складних завдань або виникненням нових проблем у здійсненні державної політики;
- 5) *інформаційний вплив* – організований процес виробництва, поширення й використання спеціальної інформації, що справляє позитивний або негативний вплив на різні економічні, політичні, соціальні й військові об'єкти, процеси і явища для досягнення політичних цілей держави;
- 6) *інформаційна боротьба* – форма політичного суперництва або конфліктної взаємодії у вигляді комплексу погоджених за цілями, місцем і часом заходів, що проводяться за допомогою спеціальних

методів і технологій та спрямованих на досягнення інформаційної переваги;

- 7) *інформаційне консультування* – надання спеціальними органами та службами силовим відомствам консалтингових послуг, експертних оцінок, розробки рекомендацій і пропозицій для вирішення виникаючих проблем у процесах інформаційно-комунікаційної взаємодії суб'єктів і об'єктів політики держави;
- 8) *інформаційна логістика* – управління інформаційними потоками у процесах забезпечення політичної діяльності держави матеріально - технічними засобами, товарами, фінансовими, інформаційними й іншими послугами з метою їхньої оптимізації [28, С.105-106].

Відповідно до цього, визначимо функції, які безпосередньо стосуються інформаційного забезпечення органів виконавчої влади (схема 1.1.). На практиці ці функції виконують: прес-служби, служби (управління) інформації та громадських зв'язків, інформаційні та інформаційно-аналітичні управління (відділи), апарати консультантів (експертів, помічників); управління (відділи) інформатизації і комп'ютеризації (частково) [47, С.76].



Схема 1.1. Функції інформаційно-аналітичного забезпечення управлінської діяльності

З огляду на викладене вище, можна стверджувати, що інформаційне забезпечення – це динамічна система одержання, оцінки, зберігання та переробки даних, створена з метою вироблення управлінських рішень. Його

можна розглядати і як процес забезпечення інформацією, і як сукупність форм документів, нормативної бази та реалізованих рішень щодо обсягів, розміщення та форм існування інформації, яка використовується в інформаційній системі у процесі її функціонування.

Звідси, зміст інформаційного забезпечення складають наступні етапи (схема 1.2.)[11]:



Схема 1.2. Етапи інформаційного забезпечення

Структура державного управління України потребує інформаційної підтримки, оскільки поточна державно-управлінська діяльність органів влади і обґрунтованість управлінських рішень багато в чому залежать від повноти і якості інформаційних ресурсів, якими вони володіють. Інформатизація органів державного управління повинна розглядатись як постійний технологічний процес, що забезпечує своєчасну обробку інформаційних запитів і сприяє виробленню і прийняттю оптимальних рішень. Державна політика в сфері формування інформаційних ресурсів та інформатизації має бути спрямована на створення умов для ефективного та якісного інформаційного забезпечення рішень стратегічних та оперативних завдань соціального і економічного розвитку України [40, С.55].

Таким чином, у ході аналізу інформаційного забезпечення як невід'ємної складової управлінського процесу було з'ясовано, що це – процес, який не цілком визначений й відповідно, багато науковців, дослідників, авторів

монографій формулюють свої дефініції терміна «інформаційне забезпечення». Відтак, на основі запропонованих ними тверджень, пропонуємо власний варіант. Інформаційне забезпечення – це складова інформаційної діяльності, процес, що передбачає отримання та передачу інформації для прийняття доцільних, ефективних управлінських рішень для продуктивної діяльності державної установи.

Проведений аналіз основних цілей інформатизації державного управління, принципів її формування дозволяє стверджувати, що інформаційне забезпечення це компонент великої структури інформаційної системи та одна з функцій державної інформаційної політики.

З'ясовуючи функціональну роль інформаційно-аналітичного забезпечення органів виконавчої влади, відзначимо, що усі функції перебувають у тісному взаємозв'язку й на практиці їх виконують структурні підрозділи державних установ, розміри яких залежать від чисельності штату установи. Варто зазначити, що інформатизація органів державного управління, повинна розглядатись як складний механізм, що функціонує завдяки прес-службам, інформаційним та інформаційно-аналітичним відділам, апаратам консультантів, тощо, та сприяє виробленню та прийняттю правильних ефективних рішень.

## **1.2. Нормативно-правова база інформаційного забезпечення в Україні**

Очевидно, що головним напрямком розбудови європейського суспільства в Україні є модернізація діючого законодавства, у відповідності до світових стандартів, національних інтересів та потреб країни.

Перш ніж ми проаналізуємо складові законодавчої бази України щодо регуляції інформаційного забезпечення, зауважимо, що ж, власне, складає дану нормативно-правову базу.

Відомо, що основні напрями інформаційного забезпечення управління, окреслюють такі нормативно-правові акти:

- закони України;
- постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України;
- розпорядчі документи Державного комітету інформатизації [85, С.35].

Організація інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування регламентуються документами, які приймаються на регіональному та місцевому рівнях. Здебільшого ці документи представлені програмами інформатизації, розробленими на підставі Законів України «Про Національну програму інформатизації» та «Про Концепцію Національної програми інформатизації».

Сьогодні, до групи основних законодавчих актів, що регламентують інформаційне забезпечення державних органів управління відносять:

- ЗУ «Про інформацію» [64];
- ЗУ «Про захист в інформаційно-телекомунікаційних системах»[63];
- ЗУ «Про національну програму інформатизації» [66];
- ЗУ «Про Концепцію Національної програми інформатизації»[65];
- ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг» [60];
- ЗУ «Про електронний цифровий підпис»[59];



- ЗУ «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації» [68].

ЗУ «Про інформацію» від 02.10.1996 р. регулює інформаційні відносини, які виникають в усіх сферах життя і діяльності суспільства та держави при одержанні, використанні, поширенні та зберіганні інформації. Закон також визначає поняття інформаційної діяльності й порядок доступу до інформації. Головним положенням Закону є те, що інформація є об'єктом права власності громадян, організацій (юридичних осіб) і держави [64].

У зв'язку з тим, що інформатизація – це неодмінна складова управлінської діяльності, то важливим фактором стає захищеність даних в інформаційних системах. Цю проблему законодавець висвітлює в ЗУ «Про захист в інформаційно-комунікаційних системах». Під захистом інформації в системі розуміємо діяльність, спрямовану на запобігання заподіяння шкоди інтересам власників інформації та її користувачів, а також власників системи [63].

Здійснюючи передачу, отримання, оброблення, розсилання інформації управлінського характеру в автоматизованих системах, в першу чергу, слід пам'ятати про таємність чи конфіденційність даних. У захисті інформації від несанкціонованого доступу виокремимо три основних напрями:

- 1) спеціальні технічні засоби розпізнавання користувача ( н-д: пароль, кодове слово та ін.);
- 2) спеціальне програмне забезпечення щодо захисту інформації;
- 3) криптографічні системи захисту, які охоплюють захист, аутентифікацію та зберігання інформації.

Окрім законодавчих методів захисту інформації, використовують також і організаційні, технічні, математичні, програмні та морально-етичні.

Очевидно, що інформаційна безпека в органах державної влади посідає чільне місце в структурі загальної безпеки, адже інформація, що циркулює в установах такого характеру будь-якого рівня може містити конфіденційний або

ж таємний характер. Тому доступ до таких даних повинен чітко регламентуватися законом.

«Про Національну програму інформатизації» - закон, зміст якого безпосередньо стосується інформаційного забезпечення управлінської діяльності.

Закон передбачає стратегічний напрямок розв'язання проблеми забезпечення інформаційних потреб і інформаційної підтримки діяльності у всіх сферах життєдіяльності суспільства [66]. Національна програма інформатизації включає в себе Концепцію Національної програми інформатизації, сукупність державних, регіональних та галузевих програм інформатизації, програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування. Цими документами встановлено основну мету національної програми інформатизації, а саме створення необхідних умов для забезпечення громадян та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом широкого використання інформаційних технологій, забезпечення інформаційної держави [4].

Аналізуючи зміст Програми, зробимо висновок, що головною її метою, згідно Закону, є створення необхідних умов для забезпечення громадян і суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом використання інформаційних технологій, забезпечення інформаційної безпеки держави. Органи державної влади, в межах їх компетенції, здійснюють такі функції:

- 1) захист авторського права на бази даних і програм, які створені для потреб інформатизації;
- 2) встановлення стандартів, норм і правил використання засобів інформатизації;
- 3) забезпечення доступу громадян та їх об'єднань до інформації органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також до інших джерел інформації;

4) визначення пріоритетних напрямів інформатизації з метою подальшої її підтримки шляхом державного фінансування та пільгового оподаткування;

5) інформатизацію науки, освіти, культури, охорони довкілля та здоров'я людини, державного управління, національної безпеки та оборони держави, пріоритетних галузей економіки;

6) забезпечення підготовки спеціалістів з питань інформатизації та інформаційних технологій;

7) організацію сертифікації програмних і технічних засобів інформатизації;

8) забезпечення інформаційної безпеки країни [34, С.351].

В умовах стрімкого розвитку інформаційного суспільства все більш популярним постає електронний документообіг – як елемент електронного урядування. Невід'ємною складовою електронного документообігу є електронний цифровий підпис, що підтверджує достовірність та оригінальність документа в електронній формі.

Розглянемо детальніше дефініції понять «електронний документообіг», «електронний документ» та «електронний цифровий підпис».

Згідно ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг», електронний документообіг визначають як сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів.

Опираючись на Закон, під електронним документом, вважатимемо документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

Обов'язковим реквізитом електронного документа є електронний цифровий підпис. Його впровадження в систему документообігу державного

управління регламентується Законом України «Про електронний цифровий підпис».

Електронний цифровий підпис, згідно Закону, 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 [60].

На наш погляд, впровадження ЕЦП є рушійною силою на шляху розвитку комп'ютеризації системи державного управління. Адже його впровадження дає можливість захищати документи від несанкціонованого доступу зловмисників чи модифікації інформації іншими користувачами спільної системи документообігу.

Основною проблемою ініціювання ЕЦП як важливої складової розвитку інформаційного суспільства є його нерівномірне застосування на різних рівнях державної служби. А саме, коли на вищому рівні державної служби ЕЦП користується попитом та значно полегшує управлінську діяльність, то органи державної влади регіонального рівня знаходяться на початковій стадії, коли користування ЕЦП радше випадковість, аніж закономірність.

Не менш важливим законом, що регламентує інформатизацію діяльності органів державної влади, зокрема на місцевому рівні, є ЗУ «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації».

Комунікація між представниками державної влади та засобами масової інформації здійснюється безпосередньо, або ж опосередковано через інформаційні служби, а саме: інформаційні управління, інформаційно-аналітичні підрозділи, прес-служби, управління і центри громадських зв'язків, прес-секретарів тощо.

Оскільки висвітлення інформації ЗМІ про діяльність державних службовців робить їх роботу прозорою, то важливим питанням залишається надання правдивих нелатентних даних щодо управлінських процесів. Законом

встановлено, що інформація, яка надається на оприлюднення в засоби масової комунікації повинна бути чіткою, достовірною та своєчасною. Звідси, з'ясовано, що інформатизація управлінської діяльності повинна відповідати чинному законодавству та світовим стандартам державної служби.

Суттєвим кроком на шляху формування інформаційного законодавства стало прийняття Доктрини інформаційної безпеки України. Саме цей документ є основою:

- формування державної політики у сфері інформаційної безпеки України;
- розроблення проектів концепцій, стратегій, цільових програм і планів дій із забезпечення інформаційної безпеки України;
- підготовки пропозицій щодо подальшого системного вдосконалення правового, методичного, науково-технічного й організаційного забезпечення інформаційної безпеки України [58].

Відмітимо, що 29 грудня 2016 року, Рада національної безпеки і оборони України затвердила новий проект Доктрини інформаційної безпеки України, розроблену Міністерством інформаційної політики України. Відтак, на противагу попередній Доктрині, тут акцентовано на проблемних питаннях сьогодення: створення та розвиток структур, що відповідають за інформаційно-психологічну безпеку, насамперед у Збройних Силах України, з урахуванням практики держав-членів НАТО; розвиток і захист технологічної інфраструктури забезпечення інформаційної безпеки України; забезпечення повного покриття території України цифровим мовленням, передусім прикордонних і тимчасово окупованих територій тощо [74].

Серед нормативно-правових актів виокремимо такі: постанови Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд»; розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів»; наказ Державної

служби спеціального зв'язку та інформації України «Про затвердження Порядку координації діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, військових формувань, підприємств, незалежно від форм власності з питань запобігання, виявлення та усунення наслідків несанкціонованих дій щодо державних інформаційних ресурсів в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах».

Варто зазначити, що виконання цих нормативно-правових актів сприятиме зміцненню інформаційних взаємовідносин між органами місцевого самоврядування та територіальною громадою.

Проаналізувавши рівень сформованості нормативно-правової бази інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування можна стверджувати, що обсяг законодавчої бази з даного питання є достатнім, проте їх неузгодженість, відсутність положень, що регулюють організаційно-технологічні процеси в роботі з інформацією, уніфікації процедури підготовки і прийняття управлінського рішення керівництвом, вимог щодо використання електронних інформаційних ресурсів та захисту інформації вказує на недосконалість досліджуваної нормативно-правової бази [52, С.46].

Сучасний стан законодавчої бази, що регулює інформаційне забезпечення в системі державного управління, залишається незадовільним, адже велика кількість нормативно-правових документів породжує суперечності в інформаційному законодавстві. Значущою проблемою в законодавчому процесі постає те, що нерідко закони творяться на вимогу тактичних проблем, а не для досягнення стратегії й з урахуванням українських проблем, тобто тут і тепер.

Виокремимо основні напрями, в яких необхідно вирішити проблеми, щодо унормування закону: 1) узгодженість термінології в інформаційному законодавстві; 2) унормування діяльності з поширення інформації в мережі Інтернет; 3) вдосконалення захисту інтелектуальної власності в умовах поширення інтернет-технологій; тощо.

Не менш значущим питанням залишається вдосконалення інформаційного законодавства через його систематизацію та кодифікацію у вигляді єдиного кодексу, до прикладу, це може бути –Інформаційний кодекс, на рівні з Податковим, Бюджетним, Кримінальним, Цивільним, Митним, Водним та ін., адже інформація – це специфічний ресурс суспільства, невід’ємна економічна складова, що дає можливість досягти значних результатів у розвитку країни на світовій арені.

### **1.3. Новітні інформаційні технології в управлінській діяльності органів державної влади**

В умовах переходу до інформаційного суспільства актуальним у діяльності органів державної влади стає активне використання новітніх технологій.

Комп'ютеризація робочих місць, постійне оновлення інформації, її презентація на офіційних веб-сайтах, діяльність електронної приймальні, впровадження систем електронного документообігу повинно сприйматись державними службовцями як обов'язкове виконання поточних завдань [52, С.45].

В епоху глобальної інформатизації освоєння комп'ютера стає головним інструментом для виконання професійних обов'язків будь-якої сфери діяльності. За останніми всесвітніми даними (2016 рік) World Internet Users, у світі нараховується орієнтовно 3,675,824,813 користувачів Інтернету. У відсотковому відношенні за кількістю інтернет-юзерів на першій сходинці країни Азії (50,2%), найменш ж користувачів мережі в країнах Австралії (0,8%) (див. Додаток А) [87]. Зважаючи на те, що в державній службі значно збільшується обсяг необхідної інформації для ефективного функціонування державного апарату, службовці зобов'язані бути чітко орієнтованими в інформаційних технологіях та слідкувати за технічним прогресом у цій галузі.

Важливим фактором застосування інформаційно-комунікативних технологій управлінцями є розбудова громадянського суспільства, що включає взаєморозуміння та довіру, врахування інтересів кожного і прагнення до загальних конструктивних цілей, розвиток каналів спілкування між громадянами та державою.

Широкий спектр можливостей використання інформаційних технологій дозволяє в певній мірі підвищити якість діяльності органів державної влади. Відтак, й підвищити якість життя суспільства.

В умовах сучасності, при значному збільшенні обсягів інформації, виникає гостра проблема в оптимізації інформаційного забезпечення органів



виконавчої влади. За спостереженнями Р.Ю. Гучко [12], потреби оперативного одержання, аналізу, обробки значних масивів інформації, колективної роботи з підготовки документації, надання адміністративних послуг населенню, стимулюють державних службовців застосовувати у своїй діяльності комплексну автоматизацію ділових процесів.

Головним чином, ефективність роботи системи державного управління можна охарактеризувати трьома складовими:

- ефективністю взаємодії з громадянами і підприємствами;
- ефективністю внутрішньої роботи кожної установи окремо;
- ефективністю взаємодії органів влади між собою.

Інформаційні технології не є панацеєю, але з їх допомогою можливе істотне підвищення ефективності всіх цих трьох ланок. Впровадження інформаційних технологій, як показує практика, призводить до оптимізації організаційних процедур, роблячи їх більш простими і логічними.

Очікувані від впровадження інформаційних технологій результати можна розділити на два класи - стратегічні і тактичні.

Тактичні результати пов'язані в основному із скороченням витрат. Їх досить легко визначити і виміряти. Оцінювані в грошовому вимірі переваги можуть бути розраховані на основі підрахунку того, скільки можна забрати фізичних шаф для зберігання документів, скільки площ звільнити, наскільки можна скоротити штат (чи, принаймні, уникнути його росту), скільки часу заощадять організації і громадяни, які взаємодіють з органами влади тощо.

Очікувані стратегічні результати - це поліпшення якості прийнятих управлінських рішень, підвищення довіри громадян до влади, істотне зниження прямих і непрямих суспільних витрат на утримання органів влади [71, С.132].

Звернемо увагу на те, що призначення системи інформаційного забезпечення полягає в наданні її користувачам даних, що забезпечують прийняття обґрунтованих і ефективних рішень відповідними органами державної влади й управління в межах її компетенції, а також підготовку

рішень вищих інстанцій з дотриманням вимог і принципів перевірених світовим та вітчизняним досвідом інформатизації [12].

Інформаційно-комунікаційні технології охоплюють технічні та програмні засоби. До першої групи віднесемо мережні комп'ютерні системи та сучасні засоби зв'язку, другої – програмне забезпечення, що полегшує та прискорює управлінський процес (автоматизовані системи документообігу).

Безперечно, сучасні комп'ютерні системи значно прискорюють роботу на найскладніших ділянках аналітичної діяльності, а саме, при аналізі й оперативній оцінці ситуації, обробці соціально-економічної інформації, підготовці звітів, формуванні оперативних довідок і звітів.

Дослідивши історичні дані, наведемо кілька фактів про інформатизацію державних структур у світі.

Найбільш перспективним, але дорогим напрямом інформатизації структур державного управління, за дослідженнями Л. Брожика [7], є системи підтримки прийняття групових рішень. У Японії, США і державах Західної Європи накопичено значний практичний досвід з використання таких систем у ситуаціях, де рішення приймаються голосуванням [23, С.86].

Так, у Німеччині розробкою нових інформаційних технологій і застосуванням їх у державно-управлінській діяльності займаються провідні наукові центри і фірми, наприклад, Німецький національний центр з математики і обробки даних, що включає в себе п'ять головних дослідницьких інститутів. Загальна кількість співробітників становить 1200 осіб. Цей центр забезпечує наукові дослідження у сфері інформаційних технологій (при цьому основне значення мають розробка і впровадження методів для створення інформаційних систем), науково-методичну підтримку інтелектуальних систем, консультації у сфері технології мультимедіа і організації телеконференцій.

Від 1976 року у Німеччині існує кадрова інформаційна система (*EPOS*) Федерального Міністерства внутрішніх справ (*BMI*). У 1992 році розпочалась її модернізація, на основі концепції кадрової системи Міністерства юстиції, що максимально враховує функції організації і персоналу [7, С.83].

В умовах розбудови інформаційного суспільства основним механізмом організації взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами і суб'єктами господарювання повинен бути електронний документообіг з використанням електронного цифрового підпису.

Також, в розрізі інформаційних технологій в державних органах виконавчої влади існує поняття електронного уряду, основною складовою якого є комплексне використання електронного документообігу та ЕЦП. Саме така складова документаційного забезпечення діяльності державного органу, яка забезпечує обіг електронних документів, є підґрунтям юридично значущої форми взаємодії держави з різними суб'єктами (схема 1.3.) [30, С.125].



Схема 1. 3. Напрями взаємодії держави з суб'єктами

Електронний уряд (англ. e-Government) – це модель державного управління, яка заснована на використанні сучасних інформаційних та комунікаційних технологій з метою підвищення ефективності та прозорості влади, а також встановлення суспільного контролю над нею. Є однією із базових складових електронного урядування. Замість електронного уряду доречніше говорити про державну мережеву інформаційну інфраструктуру, як інформаційно-комунікаційну систему, що забезпечує оптимальне, з погляду суспільства, функціонування всіх гілок і рівнів державної влади.

На даний момент існує концепція розвитку електронного урядування в Україні, за яким був створений єдиний веб-портал адміністративних послуг, завданням якого було підвищення ефективності державного управління у результаті спрощення управлінських процедур, підвищення якості адміністративних послуг та зменшення рівня корупції та тінізації економіки.

Проте даний портал ще не виконує тієї прозорості адміністративних функцій та очікуваних результатів від концепції [5].

Відповідно до цього, на шляху встановлення продуктивної справжньої демократії в Україні, важливим залишається питання прозорості та некорупційності влади. Ключовим інструментом у вирішенні даного питання стає мережа Інтернет – сучасний канал комунікації громадян з представниками влади вищого, регіонального та місцевого рівнів.

Можливість спілкуватися online, у режимі реального часу, оформлення заяв, звернень чи пропозицій, ознайомлення з діяльністю представників органів влади на офіційних сайтах – дає змогу отримати прискорений зворотній зв'язок. Тобто, громадяни можуть звернутися до органу влади через електронну скриньку чи «електронну приймальню» та в найближчий час отримати оперативну відповідь.

Інтернет-ресурси, зокрема, власні веб-сайти органів державної влади чи місцевого самоврядування, є досить важливим механізмом, який має бути пріоритетним у роботі органів влади з громадською думкою. Для прикладу наведемо фрагмент електронного звернення, яке можна оформити на офіційному сайті Ратнівської районної державної адміністрації (рис. 1.1).

The image shows a web form titled "Ратнівська райдержадміністрація" (Ratinivska district state administration) with the subtitle "Електронне звернення" (Electronic petition). Below the title, there is a note: "Поля позначені \* обов'язкові" (Fields marked \* are mandatory). The form contains two input fields: the first is labeled "Прізвище, ім'я, по батькові \*" (Surname, name, patronymic) and the second is labeled "Адреса проживання \*" (Residence address). Both fields are currently empty.

Рис. 1.1. Фрагмент електронного звернення

Відтак, переваги застосування органами державної влади інформаційних технологій є особливо відчутними, коли необхідно провести консультації із залученням усіх рівнів суспільства. Консультації з громадськістю проводяться з

метою залучення громадян до участі в управлінні державними справами, надання можливості для їх вільного доступу до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності, відкритості та прозорості в діяльності цих органів.

Проведення консультацій з громадськістю повинне також сприяти налагодженню системного діалогу органів виконавчої влади і громадськості, підвищенню якості підготовки та прийняття рішень з важливих питань державного і суспільного життя з урахуванням думки громадськості, створенню умов для участі громадян у розробленні проектів таких рішень [6].

Важливим етапом інформатизації є перехід від паперового документообігу до електронного. Розбудова законодавчої бази свідчить про те що, питання автоматизації систем документообігу є актуальним та набуває загальнодержавного значення.

На думку, В.А. Корнута [33], в органах державного управління циркулюють значні інформаційні потоки. Частина цих потоків стосується безпосередньо здійснення управлінських впливів у внутрішньому контурі управління, інша – виражає взаємозв'язки державного апарату із суспільством, з інтересами і потребами громадян. Обидві частини утворюють єдиний масив соціально-управлінської інформації, яка є найвищим, найбільш складним і різноманітним типом інформації, яку працівники державного апарату одержують і використовують для соціального впливу на суспільство[10, С.17].

Система інформаційного забезпечення здійснює інформаційну підтримку органів у всіх напрямках службової діяльності, надаючи багатоцільову, статистичну, аналітичну та довідкову інформацію. Інформаційне забезпечення управління – комплекс організаційних, правових, технічних, технологічних заходів, засобів та методів, що забезпечують у процесі управління і функціонування системи інформаційні зв'язки її елементів шляхом оптимальної організації інформаційних масивів баз даних і знань. Основною умовою для створення ефективних механізмів взаємодії органів державного управління і суспільства є інформатизація всіх процесів, які мають місце в повсякденній

діяльності органів державної влади. Одним із напрямів реалізації цього завдання є впровадження у органах державного управління електронного документообігу. Управлінська діяльність та документообіг в органах державної влади є елементом складної організаційної структури, яка взаємодіє з іншими процесами управління і спрямована на досягнення глобальних цілей забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності органів державної влади [33, С.31].

В першу чергу, електронний документообіг передбачає наявність в установі якісного функціонального комп'ютерного обладнання та програмного забезпечення. На цій підставі, в установі полегшується робота з документами, прискорюється процес реєстрації, передачі, збереження інформації. Головним напрямом в законодавчому процесі, що зумовлюється запровадженням електронного документообігу, є визнання чинності електронного документа, тобто його юридичної сили та електронного підпису, що власне, й є основним реквізитом безпаперового документа.

Відтак, електронний документообіг – це високотехнологічний та прогресивний підхід до суттєвого підвищення роботи органів державної влади та місцевого самоврядування. Очевидно, що гарантією успішної роботи органів державної влади завжди є ефективна діяльність державних службовців. Але для якісного обслуговування потреб громадян вчорашні методи обробки інформації вже не найкращі. Сьогодні необхідно мати доступ до інформаційних ресурсів і скоротити витрати часу на розв'язання завдань, непов'язаних з обслуговуванням громадян.

Системи електронного документообігу все більше займають активну позицію в діяльності державних службовців. Й можуть сприяти створенню нової організаційної культури в органах державної влади та місцевого самоврядування, зробивши роботу державних службовців більш легкою, цікавою та значущою [54].

Серед основних переваг, якими супроводжується впровадження СЕД для конкретного співробітника, що працює з документами, можливо виділити такі:

- користувачеві СЕД надається можливість здійснювати весь спектр операцій з документами, завданнями, довідниками, журналами нумераторами за незначних тимчасових витрат;
- у багатьох СЕД реалізовано можливість контекстного і за реквізитами пошуку документів, пошук будь-якого документа в архіві за мінімальних затрат часу;
- технології безпаперового обігу інформації та документів дозволяють організувати централізоване зберігання великої кількості різноманітних документів;
- СЕД дозволяють легко та швидко систематизувати документи установи; це відбувається завдяки тому, що зберігання документів у системі організовано у вигляді ієрархічної структури;
- під час створення документа або подальшої роботи з ним користувач може класифікувати його за допомогою атрибутів;
- класифікація електронного архіву системи за допомогою атрибутів відповідає стандартам діловодства і спрощує як роботу з документами, так і їхній пошук в єдиній базі;
- СЕД дозволяють захистити документи від несанкціонованого доступу;
- у багатьох системах існує вбудований механізм інформаційного механізму між співробітниками установи;
- у СЕД організовано систему адміністрування: один користувач має можливість ставити завдання перед іншим, наприклад «підписати документ», «ознайомитись», «затвердити», «погодити» та ін.;
- у багатьох СЕД при роботі з електронними документами існує більше можливостей делегувати повноваження та контролювати виконавську дисципліну [53].

Система електронного документообігу в інформаційному забезпеченні системи управління виконує певні функції (схема 1.3.). За даними Центрального державного електронного архіву, до основних програмних продуктів систем електронного документообігу можна віднести: Megapolis.

Документообіг (Софтлайн), ОПТИМА-WorkFlow (Optima), АСКОД (ІнфоПлюс) Док Проф (Ситронікс), MasterDOC (Банкомсв'язь), інше. Системи електронного документообігу класифікують за такими характеристиками: клас СЕД, робота з документами, налаштування, надійність, безпека, додаткові можливості (див. Додаток Є). За даними цього ж центру на першому місці по застосуванню у державних органах зосереджується система Megapolis. Документообіг, на останньому, серед запропонованих - програма MasterDoc (див. Додаток Б) [75, С.45-46].

Очевидно, що система електронного документообігу створена не задля викорінення паперових традиційних операцій діловодства, а в першу чергу для покращення документаційно-інформаційних процесів та функціонування установи. Бюрократизація діловодних операцій повинна залишатися в минулому, в умовах сьогодення на перший план стає електронний документ. А розвиток законодавства у сфері електронного документообігу на державному рівні дає електронному документу юридичну силу. Можна стверджувати, що затримка в поширенні документів в електронній формі в першу чергу носить психологічний характер, аніж функціональний. Сьогодні існують усі умови для ефективного застосування електронного цифрового підпису як основного реквізиту е-документа, та досить часто спостерігаємо небажання службовців регіонального чи місцевого рівнів застосовувати його у дію.





Схема 1.4. Функції системи електронного документування

Отже, застосування новітніх інформаційних технологій в сфері державного управління дозволяє вийти на новий щабель розвитку та спрощує механізм ведення діловодства. Безумовно, що розвиток інформатизації став світовою провідною тенденцією у різноманітних сферах життя суспільства загалом, та в органах державної влади, зокрема. Адже, в умовах сучасності, коли активно впроваджується електронне урядування, розвиваються системи електронного документування, з'являються нові модернізовані інформаційні технології, тепер ми можемо стверджувати, що сучасне державне управління – це постійно зростаючий рівень складності інформаційної структури. Це своєрідний каталізатор розвитку нових ділових контактів між державною структурою та громадськістю.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Аналіз даного розділу дозволяє, зробити висновок, про те, що інформаційне забезпечення, дійсно, є невід'ємною складовою управлінського процесу. Однак, дефініція «інформаційне забезпечення» не має остаточного варіанту свого наповнення. Існують різні точки зору науковців (Р.А. Калюжного, В.О. Шамрая, Л.В. Балабанова, С.М. Петренко) щодо визначення поняття. На наш погляд, інформаційне забезпечення – це процес, в результаті якого утворюється інформація, необхідна для прийняття управлінських рішень, що зумовлює ефективну діяльність державної установи.

Інформаційне забезпечення, як доволі складний процес, передбачає дотримання низки принципів, за яких відбувається інформатизація суспільства. Пріоритетними з яких є: дотримання законодавчих прав та свобод кожного громадянина, відкритість та доступність інформації та гарантія інформаційної безпеки.

Безсумнівно, державна політика в сфері інформатизації повинна спрямовуватись на ефективний результат для якісного інформаційного забезпечення органів державної влади. Доведено, що своєчасне та повноцінне інформаційне забезпечення є неможливим без належної нормативно-правової бази. Попри значну кількість нормативно-правових актів, що регламентують інформатизацію державних органів, актуальною проблемою залишається створення єдиного Інформаційного кодексу.

Зрештою, не менш важливим елементом інформаційного забезпечення органів державної влади, в умовах сьогодення, є новітні інформаційні технології. Інновації в державній службі допомагають зробити діяльність службовців більш прозорою та відкритою для громадян, що в свою чергу, підвищує рівень довіри до влади й зумовлює можливість відмовитись від застарілих елементів бюрократизації.

## **РОЗДІЛ 2. МЕХАНІЗМ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ РАТНІВСЬКОЇ РДА**

### **2.1. Загальна характеристика апарату Ратнівської РДА**

Ратнівська районна державна адміністрація здійснює свою діяльність на основі Положення про апарат Ратнівської РДА (див. Додаток Г) згідно з Розпорядженням «Про затвердження Положення про апарат Ратнівської районної державної адміністрації» від 14 травня 2013 року № 138 [61], Регламенту Ратнівської районної державної адміністрації затвердженого Розпорядженням «Про затвердження Регламенту Ратнівської районної державної адміністрації» від 07 травня 2013 року №133 [62] та Інструкції з діловодства в районній державній адміністрації від 20 вересня 2012 року № 529.

Відповідно до вищезазначених документів перед апаратом Ратнівської РДА постають такі завдання:

- правове, організаційне, матеріально-технічне й інше забезпечення діяльності районної державної адміністрації;
- підготовка аналітичних, інформаційних та інших матеріалів з питань, що належить до компетенції апарату;
- здійснення контролю за виконанням структурними підрозділами районної державної адміністрації, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади в частині здійснення ними повноважень районної державної адміністрації, органами місцевого самоврядування в частині здійснення ними делегованих повноважень органів виконавчої влади актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, актів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, розпоряджень і доручень голови обласної та районної державних адміністрацій та реагування на запити й звернення народних депутатів України, депутатів місцевих рад (далі – документи);

- систематична перевірка й контроль за виконанням актів законодавства та розпоряджень голови районної державної адміністрації;
- надання методичної та іншої практичної допомоги структурним підрозділам райдержадміністрації та органам місцевого самоврядування;
- інформування голови районної державної адміністрації про стан виконання документів та роботи з реагування на запити і звернення громадян, народних депутатів України, депутатів місцевих рад структурними підрозділами районної державної адміністрації, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування;
- організація доступу до публічної інформації, забезпечення розгляду, опрацювання, обліку, систематизації, аналізу та контролю за своєчасним наданням відповідей на запити на інформацію, що надходить до районної державної адміністрації, надання консультаційної допомоги під час оформлення таких запитів, відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- забезпечення надання громадянам первинної безоплатної правової допомоги відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правову допомогу» з питань, віднесених до компетенції апарату райдержадміністрації [61].

Таким чином, основні завдання апарату Ратнівської РДА формують основні цілі установи такі як, організація ефективної діяльності по всіх секторах, відділах та структурних підрозділах райдержадміністрації, ведення загальнодоступної інформаційної діяльності та підтримка діяльності РДА на стабільно відмінному рівні.

Організаційна структура установи – це сукупність відділів, служб і підрозділів в апараті управління, системна їх організація, характер підпорядкованості та підзвітності один одному і вищому органу управління, а також набір координаційних та інформаційних зв'язків, порядок розподілу функцій управління за різними рівнями та підрозділам управлінської ієрархії [25, С.77].

Структуру Ратнівської районної державної адміністрації формують: керівництво Ратнівської РДА, відділи, сектори та спеціалісти апарату РДА й структурні підрозділи РДА (див. Додаток Д).

**Керівництво Ратнівської РДА:** голова, перший заступник голови, заступник голови, керівник апарату.

*Апарат Ратнівської РДА.* Основними завданнями апарату райдержадміністрації є здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності районної державної адміністрації, підготовка аналітичних, інформаційних та інших матеріалів, систематична перевірка виконання актів законодавства і розпоряджень голови районної державної адміністрації, надання методичної та іншої практичної допомоги управлінням, відділам райдержадміністрації, органам місцевого самоврядування.

*Загальний відділ.* Основними завданнями роботи відділу є: документаційно-технічне забезпечення діяльності апарату райдержадміністрації, ведення діловодства, здійснення контролю за строками проходження і виконання документів, надання методичної і практичної допомоги з цих питань управлінням, відділам, іншим структурним підрозділам райдержадміністрації, виконавчим комітетам сільських та селищних рад.

Не менш важливим елементом діяльності установи є функціонування відділу *внутрішньої політики, організаційної роботи та інформаційної діяльності*. Основними завданнями відділу є підтримка постійного зв'язку з партіями та громадськими об'єднаннями, одержання інформації щодо їх діяльності, її узагальнення та аналіз. Посилення взаємодії органів влади з політичними партіями, громадськими організаціями та формуваннями, підготовка необхідних матеріалів щодо використання потенціалу громадських організацій у вирішенні соціально-економічних проблем району, інформаційне забезпечення внутрішньої політики в районі, сприяння діяльності засобів масової інформації (преса, радіо, телебачення), надання їм інформаційної та

методологічної допомоги у висвітленні питань діяльності органів державної влади.

Формуванням та відстеженням кадрів в організації займається *сектор кадрової роботи*. Основними завданнями сектору є реалізація державної політики з питань кадрової роботи та державної служби в апараті райдержадміністрації та контроль за її виконанням у структурних підрозділах райдержадміністрації, здійснення аналітичної та організаційної роботи з кадрового менеджменту.

*Основними завданнями юридичного сектору* є організація правової роботи, спрямована на правильне застосування, неухильне додержання та запобігання невиконанню вимог актів законодавства, інших нормативних документів керівниками та працівниками під час виконання покладених на них завдань та функціональних обов'язків, здійснення пропаганди чинного законодавства.

Під зовнішнім середовищем функціонування установи розуміємо сукупність господарських суб'єктів, економічних, суспільних і природних умов, національних та міждержавних умов і чинників, що діють у глобальному оточенні. Таким чином, варто зазначити що райдержадміністрація функціонує в умовах повністю залежних від зовнішнього середовища, адже основною метою діяльності адміністрації є ефективна організація життя населення на відповідному територіальному рівні [78, С. 9].

Вище наведена структура Ратнівської РДА на нашу думку є правильно організованою, адже кожен відділ, сектор, структурний підрозділ виконує лише їм поставлені завдання, відтак, не перекладаючи відповідальність на інші підрозділи. Та варто наголосити, що жоден з підрозділів не функціонує ізольовано один від одного. Організація влади на місцевому рівні можлива лише у взаємодії усіх ланок структури.

Система управління організації РДА передбачає диференціацію та координацію управлінської діяльності за виконуваними функціями. Під функцією слід розуміти продукт поділу і спеціалізації управлінської праці,

відокремлений напрямок управлінської діяльності, що дозволяє здійснювати управлінський вплив.

Варто зазначити, що реалізація будь-якої стратегії вимагає виконання певних тактичних рішень у відносно короткі періоди часу. Тому стратегічне (перспективне) планування, спрямоване на кардинальні зміни, повинно підкріплюватися тактичним (поточним) і оперативним плануванням, що забезпечує послідовне (поетапне) досягнення стратегічних цілей. Всі види планування взаємозалежні, але мають принципові відмінності за методами планування, структурою планових рішень, термінів реалізації.

Планування роботи районної державної адміністрації є одним із засобів організаційного забезпечення її діяльності та здійснюється з метою створення умов для послідовної та узгодженої діяльності її структурних підрозділів та апарату [43].

Планування діяльності РДА здійснюється з урахуванням основних напрямів державної політики, доручень і рекомендацій органів виконавчої влади вищого рівня, пропозицій керівництва районної державної адміністрації та її структурних підрозділів. Робота Ратнівської РДА проводиться за перспективними (річними), поточними (квартальними), а у разі потреби - оперативними (місячними) планами, які затверджуються розпорядженням її голови.

Формування планів роботи РДА здійснюється відділом внутрішньої політики, організаційної роботи та інформаційної діяльності за пропозиціями структурних підрозділів районної державної адміністрації, погодженими із заступниками голови відповідно до розподілу функціональних повноважень, не пізніше ніж за тиждень до початку періоду, на який складається план.

До планів роботи РДА включаються: актуальні питання, пов'язані із здійсненням заходів із соціально-економічного розвитку території або окремих її адміністративно-територіальних одиниць, функціонуванням галузей господарського комплексу та розв'язанням проблем у соціальній сфері, поліпшенням діяльності місцевих органів виконавчої влади, їх взаємодією з

органами місцевого самоврядування, які потребують розгляду на засіданні колегії, нараді у голови районної державної адміністрації і його заступників та вжиття додаткових заходів [81].

Звітність щодо планів за місяць, квартал і рік визначається питаннями, що вирішуються райдержадміністрацією та її структурними підрозділами.

Звіт про результати діяльності райдержадміністрації розміщується на її офіційному веб-сайті та у місцевих засобах масової інформації (Наприклад: газета «Ратнівщина»).

Діяльність Ратнівської РДА аналізується та прогнозується відповідно до показників діяльності установи за певний період. Так, до прикладу, у листопаді минулого року опрацьовується та аналізується уся інформація щодо діяльності відділів, секторів та структурних підрозділів адміністрації, а вже у грудні того ж року прогнозується відповідна діяльність працівників установи на період наступного робочого року.

Варто також звернути увагу на роботу працівників апарату стосовно аналізу звернень громадян. Так, загальний відділ апарату районної державної адміністрації, аналізує щоквартальну роботу з розгляду таких звернень, узагальнює пропозиції, що містяться в них, розробляє рекомендації, спрямовані на усунення причин виникнення обґрунтованих скарг і зауважень громадян, контролює вирішення порушених у них питань.

Задля виконання основної цілі діяльності РДА – здійснення виконавчої влади на території Ратнівського району, керівництво установи підтримує на високому рівні продуктивність та ефективність роботи через правильну організацію робочого простору службовців.

Організація праці — це спосіб поєднання безпосередніх виробників із засобами виробництва з метою створення сприятливих умов для одержання високих кінцевих соціально-економічних результатів. Організація праці є об'єктивною необхідністю і невід'ємною складовою трудової діяльності людини. Вона має сприяти вдосконаленню всіх процесів праці, виробничих структур для досягнення найвищої ефективності суспільного виробництва.



Робочі місця працівників Ратнівської РДА в достатній мірі оснащені необхідними технічними засобами та комп'ютерною технікою, що забезпечує ефективність і продуктивність роботи установи в цілому. Планується раціоналізація робочих місць адміністрації з моменту впровадження системи електронного документообігу «АСКОД» по всіх підрозділах установи, що відповідно полегшить роботу працівників на місцях.

Згідно з Кодексом законів про працю України норма робочого часу працівників не може перевищувати 40 год. на тиждень [69].

Проте, одного лише сучасного робочого місця для ефективної управлінської діяльності бракує. В першу чергу, для досягнення цілей установи, варто правильно здійснювати основні процеси управління. В Ратнівській РДА влучно обрано керівництво, що вміло виконує свої функціональні обов'язки та співпрацює зі структурними підрозділами РДА.

В управлінській структурі спостерігаємо висхідні та низхідні потоки обміну інформацією: від керівництва до відділів, секторів та структурних підрозділів і навпаки.

Відтак, й приймаються управлінські рішення. Окремо їх приймають певні структурні підрозділи, наприклад, відділ освіти, управління соціального захисту, управління фінансами тощо, або ж керівництво установи на засіданнях, нарадах, сесіях.

Зазначимо, що прийняття управлінських рішень - це один із найважливіших процесів управлінської діяльності. У ньому, як і у будь-якому іншому процесі, від кожного керівника органу місцевої влади вимагається компетентність, висока оперативність, знання і навички використання методів та технологій управління. Прийняття рішень та вирішення проблем є найважливішими завданнями керівників будь-якого рівня [57].

Дані здійсненого аналізу дозволяють спрогнозувати та оцінити роботу Ратнівської районної державної адміністрації. В першу чергу, слід відзначити ефективний механізм організації структури адміністрації. Так, компактна конституція апарату РДА дозволяє швидко та послідовно виконувати

поставлені перед працівниками завдання. Важливо відмітити, що значущу роль в управлінському процесі відіграє впровадження новітніх інформаційних технологій, що значно полегшує роботу державних службовців та, відповідно, дає можливість удосконалити процес інформаційного забезпечення та сприяє відкритості та прозорості дій представників державної влади. За такого розвитку обставин, можна передбачити успішний розвиток адміністрації, майбутнє якого безпосередньо залежить від ефективного керівництва, ефективного діалогу з громадськістю та дотримання чинного законодавства.

## 2.2. Система автоматизації документообігу Ратнівської РДА

В період активного впровадження сучасних інформаційних технологій, можна стверджувати, що інформаційне забезпечення є базою, на якій ґрунтується управлінська діяльність. Будь-який орган державної влади у процесі своєї діяльності створює документну інформацію, тобто готує, приймає, зберігає, опрацьовує, виконує документи. Однією з форм роботи з документами є діловодство. Необхідність здійснення належного документаційного забезпечення та його вдосконалення зумовлені низкою чинників, а саме:

1) ускладнення функцій державного управління підвищує вимоги до складання документів, їх оформлення та обробки;

2) раціоналізація роботи з документами – важливий напрям підвищення ефективності управлінської праці, що дозволяє уникнути невиправданих часових витрат, зосередити зусилля управлінців на оперативному і якісному вирішенні управлінських питань;

3) забезпечення прав та інтересів громадян, які вступають у правовідносини з державними органами.

Діяльність щодо документного забезпечення функціонування органів державної влади регулюється положеннями посадовими інструкціями, річними та перспективними планами робіт, іншими нормативними актами. Розробка цих документів покладається на загальні відділи органів державної влади [2, С. 78-79].

За твердженням М. Ю. Кадемії, організація документаційного забезпечення установи є інструментом управління, через який відображається діяльність апарату адміністрації, на основі якого приймаються управлінські рішення та становить ядро документації установи [25, С.95].

Документаційне забезпечення управлінської діяльності Ратнівської РДА розглядається як одна з найважливіших сторін діяльності установи, котра забезпечує виконання його функціональних завдань. Адже в умовах

сьогодення, документу, як важливому елементу закріплення тих чи інших правових відносин, надають велике значення в управлінському процесі.

Діловодство в управлінській діяльності райдержадміністрації складається із двох нерозривно пов'язаних компонентів:

- *власне документування* – складання та оформлення документної інформації на різних носіях за встановленими правилами;
- *організація роботи з документами*, яка передбачає організацію документообігу, зберігання та використання документів у поточній діяльності підприємства.

Документаційне забезпечення Ратнівської РДА здійснюється безпосередньо через загальний відділ установи. Зважаючи на значний обсяг документації у відділі штатним розписом установи передбачено начальника відділу, провідного спеціаліста, спеціаліста I категорії, та секретаря керівника.

Організація роботи з документами у районній державній адміністрації здійснюється в порядку, передбаченому Інструкцією з діловодства, що розробляється відповідно до Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 року № 1242. Інструкція з діловодства районної державної адміністрації затверджується розпорядженням голови районної державної адміністрації.

Документообіг у Ратнівській районній державній адміністрації систематизований та чіткий, що сприяє оперативному проходженню документів та забезпечує доступ до інформації усіх відповідальних за це осіб. Ефективній організації руху документів в установі сприяє організована робота загального відділу. Так, робота даного відділу полягає у веденні діловодства, здійсненні контролю за строками проходження і виконання документів, наданні методичної і практичної допомоги з цих питань управлінням, відділам, іншим структурним підрозділам райдержадміністрації, виконавчим комітетам сільських та селищних рад [61].

Документи у райдержадміністрації знаходяться в постійному обігу, тому існує чітка система здійснення всіх послідовних операцій з документами: приймання і реєстрація, розгляд керівником, порядок проходження документів в установі, їх виконання, контроль за виконанням, формування справ, підготовка і передача справ до архіву [15, с.17].

Основними документами, які найчастіше функціонують в загальному відділі адміністрації є наказ та розпорядження.

Наказ — це розпорядчий документ, який видається керівником установи (структурного підрозділу) на правах єдиноначальності та в межах своєї компетенції, обов'язковий для виконання підлеглими.

Розпорядження — це документ, який видається посадовими особами, державними органами, установами, підприємствами в межах їх компетенції й має обов'язкову юридичну силу щодо громадян (працівників) та підлеглих установ, яким адресовано розпорядження.

Розпорядження мають однаковий із наказами правовий статус, але замість слова «Наказую» вживаються слова «Вимагаю», «Доручаю», «Пропоную», «Забезпечити» тощо.

Проекти наказів та розпоряджень складають на підставі ретельного всебічного вивчення порушених у них питань. Пропозиції у проектах наказів та розпоряджень повинні бути конкретними і реальними, відповідати діючому законодавству, забезпечуватися необхідними матеріально-технічними засобами і фінансуванням. Реєстрація і розсилка наказів і розпоряджень у структурі підрозділу здійснюється через загальний відділ [45].

В епоху активного розвитку інформаційного суспільства все більше і більше зростає кількість інформації, необхідної для прийняття рішень, що в свою чергу зумовлює різке збільшення кількості документів. У відповідь на це, в управлінській діяльності, запроваджуються системи електронного документообігу.

З огляду, на вищеописане, організація документообігу в Ратнівській РДА здійснюється за допомогою системи електронного документообігу АСКОД, що

значно полегшує роботу з документами. Система АСКОД призначена для наступних процесів:

- автоматизації процесів діловодства та документообігу;
- накопичення та надійного зберігання документів;
- забезпечення оперативного доступу до документів;
- контролю виконавчої дисципліни;
- надання статистичної та аналітичної інформації;
- забезпечення конфіденційності;
- застосування електронного цифрового підпису
- інтеграції процесів документообігу в територіально-розподілених підрозділах;
- забезпечення внутрішніх комунікацій структурних підрозділів [40, С.57-58].

Система електронного документообігу АСКОД спрощує організацію документообігу в органах державної влади та сприяє здійсненню контролю за виконанням державних рішень. Такий контроль безпосередньо здійснюється за допомогою постановки документів на контроль і створення контрольних карток (див. Додаток Е). Із завершенням календарного року виконані картки переносяться до бази даних минулих років, де передбачено їхній пошук за різними ключами та друкування.

Контролю підлягають зареєстровані документи, в яких встановлене певне завдання. Він необхідний для таких цілей:

- 1) з'ясування фактичного стану в ході поточного виконання конкретного доручення;
- 2) виявлення вузьких місць та вжиття необхідних заходів щодо виправлення ситуації;
- 3) отримання можливості аналізу організації роботи з метою запобігання виявленим недолікам у майбутній практичній діяльності установи;

4) стимулювання виконавчої дисципліни як стилю роботи. Здійснення безпосереднього контролю за виконанням документів в органах виконавчої влади покладається на спеціально створені контрольні служби.

Завданням контролю за виконанням документів є забезпечення своєчасного та якісного їх виконання. Обов'язково контролюється виконання законів України, постанов Верховної Ради України, указів, розпоряджень та доручень Президента України, постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, запитів та звернень народних депутатів України [36].

Відповідальність за виконання документа несуть особи, зазначені у розпорядчому документі (розпорядженні, рішенні, дорученні тощо), резолюції керівника та безпосередні виконавці. Документи можуть бути як із зазначенням, так і без зазначення строку виконання. Строки виконання можуть бути у самому документі або встановлені актами законодавства. Документи без зазначення строку виконання повинні бути виконані не пізніше як за 30 календарних днів, а документи з позначкою «терміново» - протягом 7 робочих днів від дати підписання документа.

Контроль за виконанням документів в установі передбачає:

- 1) постановку документів (доручень) на контроль, формування картотеки контрольованих документів;
- 2) перевірку своєчасного доведення документів до виконавців;
- 3) попередні перевірки і регулювання ходу виконання;
- 4) облік і узагальнення результатів контролю за виконанням документів (доручень);
- 5) інформування керівника про хід та підсумки виконання документів (доручень);
- 6) повідомлення про хід і підсумки виконання документів на оперативних, апаратних нарадах, засіданнях колегіальних органів;
- 7) зняття документів з контролю;
- 8) формування картотеки виконаних документів [49, С.177-178].

В ході аналізу документообігу Ратнівської РДА в системі АСКОД було встановлено такі цифрові характеристики. Станом на 28 листопада 2016 року в системі АСКОД зареєстровано 1434 вхідних документів (для порівняння, в 2015 році – 1461) та 1655 вихідних документів ( у 2015 – 1569, що на 86 документів більше).

Протягом вказаного періоду в райдержадміністрацію надійшло 873 контрольних документи, що суттєво більше, ніж у минулому році (за весь 2015 – 762). Із 140 надісланих розпоряджень голови облдержадміністрації 90 містило контрольні терміни, 31 – залишається на виконанні, 59 – виконано, з них 2 – з порушенням термінів інформування. Було отримано 59 доручень голови ОДА, з них 47 містило контрольні терміни, 40 – виконано, в тому числі 1 – з порушенням термінів інформування, 7 - залишається на виконанні. Як бачимо, випадки порушення термінів інформування при виконанні розпорядчих документів з облдержадміністрації несистемні і мають разовий характер. По одному порушенню допустили відділ агропромислового розвитку та сектор з питань надзвичайних ситуацій ( як співвиконавці), відділ регіонального розвитку райдержадміністрації і відділ внутрішньої політики, організаційної роботи та інформаційної діяльності апарату РДА.

У ході дослідження також було унаочнено контроль запитів і звернень народних депутатів України та депутатів місцевих рад. А саме, протягом звітнього періоду надійшло 51 звернення народного депутата України (у 2015 році – 42) та 2 запити депутатів районної ради.

Протягом 11 місяців цього року видано 281 розпорядження з основної діяльності і 25 доручень голови, першого заступника голови та керівника апарату РДА. З них контрольні терміни містили 31 розпорядження і 7 доручень. Всього на даний час в загальному відділі апарату райдержадміністрації перебуває на контролі 41 розпорядження і 8 доручень голови та першого заступника голови. Проаналізувавши хід виконання вищезазначених документів було зафіксовано окремі недоліки: інформація



про хід виконання розпорядчих документів не конкретизована, не містить аналітичних та статистичних даних, показників роботи, спостерігається дублювання інформації.

Автоматизація впроваджується на всіх етапах процесу діловодства: підготовка документів, їхнє копіювання, оперативне зберігання та транспортування, контроль за проходженням і виконанням та ін. [18, С.67].

Таким чином, інформаційні ресурси РДА формують документи та масиви документів, які використовуються у діяльності установи. Вони зберігаються як у звичайному (паперовому) вигляді у справах, так і в електронних базах даних. Установа достатньо забезпечена комп'ютерною технікою та іншими приладами для формування такого виду інформаційних ресурсів. Доступ до цих документів мають працівники підприємства і вони можуть їх використовувати у своїй діяльності. Що стосується надання інформації широкому загалу, то це є можливим завдяки функціонуванню офіційного сайту Ратнівської районної державної адміністрації.

### **2.3. Функціонування та основні засади діяльності інформаційних служб**

На сучасному етапі розвитку інформаційного суспільства у всіх провідних державах світу ступінь використання інформаційного простору та інформаційних технологій органами державної влади стає безпосереднім чинником економічного зростання, соціально-політичної стабільності та розвитку демократичних засад в управлінні державою. Реалізуючи свою компетенцію, органи державної влади вивчають і узагальнюють інформацію, що надходить від підпорядкованих органів, громадськості та з інших джерел, тому інформація, що надходить по каналах зворотнього зв'язку, по-суті є основою для прийняття органом публічної влади необхідних рішень. Збір інформації залежить від управлінських завдань та потреб. В залежності від цього обираються і відповідні методи збору інформації. Тому передусім визначається мета збору інформації, тобто треба усвідомити, яка інформація (за змістом), кому (якій категорії користувачів), коли (до якого терміну або на якому етапі роботи) та в якій формі (на якому рівні згортання) потрібна [11].

Є очевидним, що коли ми аналізуємо інформаційне забезпечення органів державної влади, варто наголосити, що інформаційна діяльність є важливою складовою усього механізму роботи державної установи. Адже, відкрита прозора діяльність державних службовців підвищує рівень довіри громадян та формує ефективний інститут громадянського суспільства, що, в свою чергу, створює позитивний клімат розвитку демократії в країні.

Відповідно до цього, успішне інформаційне забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування постає ключовим чинником успішної незалежної держави.

Як засвідчує аналізований матеріал, серед основних мотивів, що роблять системне та грамотне інформування доцільним для органу місцевого самоврядування, виокремимо такі:

1) пряма взаємозалежність відкритості влади та довіри до неї, адже від прозорості та гласності діяльності ОДВ та ОМС залежить комфорт кожного громадянина, його впевненість та прогнозованість його стосунків з владою;

2) участь громадян у прийнятті рішень породжує взаємну відповідальність за прийняті рішення; тобто, залучення громади до прийняття рішень має носити характер не сумнозвісного «одностайного схвалення», а справжнього свідомого «співавторства», коли і влада, і громада, розуміють проблеми, виклики та перспективи, зважують альтернативи та чесно говорять про ризики. Свідома громада не лише приймає участь у виробленні рішення – вона здатна розділити також відповідальність за це рішення;

3) громада, окрім співучасника прийняття рішень, може також виступати радником та генератором ідей. Місцева влада повинна не лише оприлюднювати прийняті рішення та презентувати свою позицію, а й вміти корегувати результати своєї діяльності з допомогою «свіжих» ідей з народу. Публічний діалог є запорукою успішного врядування.

4) оптимальна інформаційна політика позитивно впливає на ефективність управління;

5) прозорість діяльності місцевої влади є вагомим чинником, що підвищує зовнішню привабливість міста, селища, району в очах інвесторів та донорських організацій. Інвестиції вигідніші там, де заздалегідь відомі зрозумілі правила гри. І в умовах негласної конкуренції громад в інвестиційній площині вдало організована інформаційна робота може стати саме тим бонусом, що схилить терези на користь органу державної влади [24, С27-28].

Інформаційний супровід діяльності Ратнівської РДА, в першу чергу, регламентується ЗУ «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації».

Згідно ст. 1 Закону [68] висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування – це одержання, збирання, створення, поширення, використання і зберігання інформації про діяльність органів

державної влади та органів місцевого самоврядування, задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб про роботу цих органів.

Саме цей законодавчий акт дає можливість виокремити основні інформаційні служби, які повинні функціонувати, для забезпечення органів державної влади та місцевого самоврядування необхідною інформацією. Відповідно, ці інформаційні служби включають: інформаційні управління, інформаційно-аналітичні підрозділи, прес-служби, прес-центри, управління і центри громадських зв'язків, прес-бюро, прес-секретарів та прес-аташе з відповідним апаратом.

Напрями діяльності цих служб достатньо різноманітні. Вони охоплюють:

1) збір, аналіз, обробку та оперативне надання інформації про діяльність управлінських органів засобам масової інформації, а саме: випуск і поширення спеціальних бюлетенів, прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформації й т.п.; проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади й органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і закордонних засобів масової інформації; підготовка й проведення теле- і радіопередач; забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади й органів місцевого самоврядування; створення архівів інформації про діяльність органів державної влади й органів місцевого самоврядування;

2) здійснення самостійно або за допомогою професійних компаній відео- і аудіозаписів офіційних заходів, згідно ст. 17 цього Закону;

3) ведення державної й галузевої статистичної звітності; створення і ведення галузевих баз даних статистичної інформації; розробка й видання статистичних збірників;

4) проведення науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт із проблем інформаційних технологій, телекомунікаційних мереж і систем, створення й актуалізації інформаційних ресурсів;

5) виконання культурно-просвітницьких завдань [68].

Безперечно, що основною метою створення та функціонування інформаційної служби чи підрозділу в установі, є досягнення позитивного та динамічного іміджу адміністрації, а також підтримання його на належному рівні. Зокрема, через оприлюднення інформації про діяльність РДА, проведення публічних діалогів, налагодження надійних контактів з громадськістю, засобами масової інформації, політичними та громадськими організаціями.

Головним чином, діяльність інформаційної служби спрямована на виконання основних завдань у загальній структурі діяльності РДА, а саме: 1) підтримка постійного зв'язку з партіями та громадськими організаціями, одержання інформації щодо їх діяльності, її узагальнення та аналіз; 2) посилення взаємодії органів влади з політичними партіями, громадськими організаціями та формуваннями, підготовка необхідних матеріалів щодо використання потенціалу громадських організацій у вирішенні соціально-економічних проблем району; 3) інформаційне забезпечення внутрішньої політики в районі, сприяння діяльності засобів масової інформації (преса, радіо, телебачення), надання їм інформаційної та методологічної допомоги у висвітленні питань діяльності органів державної влади [48].

Спираючись на експертне дослідження «Центру стратегічного аналізу економічних перетворень», ефективність існуючих форм співпраці ЗМІ з представниками ОВД можемо відобразити у відсотковому співвідношенні, де за основу візьмемо 100 % по кожному виду (див. Додаток В) [13].

Відповідно до даних, на першому місці по ефективності форм взаємодії є інтерв'ю з представниками ОДВ, тоді як надсилання інформаційних запитів ЗМІ до ОДВ перебуває на останньому. Аналізуючи таку статистику, можна сказати що отримані результати є ґрунтовними, адже в успіху ефективної взаємодії ОДВ та ЗМІ безпосереднє «живе» спілкування є ключовим фактором, адже дає можливість отримати миттєвий зворотній зв'язок.

За ретрансляцію та створення інформаційних повідомлень, які висвітлюють діяльність Ратнівської РДА, відповідає відділ внутрішньої політики, організаційної роботи та інформаційної діяльності установи.

Ієрархічною структурою адміністрації не передбачено окремого інформаційного підрозділу, який безпосередньо здійснював би збір, аналіз та переробку інформації органу виконавчої влади. Таким чином, опосередковано, в інформаційній діяльності установи беруть участь усі підрозділи адміністрації, керівництво, структурні підрозділи, відділи та сектори. В більшій мірі, аналізом та переробкою інформації, щодо висвітлення діяльності Ратнівської РДА, здійснює вищезгаданий відділ внутрішньої політики, організаційної роботи та інформаційної діяльності й загальний відділ. Загальний відділ Ратнівської РДА відповідає за наповнення інформацією офіційного сайту райдержадміністрації.

Одним з найчастіше створюваних інформаційних структур держустанов і місцевих органів влади інформаційних продуктів є веб-сайти відповідних владних структур. Їх створення здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі. Їх інформаційне наповнення регулюється Постановою Кабінету Міністрів України «Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [26, С. 54].

У результаті стажування було досліджено офіційний веб-сайт Ратнівської РДА. На сайті РДА представлено такі рубрики, як: 1) відомості про район: герб та прапор, історична довідка, географічна характеристика; 2) нормативно-правова база: розпорядження голови, порядок оскаржень розпоряджень, оренда майна; 3) керівництво; 4) влада і громадськість: звернення громадян, вимоги до звернень, інтернет-приймальня, графіки прийому громадян; 5) регуляторна політика: реєстр регуляторних актів, план підготовки проектів регуляторних актів, оприлюднення проектів регуляторних актів, відстеження результативності регуляторних актів; 6) порядок реєстрації; 7) прес-центр: новини, події і заходи, виступи керівництва, реагування на критику ЗМІ і громадян; 8)дозвільний центр; 9) інвестиційний довідник; 10) публічна інформація; 11) каталог послуг; 12) реформи в Україні; 13) запобігання проявам

корупції; 14) фінансовий контроль; 15) вивчення громадської думки; 16) РДА звітує; 17) Центр надання адміністративних послуг; 18) децентралізація влади; 19) генеральні плани; 20) очищення влади [48].

Також на сайті представлено такі основні розділи: районна рада, селищні, сільські ради, діяльність РДА, паспорт району.

На головній сторінці сайту щодня оновлюються новини, що стосуються життєдіяльності громадян та відображають взаємозв'язок ОМС та громадськості.

Відповідно до Постанови КМУ «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 04.01.2002 ступінь інформативності сайту РДА є повним, адже тут спостерігаємо виконання практично усіх вимог Постанови.

Щодо наявності інтерактивних можливостей, то на сайті представлена рубрика «Влада і громадськість», що вміщує підпункт «Інтернет-приймальня», що дає змогу надіслати запит на отримання публічної інформації, або ж звернутися до ОДА з відповідною заявою, скаргою чи пропозицією. Та значним недоліком такого звернення є те, що на сайті є попередження про те, що лист в е-формі не є офіційним зверненням, тобто інформація в е-вигляді може братися лише до відома представниками влади.

Таким чином інтерактивність сайту є незначною, й з огляду на це, дії чиновників є безвідповідальними.

Інформація на сайті РДА доступна трьома мовами: українською, англійською та російською, що підвищує ступінь гласності інформації для іноземних відвідувачів сайту.

Щодо контенту, яким наповнено сайт, то дійсно, Ратнівська РДА дотримується міжнародного принципу доступу до інформації, а саме оприлюднювати основну інформацію про свою діяльність [39].

Отже, сайт РДА знаходиться на етапі розвитку «зворотній зв'язок», оскільки є можливість інтерактивної взаємодії з громадянами за допомогою е-

пошти, наявність е-приймальні та е-форм для заповнення звернень, спостерігається періодичне наповнення сайту актуальною інформацією.

Важливо відмітити, що на головній сторінці сайту РДА є інформація для учасників АТО (щодо наявності земельних ділянок) та інформація для переселенців, які залишають АРК, м. Севастополь, Луганську та Донецьку області.

Оскільки головною ціллю інформаційних служб є налагодження позитивного зв'язку між суспільством та владою, проаналізуємо основні моделі такого обміну інформацією. Виокремлюють їх залежно від існуючих в державі типів владних стосунків.

*1. Модель владарювання і підпорядкування.* У державі тоталітарного режиму типу інтеракції держави з суспільством будуються за принципом владарювання і підпорядкування. Ініціативні дії, які здійснюються населенням, розцінюються державними органами як посягання на державні інтереси.

*2. Перехідна модель.* Будівництво в Україні демократії актуалізувало потребу створення діалогу держави і формуючого цивільного суспільства. Цьому сприяли три основні причини.

*По-перше,* держава як політичний інститут демократичного суспільства, прагне знайти такий спосіб управління, при якому об'єкт і суб'єкт управління не були б антагоністично розділені, а виступали б як взаємозалежні суб'єкти суспільних стосунків.

*По-друге,* цивільне суспільство, яке формується, зі свого боку, також прагне збільшити, за рахунок різних інститутів регулювання, свої прерогативи і потребу в ефективних технологіях взаємодії з державою і з різними групами громадськості - вітчизняною, міжнародною і так далі.

*По-третє,* в політичній поведінці українських громадян очевидні прояви агресивності і радикалізму, які часом приймають антигромадські форми. Отже, існує високий рівень конфліктності і велика потреба як держави, так і суспільства в корелюючих механізмах взаємодії – таких, як компроміс, переговори, солідарне вирішення конфлікту.



У сучасній українській дійсності PR набуває іншої якості, перш за все, під впливом того, що держава виступає як структура, яка має своєю головною метою не владу, а управління - регулювання впорядкування соціальних, економічних та інших взаємин людей. Тому стратегія комунікацій суспільства і держави ґрунтується на принципово новому понятті – понятті «взаємодія».

Стосунки держави і суспільства на перехідному етапі демонструють, поряд з переконливою комунікацією, зрілий PR - з постійним використанням науково-дослідних методів вивчення цільової громадськості, встановленням і підтримкою зворотного зв'язку.

*3. Управлінська модель.* У цій моделі громадськість контактує з державою як одержуючий послуги клієнт або сукупність клієнтів. Орієнтація клієнта та його запити, прихильність до активного стилю дій у вирішенні конкретних проблем, простота структури і професіоналізм, відвертість і доступність - ось далеко не повний перелік принципів практичної діяльності державних структур.

Зв'язки з громадськістю в цих умовах держава будуватиме на основі найефективніших методів - угод, довгострокових контрактів, інформаційної взаємодії, участі в законотворчому процесі, розробці і здійсненні соціальних програм. Суть даної моделі полягає у веденні партнерського діалогу між державою і цивільним суспільством при домінуванні інтересів останнього. У зрілій моделі PR держава і суспільство вступають в рівноправні партнерські відносини.

В результаті взаємодії відбуваються зміни стану не лише об'єкту взаємодії (наприклад, стану громадської думки громадян), але й того суб'єкта, який вступає у взаємини. Подібна модель - оптимальна модель управління складними комунікативними процесами, які складаються в умовах взаємодії правової демократичної держави і розвиненого цивільного суспільства [56, С.57-58].

Очевидно, що в послідовному демократичному розвитку держави ключову роль у налагодженні діалогу з суспільством відведено органам

державної влади усіх рівнів. Аналіз фактичного матеріалу підтвердив, що рівень довіри громадян до представників влади прямолінійно залежить від відкритості та прозорості їх діяльності.

В умовах, що склалися сьогодні у нашій країні, не можна не зважати на те, що інформаційні служби, не рідко завуальовують дії державних службовців. Проте, наразі, створюються усі умови, щоб діяльність органів державної влади була якомога прозорою. Як приклад, впровадження системи електронних закупівель «ProZorro», яка дозволяє зробити публічні закупівлі прозорими, доступними, зменшити рівень корупції, спростити процедуру проведення тендерів для уряду, місцевих органів влади, та учасників. Впровадження «ProZorro» - одна з компонент реформи державного управління, яка передбачає також впровадження електронного документообігу та створення «е-уряду». Цей проект ще називають «Цифрова Україна», або «Digital Ukraine». Розглянемо ще один приклад на підтвердження дій щодо прозорості діяльності влади – впровадження системи е-декларування активів державних службовців. Таке висвітлення різного роду майна дає змогу громадянам контролювати прибутки чиновників й, на відміну, від паперових декларацій, не дозволить приховати додаткових доходів. Акт приховування майна чи інших матеріальних цінностей каратиметься Законом.

Таким чином, є впевненість в тому, що інформаційні служби органів державної влади дотримуватимуться вимог щодо висвітлення діяльності державних службовців, й відповідно, державні службовці матимуть ефективний налагоджений зворотній зв'язок з суспільством, що в свою чергу сприятиме розвитку перспективної держави.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Як було сказано, як будь-яка діяльність державної установи, діяльність Ратнівської районної державної адміністрації, базується на Положенні про апарат РДА, Регламенті РДА та Інструкції з діловодства. Саме ці нормативно-правові документи визначають основні завдання та цілі установи.

Маємо зазначити, що функціональна завантаженість адміністрації розподілена за ієрархічним принципом. Тобто, райдержадміністрація, вміщує в собі окремі структурні підрозділи, відділи, сектори та спеціалістів. По суті, штатний розпис РДА сформовано належним чином, що сприяє швидкому та ефективному виконанню поставлених завдань.

В період розвитку новітніх технологій, Ратнівська РДА в певній мірі, дотримується вимог сучасності. Мається на увазі, діяльність державних службовців базується на основі застосування інформаційних технологій. Інформаційний супровід діяльності працівників райдержадміністрації регламентується Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» та іншими нормативно-правовими актами.

Очевидно, що для належного інформаційного забезпечення в органах державної влади передбачено спеціальні інформаційні служби, які повинні працювати для своєчасного, якісного забезпечення органів державної влади необхідною інформацією. Правильна організація діяльності цих служб дозволяє створити та підтримувати на належному рівні позитивний імідж установи.

### **РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАТИЗАЦІЯ ДЕРЖАВНОГО АПАРАТУ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

#### **3.1. Розвиток електронного урядування в Польщі: міжнародний досвід та механізми впровадження в Україні**

Актуальною проблемою сьогодення для світових держав, та для України, є процес впровадження електронного урядування. Проте, тоді як європейські гаранті все активніше долучаються до проекту.

У зв'язку з поширенням у світі новітніх інформаційних технологій підвищення ефективності державного управління великою мірою пов'язується з впровадженням електронного урядування. Громадяни розвинених демократичних держав уже давно користуються його перевагами і розглядають електронне урядування не просто як модернізацію управління завдяки дублюванню традиційних управлінських процесів електронними засобами, а як концепцію, спрямовану на підвищення ефективності діяльності держави в цілому [8].

Проведені Національною академією державного управління при Президентові України дослідження підтверджують, що в органах державної влади проводиться певна робота із впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії, однак високопрофесійних керівників, здатних ефективно аналізувати та ухвалювати державно-управлінські рішення у цій сфері людської життєдіяльності критично не вистачає. Отже, виникає гостра потреба в професіоналах, наділених відповідною компетенцією, функцією яких є забезпечення впровадження, координації та супроводу проектів з електронного урядування та електронної демократії в органах державної влади [84, С.30].

Досвід розвинених країн свідчить, що налагоджена електронна взаємодія громадян з органами влади вимагає значно менших фінансових ресурсів.

Таким чином, електронне урядування здатне змінити саму природу влади, зробити її більш прозорою та підконтрольною громадськості. Для

підтвердження гіпотези проаналізуємо досвід впровадження електронного урядування в країні-реформаторі - Польщі.

Активним прихильником електронного урядування для польських державних службовців є Міхал Боні – свідомий громадянин, представник Польщі в Європарламенті, ініціатор створення Міністерства інформатизації та цифризації Польщі, займає дуже активну позицію в розвитку електронного урядування в Європі. Міхал Боні проводить багато зустрічей у Брюсселі, Варшаві та Києві щодо підтримки ініціатив, які наблизять Україну до Європи. Він, зокрема, активно допомагає запровадити в Україні європейські стандарти електронного урядування.

Щодо впровадження, електронного урядування в Україні, за словами експерта-міністра цифризації Польщі М.Боні, цей процес є тривалим та послідовним. Електронне урядування включаючи в себе електронні послуги, доступ до інформації та можливості впливати на громадсько-політичне життя суспільства, не може давати результати тут і зараз. Для швидкого та ефективного впровадження електронного документообігу необхідно забезпечити правову базу та політичну волю урядовців, особливо коли мова йде про якісне надавання адміністративних послуг та запровадження міжвідомчого документообігу [21].

Збільшення кількості індивідуальних звернень громадян, бізнесових структур, неурядових організацій за наданням різних державних послуг і подальше їх зростання стало причиною надання цих послуг в електронній формі. І тому, розвиток електронного урядування є однією з пріоритетних задач в більшості держав ЄС в межах їх політик модернізації державних органів. Цей пріоритет відображено в «Плані дій e-Eurore 2002», прийнятий Європейською Радою в 2000 році, який включає розділ «Он-лайн Уряд». Також у 2003 році в ЄС розроблено план досліджень у сфері електронного уряду, де все базується на двох основних проблемах: покращення урядових послуг для громадян та бізнесу та організаційної трансформації. Тобто, основні пріоритети –

електронне урядування та організаційні зміни в принципах роботи політичних інститутів держави.

За оцінюваннями компанії CapGemini практично в усіх органах влади країн ЄС рівень надання державних електронних послуг досяг двосторонньої інтерактивності, а половина всіх послуг громадянам і бізнес-структурам досягла трансакційного рівня. Тільки одна країна – Латвія знаходиться на рівні односторонньої інтерактивності [35].

Процес впровадження е-урядування в Польщі був досить довгим і цей процес досі триває. Електронне урядування включає в себе електронні послуги, доступ до інформації та можливість впливати на громадсько-політичне життя суспільства. Значним внеском у розвитку е-демократії в Польщі стало створення в 2011 році Міністерства адміністрації та цифризації (*mac.gov.pl*) для координації всіх питань з впровадження цифрових технологій. Ініціатором створення міністерства був депутат Європейського парламенту, про якого зазначалось вище – Міхал Боні. Він зазначає, що однією з особливостей впровадження електронного урядування є безпека особистих даних під час користування е-послугами чи оформленням електронних документів. Ця функція є важливою як для самих користувачів, так і для розвитку можливостей, які надає е-урядування. Використання усіх електронних послуг в Польщі здійснюється за допомогою єдиної електронної платформи послуг публічної адміністрації ePUAP. Кожен орган державної влади, до найменшої територіальної одиниці (гміни), повинен мати е-скриньку на цій платформі.

Розвиток електронного урядування в Польщі знаходиться на досить високому рівні, що дозволяє здійснювати більшість адміністративних послуг в режимі on-line, а саме:

- електронний розрахунок податків;
- електронний облік митної служби;
- електронна реєстрація бізнесу;
- електронні вибори;
- електронні суди;

- електронні закупівлі;
- служба реєстрації автотранспорту і безпеки дорожнього руху;
- система попередження надзвичайних ситуацій;
- служба електронного інформування пацієнтів тощо.

Усі ці електронні послуги надаються громадянам різними урядовими сайтами, що взаємодіють між собою, але об'єднує їх платформа ePUAP. Одним з першочергових завдань для України є створення центрального органу виконавчої влади для управління та координації питань з впровадження E-Government. Також потрібно врегулювати законодавчу базу стосовно цього питання, оскільки право на електронне звернення громадян до органів влади та отримання електронних послуг має бути офіційно закріплене на рівні закону. Враховуючи те, що в Україні метою більшості веб-сайтів органів державної влади є не надання послуг, а інформатизація, потрібно реалізовувати on-line сервіси, за допомогою яких громадяни будуть мати можливість здійснювати електронні послуги [41].

Згідно з сучасним польським законодавством роль інформаційно-комунікаційних технологій (далі ІКТ) в публічній адміністрації дуже важлива. Так, ІКТ в органах державної влади виконують чотири основних завдання:

1) поліпшують внутрішнє функціонування державних установ. Це найстаріша і (теоретично) найменш складна форма підтримки ІТ-адміністрування, яка охоплює, наприклад, системи електронного документообігу, внутрішні інформаційні системи (інтранет) і т.д.

2) сприяють реалізації функцій eGovernment, які дозволяють громадянам і підприємцям вирішувати офіційні питання через Інтернет;

3) постачають для політичного сектору інформацію, що дозволяє ефективно та дієво управляти державою (Good Governance), особливо це стосується баз даних і систем класу Business Intelligence;

4) сприяють забезпеченню прозорості функціонування публічної адміністрації. Це найновіша функція, яка, проте, динамічно розвивається.

Всі ці завдання та функції пов'язані з ефективною і дієвою сумісністю систем ІКТ всієї публічної адміністрації [20].

Проведений аналіз досвіду Польщі та факторів, які сприяли успіху впровадження е-урядування, дасть змогу зробити висновки стосовно України.

1. *Зовнішній тиск.* Стимули до проведення реформ надходять ззовні урядової сфери, від громадянського суспільства та бізнесу, а нашій державі спостерігається тиск лише з боку продавців продуктів інформаційних технологій і відсутній тиск з боку громадян та бізнесу, у яких немає розуміння переваг е-урядування.

2. *Повне бачення і стратегія.* Повне бачення і стратегічний план для формування ефективного керівництва державною і для е-урядування під гаслом «що ми хочемо зробити, щоб отримати це», розгляд інформаційних технологій як ефективного засобу реалізації стратегії. Щодо України, то відсутня будь-яка довготривала перспектива та відсутній зв'язок між цілями і засобами. Це може бути викликано, на нашу думку, регулярною зміною керівного складу уряду та частою зміною політичного довілля.

3. *Ефективне управління проектом.* Прозора відповідальність, ефективне планування і розгляд можливих ризиків, ефективний моніторинг і контроль, раціональне використання ресурсів, ефективно кероване партнерство між державними установами, громадянами та бізнесом стали запорукою успішного впровадження е-урядування. А розмита відповідальність, яка пов'язана з великою кількістю реалізаторів проекту е-урядування, відсутній або недостатньо ефективний контроль, незадовільне постачання гальмує запровадження електронного урядування в Україні.

4. *Наявність компетенції.* Передбачає наявність необхідного рівня кваліфікації і знань. Особливо на регіональному рівні необхідно мати як грамотних менеджерів, так і кваліфікованих фахівців з інформаційних технологій [35].

Отже, виконаний аналіз підтверджує, що досвід впровадження електронного урядування головним чином залежить від бажання та прагнення



вищих органів до його ініціювання. В даному випадку, яскравим прикладом слугує Польща як країна з ефективно працюючим механізмом єдиної електронної платформи адміністративних послуг. Підтримка розвитку електронного урядування для нашої країни, в першу чергу, допоможе підняти рівень довіри до державних службовців, та відповідно, знизить рівень корупції в системі державного управління. Безумовно, процес інформатизації суспільства, можливий лише за повної взаємодії представників держави, громадськості та бізнесу. Варто наголосити, що гальмування процесу електронного урядування не дозволяє Україні закріпитися на міжнародній арені в якості країни-лідера.

### **3.2. Інформаційне забезпечення процесів державного управління: проблеми та шляхи їх вирішення**

Опираючись на чинне законодавство, а саме: Закон України «Про інформацію» [64], Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [68], можемо стверджувати, що управлінська діяльність органів державної влади є інформаційною діяльністю, адже усі рішення приймаються на основі функціонуючих документально-інформаційних ресурсів. Й в умовах сучасності, особливістю управлінської діяльності є застосування новітніх інформаційних технологій для підтримки прийняття рішень з метою забезпечення ефективного функціонування системи. При цьому виникають проблеми, які пов'язані з: 1) адекватністю інформаційного ресурсу влади стану і потребам розвитку суспільства; 2) ефективністю використання цього ресурсу державною владою у процесі її функціонування.

Ці питання набувають своєї гостроти у теперішній час і пов'язані з вирішенням проблеми відкритості, гласності або публічності державної влади. Проблема «відкритості влади» є одним із визначальних чинників стану відносин між державою і суспільством, формування механізму взаємодії між ними і впливу громадськості на процес прийняття рішень. Таким чином, вирішення проблеми «відкритості влади» є одним із ключових завдань у напрямку подальшого утвердження в Україні демократичних принципів діяльності держави та встановлення ефективного механізму розвитку інформаційного суспільства.

За історично-об'єктивними причинами склалося, що апарат державної влади вважає себе самодостатнім та стоїть над суспільством. Тоді як, варта було б, презентувати себе як команду топ-менеджерів, яка наймається суспільством для виконання конкретних функцій. За таких умов, команда повинна працювати відкрито й прозоро та функціонально взаємодіяти з кожним громадянином, суспільними організаціями, юридичними утвореннями, тобто влада повинна почути кожного [42, С.62].

Реалізуюючи політику відкритості та прозорості влади можна оптимізувати інформаційне забезпечення органів державної влади такими шляхами:

1) формування чітко регламентованої законодавчої бази, яка б містила ієрархічну єдність законів та підзаконних нормативно-правових актів та які б не суперечили один одному;

2) руйнування стереотипів щодо історичної закритості влади, культу секретності, відсутності усвідомлення побудови конструктивного діалогу з громадськістю;

3) усвідомлення необхідності в прозорості та відкритості влади не лише представниками державної служби, а й суспільством в цілому; підвищення правової та політичної культури громадян;

4) постійне інформування населення про його права щодо доступу до інформації органів державної влади та місцевого самоврядування;

5) вживання комплексу конкретних та дієвих заходів щодо підвищення технологічної забезпеченості інформаційної відкритості (створення єдиної системи інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та органів місцевого самоврядування).

В умовах розвитку інформаційного суспільства, інформаційні технології постають основною рушійною силою, що сприятиме подальшому розвитку країни. Та, сьогодні, на жаль, спостерігаємо тенденцію, коли інформаційно-комунікативні технології все активніше розвиваються саме в приватному секторі, тоді як органи державної влади, зокрема на регіональному та місцевих рівнях, застосовують бюрократичну форму організації державного управління.

Так, актуальним невирішеним питанням сучасності для України залишається впровадження електронного урядування, як нової форми взаємодії між владою та споживачами управлінських послуг. Основною проблемою екстенсивного впровадження електронного урядування в нашій країні є нечітке розуміння того, що містить у собі поняття «електронне урядування». В першу чергу, застосовуючи дане питання на практиці державні службовці зводять усе

лише до електронного спілкування влади з громадськістю. Тоді як електронне урядування, за В.В. Єгановим [22] – спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, що забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування з ними громадян, юридичних осіб, неурядових організацій .

Практично все минуле десятиліття для українців впровадження електронного уряду відбувалося лише на папері. Відповідальним за цей процес був Державний комітет інформатизації України (нині – Державне агентство з питань електронного урядування). У стратегії 2008-2009 рр. співробітники комітету рапортували про те, що практично всі органи державної влади мають офіційні веб-сайти. Однак варто враховувати, що здебільшого подібні ресурси не задовольняли запити населення. Загальні для них характеристики – рідка оновлюваність, мала інформативність, незручні інтерфейс і структуризація інформації, відсутність оперативної можливості зв'язатися з представниками влади.

Даний процес прискорився в 2014 році після підписання Угоди про асоціацію України з ЄС. Один з пунктів цього документа – впровадження інформаційного суспільства. Після двох років можна говорити про певні результати. На сайті Президента України діє система електронних петицій. Також наприкінці 2015 року запрацювала система місцевих петицій [e-dem.in.ua](http://e-dem.in.ua). Це спільний проект Державного агентства з питань електронного урядування, Фонду Східна Європа та партнерів, розроблений у рамках програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), що реалізується за підтримки Швейцарської Конфедерації. На квітень 2016 року, учасниками проекту були 50 місцевих громад України. Станом на той же місяць через систему [e-dem.in.ua](http://e-dem.in.ua) було подано більше 3000 е-петицій. З них місцеві ради розглянули 300.

Вивести взаємини бізнесу і держави на новий більш чесний і прозорий рівень покликана система Електронних держзакупівель ProZorro. Це

волонтерський проект, який був запущений в лютому 2015 року за підтримки Міністерства економічного розвитку і торгівлі. За півтора роки його роботи було проведено понад 80 тисяч тендерів та зекономлено понад мільярд гривень [86].

Відповідно до Стратегії сталого розвитку «України-2020», схваленої Указом Президента України №25/2015 від 12.01.2015 [71], Програми діяльності Кабінету Міністрів України, схваленої Постановою Верховної Ради України №26-VIII від 11.12.2014 [70], розвиток електронного урядування, зокрема запровадження електронних послуг, визначено одним з головних пріоритетів реформування системи державного управління. Також, в рамках реалізації Угоди про асоціацію з Європейським Союзом, Україна має забезпечити комплексний розвиток електронних послуг відповідно до європейських вимог.

Водночас, згідно із останнім дослідженням ООН (United Nations E-government Survey 2014) щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index), Україна посіла 87 місце серед 193 країн, втративши 19 позицій за останні 2 роки та 33 позиції за останні чотири роки. При цьому, найбільш низьку оцінку – 0,2677 Україна отримала за компонентом «Онлайн-послуги» [88]. Це свідчить про значне відставання України від світових темпів розвитку електронних послуг та необхідність розробки єдиної скоординованої державної політики у цій сфері. Крім того, існуюча система надання так званих «адміністративних» послуг в Україні характеризується низькою доступністю, непрозорістю, закритістю для суб'єктів звернення та потребує негайного реформування.

Внаслідок необхідності подолання негативних наслідків соціально-економічної та політичної кризи в Україні, яку ускладнило проведення антитерористичної операції в окремих регіонах, органи державної влади та місцевого самоврядування вимушені зменшувати бюджетні витрати на власне утримання, одночасно розширюючи доступ та підвищуючи якість надання послуг державного управління. Упорядкування й оптимізація сервісної

діяльності органів влади та поетапне запровадження надання послуг в електронній формі є найкращим шляхом такого реформування [77, С.100].

Наразі, спостерігаємо позитивну тенденцію до покращення в системі електронного урядування України, проте для її вдосконалення необхідно подолати низку проблем, які згідно, Концепції розвитку електронного урядування в Україні [65], включають:

1) відсутність національної системи параметрів оцінювання стану електронного урядування та єдиних стандартів функціонування системи електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, а також ведення державних інформаційних ресурсів, адаптованих до міжнародних;

2) недосконалість нормативно-правової і методологічної бази, що дає змогу органам державної влади та органам місцевого самоврядування, громадянам і суб'єктам господарювання функціонувати в умовах інформаційного суспільства;

3) неврегульованість на законодавчому рівні питання надання адміністративних послуг та звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування через Інтернет;

4) обмеженість доступу громадян та суб'єктів господарювання до інформаційних ресурсів органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема до Урядового порталу, веб-сайтів органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

5) відсутність інтерактивного режиму функціонування та надання адміністративних послуг у режимі «єдиного вікна»;

6) недостатній рівень використання державними службовцями, представниками місцевого самоврядування електронного урядування [79, С.70-71].

В контексті електронного урядування важливим питанням залишається «електронний документообіг» та «електронний цифровий підпис». Так, сьогодні, дане нововведення все ширше охоплює державні структури,

чиновники усіх рівнів, застосовують ЕЦП у своїй діяльності. Та проблема полягає в тому, що не усі, державні службовці готові почати спілкуватися з громадянами в електронному вигляді. Варто наголосити, що за таких умов, можливим є розвиток нового механізму взаємодії громадян з органами місцевого самоврядування та органів державної влади. При якому, кожна людина та громадянин, буде мати можливість надавати та отримувати електронні документи, юридично підкріплені електронним цифровим підписом, у тому числі і при зверненні до органів місцевого самоврядування та органів державної влади. Проте, зазначимо, що значна кількість державних службовців не готова до активного діалогу з громадянами за допомогою мережі Інтернет [72, С.130].

Очевидно, що в період розвитку цифрової ери, використання ІКТ стає ключовим чинником удосконалення інформаційного забезпечення в державному управлінні. Проте, не завжди вдається належним чином побудувати інформаційне суспільство в країні. Основною причиною цієї проблеми не лише в Україні, але й в світі, є «інформаційна нерівність» населення, або ж в інших інтерпретаціях «цифрова нерівність», «цифровий розрив», «інформаційна прірва», а також недосконала інформаційна безпека [14].

Під «цифровою нерівністю» розуміємо різницю у доступі до соціальних, економічних, освітніх, культурних та інших послуг до інформаційних комп'ютерних технологій.

На сьогодні не існує загальноприйнятої системи оціночних критеріїв з вимірювання «цифрового розриву». Сучасні дослідники «цифрової нерівності» Д. Дубов, С. Дубова виділяють основні напрями, вирішення яких буде сприяти вирішенню питання «цифрового розриву», зокрема формування сприятливих умов для розвитку інформаційного суспільства через створення відповідної законодавчої, суспільної та економічної бази. В розвитку інформаційного суспільства та в подоланні проблеми «цифрової нерівності» особливе місце займає існуюча законодавча база. В Україні прийнято низку законів та програм

(зокрема – «Національну програму інформатизації», програму «Електронна Україна»). Для успішного подолання «цифрової прірви» яка існує між Україною та провідними світовими державами потрібна цілеспрямована державна політика з розвитку ІКТ в Україні. Законодавча база повинна стимулювати конкуренцію на ринку ІКТ, що в кінцевому результаті приведе до зменшення вартості ІКТ для населення та як наслідок збільшить кількість громадян, що втягнуті в процеси інформатизації [37].

Безумовно, належна організація інформаційного забезпечення в органах державної влади дозволяє об'єктивно формувати громадську думку щодо діяльності органів державної влади та якості послуг, які вони надають.

Проте, ідеальна організація такої діяльності є можливою лише формально, адже в повсякденному житті виникає низка проблем у здійсненні інформаційного забезпечення органів державної влади. До вищеописаних проблем віднесемо ще кілька несприятливих факторів: неупорядкованість інформаційних відносин, що простежуються у взаєминах органів державної влади при організації інформаційної взаємодії; відсутність локальної мережі між місцевими органами державної виконавчої влади України, єдиного інформаційно-телекомунікаційного вузла обміну і обробки інформації; недостатнє оснащення місцевих органів виконавчої влади програмно-технічними засобами та нераціональним їх використанням, низьким рівнем фахівців з інформаційно-комп'ютерного забезпечення у районних структурах місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування; відсутністю аналітичної бази, систематизованого і вичерпного інформаційного фонду з потужним довідковим апаратом, мереж телекомунікацій, що дають змогу використовувати фонди зовнішніх організацій.

З метою подолання негативного впливу зазначених чинників і забезпечення ефективної роботи органів державної влади України у сфері інформаційного забезпечення Анна Пугач [73] пропонує вирішити такі завдання:



1. Упровадити (удосконалити) корпоративну електронну пошту в органах державної влади та органах місцевого самоврядування.

2. Оптимізувати накопичення та обробку інформації на місцевих рівнях. Основними джерелами інформації для проведення аналітичних досліджень є: результати фундаментальних досліджень; матеріали, підготовлені різними аналітичними підрозділами і службами; дані державних і недержавних (комерційних) інформаційних ресурсів; оперативна інформація засобів масової інформації тощо.

Слід забезпечити активну і взаємовигідну співпрацю різних аналітичних центрів та інформаційних служб органів державної виконавчої влади України. Для створення єдиного інформаційного простору необхідно об'єднати існуючі інформаційні системи та бази даних всіх рівнів державного управління і передбачити доступ до вже діючих загальнодержавних ресурсів: державних статистичних стандартів і класифікаторів; єдиного державного реєстру підприємств і організацій як основи обліку суб'єктів сфери господарювання всіх форм власності; державного реєстру населення, платників податків, власників землі та землекористувачів, нерухомого майна тощо.

3. Забезпечити впровадження систем захисту електронної інформації органів влади. Для цього необхідно органам державної виконавчої влади спільно з науковцями розробити технічні завдання з розроблення та запровадження нормативно-методичних матеріалів, створення інформаційно-аналітичних систем та їх елементів за напрямками функціонування органів державної влади (локальних комп'ютерних мереж, програмно-технічних комплексів, баз даних тощо) [46, С.56].

4. Розробити та запровадити автоматизований аналіз справ у різних сферах державної активності. Стрижнем інформаційної інфраструктури має стати єдина інформаційно-аналітична система органів державної влади. Найважливішими наслідками інформатизації, які визначають успіх у вирішенні завдань соціально-економічного розвитку, є побудова сучасної системи державного управління, розвиток телекомунікаційного середовища, створення

потужних інформаційних ресурсів, розвиток пріоритетних напрямів економіки та соціальної сфери.

5. Необхідно прийняти Закон України «Про інформаційне забезпечення органів державної влади», що дасть змогу створити законодавчу базу інформаційного забезпечення органів державної влади України та ефективно використовувати наявні інформаційні ресурси, визначити права та обов'язки як органів державної влади, так і фізичних та юридичних осіб у цій галузі. Крім того, він може стати основою для законодавчого регулювання відносин на рівні органів місцевого самоврядування [73, С.99-101].

Як підсумок, зазначимо, що в період державних реформ, пріоритетним напрямом має залишатись процес реформування державної влади через запровадження електронного урядування. Адже, в епоху змін, склад державних службовців повинен презентувати себе як команду менеджерів, що працюють на користь суспільства, керуючись при цьому ефективним механізмом інформаційного ресурсу.

Дослідження дало змогу окреслити проблеми інформатизації державного апарату. До ключових віднесемо: відсутність функціональної гармонійної законодавчої бази щодо регулювання правових норм у сфері інформатизації; відсутність конструктивного діалогу з громадськістю, для отримання зворотного зв'язку; низький рівень правової та політичної культури громадян, інформованості населення про діяльність органів державної влади; проблема створення єдиної системи інформаційного забезпечення. Відтак, лише при активному вирішенні цих завдань є можливим повноцінно застосовувати усі новітні технології сучасності.

### **3.3. Пріоритетні напрямки розвитку інформаційного простору органу виконавчої влади**

На зламі ХХІ держава повинна презентувати себе менеджером, координатором, дипломатичним, правовим та фінансовим гарантом. Таке уособлення влади, можливе лише за правильної організації інформаційного простору України.

Основними завданнями держави на сучасному етапі є: створення умов розвитку і зростання інформаційного сектора національної економіки; підтримка інноваційних проектів створення та розвитку систем інформатизації в пріоритетних сферах інформатизації; забезпечення інформаційної безпеки та захисту інформації; забезпечення рівноправної участі в міжнародному поділі праці; розвиток правової бази інформатизації; створення позитивного міжнародного іміджу України.

При проведенні інформатизації слід враховувати, що інформатизація має також негативні наслідки. В умовах зростання інформаційних потоків виникають психоемоційні перевантаження людей. Крім того, проблема вибору інформації для більшості обтяжна, інформаційне збагачення часто відбувається паралельно з духовним зубожінням. Це один із негативних наслідків переходу до інформаційного суспільства. Саме тому важливим соціальним завданням держави стає розробка механізмів фільтрації інформації у державній інформаційній політиці [37].

В період реформ, в Україні, важливе місце, серед основних завдань керівництва країни, посідає належне інформаційне забезпечення органів місцевого самоврядування та органів державної влади. Тобто, це один з пріоритетних напрямів державної політики в умовах формування інформаційної політики та розвитку інформаційних технологій.

Серед низки інших пріоритетних напрямів, згідно Закону України «Про інформацію» [64], щодо інформаційної політики в Україні, виділимо:

- 1) забезпечення доступу кожного до інформації;

- 2) забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації;
- 3) створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства;
- 4) забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень;
- 5) створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування;
- 6) постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів;
- 7) забезпечення інформаційної безпеки України;
- 8) сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору [64].

Такі учені-адміністративісти (зокрема, В. І. Пожуєв, Ю. В. Нестеряк та М. Мельник), погоджуючись у цілому з переліченими вище напрямками державної інформаційної політики, пропонують до їх числа додати такі: забезпечення умов для розвитку і захисту всіх форм власності на інформаційні ресурси; формування і захист державних інформаційних ресурсів; створення і розвиток центральних і регіональних інформаційних систем та мереж, забезпечення їх сумісності і взаємодії в єдиному інформаційному просторі держави; створення умов для якісного й ефективного інформаційного забезпечення громадян, установ державної влади, органів місцевого самоуправління, організацій і суспільних об'єднань на основі державних інформаційних ресурсів; підтримка проектів і програм інформатизації; створення й удосконалення системи інвестування і механізму стимулювання розробки і реалізації проектів інформатизації; розвиток законодавства у сфері інформаційних процесів, інформатизації і захисту інформації; забезпечення національної безпеки у сфері інформатизації; сприяння формуванню ринку інформаційних ресурсів, послуг, інформаційних систем і технологій, засобів їх забезпечення; формування і здійснення єдиної науково-технічної промислової політики у сфері

інформатизації з урахуванням сучасного світового рівня розвитку інформаційних технологій та ін.

У результаті аналізу наведених вище підходів до визначення переліку пріоритетних напрямів державної інформаційної політики можна дійти висновку, що цей перелік не є статичним, він повинен постійно змінюватися. Тобто напрями державної інформаційної політики детерміновані не тільки динамічністю суспільного життя, але й розвитком ІТ-технологій та необхідністю державного регулювання інформаційних відносин [44, С.79].

Пріоритетним напрямом розвитку інформаційного забезпечення органів державної влади в Україні залишається питання електронного урядування, як нової форми державного управління.

Концепція Е-урядування передбачає створення електронної управлінської системи як на центральному (загальнодержавному) так і регіональному та місцевому рівнях.

Е-уряд як концепція здійснення управління державою є елементом масштабних перетворень в інформаційному суспільстві. Зокрема останній має бути єдиною точкою доступу до одержання офіційних джерел, інформації й послуг, що дозволить громадянам різко знизити затрати часу на виконання стандартних операцій. З метою забезпечення довіри громадян до держави Е-урядування має супроводжуватися демократичністю, відкритістю та прозорістю, забезпечувати діалог держави з громадянами й громадськими інституціями. Зокрема сьогодні є велика необхідність впровадження повноцінного урядового порталу із широким доступом [80, С.63].

Серед основних функцій Е-уряду сьогодні виділяють: організацію інформаційних комунікацій між суб'єктами державної влади всіх рівнів та створення централізованих баз даних документообігу; надання повного спектру інформаційних послуг державними органами всім категоріям громадян за допомогою електронних засобів; створення і розвиток електронного ринку товарів і послуг в інтересах забезпечення держзамовлень з метою підвищення конкурентоспроможності вітчизняних виробників на міжнародному ринку;

впровадження електронної демократії як форми забезпечення прозорості взаємовідносин громадянин-суспільство у контексті надання громадськості можливостей обговорення і обміну думками з питань управління і розвитку, опосередковано впливаючи таким чином на формування і прийняття рішень на всіх рівнях державної влади; підвищення якості життя суспільства за рахунок вдосконалення системи соціальних послуг.

Утім реалізація цих функцій буде неможливою без нагальної підтримки подальшого впровадження та розвитку телекомунікацій, здебільшого мережі Інтернет, а також мобільного зв'язку, цифрового телебачення. Водночас для успішного функціонування Е-уряду необхідно кілька умов: по-перше, належна фінансова підтримка з державного та місцевих бюджетів, по-друге, використання передових технологій для забезпечення роботи урядових порталів, по-третє, професійна і психологічно-соціальна адаптація державних службовців до роботи в інформаційній системі «Е-уряд» [31].

Впровадження технологій е-урядування зумовлює такі переваги:

- 1) забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування;
- 2) подолання інформаційної нерівності;
- 3) економія часових та матеріальних ресурсів, звільнення державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування від рутинної роботи;
- 4) упровадження локальних систем електронного документообігу, що дозволить зменшити бюрократичну тяганину та прискорити прийняття рішень;
- 5) підвищення якості надання публічних послуг та можливість їх цілодобового отримання шляхом переведення в електронну форму процесів спілкування громадян з бізнесом і владою;
- 6) забезпечення доступу до публічної інформації за допомогою сучасних ІКТ;
- 7) деперсоніфікацію взаємовідносин громадян, представників бізнесу у взаєминах з державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування;

- 8) запровадження системи «єдиного вікна», що покращує взаємодію громадян з державними структурами;
- 9) дебюрократизацію державної влади та наближення її до громадян;
- 10) підвищення рівня демократизації суспільства в цілому [16].

Зазначимо, що в сучасній Україні, інформатизація стає важливою областю економіки і визначальною сферою суспільного життя і одночасно найважливішою функцією держави, чинником забезпечення його безпеки і суверенітету.

На сьогодні активно розвивається напрямок щодо організаційно-правового забезпечення інформатизації. В Україні прийнята велика кількість законодавчих та нормативно-правових актів. Але більшість з цих актів є недосконалими, бо вони не регулюють усіх процесів, які виникають у сфері інформаційної діяльності. На сьогодні, коли інформаційне суспільство в Україні розвивається достатньо стрімко, є потреба в розробці державною владою України Інформаційного Кодексу, що забезпечить створення єдиного правового поля функціонування інформаційного суспільства.

Одним з більш розвинених напрямків інформатизації є формування національної інфраструктури інформатизації. З кожним роком з'являється усе більша кількість науково-технологічних розробок українських вчених, розробляється нове програмне забезпечення для функціонування новітніх інформаційних систем, інформаційні технології активно використовуються у діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування та недержавних структурах, а також в українських освітніх закладах активно ведеться підготовка кваліфікованих фахівців у сфері інформатизації [27].

Ще одним з пріоритетних напрямів інформатизації є інформатизація стратегічних напрямків розвитку державності, безпеки та оборони. Досягається шляхом створення і розвитку інформаційно-аналітичних, обчислювальних та автоматизованих систем, центрів і мереж, які забезпечують роботу органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Відмітимо, що розвиток інформаційного суспільства України та однієї з його складових – електронного урядування, є сучасною глобальною тенденцією, яка веде до істотних змін у суспільних відносинах та економіці країни, що вимагає низки соціально-політичних рішень, які відповідають трансформаціям в усіх сферах життєдіяльності, зокрема, в процесах підготовки та прийняття рішень, в змісті та формах державного управління, в уявленнях про права людини, національну та особисту безпеку, в оцінюванні стратегічних ресурсів.

Нині, система електронного урядування і система інформаційної безпеки держави є взаємопов'язаними елементами загальної системи державного управління. Розвиток та впровадження в різні сфери життя суспільства новітніх інформаційних технологій, як і будь-яких інших науково-технічних досягнень, не тільки забезпечує комфортність, як зазначалось вище, але й нерідко несе певну небезпеку [73].

Перспективним напрямком співробітництва у сфері інформаційної безпеки є євроатлантичний напрямок, що сприятиме переходу України на нові стандарти безпеки, застосуванню нових методик і технологій, які зроблять нашу державу менш вразливою. Співробітництво з євроатлантичними структурами сприятиме також поширенню відомостей про Україну у світовому інформаційному просторі так само, як і формуванню позитивного іміджу України на світовій арені. Ефективна реалізація стратегічних пріоритетів, основних принципів і завдань державної політики інформаційної безпеки потребує вдосконалення правових та організаційних механізмів управління інформаційною безпекою, його відповідного інтелектуально-кадрового і ресурсного забезпечення, зокрема, вдосконалення законодавства з питань національної безпеки, насамперед шляхом:

– розвитку правових засад управління національною безпекою через розробку відповідних законів, концепцій, доктрин, стратегій і програм тощо;



– розробки та впровадження національних стандартів і технічних регламентів застосування інформаційно-комунікаційних технологій, гармонізованих з відповідними європейськими стандартами [55, С.19-20].

Вагомими досягненнями в інших напрямках інформатизації є: використання більшістю банків України системи РС-банкінг для корпоративних клієнтів, яка забезпечує здійснення розрахунків у реальному часі для виконання великих та термінових платежів, системи безготівкових розрахунків за товари та послуги тощо; в галузі охорони здоров'я, створена та діє автоматизована система моніторингу інфекційних захворювань для Міністерства охорони здоров'я; використання комп'ютерних методів навчання та тестування; збереження інформації про пам'ятки матеріальної і духовної культури, архівні документи, забезпечення швидкого доступу до вітчизняних і світових досягнень культури за допомогою комп'ютерних інформаційних систем; процес міжнародної співпраці України та країн Європейського Союзу в рамках Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за напрямом «Розбудова Інформаційного суспільства» [83].

Дані здійсненого аналізу дозволяють зробити висновок про сучасний стан інформаційного простору України. Є зрозумілим, що позитивний міжнародний імідж України, в першу чергу, залежить від ефективності процесу інформатизації країни. Як зазначалось вище, в умовах сучасності, при впровадженні інформаційних технологій, варто враховувати негативний вплив таких інновацій, що зумовлюють інформаційну перевантаженість людей. Між тим, важливо усвідомити необхідність розвитку вищеописаних перспективних напрямів інформатизації органів державної влади зокрема, та державного простору загалом. Серед низки проблем, що перешкоджають активній імплементації інформаційного суспільства, найбільш значущими є відсутність єдиної інтеграційної нормативно-правової бази, щодо вирішення питань, що стосуються інформаційного забезпечення, неналежне налагодження єдиного ринку інформаційних ресурсів та інформаційних послуг та ресурсів, внутрішні та зовнішні загрози інформаційній безпеці України.

### ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Таким чином, проведене дослідження підтверджує, що міжнародний досвід розвитку інформаційного суспільства, зокрема Польщі, містить позитивні елементи для України. Тобто, співпраця України, з країнами-реформаторами дає можливість вийти на новий етап міжнародного співробітництва.

На етапі сучасності, в процесі впровадження інформаційних технологій, значна увага приділяється якісному наданню адміністративних послуг та запровадженню міжвідомчого документообігу. Під електронними адміністративними послугами розуміємо: е-податки, е-вибори, е-закупівлі, е-облік митної служби тощо. Не можна лишити поза увагою й удосконалення веб-сайтів органів державної влади, під яким розуміємо не лише інформативне наповнення, а й надання повноцінних юридично підтверджених адміністративних послуг.

Є зрозумілим що, Україна, в процесі впровадження електронного урядування, допускає певні проблемні питання, а саме: 1) слабка активність громадян та представників бізнесу, щодо проведення реформи; 2) відсутність довготривалої перспективи розвитку стратегії впровадження е-уряду; 3) брак кваліфікованих фахівців та ін..

Разом із тим, в Україні відбуваються й певні помітні зміни, щодо застосування інформаційних технологій в органах державної влади, що відповідно, закріплюється на законодавчому рівні. Проте, за світовими показниками розвитку інформаційного суспільства, Україна посідає лише 87 місце з 193 країн. Очевидно, що такий стан не свідчить про належний рівень інформатизації.

Маємо підкреслити, що пріоритетними напрямками розвитку інформаційного забезпечення органів державної влади залишається питання е-урядування, як нової форми державного управління. Дотримання якого, дасть змогу підвищити якість надання адміністративних послуг, деперсоніфікувати взаємовідносини громадян та забезпечить подолання інформаційної нерівності.

## ВИСНОВКИ

1. Таким чином, проведене дослідження підтверджує, що термін «інформаційне забезпечення» є варіантним та немає чіткого визначення. Проте, є очевидним, що інформаційне забезпечення – це основа управлінської діяльності й включає в себе інформацію, необхідну для ефективного процесу інформаційної діяльності, що в свою чергу, передбачає продуктивну діяльність державної установи.

За нашими переконаннями, інформаційно-аналітичне забезпечення, як процес, відноситься до найактуальніших проблем органів державної влади. Адже, уся державна управлінська діяльність залежить від повноти та якості інформаційних ресурсів, якими вони керуються при вирішенні поставлених завдань. Слід врахувати, що інформатизація державних органів – це складний багатогранний механізм, налагодження якого полягає в активізації його ключових функцій: інформаційна логістика, інформаційна підтримка, інформаційний супровід тощо.

В процесі аналізу з'ясовано, що законодавча база, щодо регуляції інформаційного забезпечення є недосконалою та потребує часткової модернізації.

Наступним кроком у дослідженні був етап аналізу новітніх інформаційних технологій. Треба врахувати, що впровадження таких інновацій дає змогу досягнути стратегічних та тактичних результатів. У зв'язку з цим, виходить так, що інформаційно-комунікативні технології є рушійною силою для налагодження ефективного діалогу влади з громадськістю. Офіційні веб-сайти органів державної влади, електронний уряд, система електронного документообігу, електронний цифровий підпис, електронне звернення, електронна приймальня, єдиний веб-портал адміністративних послуг - основні складові прогресивної інформаційної діяльності державних службовців.

В результаті здійсненого дослідження, проаналізовано механізм інформаційного забезпечення управлінської діяльності Ратнівської районної державної адміністрації.

Ефективному функціонуванню установи сприяє належна організація штатної структури адміністрації. Очевидно, що документаційне забезпечення райдержадміністрації регулюється нормативно-правовими документами та активно переходить на етап електронного документообігу. Прикладом може слугувати активне використання в процесі роботи установи системи електронного документообігу «АСКОД», що в свою чергу робить документообіг установи легшим та доступнішим. У забезпеченні належної діяльності адміністрації позитивною оцінкою відзначимо роботу відділу внутрішньої політики, організаційної роботи та інформаційної діяльності РДА, що виконує роль інформаційної служби та забезпечує керівництво та працівників, необхідною для прийняття рішень та вирішення управлінських завдань, інформацією.

Щодо основних ідей конструктивного досвіду формування інформаційного забезпечення управлінської діяльності органів державної влади, задля подальшої розбудови та вдосконалення системи електронного урядування в Україні, резюмуючи, виокремимо основні з них:

- 1) створення Єдиної національної системи параметрів оцінювання стану е-урядування та Єдиного стандарту функціонування системи електронного документообігу;
- 2) оптимізація законодавчої бази, щодо розвитку інформаційного суспільства, ратифікація міжнародних нормативно-правових актів;
- 3) створення Єдиного веб-порталу для надання адміністративних послуг в електронному форматі;
- 4) заохочення та мотивація державних службовці у розвитку електронного урядування;
- 5) загальнодоступність та прозорість діяльності Урядового порталу та веб-сайтів органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

Втілення цих ідей дозволить Україні впевнено крокувати в майбутнє на рівні провідних європейських країн. Адже, лише за повної довіри громадян до органів державної влади можливий розвиток країни на вищому рівні.



**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Балабанова, Л.В. Информационное обеспечение обоснование управленческих решений в условиях маркетинговой ориентации предприятия: монография / Л.В. Балабанова, Т.И. Алачева. – Донецк: ДонГУЭТ им. М. Туган-Барановского, 2003. – 143 с.
2. Бандурка, О. Адміністративний процес / О.Бандурка, М.Тищенко. – К., 2001. – 336 с.
3. Безпяньська, Г. Класифікація документів [Текст] / Г. Безпяньська // Секретар – референт. - 2007 (січень). – С. 20 – 21.
4. Березовська, Ю.В. Нормативно-правова база інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування в сучасній Україні [Електронний ресурс] / Ю.В. Березовська. – Режим доступу: [http://mdgu-kid.at.ua/publ/normativno\\_pravova\\_baza\\_informacijnogo\\_zabezpechennja\\_organiv\\_miscevogo\\_samovrjaduvannja\\_v\\_suchasnij\\_ukrajini/1-1-0-7](http://mdgu-kid.at.ua/publ/normativno_pravova_baza_informacijnogo_zabezpechennja_organiv_miscevogo_samovrjaduvannja_v_suchasnij_ukrajini/1-1-0-7)
5. Білоусько, Т.М. Інформаційні технології в діяльності органів виконавчої влади [Електронний ресурс] / Т.М. Білоусько, К.В. Яковлева. – 2016. – Режим доступу: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/3821/1/Info1702.pdf>
6. Бондаренко, А. Інформаційні технології як елемент взаємодії органів влади з громадськістю [Електронний ресурс] / А. Бондаренко. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01\(1\)/Bondarenko.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01(1)/Bondarenko.pdf)
7. Брожик, Л. Інформаційні технології та ефективність державного управління / Л.Брожик // Персонал – 2007. - №8. – С.81-85.
8. Бутко, М.П. Електронне урядування в Україні [Електронний ресурс] / М.П. Бутко. – Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/old\\_jrn/Soc\\_Gum/Vcndtu/2011\\_54/53.htm](http://www.nbu.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/Vcndtu/2011_54/53.htm)
9. Василенко О. В. Автоматизація документообігу в органах державної влади [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/conf/2012-2/doc/5/01.pdf>

10. Винокурова, Ф. До питання особливостей ведення діловодства в районних державних адміністраціях / Ф. Винокурова // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2005. - №2. – С.16-19.

11. Галаган, Л.М. Специфіка інформаційного забезпечення органів державної влади в Україні в контексті впровадження електронного урядування: матеріали конференції [«Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору»] / Л.М. Галаган. – Режим доступу: <http://conference.nbu.gov.ua/report/view/id/298>

12. Гучко, Р.Ю. Нові інформаційні технології в управлінському процесі [Електронний ресурс] / Р.Ю. Гучко. – Режим доступу: <http://kds.org.ua/blog/guchko-r-yu-tvorcha-robota-novi-informatsijni-tehnologii-v-suchasnomu-upravlinskomu-protsesi>.

13. Дацун, Я. Налагодження взаємодії органів державної влади з засобами масової інформації. – Режим доступу: <http://kds.org.ua/blog/tvorcha-robota-na-temu-nalagodzheniya-vzaemodii-organiv-derzhavnoi-vladi-iz-zasobami-masovoi-in>

14. Двойленко, І. В. Вирішення типових проблем впровадження систем електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису в органах державної влади [Електронний ресурс] / І. В. Двойленко. – Режим доступу : [www.academy.gov.ua/ej/ej7/doc-pdf/dvoilenko](http://www.academy.gov.ua/ej/ej7/doc-pdf/dvoilenko).

15. Дегтяр, А. О. Державно-управлінські рішення: інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення / А. О. Дегтяр. - Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2004. - 224 с.

16. Джига, Т.В. Сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг [Електронний ресурс] / Т.В. Джига. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>

17. Дімчогло М.І. Консолідація як вид систематизації інформаційного законодавства / М.І.Дімчогло // Правова інформатика. – 2012. – № 1 (33). – С. 15-24

18. Дроздова, О.В. Перспективна модель функціонування електронного документообігу торговельних підприємств [Електронний ресурс] / О.В.

Дроздова // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія.–2013. - №3. – С.66-71. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi\\_2013\\_3\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2013_3_15)

19. Дяченко, Н.П. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / Н.П. Дяченко. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/14.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/14.pdf)

20. Електронне урядування в Польщі [Електронний ресурс] / А.О. Серенок. – Режим доступу: <http://etransformation.org.ua/2014/07/08/78/>

21. Електронне урядування крізь призму Польського досвіду [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dknii.gov.ua/content/elektronne-uryaduvannya-skriz-pryzmu-polskogo-dosvidu>

22. Єганов, В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні [Електронний ресурс] / В.В. Єганов. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/05.pdf>

23. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / Т. Камінська, А. Камінський, М.Пасічник та ін.; за заг.ред. С.А. Чукут. – К., 2008. – 200с.

24. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування: посібник для муніципальних посадовців. – Івано-Франківськ: ГО «Агентство з розвитку приватної ініціативи», 2009 – 96 с.

25. Кадемія, М. Ю. Документаційне забезпечення управлінської діяльності: навчальний посібник / М. Ю. Кадемія, Л. С. Шевченко, О. В. Шестопалюк; за ред. д-ра пед. наук, проф. Гуревича Р. С. — Ч. II — Вінниця, 2010. — 340 с.

26. Кислюк, К.В. Спеціальне документознавство. Модульний курс / К.В.Кислюк. – К.,2011. – 192 с.

27. Клімушин П.С. Програмні комплекси автоматизації управлінських технологій підприємств / П.С. Клімушин // Державне будівництво: електр. наук. фах. вид. – Х.: Вид-во ХарРі НАДУ «Магістр», 2007. – №1 ч.2. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>, <http://www.nhlu.gov.ua>, <http://www.kbuara.kharkov.ua>



28. Коваль, Р.А. Інформаційне забезпечення діяльності органів державної влади в умовах глобалізації на регіональному рівні / Р.А. Коваль // Вісник НУЦЗ України. – 2015. – С.103-111. – Режим доступу:<http://nuczu.edu.ua/sciencearchive/PublicAdministration/vol1/103-111.pdf>

29. Колеснікова, М.В. Поняття, сутність та значення інформаційного забезпечення правоохоронних органів / М. В. Колеснікова // Право і безпека. – 2011. - №5. – С.116-119.

30. Колодюк, А.В. Цифровий розподіл – нова форма соціального розмежування в умовах глобалізації / А.В. Колодюк // Вісник Державної академії керівних кадрів культури і мистецтва. – 2004. - №4. – С.124-129.

31. Кондратенко, О. Ю. Інформаційне забезпечення вищих органів державної влади та електронне урядування [Електронний ресурс] / О.Ю. Кондратенко. – <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/IMV/article/view/3176>

32. Концепція розвитку електронного урядування [Електронний ресурс] / О.А. Баранов, М.С. Демкова, С.В. Дзюба та ін.. – Режим доступу: [http://www.irf.ua/files/ukr/conception\\_final.pdf](http://www.irf.ua/files/ukr/conception_final.pdf)

33. Корнута, В.А. Основи організації електронного документообігу / Корнута В.А. – Івано-Франківськ, 2012. – Вип.58/12. – (Довідково-інформаційні матеріали). – 44 с.

34. Кудрявцева, С.П. Міжнародна інформація: навч.посіб. [Електронний ресурс] / С.П. Кудрявцева, В.В. Колос. – К.: Видавничий дім «Слово», 2005. – 400 с. – Режим доступу: <http://buklib.net/books/28046/>

35. Куспляк, І.С. Зарубіжний досвід впровадження технологій електронного урядування: уроки для України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/old\\_jrn/Soc\\_Gum/Perspekt/2011\\_2/Kusplyak.pdf](http://www.nbu.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/Perspekt/2011_2/Kusplyak.pdf)

36. Лопушинський, І. Упровадження електронного урядування в роботу органів виконавчої влади України як вагома складова реформування державної служби [Електронний ресурс] / І. Лопушинський. – Режим доступу: [http://www.nbu.gov.ua/old\\_jrn/soc\\_gum/pubupr/2010/2010-2/doc/4/08.pdf](http://www.nbu.gov.ua/old_jrn/soc_gum/pubupr/2010/2010-2/doc/4/08.pdf)

37. Луценко, С.М. Пріоритетні напрямки розвитку інформаційного забезпечення органів влади [ Електронний ресурс ] / С.М. Луценко. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2011-1/doc/1/06.pdf>

38. Лушер, В.В. Поняття інформаційного забезпечення органів прокуратури / В.В. Лушер // Форум права. – 2014. - №1. – С.338-341. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP\\_index.htm\\_2014\\_1\\_59.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP_index.htm_2014_1_59.pdf)

39. Марусов, А. Використання офіційних веб-сайтів міським самоврядуванням України для взаємодії з різними цільовими групами: проблеми та перспективи / А. Марусов. – Режим доступу: <http://euriadnik.org.ua>

40. Матвієнко О. В. Основи організації електронного документообігу [Текст]: навчальний посібник / О. В. Матвієнко, М. Н. Цивін. — К.: Центр учбової літератури, 2008. — 112 с.

41. Матієшин, Л. Використання досвіду Польщі для впровадження е-урядування в Україні [Електронний ресурс ] / Л. Матієшин, Ю. Серов . – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/33208/1/067-148-149.pdf>

42. Меліхов, К.В. Шляхи удосконалення інформаційного забезпечення органів державної влади / К.В. Меліхов // Теорія і практика соціального управління. – 2010. – С.60-63.

43. Муравицька, Г.В. Інформація як стратегічний ресурс організації науково-дослідного процесу / Г.В. Муравицька // Демократичне врядування. – 2015. – Вип.15. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr\\_2015\\_15\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2015_15_19)

44. Негодченко, В. Основні напрями державної інформаційної політики в Україні / В. Негодченко // Підприємництво, господарство і право. – 2016.- №4. – С.77-81.

45. Організація документообігу в організаціях та установах [Електронний ресурс] // Держава для суспільства. Правила оформлення офіційних звернень, документів. — Режим доступу: <http://www.govforc.com/index.php?id=271>

46. Основи інформаційної безпеки та захисту інформації у контексті євроатлантичної інтеграції України: наук.-метод. посіб. / А.В. Анісімов, В.А.

Заславський, О.М. Фаль: за заг.ред. акад. НАН України, д.т.н. В.П. Горбуліна.- К.:НВЦ «Євроатлантикінформ», 2006. – 104 с.

47. Основи інформаційного права України : навч. посіб. / В.С.Цимбалюк, В.Д. Гавловський, В.В. Гриценко та ін. ; за ред. М.Я. Швеця, Р.А.Калюжного, П.В.Мельника. – К. : Знання, 2004. – С. 274.

48. Офіційний сайт Ратнівської районної державної адміністрації. – Режим доступу: <http://ratadmin.gov.ua/>

49. Палеха, Ю. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань: навч.посіб. – вид. 4-те. (виправлене і доповнене) / Ю. Палеха. – К.: Видавництво «Ліра-К». – 2014. – 624 с.

50. Петренко, С.М. Інформаційне забезпечення внутрішнього контролю господарських систем: монографія / С.М. Петренко. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 290 с.

51. Петрицький, А.Л. Інформаційне законодавство: актуальні проблеми та шляхи їх вирішення / А.Л. Петрицький // Вісник Маріупольського державного університету. – (Право). – 2013. – Вип.5. – С.64-68.

52. Петрова, І.О. Інформаційне забезпечення органів місцевого самоврядування в сучасній Україні / І.О. Петрова // Наукові праці. – Вип. № 134. – С.45-46.

53. Писаренко, В.П. Електронний документообіг в органах влади [Електронний документообіг] / В.П. Писаренко. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2011-2/doc/1/04.pdf>

54. Писаренко, В.П. Упровадження електронного документування в органах державної влади та місцевого самоврядування [ Електронний ресурс] / В.П. Писаренко. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12pvpvms.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12pvpvms.pdf)

55. Питання інформаційної безпеки України на сучасному етапі [Електронний ресурс] / А.В. Войціховський // Право і безпека. – 2015. - №3(58). – С.15-20.

56. Поважний О.С. Основні засади діяльності прес-служб органів державної влади та місцевого самоврядування: світовий та український досвід: довідник / О.С. Поважний. – Донецьк: ДонДУУ, 2011. – 96 с.

57. Позитивний досвід роботи РДА [Електронний ресурс] . – Режим доступу: <http://ratadmin.gov.ua/diialnist-rda/pozytyvnyi-dosvid-roboty>

58. Про Доктрину інформаційної безпеки України: указ Президента України від 8 липня 2009 р. № 514/2009 // Офіційний вісник України. – 2009. – № 52. – С. 7.

59. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22.05.2003 №852-15 (ред. від 02.11.16) // ВВР. – 2003. - №36. – Ст.287. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/852-15>

60. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 №851-15 (ред. від 30.09.15)// ВВР. – 2003. - №36. – Ст.275. - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15>

61. Про затвердження Положення про апарат Ратнівської районної державної адміністрації: розпорядження від 14.05. 2013 року №138. – Режим доступу: <http://ratadmin.gov.ua/normatyvno-pravova-baza/rozporiadzhennia-holovyu-raiderzhadministratsii/item/299-2013>

62. Про затвердження Регламенту Ратнівської районної державної адміністрації: розпорядження від 07 травня 2013 року №133

63. Про захист в інформаційно-комунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 №80/94 ВР (Ред.від 19.04.2014)// Відомості ВРУ. – 1994. - №31. – Ст.347. - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80>

64. Про інформацію: Закон України від 02.10.92 № 2657-ХІІ (Ред. Закону від 25.06.2016) // Відомості ВРУ. – 1992. - №48. – Ст.650. - Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>

65. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 04.02.1998 №75/98-вр (ред. від 11.08.2013)// ВВР. – 1998. - №27-28. –

Ст.182. - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80>

66. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 №74/98-вр (ред. від 01.08.16). – ВВР. – 1998. - №27-28. – Ст.181. - Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>

67. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 9 січня 2007р. // ВВР України. – 2007. – № 12. – Ст. 102. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/537-16>

68. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації: Закон України від 23.09.1997 №539/97-вр (ред.. від 10.04.2015) // ВВР. – 1997. - №49. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80>

69. Про працю: Кодекс законів [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради, № 50. — 1971. — 375 с. — Режим доступу: [zakon.rada.gov.ua/go/322-08](http://zakon.rada.gov.ua/go/322-08)

70. Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України: Постанова Верховної Ради України № 26-VIII від 11.12.2014 р. // Офіційний вісник України [Текст].—2014.— № 102. — Ст. 3005.

71. Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020». – Указ Президента України № 5/ 2015 від 12.01.2015 р. // Офіційний вісник України — 2015. — № 2. — Ст. 154.

72. Проценко, П.П. Проблематика переходу до інформаційного суспільства / П.П. Проценко // Політичний менеджмент. – 2004. - №6(9). – С.129-137.

73. Пугач, А. Шляхи удосконалення інформаційно-аналітичної діяльності в системі державного управління України / А.Пугач //Вісник Національної академії державного управління. – 2010. - №4. – С.94-101.

74. Рада національної безпеки і оборони України затвердила Доктрину інформаційної безпеки України [Електронний ресурс] / Міністерство інформаційної політики України. – 2016. – Режим доступу: <http://mip.gov.ua/news/1608.html>

75. Радченко, С.В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України [Електронний ресурс] / С.В. Радченко // Статті та повідомлення. – 2013. – С.39-53. – Режим доступу: [http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU\\_4\\_2013/02.pdf](http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU_4_2013/02.pdf)

76. Рейтерович І. В. Інформаційно-аналітична діяльність / І. В. Рейтерович, С. О. Телешун // Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін.; за ред. Ю. Ковбасюка, В. Трощинського, Ю. Сурміна. - К. : НАДУ, 2010. - 820 с.

77. Риженко, О. Стратегічні пріоритети сучасного розвитку електронного урядування в Україні / О. Риженко // Збірник наукових праць. – 2015. – Вип. 43. – С. 99-103.

78. Семенченко А.І. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вирішення / А.І. Семенченко // Електронне урядування: міжнародний науковий фаховий журнал. – 2010. - №1. – С. 6-17.

79. Сергіна, Т. Актуальні проблеми реалізації концепції розвитку електронного урядування в Україні / Т. Сергіна // Публічне управління: теорія та практика. – 2011. - №2(6). – С.69-73.

80. Стан та проблеми впровадження електронного урядування в центральних і місцевих органах виконавчої влади України / Інформаційно-аналітичні матеріали до «Дня електронного урядування – 2010». – К., 2010. – 75 с.

81. Функції та компетенція місцевих державних адміністрацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://radnuk.info/pidrychnuku/bydivnusttvo/482-bydivnutstvo/8920-s-3.html>

82. Черноіваненко А. В. Інформаційне забезпечення підготовки прийняття та реалізації управлінських рішень: теоретичний підхід до визначення поняття [Електронний ресурс] / А.В. Черноіваненко, В.В. Галуцько. - Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/conf/2009-1/doc/35.pdf>

83. Чилінгарян, К.Є. Основні напрями інформатизації в Україні [Електронний ресурс] / К.Є. Чилінгарян. – Режим доступу: [http://mdgu-kid.at.ua/publ/osnovni\\_naprjami\\_informatizaciji\\_v\\_ukrajini/1-1-0-6](http://mdgu-kid.at.ua/publ/osnovni_naprjami_informatizaciji_v_ukrajini/1-1-0-6)

84. Чукут С.А. Магістерська програма з електронного урядування як сучасний інституційний механізм реформування державного управління / С.А. Чукут, О.В. Загвойська // Електронне урядування: міжнародний науковий фаховий журнал. – 2010. - №1. – С. 29-37.

85. Шепета, О.В. Кодифікація інформаційного законодавства України як вимога сучасності / О.В. Шепета // Інформаційна безпека людини, суспільства, держави. – 2013. - №3(13). – С.34-36.

86. Щербина, М. Проблеми зі з'єднанням: Чому в Україні впровадження електронного уряду відбувається на «низьких швидкостях» [Електронний ресурс] / М. Щербина. – Режим доступу: <http://www.hromadske-zp.tv/problemi-zi-zyednanniam-chomu-v-ukra%D1%97ni-vprovadzhennya-elektronного-uryadu-vidbuvayetsya-na-nizkix-shvidkostyah/>

87. Internet users in the World by regions [Electronic resource]. – Access mode <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

88. United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the People [Electronic resource] / United Nations Department of Economic and Social Affairs. — Access mode : [http:// unpan 3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E - Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan.3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf).