**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Юридичний факультет

Кафедра філософії, культурології та інформаційної діяльності

Рудніченко І.В.

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**

Електронний документообіг у Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька

# **ВСТУП**

Ефективна діяльність державних служб завжди є запорукою успішної роботи органів влади. Якісне обслуговування для задоволення потреб громадян вимагає доступу до інформаційних ресурсів та скорочення часу, витраченого на розв’язання завдань, не пов’язаних з обслуговуванням. Відсутність необхідності відтворювати документи вручну, відслідковувати їх рух та контролювати процес передачі конфіденційної інформації значно зменшує роботу офісних працівників. Впровадження автоматизованого контролю виконання роботи з документами значно покращує якість роботи виконавців і робить термін підготовки документів більш передбачуваним та керованим. Все це можливо лише в системі управління, заснованій на основі електронного документообігу (ЕД).

Значно зросла кількість науковців, які працюють із системами ЕД та їх впровадженням в управлінську діяльність. Провідним фахівцем у цій сфері в Україні є Г. Асєєв, який у 2007 р. видав перший підручник в Україні, присвячений «управлінню документованою інформацією, питанням електронного діловодства та документообігу в організаціях та установах будь-якої форми власності та напряму діяльності». На основі технологічного управління та обробки даних ним висвітлено методику створення систем електронного документообігу (СЕД) та питання економічної ефективності їх впровадження [1]. Фундаментальною роботою також є навчальний посібник науковців О. В. Матвієнко та М. Н. Цивіна [2], в якому окреслюються загальні організаційні принципи управління документацією в організаціях, найважливіші підходи до впровадження СЕД, представлені принципи структури СЕД та сформульовані вимоги до їх функціональності.

Організаційні та інформаційно-технологічні аспекти запровадження та функціонування ЕД та електронного цифрового підпису (ЕЦП) в системі державного управління, принципи та методи захисту інформації в умовах електронного урядування є предметом досліджень таких вчених, як О. Кукаріна, К. Линьов, А. Ніколашин, Г. Охріменко, Н. Кунанець, Ю. Ковтанюк, О. Січова, М. Салтевський, Н. Лиско. М. Шерман, Л. Філіппова, О. Наконечна, І. Ситник, В. Писаренко та інших [3-16].

Поширення автоматизації дозволяє працювати з документованою інформацією використовуючи можливості колективної обробки текстів, таблиць, зображень, організації руху електронних документів всередині і за межами установи, а також їх реєстрацію та контроль. Сучасні СЕД можуть автоматизувати весь цикл роботи з документами, що, безумовно, позитивно впливає на сферу управління. У той же час перехід до нових автоматизованих технологій дуже часто пов’язаний з труднощами, пов’язаними зі складністю впровадження СЕД в повсякденній діяльності установи, причому слід враховувати не тільки технічні нюанси, але і людський фактор. Саме тому в діяльності Державної міграційній службі України м. Сєвєродонецька важливим є аналіз існуючих методів і реальних проектів по впровадженню СЕД.

**Метою дослідження** за обраною темою випускної кваліфікаційної роботи бакалавра є розробка методики впровадження СЕД в Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька.

Для досягнення поставленої мети були визначені наступні **завдання**:

* розкриття поняття, завдань та сутності систем електронного документообігу;
* дослідження видів систем електронного документообігу;
* оцінка переваг і недоліків електронного документообігу;
* розгляд організації систем електронного документообігу в державних службах;
* аналіз стану впровадження системи електронного документообігу в діяльності Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька;
* дослідження систем електронного документообігу у вимірі реалізації державної політики електронного урядування.

**Об’єктом дослідження** є електронний документообіг.

**Предметом дослідження** – електронний документообіг у Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька.

**Методологічною основою** дослідження проблеми є системний і комплексний підходи. Для теоретичного розуміння аспектів проблеми застосовувалися методи аналізу та синтезу (можливість залучити зарубіжний досвід до процесів сучасної України та вивчити історичний розвиток СЕД), узагальнення (уточнення принципів впровадження ЕД), історичний та логічний методи (дослідження завдань й можливості їх вирішення); порівняльно-правовий метод (аналіз нормативно-правової бази управління ЕД і порядок її застосування на державній службі).

Випускна кваліфікаційна робота бакалавра складається із вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Обсяг основного тексту роботи становить 53 сторінок. Робота містить 5 рисунків, 3 таблиці. Список використаних джерел налічує 55 найменувань.

# **Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

## **1.1. Основні поняття, завдання та фактори створення систем електронного документообігу**

Ефективність державного управління в сучасних умовах залежить від вирішення проблем швидкого створення електронних документів, контролю за їх виконанням, організації їх зберігання, пошуку та використання. ЕД може значно підвищити ефективність роботи та скоротити час, витрачений на виконання завдань, що пов’язані з діяльністю державних служб. Автоматичний контроль за виконанням документів покращує якість роботи виконавців та робить результати створення документів більш прогнозованими та керованими [17].

Статтею 1 Закону України «Про інформацію» визначено, що «документ – матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі» [18].

В інших джерелах документ визначається як «структурована одиниця інформації, призначена для сприйняття людиною і оформлена та зафіксована на матеріальному носієві в установленому порядку з дотриманням певної форми її подання та формуванням обов’язкових ознак:

* функціональності – визначеності в межах існуючих суспільних відносин очікуваного впливу документа (в тому числі подальшого порядку дій) на його одержувачів після отримання та ознайомлення із вмістом;
* санкціонованості – визначеності фізичної і/або юридичної особи, яка відповідає у певний час за існування документа;
* реєстрованості – визначеності унікальної ідентифікації документа у множині документів» [3, с. 6].

Згідно ДСТУ 2732:2004 «Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення понять» документообіг – це «рух службових документів в установі від дати їхнього створення чи одержання до дати завершення виконання або надсилання» [19, с. 8]. Це визначення «обґрунтовує систематизацію руху документів усередині установи та узагальнює їх шлях як невід’ємну частину діловодства». Процес розповсюдження документів розглядається як документальне відображення і забезпечення адміністративних заходів, як дії, які забезпечують і відображають всі адміністративні процеси.

Електронний документ (ЕД) за статтею 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [20] – це «документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа. Склад та порядок розміщення обов’язкових реквізитів електронних документів визначається законодавством. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною».

Постійне збільшення обсягу інформації, необхідної для прийняття відповідних управлінських рішень, робить традиційні методи роботи з документами все більш нерентабельними. Статистичні дані свідчать про те, що «15% паперових документів губляться, а для їх пошуку працівники витрачають близько 30% свого часу, тому потреба автоматизації наявних систем документообігу та переходу на електронний документообіг є високо- технологічним і прогресивним підходом до суттєвого підвищення ефективності роботи з документами» [21].

В табл. 1.1 наведені відмінностей між паперовими та електронними документами на основних етапах документообігу [22, с. 22].

Під час впровадження ЕД важливо виконувати певні правила: одночасна реєстрація документа; безперервність руху документа; ефективність організації пошуку необхідного документа [23, с. 409].

Таблиця 1.1

Порівняльна характеристика паперового та електронного документообігу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Етапи документообігу | Документ |
| паперовий | електронний |
|  | Створення | Оформлення лише в паперовому вигляді | Оформлення в електронному вигляді, за необхідності оформлення в паперовому вигляді |
|  | Оброблення | Лише ручне оброблення даних, фіксація в регістрах бухгалтерського обліку | Оброблення даних за допомогою інформаційних систем, фіксація в електронних регістрах бухгалтерського обліку |
|  | Відправлення | Відправлення через відділення пошти або співробітниками (кур’єрами) | Відправлення через телекомунікаційні та інформаційні системи або через електронні носії інформації |
|  | Одержання | Може займати декілька хвилин або годин, днів, тижнів | Може займати від декількох хвилин без урахування відправки через носії електронної інформації |
|  | Зберігання | Зберігаються згідно зі строками, установленими законодавством, у спеціально відведених архівах | Зберігаються згідно зі строками, установленими законодавством, на спеціальних електронних носіях |
|  | Знищення | Підлягають знищенню за актом відповідною комісією | Згідно з інструкцією знищення відбувається спеціально призначеною особою, яка також відповідальна за програмне забезпечення, що перевіряє факт знищення документів |

Таблиця створена Безверхим К.В. [22]

Серед основних нормативно-правових та законодавчих актів, що регулюють ЕД, можна виділити:

* Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
* Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні»;
* Закон України «Про електронні довірчі послуги»;
* Постанова КМУ «Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу» №680;
* Наказ Мін’юсту «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» № 1886/5;
* Наказ Мін’юсту «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» №1000/5.

Обов’язковим реквізитом ЕД є електронний підпис (ЕП) – «електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов’язуються і використовуються ним як підпис» [24]. Згідно зі ст. 15 Закону України «Про електронні довірчі послуги», «залежно від ступеня довіри до засобів електронної ідентифікації вводиться три рівні ЕП:

* простий ЕП та печатка – низький рівень довіри;
* удосконалений ЕП та печатка – середній рівень довіри;
* кваліфікований електронний підпис (КЕП) та печатка – високий рівень довіри» [24].

ЕД – це низка процесів «створення, обробки, затвердження, надсилання, отримання та зберігання електронних документів, які виконуються в цифровому форматі. Основними елементами ЕД є: електронний документ; кваліфікований електронний підпис; позначка часу.

Система електронного документообігу (далі – СЕД) – це організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів у комп’ютерних мережах, а також забезпечує контроль за потоками документів в організації» [3, с. 8].

Головне завдання СЕД – автоматизація повного спектру роботи над електронними документами: впровадження їх у систему, реєстрація, розподіл та розповсюдження, редагування і збереження, пошук і перегляд, відтворення, моніторинг виконання, контроль доступу до них.

Фактори створення та вибору СЕД наведені на рис 1.1.

Фактори створення та вибору СЕД

Необхідність автоматизації адміністративного управління організації, складність структури

Наявність територіально-віддалених підрозділів

Наявність паперового архіву великого обсягу

Необхідність в управлінні потоками робіт

Вимоги щодо термінів зберігання документів

Можливість інтеграції з існуючими системами

Необхідність зберігання зображень документів, необхідність підтримки особливих завдань

Необхідність пошуку інформації

Забезпечення безпеки даних

Необхідність зберігання зображень документів, необхідність підтримки особливих завдань

Рис. 1.1. Фактори створення та вибору СЕД

Рисунок створений на підставі досліджень Кукаріна О.Б., Січової О. [3, 9]

Таким чином, ЕД – єдиний механізм роботи з документами, що подаються в електронному вигляді з реалізацією концепції безпаперового оформлення документів. На відміну від паперових документів з їх твердо встановленими рамками, статичною формою й обмеженими можливостями, перехід до динамічних цифрових електронних документів пропонує особливі переваги, що стосуються створення, спільного використання, поширення та збереження інформації. Основним інструментом побудови комплексу нової документаційної формації є впровадження СЕД, які можуть повністю змінити систему в установі та значно підвищити ефективність діяльності її працівників.

## **1.2. Класифікація систем електронного документообігу**

Організація роботи з документами залежить від розміру організації, її функцій, кількості адміністративних зв’язків та обсягу ЕД. Правильна організація робочого процесу сприяє ефективному проходженню документів в адміністративному апараті, рівномірному завантаженню відділів та посадових осіб і позитивно впливає на весь адміністративний процес.

Класифікація СЕД наведена на рис. 1.2.

Класифікація СЕД

СЕД, орієнтовані на бізнес-процеси

Корпоративні СЕД

Системи управління зображеннями

Системи управління потоками робіт

Системи управління виведенням

Рис. 1.2. Класифікація СЕД

Рисунок створений на підставі розробок Кукаріна О.Б. [3]

На рівні центральних органів виконавчої влади і державних служб, залежно від стану інформатизації та структури органу використовуються СЕД, які можна розподілити за функціями, наведеними в табл. 1.2 [3, с. 41].

Таблиця 1.2

Класифікація систем електронного документообігу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Клас системи | Функції (особливості) | Зберігання документів |
| Електронне діловодство | Забезпечення роботи з електронними версіями документів і реквізитами реєстраційно-контрольних форм відповідно до прийнятих в Україні правил і стандартів діловодства | Робоча станція виконавця |
| Документообіг | Забезпечення чітко регламентованого і формально контрольованого руху документів усередині і поза організацією на основі інформаційно- телекомунікаційних технологій, часткова підтримка процесів роботи над документами | Робоча станція виконавця, файл-сервер |
| Системи електронного управління документами | Забезпечення повного циклу: створення, перетворення, забезпечення безпеки, управління доступом і поширення великих обсягів документів у корпоративних комп’ютерних мережах, забезпечення контролю над потоками документів в установі, знищення тощо | Спеціальні сховища (центральні або розподілені файл-сервери) або в ієрархії файлової системи |
| Корпоративні системи електронного управління документами | Забезпечення спільної роботи над документами і їх публікації, доступної практично всім користувачам, інтеграція з офісними пакетами, наявність інформаційних порталів та зв’язку через мережі Internet, Intranet та Extranet | Спеціальні сховища (центральні або розподілені файл-сервери) або в ієрархії файлової системи |

Таблиця створена Кукаріним О.Б. [3]

Також СЕД поділяють на класи відповідно таких критеріїв:

* системи з засобами для зберігання та отримання інформації (електронні архіви);
* системи з інструментами workflow – розроблені для забезпечення руху певних об’єктів по визначених маршрутах;
* системи підтримки організаційного управління та накопичення знань, які поєднують елементи попередніх двох;
* системи підтримки співробітництва, завдання яких полягає в тому, щоб люди в організації працювали разом і зберігали результати своєї роботи, навіть якщо вони географічно віддалені;
* системи з розширеними додатковими послугами, такими, наприклад, як управління відносинами з клієнтами, управління проектами, виставлення рахунків, електронна пошта. Такі системи можуть бути як автономними, так і функціонувати в структурі одного з перерахованих системних класів.

Всі СЕД можна умовно розділити на декілька категорій [25].

Системи, орієнтовані на бізнес-процеси («Business-process EDM»): «Documentum», «FileNet» («Panagon» і «Watermark»), «Hummingbird» («PC DOCS») – розроблені для певних вертикальних та горизонтальних застосувань, інколи орієнтуючись на використання певної галузі. Ці рішення зазвичай забезпечують повний життєвий цикл для роботи з документами, включаючи технології роботи із зображеннями, управління записами та робочими потоками та керування контентом [25, с. 13].

Корпоративні системи («Enterprise-centric EDM»): «Lotus» («Domino.Doc»), доповнення до «Novell» «GroupWise», «OpenText» («LiveLink»), «KeyfileCorp», «Oracle» («Context») – забезпечують корпоративну інфраструктуру для створення, співпраці та публікації документів, які зазвичай доступні всім користувачам в організації. Основні функції цих систем аналогічні тим, які зосереджені на бізнес-процесах. Як правило, ці інструменти призначені не лише для конкретної установи чи для вузько визначеної задачі. Вони пропонуються та впроваджуються як загальні бізнес-технології, які доступні майже для кожної категорії користувачів. [25, с. 13].

Системи управління контентом (змістом) («Content management»): «Adobe», «Excalibur» – розроблені для забезпечення процесу відстеження створення, доступу, контролю та надання інформації до рівня розділів та об’єктів документів для подальшого повторного використання та компіляції. Потенційна доступність інформації не у формі документів, а в менших об'єктах полегшує обмін інформацією між додатками [25, с. 13].

Системи управління інформацією (портали) («Information Management»): «Excalibur», «OracleContext», «PC DOCS Fulcrum», «Verity», «Lotus» («Domino/Notes», «K-station») – забезпечують управління та надання інформації через різні електронні мережі (Internet, Іntranet, Еxtranet). Ці технології складають основу для створення інформаційних порталів. Системи управління інформацією дозволяють компаніям збирати та використовувати експертизу в розподіленому корпоративному середовищі на основі застосування комерційного права [25, с. 14].

Системи управління образами («Imaging») – призначені для перетворення інформацію з паперових носіїв в цифровий формат («TaggedlmageFileFormat»), після чого документ можна використовувати в електронній формі для роботи [25, с. 14].

Системи управління потоками робіт («Workflow management»): «Lotus («Domino/Notes» і «Domino Workflow»), «Jetform», «FileNet», «Action Technologies», «Staffware» – забезпечують будь-який систематизований процес в контексті структурованих та неструктурованих бізнес-процесів. Вони використовуються для прискорення бізнес-процесів, підвищення ефективності та керованості процесів в організації [25, с. 14].

Таким чином, будь-яка система управління документами може включати елементи з перерахованих вище категорій, але більшість із них орієнтовані в одному з напрямків, і майже всі сучасні системи електронного управління документами певною мірою підтримують усі етапи життєвого циклу документа. Деякі системи не підтримують механізм блокування редагування документів, що перешкоджає колективній роботі. Існують системи, орієнтовані на офісну роботу, але не реалізують ефективне зберігання документів, і важливо дотримуватися всіх етапів роботи з документами, які регулюються чинними стандартами. Деякі системи орієнтуються на ефективну підтримку руху електронних документів всередині структури, але не мають власного електронного архіву (зберігання, яке реалізується в таких системах призначене лише для збереження документів протягом їх життєвого циклу).

## **1.3. Переваги і недоліки систем електронного документообігу**

ЕД в першу чергу пов’язаний зі створенням єдиного інформаційного середовища для підприємства. Тому система повинна впроваджуватися на всіх засадах, пов’язаних зі створенням, обробкою та зберіганням інформації, інакше ефективність її використання мінімальна. У цьому контексті єдність означає як можливість оперативної роботи в системі всіх працівників, так і єдину базу даних з документами.

СЕД сприяють збереженню і раціональному використанню людських ресурсів та підвищують ефективність управління потоками документів та інформації. Основні переваги і недоліки, якими супроводжується впровадження СЕД наведені в табл. 1.3 [26, с. 28].

Таблиця 1.3

Переваги і недоліки систем електронного документообігу

|  |
| --- |
| Система електронного документообігу |
| Переваги | Недоліки |
| 1 | 2 |
| 1) упровадження СЕД дозволяє економити кошти, призначені для купівлі копіювально-розмножувальної техніки й витратних матеріалів до неї, її ремонту, оплати служб поштової та кур’єрської доставок | 1) досить високі початкові витрати на впровадження СЕД:придбання програм та самої системи;їх упровадження, модернізація й подальше обслуговування |
| 2) економія робочого часу працівників, адже за паперового документообігу вони б витрачали більше часу на ручну обробку даних і виконання обслуговуючих функцій  | 2) можливість втрати інформації чи її витоку. Це породжує потребу резервного копіювання даних, зокрема документів, для зменшення ризиків втрати цих самих даних |
| 3) створення єдиного інформаційного простору в масштабах установи й реалізація всіх процесів саме в системі | 3) досить відчутні часові витрати: перехід на електронний документообіг неможливо здійснити за короткий проміжок часу, оскільки такий перехід передбачає запровадження нових стандартів у роботі з документами |

Продовження табл. 1.3

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 2 |
| 4) прискорення та прозорість проходження документів і надання послуг, оптимізація процесів, пов’язаних з документообігом | 4) необхідність навчання й перепідготовки працівників для роботи з відповідним програмним й апаратним забезпеченням. Навчання має здійснюватися на постійній основі та на всіх етапах упровадження, а це вимагає додаткових витрат і накладає деякі обмеження на добір персоналу |
| 5) розмежування повноважень, доступу до документів і дій над ними та можливість спільної роботи в межах єдиної інфраструктури | 5) працівники переважно негативно ставляться до нововведень. Причини цього різні: від небажання освоювати нові технології до побоювання прозорості власної діяльності. Крім того, їм важко перейти на новий, зовсім незвичний спосіб роботи |
| 7) підвищення швидкості пошуку документів, запобігання втраті важливої інформації через недбалість персоналу дозволяє запобігти спробам несанкціонованого доступу до інформації |  |
| 8) забезпечення всіх документаційних процесів з одночасним застосовуванням електронних і паперових версій документів |  |
| 9) підтримка змішаного документообігу |  |
| 10) створення структурованого реєстру документів відповідно до номенклатури справ підприємства |  |
| 11) централізоване, структуроване й систематизоване зберігання документів в електронному архіві |  |
| 12) створення структурованого реєстру документів відповідно до номенклатури справ підприємства |  |
| 13) систематизоване зберігання документів в електронному архіві |

Таблиця створена за результатами досліджень Кручініної Т. [26]

Отже, незважаючи на широкі можливості і явні переваги СЕД має ряд недоліків. Істотні первинні витрати на впровадження нової системи (придбання обладнання, програм СЕД, налагодження комунікацій, навчання або перепідготовка співробітників) і людський фактор, який складається з двох складових: психологічних установок працівників і рівня їх компетентності.

Проаналізувавши комплекс аргументів «за» і «проти», легко зрозуміти, що переваг застосування СЕД не тільки більше, але й створені значні можливості для організаційного розвитку та підвищення ефективності робочого процесу. Електронний обіг документів ефективніший за паперовий насамперед через те, що його простіше оптимізувати. Витрати на введення СЕД окупаються не тільки за рахунок збільшення обміну інформацією та зниження витрат на зберігання цінних паперів, але і за рахунок зменшення кількості людей, які працюють безпосередньо з документами.

Тож, згідно з вищевикладеним стає зрозумілим, що необхідність ефективного управління електронними документами призвела ще у 80-х роках ХХ ст до створення СЕД.

СЕД – організаційно-технічна система, яка забезпечує процес створення, управління доступом та розповсюдженням електронних документів по комп'ютерних мережах, а також контролювати потік документів в організації.

СЕД є невід’ємною частиною світового ринку програмного забезпечення ЕД та управління інформаційною системою.

В умовах ринкових відносин між державами питання про прийняття нормативно-правових актів та настанов щодо роботи в системі забезпечення документації стає актуальним. Зростаюче значення економічного чинника та юридичної сили документів обумовлюють актуальність дослідження науковців та експерименти практиків у галузі документообігу, що мають відношення до створення високоефективних систем управління документами у всіх організаціях, особливо в державному управлінні.

Питання правового регулювання ЕД набувають все більшого значення у зв’язку з впровадженням ефективних інформаційних та комп’ютерних технологій майже у всіх сферах суспільної виробничої діяльності.

Світова тенденція комп’ютеризації стосується і державного управління. Соціальне управління загалом та державне управління значною мірою залежать від швидкості та якості одержання різних видів інформації про стан керованого середовища та накопичення ресурсів, завдяки яким можна вчасно прийняти необхідне рішення.

Основна умова створення ефективних механізмів взаємодії держава-суспільство – це комп’ютеризація всіх процесів, що є присутніми в повсякденній діяльності державних органів. Одним із напрямів щодо виконання цього завдання є впровадження СЕД в державних службах, зокрема в Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька.

# **Розділ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ У ДЕРЖАВНІЙ МІГРАЦІЙНІЙ СЛУЖБІ УКРАЇНИ М. СЄВЄРОДОНЕЦЬКА**

## **2.1. Організація систем електронного документообігу в державних службах**

В процесі здійснення якісної реалізації державної політики «одним з основних джерел формування та прийняття управлінських рішень є достовірна, актуальна та повна задокументована інформація про діяльність усіх державних органів» [27]. Ефективність управління дуже залежить від часу, який виконавці витратили на створення та отримання документів, контроль за їх виконанням, організацію їх зберігання, пошук та використання цих документів. Оптимізація вищезазначених процесів значно скоротить час та ресурси державних служб. Крім того, таку оптимізацію слід проводити в два етапи:

1) методичний опис та стандартизація процесів;

2) впровадження технології, яка повністю відтворює визначені процеси.

Ця технологія є типовою СЕД державних органів, яка підтримує процеси створення, управління, обробки та розповсюдження електронних документів між відповідальними посадовими особами та контролю документообігу.

Призначення типової СЕД – автоматизація всього спектру документообігу, а саме «впровадження документів у систему, їх реєстрація, розподіл та розповсюдження, редагування, оперативне збереження, пошук і перегляд, відтворення, контроль виконання, диференціація доступу до документів, прискорення термінів опрацювання та вдосконалення механізмів організації й виконання документів тощо» [27].

Типова СЕД державних служб, яка використовує ЕЦП, є однією з основних складових електронного управління, оскільки дозволяє поступово переходити до електронного управління документами з використанням безпосередньо самого електронного документа. Такий підхід забезпечить створення якісно нової, юридично значущої форми взаємодії за моделями:

* «держава та громадяни» (government to citizen – G2C);
* «держава та бізнес» (government to business – G2B);
* «державні органи між собою» (government to government – G2G).

Типова СЕД повинна бути розроблена з урахуванням відповідних положень законів України:

* Закон України «Про інформацію» [18];
* Закон України «Про доступ до публічної інформації» [28];
* Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [29];
* Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [20];
* Закон України «Про електронні довірчі послуги» [24];
* Закон України «Про телекомунікації» [30]
* Закон України «Про звернення громадян» [31].

СЕД застосовується в державних органах та в підпорядкованих установах, державних службах тощо з метою (рис. 2.1):

* забезпечення ефективного внутрішнього і зовнішнього документообігу в державних установах та відомствах;
* гарантування інформаційної безпеки за допомогою використання ЕЦП та обмеження прав доступу;
* забезпечення чіткої та прозорої взаємодії між державними установами та відомствами;
* удосконалення контролю виконавської дисципліни;
* поліпшення взаємодії з громадянами шляхом інтеграції з системою обробки звернень громадян та з системою забезпечення до публічної інформації;
* передачі архівних документів на постійне зберігання до відповідного державного архіву.

Мета впровадження типової СЕД

забезпечення ефективного внутрішнього та зовнішнього документообігу в державних установах та відомствах

гарантування безпеки інформації, шляхом використання ЕЦП та розмежування прав доступу

забезпечення зрозумілої та прозорої взаємодії між державними установами та відомствами

вдосконалення контролю виконавської дисципліни

здійснення передачі архівних документів для постійного зберігання до відповідного державного архіву

Рис. 2.1. Мета впровадження типової СЕД

Рисунок створений на підставі досліджень Наконечної О.А., Радченко С.В. [14, 17, 27]

Основні компоненти СЕД представлені на рис. 2.2.

СИСТЕМА

Модуль формування звітності

Модуль контролю доступу

Модуль зовнішнього документообігу

Модуль сканування та розпізнавання тексту

Модуль налаштування системи

Модуль роботи з проектами документів

Модуль роботи з документами

Модуль роботи з резолюціями

Модуль контролю виконавської дисципліни

Модуль управління журналами

Модуль підготовки справ до передачі на архівне зберігання

Рис. 2.2. Модулі типової СЕД

Рисунок створений на підставі досліджень Радченко С.В., Шерман М.І. [12, 17, 27]

«Модуль роботи з проектами документів» пропонує можливість створювати, редагувати, шукати, координувати, підтримувати та затверджувати проекти документів.

Під час створення проекту документа використовується функція, за допомогою якої можна підключити встановлені користувачем текстові редактори (наприклад, MS Word, Open Office та інші). Тобто для створення проекту документа користувачеві потрібно лише вибрати тип документа в СЕД, заповнити обов’язкові реквізити для цього типу документа. Потім система генерує проект документа, пропонує можливість вносити зміни і розпочати погодження. СЕД надає можливість додавати нові шаблони проектів документів, редагувати та налаштовувати правила та взаємозв’язки реквізитів документа з картками проектів відповідно до ділових потреб. Під час створення проекту документа реєстраційний номер документа може бути зарезервований.

Після збереження створеного проекту документу він стає доступний для друку та попереднього перегляду (перед друком). Нова версія проекту створюється при збереженні відредагованих даних.

В системі реалізовано можливість атрибутивного, повнотекстового та комбінованого пошуку.

З метою максимальної адаптації до ділових процесів користувачів, СЕД пропонує можливість налаштовувати процеси для узгодження, огляду та затвердження паралельними або послідовними маршрутами. Приймаючи рішення про проект документа, посадова особа може підписати документ власним ЕЦП.

«Модуль роботи з документами» включає можливість зберігання документів у системі незалежно від носія (паперового або електронного документа) реєстрації, призначення виконавця або пошук документів.

Модуль передбачає реєстрацію документів:

* електронні документи, проекти яких підписані та погоджені в системі;
* електронні документи, отримані в рамках міжвідомчого документообігу;
* паперові документи.

Система також пропонує можливість реєстрації простих і структурованих документів. Крім того, можна розпізнати текст для включення повнотекстового пошуку. З моменту реєстрації та призначення виконавця СЕД пропонує можливість передати документ для виконання.

«Модуль роботи з резолюціями» пропонує можливість створення простих і складних резолюцій з подальшою передачею завдань вирішення на виконання та контроль. Налаштовані маршрути можуть використовуватися для підтримки процесів виконання.

«Модуль контролю виконавської дисципліни» пропонує можливість контролювати процеси узгодження, візування, затвердження та виконання офіційних документів, для яких визначено контрольний знак.

Система підтримує такі типи управління:

* періодичний;
* на дату;
* за період.

Стандартні звіти реалізуються для консолідації інформації про дисципліну, а також можна створювати нові звіти та адаптувати існуючі звіти до потреб користувача.

«Модуль підготовки справ для передачі в архівне зберігання» пропонує можливість формувати та упорядковувати документи відповідно до налаштованої номенклатури справ підрозділу та зведеної номенклатури відділу, реєструвати справи та створювати списки справ.

СЕД також пропонує можливість автоматичного виконання супровідних документів, при передачі з відділу архіву установи до державного архіву.

«Модуль управління журналом» пропонує можливість створення нових журналів чи довідників відповідно до вимог установи. У рамках «Модуля управління журналом» була реалізована можливість закрити рік реєстрації журналу та встановити терміни використання інформації з довідника.

«Модуль формування звітності» пропонує можливість створювати звіти за будь-якими даними, що зберігаються та обробляються в СЕД (наприклад, звіт виконання, контроль виконавця, звіт про виконання вхідних документів, звіт про виконання внутрішніх документів).

Для більш зручного користувацького досвіду існують варіанти попереднього перегляду, друку та експорту звітів у файли у форматі XML, HTML та формати, сумісні з Adobe Reader, MS Word та MS Excel.

Відповідно до територіального розподілу державних установ, міністерств та відомств та їх підпорядкування, СЕД визнає можливість обмеження доступу користувачів відповідно до своїх повноважень. Кожному користувачеві може бути призначена певна роль (або кілька ролей) відповідно до завдань, які виконує такий користувач. пропонується наступні варіанти налаштування диференціації для контролю доступу:

* реєстрація користувача;
* розподіл за ролями користувачів;
* можливість налаштування доступу для виконання відповідних операцій послідовно;
* можливість динамічного призначення прав доступу протягом певного періоду часу;
* можливість делегування (заміни).

Ролі адміністратора та технолога передбачені для адміністрування користувачів, налаштування та підтримки процесів робочого процесу в системі. Адміністратор – працівник, який відповідає за розгортання та управління СЕД. Технолог – працівник, який налаштовує та підтримує систему відповідно до конкретного відділу методології робочого процесу.

Функції підтримки ЕПЦ пропонують:

* можливість накладання ЕПЦ та перевіряти накладений підпис;
* можливість авторизувати користувачів у системі за допомогою ЕЦП;
* використання сертифікатів ключів ЕЦП різних «Акредитованих центрів сертифікації ключів» (АЦСК) при виконанні операцій: авторизація в системі з використанням сертифіката ключа, накладання електронного підпису електронним документом

Щоб забезпечити контроль та моніторинг вжитих заходів, в СЕД реалізовано протоколювання дій користувача у системі з можливістю подальшого відображення та аналізу зібраної інформації.

Відмовитися від помилкових дій та операцій – можливість повернути дії користувача та обов’язкове підтвердження потенційно руйнівних дій для зміни та відновлення даних.

«Зовнішній модуль робочого процесу». Модуль взаємодії із зовнішніми системами та програмними продуктами пропонує можливість налаштування та обміну даними (документи, метадані тощо) із зовнішніми системами (іншими програмами, інформаційними системами, модулями тощо).

Передбачається можливість обміну з:

«Системою електронної взаємодії органів виконавчої влади» та «Загальнодержавним зовнішнім документообігом»;

«Інформаційною системою звернень громадян»;

«Системою доступу до публічної інформації та державних ресурсів»;

«Державною архівною службою України».

Для забезпечення міжвідомчого управління електронними документами між державними установами та іншими організаціями СЕД впроваджено інтеграцію в «Систему електронної взаємодії органів виконавчої влади» та «Національне зовнішнє управління документами».

З метою налагодження діалогу в електронному вигляді з громадянами реалізовано взаємодію з «Інформаційною системою звернень громадян» для надання відповідей на запити та «Системою доступу до публічної інформації та державних ресурсів» через доступ до інформації.

Взаємодія з «Державною архівною службою» використовується в першу чергу для передачі справ на архівне зберігання з архівного відділу установи до Державного архіву.

«Модуль сканування та розпізнавання тексту» передбачає можливість сканування безпосередньо до «Системи електронних копій паперових документів та розпізнавання текстової інформації та графічних зображень».

За допомогою «Модуля системних налаштувань» можна виконувати налаштування автоматизованих ділових процесів досвідченими користувачами (технологами) без залучення розробників системи та без зміни системного програмного забезпечення.

Система дозволяє налаштувати такі функції:

* управління автоматизованими діловими процесами;
* управління видами, типами документів/довідників/журналами та шаблонами для оформлення документів;
* налаштування дизайну для візуальних форм;
* керування взаємозв’язками між картками, записами довідників тощо;
* управління зв’язками між об’єктами;
* управління сповіщеннями;
* управління нумераторами та лічильниками;
* управління номенклатурою справ
* управління користувачами та організаціями.

На думку Матвієнко О. і Цивіна М., «одним із підходів до побудови моделі інформаційно-технологічного простору діяльності органів державного управління може бути орієнтація на призначення інформаційно-документаційних ресурсів у функціонуванні складних суспільних систем – інформація безпосереднього управління та інформація розвитку системи» [2, с. 94].

Інформація прямого управління, тобто інформація, яка циркулює каналами певної системи і використовується для вирішення проблем, з якими стикається ця система, характеризує внутрішній контур інформаційно-технологічного простору.

Внутрішній контур відображається системою управлінської документації та забезпечується відповідною технологічною складовою – СЕД в адміністративних органах, зокрема в державних службах.

Інформація про розвиток системи – інформація, яка може бути використана для радикальної реструктуризації системи управління – насамперед відображає соціально-економічні та політичні процеси, що відбуваються у зовнішньому середовищі. Зовнішній контур інформаційно-технологічного простору для підтримки управлінської інформації таким чином виражає зв’язок державного апарату з суспільством, з інтересами та потребами громадян. Технологічна складова зовнішнього контуру зараз реалізується у напрямку розвитку державних порталів.

Державна міграційна служба України м. Сєвєродонецька одна з перших в країні успішно перейшла на ЕД, що суттєво спростило робочі процеси. На зміну паперового діловодства прийшла СЕД.

Реформування СЕД Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька здійснюється поступово та поетапно. Наприклад, «першими переваги оформлення документів з безконтактним електронним носієм відчули на собі власники закордонних паспортів, а відтак і паспортів громадянина України. Згодом відбувся також перехід з оформлення паперових посвідок для іноземців та осіб без громадянства на оцифровані аналоги у вигляді пластикових карток» [32].

Розглянувши організацію СЕД, можна зазначити, що ЕД в Державній міграційній служби України м. Сєвєродонецька дає змогу створити єдиний простір для інформаційних технологій, який інтегрує всі документи в один інформаційний вузол. Інтеграція відбувається без втрати якості при роботі з документами.

Водночас під час упровадження СЕД важливо враховувати їх придатність та ефективність застосування саме для цього вибраного підприємства, тому обов’язково необхідно враховувати рівень модернізації, фінансові можливості, а також рівень кваліфікації працівників.

Отже, можна зробити висновок, що впровадження СЕД в ДМСУ м. Сєвєродонецька є необхідним для налагодження ефективної роботи з документами. Незважаючи на низку проблем, зараз СЕД важко використовувати на деяких ланках управління, але необхідно шукати можливості їх застосування хоча б у певних сферах робочого процесу та заздалегідь планувати роботу з підвищення кваліфікації персоналу щодо роботи із сучасними програмними продуктами, які використовуються для організації ЕД. Правове регулювання електронної документації поступово сприяє впровадженню ЕД та розвитку «електронної демократії». Процес управління та соціальної взаємодії переходить на інформаційно-комунікаційні технології та виходить на якісно новий рівень взаємодії держави і громадян. Завдяки систематичній правовій та практичній розбудові СЕД стане суттєвою ознакою роботи органів влади.

## **2.2. Аналіз стану впровадження системи електронного документообігу в діяльності Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька**

Метою формування і розвитку інформаційно-технологічного простору Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька є: «забезпечення конституційних прав громадян на інформацію; підвищення рівня правової свідомості громадян шляхом надання їм вільного доступу до правових та нормативних документів, які визначають їх права, обов’язки і можливості; надання можливості контролю з боку громадян за діяльністю ДМС; інтеграція із світовим інформаційним простором» [14, с. 171].

Тож згідно з таким напрямком розвитку усієї структури Державної міграційної служби України впровадження СЕД Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька є невід’ємною частиною урядової «Концепції розвитку електронного урядування в Україні». У липні 2017 року в рамках цієї концепції Управління ДМС м. Сєвєродонецька здебільшого перейшло на електронний документообіг, й відповідно, успішно була впроваджена СЕД «Megapolis.DocNet» − відома українська система ЕД. Вона передбачає одночасну роботу понад 60 000 користувачів; електронний архів до 100 Тb; роботу через інтернет браузер або мобільний додаток; захист даних підвищеного рівня секретності; відкрите API для інтеграції зі сторонніми інформаційними системами [32].

Основні модулі СЕД «Мегаполіс» з урахуванням специфіки діяльності Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька представлені на рис. 2.3.

СЕД «Мегаполіс»

Модуль реєстрації всіх типів документації

Модуль контролю виконання завдань

Модуль інтеграція з системою електронної взаємодії

Модуль сканування та розпізнавання тексту

Модуль підготовки документів

Модуль роботи з документами

Модуль ведення архіву документів

Модуль руху документів

Модуль управління діловими процесами

Модуль використання електронного цифрового підпису

Модуль «Мобільний клієнт»

Модуль «Offline робота»

Модуль «Пошук»

Модуль адміністрування та аудиту

Рис. 2.3. Основні модулі СЕД «Мегаполіс» Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька

Розроблено автором на основі [12, 17, 27, 33]

Важливо відмітити, що в «Модулі сканування і розпізнавання тексту» налаштовано автоматичне розпізнавання документа під час сканування за допомогою системи; автоматичне заповнення атрибутів; є можливість закріпити штрих-код з ідентифікатором [33].

В СЕД «Мегаполіс» існує єдиний формат зберігання – PDF, що забезпечує зручне сприйняття документів, роботу без MS Office, підтримку візуалізації ЕЦП [33].

Також у програмі існує можливість ідентифікації документа за допомогою QR code. Для працівників Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька ця можливість при роботі з громадянами дозволяє пришвидшити обробку документів. зменшити рутинне навантаження на працівників; збільшити потужність оператора; підтримувати «пов’язаний» документообіг (ланцюги документів генеруються автоматично), щоб зменшити помилки введення вручну та заощадити час на пошук та виправлення помилок.

Завдяки роботі в СЕД всі документи в Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька ведуться за єдиним шаблоном, що, в свою чергу, робить не потрібною установку MS Office, генерація ж образів документів відбувається на підставі атрибутів картки.

Треба відмітити, що незаперечну перевагу для роботи в службі має можливість виконання низки дій з документом без on-line зв’язку з сервером (Модуль «Offline робота»), наприклад, в силу тимчасових технічних причин. Завдання виконуються з простою відповіддю на листи без необхідності входу в систему і on-line зв’язку (дія виконується в системі на момент надсилання повідомлення). Можливість використання будь-якого поштового клієнта. Відповідь на лист автоматично змінює статус завдання та хід [33].

Всі ці аспекти є найважливішими при роботі в структурі Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька, тому що саме в ній створюються організаційно-розпорядчі документи, відбувається оформлення бланків і тексту службових документів, що виготовляються згідно з вимогами «Інструкції з діловодства в апараті Державної міграційної служби України» [34].

Окрім цього, беручи до уваги, що Державна міграційна служба України впевнено рухається до впровадження ідей електронного урядування, Державна міграційна служба України м. Сєвєродонецька постійно розвиває електронні послуги для громадян, і СЕД «Мегаполіс», яка здатна автоматизувати процеси надання адміністративних послуг громадянам, сьогодні дозволила відкрити зокрема такі:

* перевірка стану оформлення паспорта;
* запис в чергу на оформлення закордонного паспорта та паспорта громадянина України у вигляді ID-картки;
* отримання платіжних реквізитів для оплати вартості закордонного паспорту та ID-картки;
* отримання консультації щодо оформлення біометричних документів у інтерактивному режимі через Viber та Telegram;
* попередня перевірка транслітерації (ПІБ) у закордонному паспорті;
* перевірка дійсності паспорта за базою даних «Недійсні документи»;
* обрахування терміну перебування в Україні (для іноземців) за допомогою «Міграційного калькулятора»;
* отримання інформації щодо територіального підрозділу за відповідним кодом;
* подання звернення через електронну приймальну;
* подання відгуку про якість отримання адміністративних послуг в Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька;
* «Чат-Бот» – консультація в інтерактивному режимі щодо оформлення всіх біометричних документів, які видає ДМС України та ін. [35].

Ще однією опцією від Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька у технічному просторі є кваліфікований електронний підпис на ID-карту – КЕП.

З прийняттям «Вимог до створення і впровадження єдиної системи електронного документообігу в Міністерстві внутрішніх справ України та центральних органах виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України» [36] і «Положенням про єдину інформаційну систему Міністерства внутрішніх справ та переліку її пріоритетних інформаційних ресурсів» [37] були визначені технічні вимоги до створення і впровадження єдиної СЕД системи МВС (Додатки А, Б).

Аналізуючи специфіку діяльності Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька, можна сформулювати низку переваг щодо роботи в системі електронного документообігу, як для самих працівників, так і громадян, що користуються послугами ДМС.

Так, використання ресурсів СЕД сприяє збереженню та раціональному використанню людських ресурсів та підвищує ефективність управління потоком офіційних документів та інформації. Наприклад, кожен працівник міграційної служби має доступ до: здійснення всіх операцій з документами, завданнями, довідниками та журналами; атрибутивного пошуку документів; оформлення документів незалежно від формату (графіки, тексту тощо) та змісту; додавання власних атрибутів, що більш детально відображає властивості та особливості документів, за винятком стандартних атрибутів, визначених розробниками (такими як автор, тип, вид, дата створення). Окрім цього, робота в СЕД дозволяє організувати централізоване зберігання великої кількості різних документів. Завдяки збереженню документів у вигляді ієрархічної структури можна організувати службові документи швидко та легко. Також, «при створенні документа або подальшій роботі з ним, відповідний спеціаліст може класифікувати його за допомогою атрибутів, але треба зауважити, що створювати атрибути можуть тільки авторизовані користувачі» [38, с. 323].

Особливого значення в діловодстві Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька надається архіву. З «Модулем ведення архіву документів» СЕД «Мегаполіс» класифікація електронного архіву за допомогою атрибутів відповідає прийнятим стандартам і спрощує як роботу з документами, так і їх пошук в єдиній базі.

Серед інших переваг використання СЕД «Мегаполіс» у Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька можна назвати і такі: «захист документів від несанкціонованого доступу; контроль доступу до операцій з документами (перегляд, редагування, копіювання, управління історією документа та створення нового документа, контроль версій документів) залежить від прав користувача». У нього є власний пароль для входу в систему, вбудований механізм обміну інформацією між працівниками міграційної служби. Також можна автоматично відстежувати хід виконання завдання, повернення виконаного завдання (із доданими документами) та етап, у якому завдання зараз знаходиться. Всі надіслані і одержувані користувачем завдання відображаються в «Модулі руху документів». Це дозволяє визначити поточний стан кожної задачі та генерувати різноманітні звіти [38].

В СЕД «Мегаполіс» організована система адміністрування: один користувач може визначати завдання для іншого (наприклад, «підписати документ», «ознайомитися», «погодити», «затвердити», «виконати» та ін.) [16].

Ще одна важлива перевага ЕД – це збільшення відсотка завершеності доручень. За статистикою, працівники вчасно не виконують певну частину вказівок керівників. Тож керівники підрозділів Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька тепер мають можливість стежити за темпом та якістю всіх робочих процесів і бачити результат праці співробітників [38, с. 324].

Впровадження ЕД в Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька дало можливість «прискорити навчання нових співробітників і оптимізувати запуск нових процесів в цій держслужбі. Якщо при паперовому діловодстві донесення інформації до кожного співробітника індивідуально займало досить багато часу, то електронні документи дозволяють помітно оптимізувати процес, і на ознайомлення з інструкціями або правилами, що постійно оновлюються, йде набагато менше ресурсів» [39, с. 56].

Не варто залишати без уваги і той факт, що сьогодні Україна прагне наближення до європейських норм і стандартів, а вони, як зрозуміло, часто змінюються, тому ЕД допомагає швидше адаптуватися до цих змін. Як тільки з’являються нові стандарти, організація, в якій впроваджено СЕД, швидко змінює шаблони документів та підтримує вже досягнутий високий рівень роботи.

І ще одним важливим аргументом на користь ЕД в роботі Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька виступає формування єдиного інформаційного простору, в якому працюють всі підрозділи установи.

Незважаючи на всі переваги роботи в СЕД «Мегаполіс» Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька, слід все ж таки зауважити і на деяких її недоліках, які були виявлені на практиці. А саме:

* збереження електронних документів не має 100-відсоткового захисту від вірусів, збоїв системи збереження та хакерських атак. В цьому випадку слід приділити увагу системі резервування документів;
* людський фактор: деяким людям іноді буває складно переорієнтуватися в роботі зі звичних паперових документів на електронні, а зважаючи на те, що серед співробітників є і висококваліфіковані працівники, то така втрата не прийнятна як вихід. Отже, варто звернути особливу увагу на мотивацію та навчання працівників;
* ЕД можливий не з усіма контрагентами за відсутності єдиного інформаційного простору.

Проаналізувавши стан впровадження СЕД в Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька можна зробити висновок, що вона дає змогу підтримувати весь життєвий цикл управління документами та автоматизацію адміністративних процесів загальної та операційної діяльності. Ця система охоплює всі етапи життєвого циклу документа – від створення чернетки документів до організації архівування документів (із забезпеченням функцій електронного архіву та ЕПЦ). Зараз Україна намагається наблизити її до європейських норм та стандартів. Тому СЕД допомагає швидко адаптуватися до цих змін. З появою нових СЕД можна швидко змінити шаблони документів, що підтримає вже досягнутий високий рівень роботи.

## **2.3. Системи електронного документообігу у вимірі реалізації державної політики електронного урядування**

Світова тенденція інформатизації закономірно поширюється на сфери державного управління з огляду на поняття електронного урядування та використання його інструментів, таких як «електронний документообіг».

З цієї причини Кабінет Міністрів України та інші органи виконавчої влади здійснюють державну політику щодо ЕД в межах встановлених законом повноважень. Одночасно в рамках реалізації Закону України «Про Національну програму інформатизації» [40] передбачається створити інтегровану СЕД, що забезпечить обіг документів і скоротити час на підготовку та прийняття рішень. Це можливо завдяки спільному створенню та використанню документів у державних установах.

В Україні вже є певний досвід впровадження СЕД на всіх рівнях влади. Разом з тим, кожне урядове відомство, враховуючи різні погляди на виконання завдання інформатизації державних органів та відсутність практичних рекомендацій, стандартів та методології імплементації СЕД, формує у своїй діяльності власні вимоги до концепції застосування, обсягу та глибини її застосування.

Основними проблемами успішного використання СЕД в державних службах є нинішня відсутність дійсно ефективних організаційних та правових механізмів їх впровадження, загальна методологічна основа для використання СЕД та специфіка в роботі державного апарату недостатньо розроблені.

Через відсутність належного матеріально-технічного забезпечення персоналу використання деяких документів є проблематичним, оскільки вони доступні лише в електронному вигляді, під час перебування працівника в дорозі (поза офісом) або під час нарад.

Тому вирішення проблем, пов’язаних із впровадженням СЕД в державних службах, пов’язаних із фактором доступності користувача до бази електронних документів, слід розглядати в комплексі.

Державне регулювання у сфері електронного документообігу спрямоване на:

* реалізацію єдиної державної політики щодо управління електронними документами;
* забезпечення прав та законних інтересів суб’єктів електронного документообігу;
* офіційна підтримка в обробці, створенні, передачі, отриманні, зберіганні, використанні та знищенні електронних документів.

Досвід інших країн, таких як США, Велика Британія, Італія, Естонія чи Європейський Союз [41-45] показує, що «реалізація механізмів та інструментів електронного урядування, серед яких чільне місце посідає електронний документообіг, сприяє прозорості й ефективності діяльності влади» [46]. Хоча Україна досі не має таких здобутків в цій галузі, як західні країни, та можна стверджувати, що вже створені належні умови для подальшої інформатизації місцевих органів виконавчої влади. «Україна має всі шанси відчути переваги «електронної країни» на собі» [47].

Реалізація ідеї електронного уряду викликає великий інтерес у всьому світі. Наприклад, «США, Велика Британія, Швеція, Данія, Норвегія, Латвія, Естонія, Грузія та багато інших країн уже застосовують або починають застосовувати методи електронного урядування» [46]. Зокрема, уряд Сполучених Штатів пропонує громадянам різноманітні послуги через мережу Інтернет: ліцензування, сплату штрафів і т.ін. У Великобританії для реєстрації компанії потрібне заповнення лише однієї форми через мережу. Позитивні приклади впровадження та функціонування електронного уряду в інших країнах допоможуть виділити реальні переваги цих систем та повною мірою впровадити електронний уряд в Україні.

Франція має найтривалішу історію побудови сервісної складової електронного уряду у всій Європі [47]. Все почалося з мережі терміналів Minitel у 1984 році, що дозволило оплачувати рахунки, надавати доступ до деяких публічних послуг та діяти як телефонний довідник.

Всерйоз зацікавилися розробкою електронних послуг у Франції тільки 1998 року, а виробили якесь бачення і стратегію до 2004-го. Регулювальний акт у галузі електронного уряду з’явився 2005 року, а роком фактичного початку існування електронного уряду можна вважати 2008-й. 2014-го ця країна стала «першою і єдиною в світі, де рівень переведення публічних послуг у режим онлайн склав 100%» [48].

Сусідня з нами Польща прийняла «Програму розвитку інформаційного суспільства в Польщі» ще 2001 р., а 2004 р. урядом було введено нову стратегію, де «одним із пріоритетних завдань було поставлено створення інтегрованої платформи електронних державних послуг» [49, с. 51]. Розвиток електронного урядування в Польщі знаходиться на відносно високому рівні, що дозволяє здійснювати більшість адміністративних послуг в режимі on-line, а саме: електронний розрахунок податку; електронний облік митних послуг; електронна реєстрація бізнесу; електронні вибори; електронний суд; електронні закупівлі; послуги з реєстрації транспортних засобів та безпеки дорожнього руху; система попередження надзвичайних ситуацій; служба електронного інформування пацієнтів тощо. Для України польський досвід може бути корисним в контексті модернізації державного управління – збільшення можливостей пошуку інформації в он-лайн режимі, без безпосереднього контакту з держслужбовцем. Електронний уряд сприятиме підвищенню ефективності роботи управлінських апаратів і забезпечить прозорість управління та використання державних ресурсів [49, с. 51].

В Україні також уже створено певні передумови для інтеграції СЕД з системами надання адміністративних послуг в електронному вигляді [50, с. 117]. Для надання таких послуг потрібна достовірна та актуальна інформація від різних органів влади та місцевого самоврядування, установ та компаній, що перебувають під їх контролем, та від бізнес-структур, які беруть участь у наданні послуги.

Наступним кроком повинен стати автоматизований обмін інформацією між усіма органами влади, який організований з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Ураховуючи вдосконалення інформаційно-комунікаційних процесів, орієнтованих на поліпшення якості надання публічних послуг населенню, це стає основним функціональним змістом діяльності органів влади. Крім того, «критеріями, за якими визначається ефективність державного управління внаслідок застосування цифрових технологій, є:

* рівень відкритості та доступності діяльності органів державної влади;
* рівень довіри громадян до цих органів;
* ступінь залучення громадськості до ухвалення публічно-владних рішень;
* рівень корумпованості органів державної влади» [51].

З іншого боку, запровадження концепції сервісно-орієнтованої держави теж тісно пов’язано з процесом надання адміністративних послуг державними службами. «Сервісна ідея розвитку державного управління ґрунтується на класичній економічній схемі «виробник послуг – споживач», де стійкість і легітимність державних інститутів пов’язано з ефективністю виявлення, моделювання й реалізації індивідуальних і групових інтересів і потреб» [52].

Перехідним етапом від надання повністю «ручної» адміністративної послуги до повністю «електронної», а також елементом запровадження принципу субсидіарності стали «Центри надання адміністративних послуг» (ЦНАП). На початок 2020 року в Україні діє 797 ЦНАП [53] і їх кількість продовжує зростати.

Також в Україні діє «Єдиний державний портал адміністративних послуг», створений на вимогу Закону України «Про адміністративні послуги» [54], що повністю функціонує в електронному вигляді та може надавати більше 200 адміністративних послуг.

Великої популярності набув також «Портал державних послуг [iGov](https://igov.gov.ua/documents)», створений тисячами волонтерів з України та світу і має метою «перемогу над корупцією в Україні та переведення всіх можливих державних процедур в прозорий, якісний і ефективний електронний формат. Для подальшого розвитку портал передано державі». Тут зібрано більше 300 адміністративних послуг, які надаються громадянам та бізнесу [55].

Отже, електронне урядування повинно стати визначальним фактором та каталізатором трансформаційних перетворень у діяльності органів влади та їх взаємодії з користувачами та власними працівниками. З цієї причини, головним елементом функціонування СЕД Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька є розбудова електронної взаємодії на всіх рівнях, як всередині, так і між урядовими установами на основі організації потужних відомчих і національних центрів обробки електронних даних та СЕД.

Зважаючи на переваги впровадження СЕД у Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька, для забезпечення розвитку електронного урядування в країні, необхідно додержуватися наступних напрямків: впровадження внутрішніх СЕД та системи електронної взаємодії з органами виконавчої влади; запровадження досконалого електронного архіву, а також порядку передачі електронних документів до державного електронного архіву та порядок їх архівації; визначення вимог до формату єдиного інформаційного об’єкта для обміну електронними документами.

Таким чином, спираючись на проаналізовану інформацію та європейську практику, можна зробити доволі очевидний висновок, що високих результатів у реформі державного управління можна досягти лише за умови впровадження ЕД в діяльність всіх місцевих органів виконавчої влади.

Прикладом такої діяльності є Державна міграційна служба України м. Сєвєродонецька. Завдяки створенню єдиного інформаційного простору СЕД в ДМСУ були розроблені та впроваджені нові моделі надання адміністративних послуг у взаємодії з громадським суспільством, підприємствами та організаціями; створені умови за для зниження корупційних ризиків та приведення стандартів діяльності ДМС у відповідність до європейських вимог.

Проаналізовано основні тенденції та сучасні підходи до модернізації ЕД в державних службах. Узагальнено досвід провідних держав світу з питань впровадження ЕД. Зазначено, що країни світу реалізують різні форми та можливості ЕД, проте функціонал обов’язково поширюється на всі зв’язки в державному управлінні – «уряд – уряду», «уряд – громадянам», «уряд – бізнесу».

Також надано увагу такій тенденції розширення функціоналу ЕД в Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька, як інтеграція його з системами надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги» органами державної влади розпочато формування законодавчої бази з надання адміністративних послуг в електронній формі. Так, прийняті нормативні акти, що регулюють питання ведення «Реєстру адміністративних послуг», «Єдиного державного порталу адміністративних послуг», діяльності «Центрів надання адміністративних послуг». Електронне урядування дає змогу змінити підхід до сутності державних служб, робить їх діяльність більш прозорою та контрольованою громадськістю, зменшує залежність особи від свавілля чиновника і, отже, є ефективним способом запобігання корупції, що, у свою чергу сприяє стимулюванню соціально-економічного розвитку України.

# **ВИСНОВКИ**

У випускній роботі бакалавра розглянуті теоретичні питання створення СЕД, їх класифікація, переваги і недоліки; організація систем впровадження СЕД в державних службах, зокрема в діяльності Державній міграційній службі України м. Сєвєродонецька; державне регулювання у сфері ЕД, та інтеграція СЕД у державну політику електронного урядування.

Електронні системи документообігу використовуються для створення, управління та розповсюдження великої кількості документів у комп’ютерних мережах та для контролю документообігу. Типи файлів, які підтримують роботу СЕД, включають: текстові документи, зображення, електронні таблиці, аудіодані, відеодані та веб-документи.

Користувачами СЕД можуть бути великі урядові та неурядові організації, компанії, банки, промислові компанії та всі інші структури, діяльність яких супроводжується значною кількістю документів, створених, оброблених та зберігаються.

Використання СЕД та інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні визначає якісно новий рівень соціальної взаємодії та дає змогу швидко та ефективно виконувати функції з обслуговування громадян. Коли електронна документація стає невід’ємною частиною електронного урядування, є підстави стверджувати, що інформаційне суспільство має ще одну повну форму документа – електронну. Тому наразі виникла потреба створити необхідне законодавче регулювання електронної документації в органах влади державних службах, яке сприяло б більш ефективному впровадженню новітніх інформаційних та комп’ютерних технологій у їхній роботі, мотивувало цей процес та зобов'язувало органи влади їх виконувати.

З метою регулювання правовідносин у галузі інформаційних технологій Верховна Рада України прийняла низку законів України, які набрали чинності:

* «Про електронні документи та електронний документообіг»;
* «Про електронні довірчі послуги»;
* «Про Національну програму інформатизації»;
* «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»;
* «Про адміністративні послуги» та інші.

Державна міграційна служба України м. Сєвєродонецька успішно перейшла до СЕД, що значно спростило робочого процесу, особливо всередині самої організації. Впровадження СЕД дозволило перенести всі процеси в цифровий простір та заощадити багато часу та ресурсів.

Завдяки створенню єдиного інформаційного простору СЕД «Мегаполіс» були pозроблені та впроваджені нові модулі надання адміністративних послуг у взаємодії з громадським суспільством, підприємствами та організаціями; створені умови за для зниження корупційних ризиків та приведення стандартів діяльності Державної міграційної служби України м. Сєвєродонецька у відповідність до європейських вимог.

# **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Асеев Г.Г. Электронный документооборот : учебник. К.Кондор, 2007. 500 с.
2. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу : навч. посіб. К. : Центр учб. л-ри, 2008. 112 с.
3. Кукарін О.Б. Електронний документообіг та захист інформації : навч. посіб. К. : НАДУ, 2015. 84 с.
4. Линьов К.О. Інформаційне забезпечення державного управління та державної служби : навч. посіб. Київ, 2016. 42 с.
5. Ніколашин А.О. Проблеми електронного документообігу та шляхи їх вирішення *Облік і фінанси АПК: бухгалтерський портал* URL: http://magazine.faaf.org.ua/problemi-elektronnogo-dokumentoobigu-ta-shlyahi-ih-virishennya.html
6. Охріменко Г.В. Основні принципи та проблеми впровадження електронного документообігу в організації *Наукові записки. Серія «Культура та соціальні комунікації»*. 2009. Вип. 1. С. 300 – 307.
7. Кунанець Н. Електронний документообіг, тенденції та перспективи *Вісн. Нац. ун-ту «Львівська політехніка»* / М-во освіти і науки України, Нац. ун-т «Львівська політехніка»; відп. ред. В.В.Пасічник. Л., 2010. №689: Інформаційні системи та мережі. С. 44-53. URL: http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/20146/1/7-44-53.pdf
8. Ковтанюк Ю. Шляхи розвитку сучасних систем електронного документообігу *Діловодство та документообіг*. 2012. № 9. С. 17-27.
9. Січова О. Основні аспекти впровадження електронного документообігу в Україні *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського* / НАН України; Нац. б-ка України ім. В.І.Вернадського; Голова ред. кол. О.С.Онищенко. К., 2006. Вип. 16. С. 323-331.
10. Салтевский М.В. Электронные документы в информационном обществе : проблемы формирования юридической концепции : науч. прак. пособие Харьков : Эспада. 96 с.
11. Лиско Н.А. Державне регулювання у сфері електронного документообігу в Україні *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2013. Вип. 1. С. 230-235. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed\_2013\_1\_37
12. Шерман М.І. Шляхи вирішення проблеми застосування систем електронного документообігу державними службовцями *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О.Сухомлинського* / М-во освіти і науки України, Миколаївський нац. ун-т імені В.О.Сухомлинського; гол. ред. Г.Д.Будак. 2013. Вип. 1.40. С. 56-60. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdup\_2013\_1
13. Філіпова Л.Я. Вдовіна О.О. Електронний документообіг у системах зарубіжного судочинства: аналітичний огляд *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2015. № 4. С. 56-62. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi\_2015\_4\_12
14. Наконечна О.А. Моделювання ефективного електронного документообігу для управління діяльністю органів державної влади *Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту* / М-во освіти і науки України, Східноєвропейський уні-т економіки і менеджменту; гол. ред. В.К.Васенко. 2015. №2. С. 169-181. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/V suem\_2015\_2\_20
15. Ситник І.П., Мельниченко А.І. Системи електронного документообігу в електронному бізнесі *Науковий вісник Ужгородського національного університету* / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Ужгородський нац. ун-т»; гол. ред. Ю. Данилець. 2015. Вип. 4. С. 174-178. URL: ttp://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg\_2015\_4\_43
16. Писаренко В.П. Шляхи вдосконалення організації керування електронними документаційними процесами в діяльності органів влади в Україні *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2018. №2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu\_2018\_2\_25
17. Радченко С.В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України *«Архіви України»*. 2013. №4. С. 39-53. URL: https://archives.gov.ua/wp-content/uploads/AU\_4\_2013.pdf
18. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657–XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12
19. ДСТУ 2732:2004 «Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення понять». URL: https://vn.court.gov.ua/userfiles/27\_2732-2004(1).pdf.
20. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15.
21. Впровадження систем електронного документообміну. URL: https://intelserv.net.ua/blog/material/id/140.
22. Безверхий К. В. Організація та методика електронного документообігу на підприємстві: стан та перспективи розвитку *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2013. Вип. 1(2). С. 16-25. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp\_2013\_1(2)\_\_5
23. Красота О. Г., Нездойминога О.Є. Ринок управлінських інформаційних технологій у сфері електронного документообігу *Електронне фахове видання «Інфраструктура ринку»* / М-во освіти і науки України, Причорноморський наук.-досл. ін-т економіки та інновацій; гол. ред. К.С.Шапошников. 2019. Вип 32. С. 408-414. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32\_2019\_ukr/62.pdf.
24. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19.
25. Гурний І. В. Проектування інформаційної системи управління документообігом. URL: http://eprints.library.odeku.edu.ua/5905/
26. Кручініна Т. Переваги й недоліки електронного документообігу *Секретарь-референт*. 2014. №4. С. 26-31. URL: https://tsdea.archives.gov.ua/wp-content/uploads/pages/20102014.pdf
27. Типова система електронного документообігу державних органів. URL: http://corpsite.am-soft.ua/nasha-misiya/tipova-sistema-elektronnogo-dokumen-2/
28. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 №2939-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17
29. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94
30. Про телекомунікації : Закон України від 18.11.2003 №1280-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15
31. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. [URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96.
32. В УДМС у Луганській області проведені навчання з питань електронного документообігу. URL: https://dmsu.gov.ua/news/region/4511.html
33. Система електронного документообігу Megapolis.DocNet. URL: https://inbase.com.ua/megapolis-docnet.html (дата звернення: 05.06.2020)
34. Про затвердження Інструкції з діловодства в апараті Державної міграційної служби України: Наказ від 21.11.2014 року №320. URL: https://dmsu.gov.ua/assets/files/doc/n\_2014\_320.pdf
35. Електронні сервіси Державної міграційної служби України. URL: http://dunrada.gov.ua/news-one/3457
36. Вимоги до створення і впровадження єдиної системи електронного документообігу в Міністерстві внутрішніх справ України та центральних органах виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України (Затв. Наказом Міністерства внутрішніх справ України «28» квітня 2017 №3630. URL: https://mvs.gov.ua/upload/file/vimogi\_do\_sed\_sistemi\_mvs\_363.pdf
37. Про затвердження Положення про єдину інформаційну систему Міністерства внутрішніх справ та переліку її пріоритетних інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету Міністрів України; Положення, Перелік від 14.11.2018, №1024. [URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1024-2018
38. Січова О. Основні аспекти впровадження електронного документообігу в Україні *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського* / НАН України; Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського; Голова ред. кол. О.С.Онищенко. Київ, 2016. Вип. 16. С. 323-331.
39. Шерман М.І. Шляхи вирішення проблеми застосування систем електронного документообігу державними службовцями *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В.О.* Сухомлинського / М-во освіти і науки України, Миколаївський нац. ун-т імені В.О.Сухомлинського; гол. ред. Г.Д.Будак. 2013. Вип. 1.40. С. 56-60. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdup\_2013\_1
40. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98
41. MN-Politics. Site of Minnesota’s poltics. URL: http://www.politics1.com/mn.htm
42. E-democracy in Sheffield. URL: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/
public/documents/other/unpan022729.pdf
43. Project DEMOS (Delphi Medaton Onlne System). URL: http://www.demos-project.org/prototyp\_pilot\_bologna.html
44. Архипова Є.О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні *«Молодий вчений»*. 2015. №11(3). С. 148-152. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\_2015\_11(3) 34
45. Recommendation CM/Rec (2009)1 of the Committee of Ministers to member states on electronic democracy (e-democracy). URL: https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1410627.
46. Клюцевський В.І. Механізми впровадження електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади : автореф. дис. канд. наук із соціальних комунікацій: 25.00.02. Одеса, 2019. 20 с.
47. Электронное правительство Франции. URL: http://open.gov.ru/events/5511751/
48. Клюцевський В.І. Електронний документообіг як вагома складова прозорості діяльності місцевих органів влади *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування: електр. наук. фах. вид.* / / М-во освіти і науки України, Херсонський національний технічний ун-т / голов. ред. І.П.Лопушинський. 2018. №2. URL: http://www.srbss-nbuv.ua/
49. Мартинюк Г.Ф. Особливості електронного урядування в Польщі */ Економка та держава*, №5/2017. URL: http://www.economy.in.ua/
pdf/5\_2017/12.pdf
50. Кандзюба С.П. Надання публічних адміністративних послуг в онлайновому режимі : зарубіжний досвід і проблеми його адаптації в Україні *Стратегічні пріоритети*. 2014. №1 (30). С. 116-123.
51. Берназюк О. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління *Інформаційне право*. 2017. №10. URL: http://pgp-journal. kiev.ua/archive/2017/10/35.pdf
52. Карпенко О.В. Управлінські послуги в Україні : механізми надання органами влади : монографія. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ: [АМУ], 2014. 408 с. URL: http://academy.gov.ua/
pages/dop/136/files/b374b30c-50f1-4d4c-8de6-53b8960adc5a.pdf
53. Інформація щодо центрів надання адміністративних послуг у регіонах України (станом на 01.01.2020). URL: https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=288da497-975a-4de1-9bb07ad77b80fba9&title=InformatsiiaSchodoTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugURegionakhUkraini-stanomNa01-110-2019-
54. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 №5203-VI. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17
55. iGov. Портал державних послуг. URL: https://igov.gov.ua/1