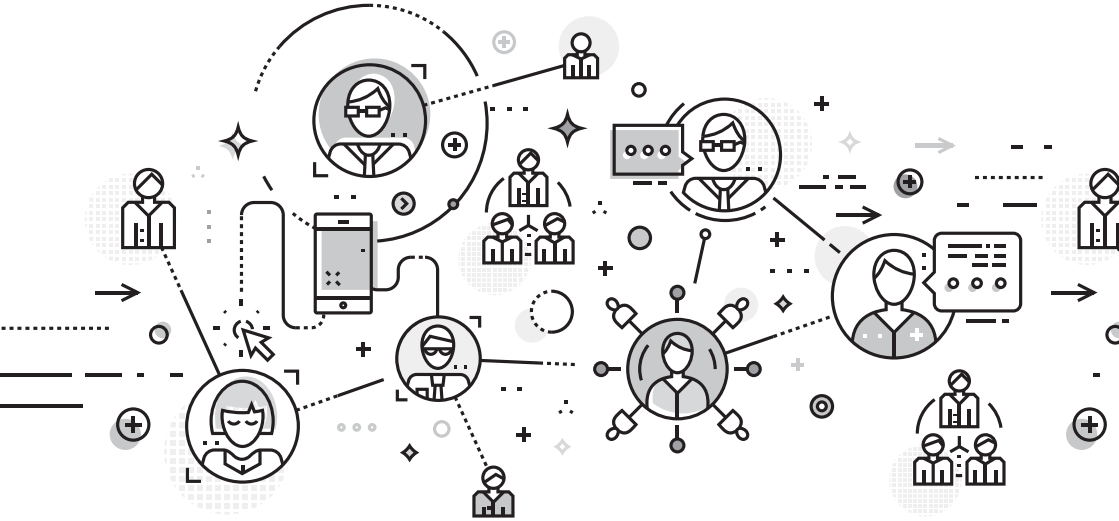
ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ

Навчальний посібник у 15 частинах

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ. РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

частина

9



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81
Е45

Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)

Рецензенти

Орлов О.В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І.П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю.Г. доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О.І., експерт з врядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

Е45 **Електронне урядування та електронна демократія**: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017.
Частина 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади / [С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук, Я. М. Сидорович, П. М. Мусієнко]. – К.: ФОП Москаленко О.М., 2017. – 64 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито поняття: електронний документ, електронний цифровий підпис, електронний документообіг, система електронного документообігу, реінжиніринг адміністративних процесів. Аналізується законодавство у сфері функціонування електронного документообігу та відповідне нормативно-правове забезпечення в Україні. Узагальнено основні функціональні можливості сучасних систем електронного документообігу. Розкрито практичні аспекти впровадження електронного документообігу в органах публічної влади України.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, студентів та аспірантів, представників громадських організацій, суб'єктів господарювання, що опановують питання електронного врядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація «Фонд Східна Європа», 2017

© С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук, Я. М. Сидорович, П. М. Мусієнко, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП **5**

1. СУТНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ ДОКУМЕНТІВ ТА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ. ПОНЯТТЯ ЕЛЕКТРОННОГО ЦИФРОВОГО ПІДПИСУ **7**

1.1. Електронний документообіг 7

1.2. Електронний цифровий підпис 12

1.3. Передумови та етапність упровадження систем електронного документообігу 13

Висновки 16

Запитання для самоконтролю 17

Рекомендована література 17

2. ФУНКЦІОНАЛЬНІ МОЖЛИВОСТІ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ **19**

2.1. Функції сучасних систем електронного документообігу 19

2.2. Електронний архів 23

2.3. Система електронного документообігу Адміністрації Президента України (СЕД АПУ) 26

2.4. Система електронного документообігу АСКОД 30

2.5. Система електронного документообігу «ДОК ПРОФ 2.0» 34

Висновки 36

Запитання для самоконтролю 36

Рекомендована література 37

3. РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ **38**

3.1. Зміст реінжинірингу адміністративних процесів 38

3.2. Роль інформаційних технологій у реінжинірингу 40

3.3. Нові принципи документообігу 42

3.4. Системи електронного документообігу в реінжинірингу адміністративних процесів 45

Висновки 46

Запитання для самоконтролю 47
Рекомендована література..... 47

4. ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ 48

4.1. Застосування систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування 48

4.2. Застосування систем електронного документообігу в органах державної влади на центральному та регіональному рівнях..... 53

4.3. Проблеми та перспективи впровадження систем електронного документообігу в органах публічної влади в Україні..... 54

Висновки 56

Запитання для самоконтролю 56

Рекомендована література..... 57

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ 58

ГЛОСАРІЙ..... 59

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... 60

ПРИМІТКИ 63

ВСТУП

Актуальність вивчення теми щодо електронного документообігу та реінжинірингу адміністративних процесів пояснюється тим, що основним результатом комплексного впровадження системи електронного документообігу є створення необхідних передумов для формування єдиного інформаційного простору органів публічної влади. Це, у свою чергу, є основою для підвищення ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, оскільки за умови запровадження електронного документообігу зникає необхідність вручну розмножувати паперові документи, відслідковувати їх переміщення всередині організації, економити ресурси на папері тощо.

У межах засвоєння тематики електронного урядування та електронної демократії ця тема дозволяє отримати необхідні знання щодо стану й перспектив розвитку електронного документообігу, реінжинірингу адміністративних процесів та вміння щодо практичних аспектів упровадження систем електронного документообігу в органах публічної влади. Вивчення цієї теми забезпечить набуття необхідних для публічних службовців професійних компетенцій щодо організації впровадження та використання технологій електронного документообігу та електронного цифрового підпису.

Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов'язані з іншими темами курсу, зокрема: «Електронні послуги», «Електронна взаємодія органів публічної влади».

Метою модуля є формування знань, умінь і навичок у тих, хто навчається, щодо застосування сучасних інструментів та принципів організації системи взаємодії органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування між собою, з населенням і бізнесом у процесі впровадження, застосування та розвитку систем електронного документообігу. Досягнення поставленої мети забезпечується шляхом засвоєння теоретичних відомостей та виконання практичних робіт.

Структура модуля передбачає вивчення загальних понять про електронний документ, електронний цифровий підпис, електронний документообіг, функціональних можливостей сучасних систем електронного документообігу, принципів реінжинірингу адміністративних процесів при переході на електронний документообіг, опра-

цювання передумов та проблем упровадження систем електронного документообігу, ознайомлення зі станом використання електронного документообігу в Україні.

Практичні заняття проводяться з використанням комп'ютерів, підключених до Інтернету.

Опановуючи матеріали модуля «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади» необхідно почати з вивчення базових понять, зосередити увагу на базових функціональних можливостях сучасних систем електронного документообігу, взаємозв'язку реінжинірингу адміністративних процесів та інформаційних технологій, відмінностях принципів паперового і електронного документообігу, опрацювати практичні аспекти впровадження систем електронного документообігу.

Для державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на термінологію, базових поняттях та проблематиці курсу, а також на практичній його складовій, а саме: прикладах успішного використання систем електронного документообігу в органах державного управління та місцевого самоврядування в Україні.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», а також іншим категоріям тих, хто навчається, рекомендуємо крім змісту курсу самостійно відслідковувати останні тенденції за цією тематикою, оскільки вона є такою, що дуже динамічно розвивається, та вдосконалювати практичні навички у використанні систем електронного документообігу.

1. СУТНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ ДОКУМЕНТІВ ТА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ. ПОНЯТТЯ ЕЛЕКТРОННОГО ЦИФРОВОГО ПІДПИСУ

1.1. Електронний документообіг

1.1.1. Поняття та ознаки електронного документа. Законодавчим підґрунтям застосування електронного документообігу є два Закони України, прийняті ще у 2003 році, а саме: «Про електронний документ та електронний документообіг»[1] і «Про електронний цифровий підпис»[2]. Ці закони визначають поняття електронного документа, електронного цифрового підпису, сертифікатів ключів цифрового підпису, загальних засад функціонування центрів сертифікації ключів, принципи організації електронного документообігу.

Статтею 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначено поняття електронного документа – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

Оригіналом електронного документа є електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним підписом автора або підписом, прирівняним до власноручного підпису відповідно до Закону України «Про електронний цифровий підпис». Якщо електронний документ надсилається декільком адресатам то кожен з його примірників вважається оригіналом електронного документа. Оригінал електронного документа має довести його цілісність та справжність у порядку, визначеному законодавством.

Зазначимо, що однакову юридичну силу мають ідентичні за документарною інформацією та реквізитами документ на папері та електронний документ. Обов'язковим реквізитом електронного документа є обов'язкові дані в електронному документі, без яких він не може бути підставою для його обліку і не матиме юридичної сили.

Юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму.

Разом з тим потрібно звернути увагу на те, що електронний документ не може бути застосовано як оригінал, якщо цим документом є:

1) свідоцтво про право на спадщину;
2) документ, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім випадків існування централізованого сховища оригіналів електронних документів;
3) в інших випадках, передбачених законодавством.

1.1.2. Порядок зберігання електронного документа. Електронні документи мають зберігатися на електронних носіях інформації у формі, що дозволяє перевірити їх цілісність.

Термін зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.

У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях інформації протягом терміну, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, суб'єкти електронного документообігу повинні вживати заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснювати їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством.

Якщо неможливо забезпечити належне зберігання електронних документів на електронних носіях інформації електронні документи повинні зберігатися у вигляді копії документа на папері (при відсутності паперового оригіналу цього документа).

Суб'єкти електронного документообігу можуть використовувати послуги посередників, у тому числі архівних установ, для додержання вимог Закону щодо збереження електронних документів, які гарантують таке збереження.

1.1.3. Основні принципи та етапи електронного документообігу. Організація документообігу ґрунтується на таких принципах:

- однократна реєстрація документа;

- безперервність руху документа;
- рух документів повинен мати найменшу кількість повернень на попередні етапи;
- документи мають спрямовуватись виконавцям відповідно до їхніх обов'язків, щоб уникнути дублювання операцій;
- прозорість процесів проходження документів;
- ефективна система пошуку документів.

Зазвичай, датою і часом відправлення електронного документа є дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано особою, яка його відправила, тобто, фактична дата і час відправлення. Як правило, електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження авторові повідомлення в електронній формі від адресата про одержання цього електронного документа автора.

Відповідно до законодавства має забезпечуватися захист інформації в інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних системах, які забезпечують обмін електронними документами. Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного цифрового підпису.

Основними етапами документообігу в організації є:

- обробка документів, які надходять в організацію (прийом і реєстрація);
- попередній розгляд документів керівником;
- організація руху документів всередині організації: доведення документів до виконавців, контроль за їх виконанням, проходження узгодження та підпис проектів документів;
- відправка вихідних документів адресатам;
- формування справ;
- підготовка й передача справ до архіву.

1.1.4. Порядок здійснення електронного документообігу в органах публічної влади. Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади визначено постановою Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. № 1453[3], а Порядок засвідчення наявності електронного документу (електронних даних) на певний момент часу постановою Кабінету Міністрів України від 26 травня 2004 р. № 680[4]. Крім того, порядок роботи з електронними

документами у діловодстві регулюється Наказом міністерства юстиції України № 1886/5 від 11.11.2014 року «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» та №1000/5 від 18.06.2015 року «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях».

Типовий порядок здійснення електронного документообігу встановлює загальні правила документування управлінської діяльності в електронній формі і регламентує виконання дій з електронними документами з моменту їх створення або отримання до відправлення чи передачі до архіву.

Зокрема, електронні документи, що надходять на адресу органу виконавчої влади, приймаються службою діловодства централізовано.

Електронний документ підлягає відхиленню у таких випадках:

- відсутність у адресата надійних засобів електронного цифрового підпису;
- надходження не за адресою;
- зараження вірусом;
- негативного результату перевірки на цілісність і справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів (у тому числі відповідність особи, яка наклала ЕЦП особі, що зазначена підписантом документа).

При цьому відправнику в дводенний строк надсилається відповідне повідомлення.

Вказана вище процедура для електронного документа відповідає процедурі повернення паперового документа. Тобто, кожен одержаний адресатом електронний документ перевіряється на зараження його вірусом, на цілісність і справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів.

Попередній розгляд електронного документа здійснюється у його візуальній формі.

Реєстрація, оформлення вхідних електронних документів здійснюється у тому ж порядку, що й вхідних паперових документів. Для забезпечення реєстрації, обліку, пошуку і контролю виконання вхідного електронного документа формується електронна реєстраційно-контрольна картка за встановленою формою.

Для фіксування резолюції з виконання вхідного електронного документа формується електронний документ «Резолюція» за підписом відповідної посадової особи та вноситься інформація у реєстраційно-контрольну картку.

Підписання або затвердження електронного документа здійснюється шляхом накладення на нього електронних цифрових підписів відповідних посадовців. Після накладення останнього підпису у створеному електронному документі проставляється дата і реєстраційний номер. Якщо електронний документ не підписано – він не реєструється, а його виконавець інформується про відхилення документа.

Проставлення електронної печатки на електронний документ здійснюється лише у визначених законодавством та передбачених внутрішніми нормативними актами випадках після підписання або затвердження електронного документа.

Адресування електронних документів здійснюється з додержанням тих же вимог, що й для документів на папері.

Перед відправленням вихідного електронного документа він перевіряється на цілісність. Також перевіряється справжність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів. Якщо цілісність електронного документа порушена або не підтверджено справжність накладеного на нього електронного цифрового підпису він теж не реєструється, а виконавець інформується про відхилення документа.

Електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження відправнику повідомлення про його прийняття і реєстрацію.

У разі одержання від адресата повідомлення про відхилення електронного документа відправник усуває причини відхилення і повторно відправляє документ. При цьому, не здійснюється підтвердження факту одержання від адресата повідомлення щодо електронного документа відправником.

Реєстраційний номер, дата і час реєстрації електронного документа адресатом зазначаються відправником у реєстраційно-контрольній картці.

Погодження електронного документа здійснюється теж шляхом накладення на нього електронного цифрового підпису відповідного посадовця.

При наявності зауважень та пропозицій до поданого електронного документа вони вказуються в окремому електронному документі, скріпленому електронним цифровим підписом.

Керівник органу виконавчої влади затверджує порядок внутрішнього погодження електронних документів у СЕД.

Інші дії з електронними документами виконуються згідно з вимогами до дій з документами на папері, передбаченими інструкцією з діловодства.

1.2. Електронний цифровий підпис

Інструмент, що забезпечує легітимність безпаперових технологій документообігу це електронний цифровий підпис. Створення електронного документа завершується накладанням електронного підпису.

Основним документом, який регламентує застосування електронного цифрового підпису є Закон України «Про електронний цифровий підпис».

З правової точки зору електронний цифровий підпис це різновид електронного підпису, який за юридичним статусом прирівнюється до власноручного в разі виконання технічних умов, визначених законом. А фізично він являє собою унікальний електронний код, за допомогою якого підтверджується цілісність та юридична сила електронного документа, а також однозначно ідентифікується особа, яка його підписала. Тобто, електронний цифровий підпис підтверджує незмінність редакції документа, а у випадку внесення до документа навіть найнезначніших корегувань засвідчує, що цей документ уже не має юридичної сили.

Система цифрового підпису припускає, що кожен користувач мережі має свій таємний ключ, який використовується для формування підпису, а також відповідний цьому таємному ключу відкритий ключ, відомий решті користувачів мережі й призначений для перевірки підпису.

Спосіб обчислення цифрового підпису такий, що знання відкритого ключа не може призвести до підробки підпису. Перевірити підпис може будь-який користувач, що має відкритий ключ.

Органи публічної влади, підприємства, установи та організації державної форми власності для засвідчення чинності відкритого ключа мають право використовувати лише посилений сертифікат ключа[5]. Такі сертифікати мають право видавати тільки акредитовані центри сертифікації клю-

чів, яких на сьогодні в Україні є 18[6]. А інші юридичні та фізичні особи можуть на договірних засадах засвідчувати чинність відкритого ключа сертифікатом ключа, сформованим центром сертифікації ключів, а також використовувати електронний цифровий підпис без сертифіката ключа.

Електронний цифровий підпис за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису (печатки) у разі, якщо:

- електронний цифровий підпис підтверджено з використанням посиленого сертифіката ключа за допомогою надійних засобів цифрового підпису;
- під час перевірки використовувався посилений сертифікат ключа, чинний на момент накладення електронного цифрового підпису;
- особистий ключ підписувача відповідає відкритому ключу, зазначеному у сертифікаті.

Під сертифікатом ключа розуміється, документ, виданий центром сертифікації ключів, який засвідчує чинність і належність відкритого ключа підписувачу. Сертифікати ключів можуть розповсюджуватися в електронній формі або у формі документа на папері та використовуватися для ідентифікації особи підписувача.

Посилений сертифікат ключа сертифікат ключа, виданий акредитованим центром сертифікації ключів, засвідчувальним центром, центральним засвідчувальним органом[7].

У разі, коли законодавством передбачено засвідчення дійсності підпису на документах та відповідності копій документів оригіналам печаткою, на електронний документ накладається ще один електронний цифровий підпис (печатка) юридичної особи, спеціально призначений для таких цілей.

1.3. Передумови та етапність упровадження систем електронного документообігу

Для повноцінного впровадження електронного документообігу необхідні такі передумови:

- політична воля керівника органу або установи. Практика впровадження систем електронного документообігу свід-

чить, що ці системи впроваджуються лише за умови залучення перших осіб у процес. Наявні в Україні системи можуть бути успішно впроваджені за умови ефективних управлінсько-організаційних кроків в установі, де впроваджується система. Разом з тим наявність лише системи і саботаж або незацікавленість керівництва та персоналу дуже часто призводить до невдач впровадження електронного документообігу;

- повноцінний аналіз існуючих процесів документообігу з метою перегляду, спрощення та оптимізації процедур опрацювання документації та реінжиніринг адміністративних процесів. Процеси електронного документообігу суттєво відрізняються від опрацювання документів у паперовому вигляді. Це помітно, зокрема, на процедурах доставки документів виконавцям та ознайомлення їх з документами, спільної роботи над документами та забезпеченні проходження документів всередині організації. Перегляду потребують внутрішні положення про організацію документообігу, посадові інструкції діловодів, виконавців, керівників та організаційна структура організації. Без комплексного аналізу та реінжинірингу адміністративних процесів впровадження електронного документообігу ризикує перетворитися на автоматизацію існуючих неефективних та перевантажених бюрократичними процедурами процесів паперового документообігу, що не дозволить якісно підвищити ефективність організації;
- належна функціональність системи електронного документообігу. Лише політична воля керівника органу чи установи, а також готовність персоналу до впровадження системи є недостатніми факторами за умови неналежної функціональності системи електронного документообігу;
- розвинена телекомунікаційна інфраструктура, серверне обладнання (або застосування «хмарних технологій»). Ці складові є основою впровадження не лише системи електронного документообігу, а й інших інформаційно-комунікаційних систем;
- наявність дієвої ІТ-служби підтримки системи електронного документообігу. Як правило придбані системи електронного документообігу потребують щоденної підтримки, а пересічні

користувачі – постійного консультування, надання методичної допомоги, тому наявність кваліфікованих ІТ-фахівців вирішує багато питань, у тому числі економить значні фінансові ресурси у разі замовлення цих послуг як аутсорсингу;

- належна нормативно-правова база. Будь які складові управлінської діяльності мають базуватися на нормативно-правовій основі, тому має бути регламентований порядок проходження та роботи з електронними документами разом з іншими питаннями застосування електронного документообігу;
- забезпечення електронними цифровими підписами усіх працівників. На сьогодні є можливість безкоштовно отримати електронні цифрові підписи в акредитованому центрі сертифікації ключів Державної фіскальної служби України через відповідні представництва у регіонах та за відповідну плату у ряді інших акредитованих центрах;
- наявність програми впровадження електронного документообігу, яка включає логічно пов'язані між собою етапи впровадження. Значно спрощує запровадження електронного документообігу чіткий організаційний план, визначеність та диференціація етапів;
- потужне технічне оснащення діловодів, які забезпечують реєстрацію вхідних та вихідних документів. Це одні з найважливіших місць роботи з електронними документами, їх можна назвати місцями входу і оцифровування паперових документів та регулювання руху електронних документів;

  наявність в усіх працівників достатньої комп'ютерної техніки та ліцензованого програмного забезпечення;
- постійне навчання персоналу – це невід'ємна складова успішного впровадження електронного документообігу. У системі електронного документообігу працюють люди і вони мають бути навчені усім складовим системи.

Ураховуючи практичний досвід упровадження електронного документообігу в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування можливими етапами організації цього процесу є такі.

1. Формування бачення, розробка стратегії та програми інформатизації. Аналіз процесів документообігу та затвердження концепції реорганізації.

2. Створення дієвого ІТ-підрозділу.

3. Бенчмаркінг ринку, формування вимог до системи, проведення аналізу наявних ресурсів та потреб закупівлі.

4. Проведення закупівлі.

5. Організація впровадження системи:

5.1. Забезпечення технічними засобами діловодів (у тому числі швидкісними сканерами для введення інформації) та працівників;

5.2. Придбання серверного обладнання, системи збереження даних або організація «хмари»;

5.3. Закупівля сучасних персональних комп'ютерів для користувачів із сучасним програмним забезпеченням, підключення клієнтів, підключення користувачів до системи;

5.4. Навчання працівників ІТ-служби;

5.5. Навчання діловодів, підключення їх до системи;

5.6. Запуск системи у тестову експлуатацію (перш за все організація реєстрації документів та обміну документами між установами регіону);

5.7. Навчання решти працівників, керівників і їх підключення до системи:

- запуск проходження вхідних документів між працівниками установи;
- організація підготовки вихідних документів;
- формування підсистем підготовки розпоряджень, наказів;

5.8. Організація впровадження комплексної системи захисту інформації;

5.9. Запуск системи у промислову експлуатацію.

6. Підтримка та вдосконалення системи.

Висновки

1. В Україні створено необхідну нормативно-правову базу для функціонування електронного документообігу. Проте законодавство у зазначеній сфері подекуди є застарілим та неактуальним, потребує доопрацювання та вдосконалення.

2. Електронний цифровий підпис забезпечує легітимність без-

паперових технологій документообігу. Порядок його застосування в публічному управлінні визначено низкою нормативно-правових документів.

3. Для повноцінного впровадження електронного документообігу в органах публічного управління необхідно забезпечити виконання певних технічних та організаційних передумов.

4. Упровадження електронного документообігу з урахуванням практики успішно реалізованих проектів в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування має здійснюватися поетапно.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке електронний документ?
2. Які основні принципи електронного документообігу?
3. В яких випадках електронний документ підлягає відхиленню?
4. Що таке електронний цифровий підпис?
5. Які передумови необхідно виконати для повноцінного впровадження електронного документообігу?
6. Що буде із системою електронного документообігу у випадку ігнорування завдань у системі електронного документообігу керівниками установи?

Рекомендована література

1. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV; редакція від 30 верес. 2015 р. – Режим доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15.
2. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 852-IV; редакція від 28 черв. 2015 р. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15.
3. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р.

№ 1453. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF.

4. Про внесення змін до Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 лип. 2016 р. № 468. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/468-2016-п.
5. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1452: зі змінами. – Режим доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1452-2004-п.
6. Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1451: зі змінами. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1451-2004-п.
7. Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів: Постанова Кабінету Міністрів України від 13 лип. 2004 р. № 903: зі змінами. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/903-2004-п.
8. Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу: Постанова Кабінету Міністрів України від 26 трав. 2004 р. № 680: зі змінами. – Режим доступу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/680-2004-п.
9. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: наказ Міністерства юстиції України від 11 листоп. 2014 р. № 1886/5. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14.
10. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: наказ Міністерства юстиції України від 18 черв. 2015 р. № 1000/5. – Режим доступу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15.

2. ФУНКЦІОНАЛЬНІ МОЖЛИВОСТІ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

2.1. Функції сучасних систем електронного документообігу

Системи автоматизації документообігу, що пропонуються на цей час на ринку України, в основному, є продуктами вітчизняних та російських виробників або інтеграторів зарубіжного програмного забезпечення, зокрема, на платформі Lotus Notes/Domino від компанії IBM. З українських розробок можна відзначити: Систему електронного документообігу Адміністрації Президента України (СЕД АПУ), АСКОД, «Megapolis.Документообіг», «ДОК ПРОФ 2.0», «Атлас ДОК» і «FossDoc». Серед відомих систем електронного документообігу (СЕД) російських постачальників можна назвати: «Дело», «БОС-Референт», «CompanyMedia», «DIRECTUM», «DOCUMENTUM», «DocsVision», «ЕВФРАТ-Документооборот», «Optima-Workflow», «LanDocs», «МОТИВ», «Lotsia PDM Plus».

Упродовж 2012 року Центральним державним електронним архівом (ЦДЕА) України проведено вивчення стану впровадження СЕД у державних органах[8]. До 47 державних органів направлено запити щодо видів впроваджених СЕД та їх основних характеристик, відповіді надійшли від 42 державних органів. Результати дослідження ЦДЕА наведено в таблиці 1.

Таблиця 1.

Найбільш популярні СЕД в органах державної влади України

№ з.п.	Назва системи (розробник)	Відсоток
1	Megapolis. Документообіг (Софтлайн)	39,5 %
2	OPTIMA-WorkFlow (Optima)	13,2 %
3	АСКОД (ІнфоПлюс)	10,5 %
4	Док Проф (Ситроникс)	5,3 %
5	MasterDOC (Банкомсвязь)	5,3 %
6	Інше	26,2 %

Функції, пропоновані СЕД своїм користувачам, дуже різноманітні. Наближено їх можна розділити на такі категорії:

- зберігання і пошук документів;
- підтримка канцелярії;
- маршрутизація і контроль виконання документів;
- аналітичні звіти;
- інформаційна безпека;
- додаткові (специфічні) функції.

Розглянемо найбільш затребувані функції з перерахованих категорій.

Зберігання і пошук документів.

Централізоване зберігання документів – найважливіший аргумент для переходу на електронний документообіг. У зв'язку з цим варто звернути увагу на постачальника сховища даних, використовуваного в тій чи іншій СЕД. Можуть використовуватися:

- сховища Lotus Notes/Domino (наприклад, «БОС-Референт», «CompanyMedia»);
- власні формати зберігання даних («ЕВФРАТ-Документооборот»);
- Microsoft SQL Server в різних редакціях (СЕД АПУ, «Дело», «DIRECTUM», «DocsVision», «LanDocs» та ін.);
- Oracle (АСКОД, «ДОК ПРОФ 2.0», «Атлас ДОК» та ін.);
- одночасна підтримка MS SQL, Oracle («Дело», «ЕВФРАТ-Документооборот», «FossDoc» та ін.);
- інші СУБД.

Серед функцій для пошуку документів розрізняють:

- пошук за атрибутами (полями) документів;
- пошук за вкладеними в документи файлами (повнотекстовий пошук);
- складний пошук (з використанням логічних операцій);
- гнучка система надання прав доступу.

Підтримка канцелярії та діловодства.

Підтримка роботи канцелярії – один з найважливіших компонентів СЕД. До основних «канцелярських» функцій можна віднести такі:

- представлення документа у вигляді електронної картки – аналога реєстраційної картки документа;
- підтримка введення документів у систему зі сканера;
- створення документів у електронному вигляді безпосередньо у системі;
- ведення номенклатури справ;
- реєстрація документів, в тому числі тих, що надійшли електронною поштою;
- повний цикл роботи з вхідними/вихідними документами;
- підтримка службових записок;
- робота зі зверненнями громадян;
- робота із заявками;
- ведення журналів реєстрації та обліку паперових оригіналів документів;
- підтримка допоміжних процесів документообігу (контрольне вичитування, додаткове узгодження);
- підтримка ієрархічних довідників.

Маршрутизація і контроль виконання документів.

Функції даної категорії дозволяють управляти документопотоками в організації та контролювати виконання робіт з документами. До основних функцій цієї категорії відносяться:

- проектування маршрутів документів з можливістю послідовно-паралельного їх виконання;
- підтримка різних дій над документами під час маршруту: візування, узгодження, накладення резолюції, підписання тощо;
- відправка документів як за типовими, раніше спроектованим, так і за новими, визначеними користувачем у процесі виконання завдання, маршрутами;
- повідомлення працівників про надходження до них на виконання нових документів;
- повідомлення про завершення етапів маршрутів;
- підтримка версійності документів (проектів документів);
- автоматичний контроль термінів виконання документів.

Аналітичні звіти.

До загальноприйнятих звітів відносяться:

- звіт про поточну зайнятість працівників;
- звіт про виконання робіт з документами (ретроспективний);
- звіт про прострочені доручення.

Інформаційна безпека.

Функції цієї категорії забезпечують інформаційну безпеку СЕД такими засобами:

- аутентифікація користувачів системи;
- розподіл прав доступу для працівників-користувачів СЕД;
- підтримка електронного цифрового підпису документів;
- шифрування листів і документів;
- ведення історії і статистики роботи з документами;
- аудит роботи користувачів в системі.

Додаткові (специфічні) функції.

Деякі розробники СЕД пропонують ряд специфічних функцій, які властиві лише даній конкретній системі. Наприклад, СЕД АПУ створена на платформі SharePoint, що надає можливість безперешкодної інтеграції в СЕД усіх програмних продуктів Microsoft Office (Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote), крім того вона має мобільний інтерфейс для операційних систем Windows та iOS. «Lotsia PDM Plus» інтегрована з CAD-системами і підтримує роботу з конструкторською документацією. Система «FossDoc» може бути інтегрована з корпоративною поштовою системою «FossMail» того ж розробника. Цікаві також рішення, що пропонують інтеграцію з популярною ERP-системою «1С:Підприємство». Багато СЕД надають власні API-інтерфейси для розробки нової функціональності «під замовника».

При виборі СЕД для державних структур актуальною проблемою є відповідність системи законодавчій та нормативній базі. Наприклад, провайдери електронного цифрового підпису, який використовується в СЕД, повинні бути сертифіковані відповідними державними органами.

Для українських державних структур важливим моментом є

повна україномовна локалізація як користувальницьких інтерфейсів, так і документації, включаючи можливість технічної підтримки державною мовою.

2.2. Електронний архів

Електронний архів (ЕА) – структуроване сховище незмінних оригіналів електронних документів (електронних зображень паперових документів), створене на основі законів і правил ведення архівів на конкретній території (в конкретній країні). Документи, що становлять основу ЕА, як правило, пов'язані з процесами діловодства організації. Структурування документів проводиться на основі вміщення документів до більш крупних одиниць зберігання, які називаються справами.[9].

ЕА являє собою інформаційну систему, яка надає одночасний доступ до електронних документів. Він призначений виконувати такі функції:

- створення каталогу документів з певною ієрархією;
- автоматизована систематизація/класифікація документів (віднесення документів до певної категорії здійснюється автоматично);
- просте збереження документа (документ повинен завантажуватися в систему за допомогою буквально двох-трьох кліків миші);
- забезпечення повного збереження інформації незалежно від фізичних впливів, технологічних змін, зміни форматів даних і т. п.
- забезпечення користувачам доступу до документів;
- перегляд і робота з електронними копіями;
- пошук документа як за каталогом, так і за заданими параметрами;
- резервне копіювання документа;
- друк документів;
- адміністрування системи (реєстрація нових користувачів, контроль за роботою, надання прав доступу і т. д.).

Системи електронного документообігу та системи електронного архіву мають ряд спільних рис. По-перше, одиницею обробки в обох класах систем є електронний документ. По-друге, обидва класи систем призначені для вирішення схожих завдань, тобто структурування та систематизації потоку документів усередині організації. По-третє, системи обох класів мають приблизно однакові інтерфейси.

Разом з тим, електронний архів та електронний документообіг – не взаємозамінні поняття, скоріше, вони служать як доповнення один одного. Функції, які виконують ці системи, можна порівняти з функціями паперового архіву та документообігу. Ці системи мають одну основну відмінність – архів використовується для зберігання і пошуку інформації, змінювати яку не потрібно.

Тому можна виділити такі відмінності зберігання інформації в електронному архіві від документообігу:

– у системі електронного документообігу фіксується вся поточна документація організації; електронні архіви призначені для збереження значимої документації; визначення значимості не може бути здійснене автоматично і є суто людським завданням;
– системи електронного документообігу призначені для щоденної роботи з документами (внесення змін, затвердження, розсилка різним працівникам організації тощо); системи електронного архіву можуть включати засоби підтримки щоденної роботи, проте головною їх метою є захищене (в тому числі і від внесення змін) зберігання значущих документів;
– системи електронного документообігу розраховані на роботу з невеликими обсягами інформації; системи електронного архіву з самого початку були призначені для роботи з великими масивами документів;
– системи електронного документообігу призначені для структурування потоку документів, з якими організація має справу в сьогоденні; системи ж електронного архіву призначені для систематизації і структурування документів минулого; крім того, вони дозволяють задавати структуру для систематизації і зберігання документів в майбутньому;
– система електронного документообігу забезпечує лише короткострокове зберігання документів, тоді як система

електронного архіву забезпечує довгострокове (практично довічне) зберігання;

– в системах електронного архіву є розширені можливості для пошуку документів;
– у системі електронного документообігу зазвичай працює багато користувачів із значним навантаженням, електронний архів використовує обмежена кількість осіб час від часу.

Описані вище відмінності відображені і в стандарті MoReq2 (табл. 2).

Таблиця 2.

Відмінності систем електронного документообігу та електронного архіву

№ з.п.	Системи електронного документообігу	Системи електронного архіву
1	Призначені, насамперед, для роботи з поточною документацією	Можуть включати засоби для щоденної роботи, однак основний акцент робиться на зберіганні значущих документів
2	Включають систему засобів для роботи з різними версіями документа	Передбачають зберігання лише фінальної версії документа, яка вже не підлягає змінам
3	Є можливість видалення документів	Видалення документів не допускається, за винятком невеликої кількості суворо контрольованих ситуацій і процесів. Після завершення терміну зберігання в архіві документи мають бути знищені відповідно до вимог законодавства.

Основні переваги ЕА:

– швидкий і зручний пошук інформації;
– колективний доступ до матеріалів без вилучення оригіналу;
– безпечне і впорядковане зберігання;
– вивільнення площ в організації;
– обмеження несанкціонованого доступу;
– надійний захист оригіналів документів від пошкодження або

безповоротної втрати інформації у разі правильного планування та впровадження рішення.

Таким чином, електронний архів і система електронного документообігу в ідеалі гармонійно доповнюють один одну, зберігаючи, систематизуючи і роблячи доступною всю інформацію органу публічного управління. СЕД допомагає звертатися до поточних документів, ЕА забезпечує доступ до архівних даних. За умови впровадження цих двох систем робота з інформацією стає максимально зручною, безпечною і ефективною. Планування, виконання робіт, звітність, оцінка результатів діяльності відбуваються прозоро. Інформація в організації стає саморегульованим інструментом управління і контролю.

Електронний архів органу публічного управління може існувати як окреме рішення, а може складати частину системи електронного документообігу.

Електронний архів може бути створений як природне сховище документів не тільки для СЕД, але й для інших інформаційних систем, що використовуються в органі публічного управління.

За своїми функціональними можливостями СЕД, які використовуються в Україні, достатньо схожі одна на одну. Тому далі обмежимося розглядом трьох типових СЕД: СЕД АПУ, АСКОД і «ДОК ПРОФ 2.0.

2.3. Система електронного документообігу Адміністрації Президента України (СЕД АПУ)

Система електронного документообігу Адміністрації Президента України (СЕД АПУ) була розроблена силами працівників Адміністрації Президента України на базі платформи Microsoft SharePoint у 2014 році та впроваджена у дослідну експлуатацію 1 лютого 2015 року.

Проектування СЕД АПУ здійснювалося паралельно з процесом реорганізації Адміністрації Президента України та реінжинірингу її адміністративних процесів. Результатом проведених робіт стала оптимізація організаційної структури АПУ (скорочено близько 25% персоналу), та суттєве підвищення ефективності опрацювання документів (зокрема, спрощений розгляд 87% вхідних документів). За перший рік роботи в СЕД АПУ було зареєстровано більше 100 тисяч вхідних документів, кількість користувачів (серед яких працівники Адміністрації Президента України, інтерни та стажери) перевищила

450 осіб. Протягом першого року функціонування системи в Адміністрації Президента України було проведено 4 повних цикли навчання персоналу, що мало наслідком якісне поглиблення знань працівників у сфері користування ПК, інформаційної безпеки та електронного документообігу. Головне вікно програми (модуль «Персональний кабінет») зображено на рис. 1.

СЕД АПУ забезпечує автоматизацію основних і додаткових процесів документообігу: опрацювання вхідної, внутрішньої та вихідної документації із застосуванням електронного цифрового підпису, звернень громадян, петицій, пошук документів, контрольне вичитування, додаткове узгодження, звітність та аналітика.

Процес опрацювання вхідної кореспонденції передбачає створення реєстраційної картки вхідного документа, переведення документа в електронну форму (сканування), створення резолюції та доведення задачі на опрацювання вхідного документа до виконавців. У рамках оптимізації процедури підготовки резолюцій на вхідні документи в СЕД АПУ було впроваджено принцип роботи з єдиним проектом резолюції, що нівелює можливість маніпуляцій на етапі підписання резолюції, а також надає керівництву установи можливість самостійно вносити зміни в резолюції перед її підписанням без залучення діловодів.

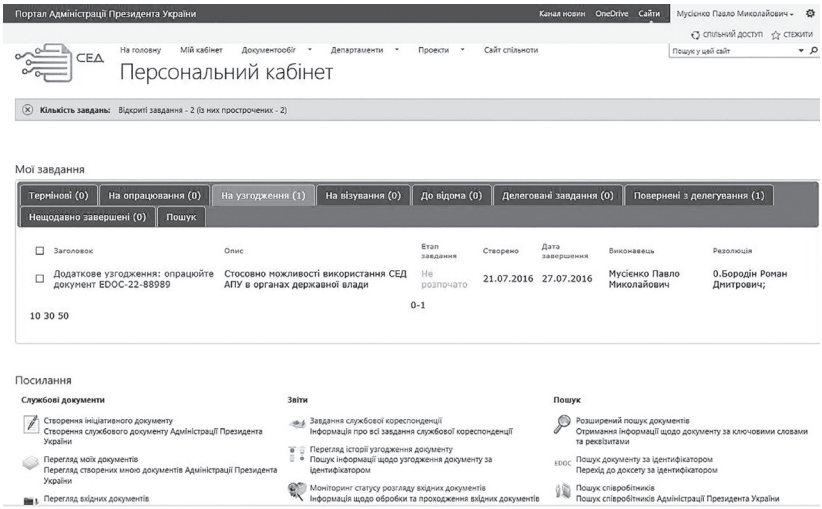


Рис. 1. Модуль СЕД АПУ «Персональний кабінет»

Крім того, в Адміністрації Президента України було проведено успішний експеримент з автоматизації процедури підписання резолюції: у випадку відсутності правок керівника у резолюції протягом 1 доби, резолюція набуває статусу погодженої, і вхідний документ направляється зазначеним у ній виконавцям. При цьому у керівника залишається можливість відкликати автоматично погоджену резолюцію. У результаті ефективність опрацювання вхідних документів зросла на 60%.

Процес підготовки внутрішньої та вихідної кореспонденції в СЕД АПУ здійснюється за практично однаковою процедурою і відрізняється лише наявністю додаткових процесів для опрацювання вихідних документів – контрольного вичитування та виведення на бланк. У межах процесу опрацювання внутрішньої та вихідної документації в СЕД АПУ забезпечується встановлення взаємного зв'язку вхідних та вихідних документів. У СЕД АПУ реалізовано можливість створення електронних документів (у тому числі за заданими шаблонами) безпосередньо у системі. Зважаючи на те, що в СЕД АПУ здійснюється протоколювання усіх змін, внесених кожним користувачем та забезпечено автоматичне збереження усіх версій документа в процесі спільної роботи над ним (версійність файлів з можливістю порівняння версій між собою та відновлення будь-якої раніше збереженої версії), ризик втрати інформації, спотворення змісту документа та інших маніпуляцій повністю нівелюється. Крім того, СЕД АПУ дає можливість спільної одночасної роботи багатьох виконавців в одному файлі завдяки інтеграції програмних засобів Microsoft Office. Після того, як виконавцями погоджується фінальна версія документа, СЕД АПУ забезпечує збереження захищеної від змін версії документа у форматі PDF для подальшого накладання на документи електронного цифрового підпису згідно із законодавством України.

Допоміжним процесом в СЕД АПУ є контрольне вичитування документів. У рамках даного процесу забезпечується залучення до редагування фінальної версії документа виконавців, що володіють спеціальними знаннями. Контрольне вичитування здійснюється в режимі рецензування. У такий спосіб забезпечується контроль автора документа над змінами, які вносять співвиконавці. Для залучення інших спеціалістів в СЕД АПУ реалізовано процес додаткового узгодження, який дозволяє надати доступ та призначити завдання на опрацювання документа будь-якому виконавцеві без урахування організаційної ієрархії.

СЕД АПУ містить налаштовуваний модуль «Персональний кабінет», що дає змогу виконавцям усіх рівнів відслідковувати свої задачі на опрацювання документів. Задачі в персональному кабінеті відсортовані за критерієм терміновості та виду документів, при цьому у виконавця є можливість швидкого ознайомлення з документом і внесення правок, делегування задач іншим виконавцям та погодження/відхилення документа. Крім того, у персональному кабінеті доступні посилання для швидкого створення і перегляду раніше створених документів, звіти та аналітику, пошук за різноманітними конфігураціями та інше. Особливістю модуля «Персональний кабінет», як власне і всієї СЕД АПУ, є можливість гнучкого налаштування інтерфейсу та функціоналу під специфічні потреби кожної організації.

Інтеграція СЕД АПУ із внутрішнім поштовим клієнтом забезпечує невідкладне сповіщення виконавців про призначення задач та інші важливі події в процесах документообігу.

Для підвищення ефективності роботи керівників державних установ у СЕД АПУ було розроблено мобільний інтерфейс (для операційних систем Windows та iOS), що в режимі офф-лайн надає можливість ознайомлення з документами, редагування та підписання резолюцій, а також прийняття управлінських рішень (погодження або відхилення документів з використанням ЕЦП). Клієнт попередньо закачує завдання, що дає можливість миттєвого переходу між документами та завданнями без постійних очікувань завантаження наступного файла.

Окремими підсистемами СЕД АПУ є функціонал опрацювання звернень громадян та електронних петицій до Президента України. Процес опрацювання електронних петицій реалізовано повністю в безпаперовій формі – з моменту реєстрації нової петиції і до передачі на підпис Президентові України опрацьованої петиції та супровідних матеріалів здійснюється виключно в електронній формі.

Система електронного документообігу Адміністрації Президента України може бути інтегрована у внутрішній портал організації, що значно розширює можливості взаємодії працівників поза межами СЕД. Портал дає змогу налаштування різноманітних бібліотек як сховищ робочих файлів з гнучкими правами доступу замість мережевих дисків, календарів, стрічки новин організації, довідників, кадрової документації та інше.

Після розробки та впровадження СЕД АПУ, у березні 2016 року було прийнято рішення про безоплатну передачу функціоналу усім зацікавленим державним структурам. Процедура передачі функці-

оналу відбувається за заявками зацікавлених державних органів на отримання коду системи та супровідної документації.

2.4. Система електронного документообігу АСКОД

Система електронного документообігу АСКОД – це базовий продукт у функціональній лінійці сімейства АСКОД[10]. Головне вікно програми зображено на рис. 2. Окрім СЕД, до складу продуктів сімейства АСКОД входять такі самостійні компоненти, як АСКОД-Архів (підтримує процеси доархівного та архівного зберігання) та АСКОД-Адміністратор (підтримує процеси налаштування Системи та розвиток її базового функціоналу за допомогою Framework-конструктора).

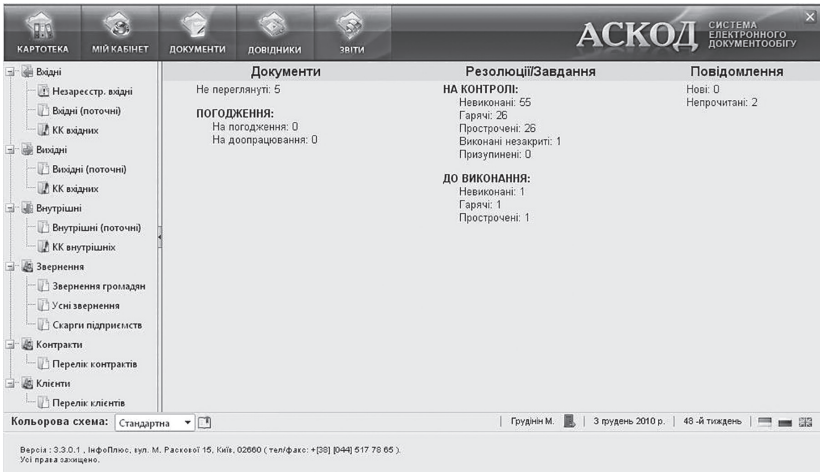


Рис. 2. Головне вікно СЕД «АСКОД»

Супутніми СЕД застосуваннями (поряд з наведеними вище), виступають такі АСКОД-підсистеми: «Послуги» (надання адміністративних послуг і реалізація дозвільних процедур через ЦНАП за принципом «єдиного вікна»), «Електронна черга» (оптимізація доступу відвідувачів до посадових осіб ЦНАП та консультантів з боку постачальників послуг), «Портал» (організація Інтернет-

вітрини та формування єдиних внутрішнього та зовнішнього інформаційно-комунікаційних середовищ), «Органайзер» (планувальник), «Месенджер» (обмін повідомленнями), «Скан-клієнт» (взаємодія Web-застосувань з планшетним сканером) та інші.

Основним призначенням СЕД АСКОД і супутніх їй продуктів є автоматизація (на всіх етапах життєвого циклу документу) процесів організаційно-розпорядчого документообігу та підтримка процедур діловодства і документоведення таких категорій кореспонденції, як: вхідна, вихідна, внутрішня, нормативно-правова, звернення фізичних і юридичних осіб, запити на інформацію.

Типовим для системи АСКОД є такий набір операцій опрацювання інформаційних об'єктів (документів, резолюцій і завдань, запитів і відгуків на узгодження/візування, повідомлень):

- одержання і обробка надходжень інформаційних об'єктів, їх приймання, відхилення, повернення;
- реєстрація, накопичення та надійне зберігання інформаційних об'єктів;
- первинний розгляд документів, визначення маршрутів (технологічних карт) їх опрацювання;
- формування рішень (у вигляді резолюцій, завдань, доручень) щодо прийнятих документів, визначення строків і видів контролю, призначення виконавців і контролерів (як результат – організація комунікаційної вертикалі між посадовцями або підрозділами, що взаємодіють між собою);
- здійснення контролю виконавської дисципліни;
- колективна/групова розробка проектів відповідей на вхідні документи або проектів ініціативно створюваних вихідних документів, підтримка версійності проектів документів;
- використання механізму узгодження/візування інформаційних об'єктів, в тому числі і при колективній роботі над проектами документів (як результат – організація комунікаційної горизонталі між посадовцями або підрозділами);
- оповіщення про наближення і попередження про перевищення контрольних строків;
- застосування (для візуального контролю стану інформаційних об'єктів) наглядного набору індикаторів, що представ-

лені у вигляді панелі кольорових кульок, де певний колір визначає відповідний стан;

- застосування для певних ролей користувачів персоналізованих функціональних середовищ у вигляді компонента «Мій кабінет»;
- забезпечення за допомогою функціоналу «Мої документи» ефективної роле-орієнтованої видимості користувачем інформаційних об'єктів, що потребують опрацювання (замість абсолютного значення стану об'єкту, яке видиться всіма ролями однаково, тут задіяне відносне значення стану, яке різними ролями бачиться по різному (по своєму) відповідно до виконаних над об'єктом дій);
- формування і передача звіту про виконання резолюції/завдання, отримання і аналіз звіту, затвердження його результатів або відправка звіту на доопрацювання;
- використання функціонально розвинутого механізму обміну даними в режимах «АСКОД-АСКОД», «E-mail», «точка-точка» (P2P) та «зірка» (СЕВ ОВВ) як для організації внутрішньої комунікації між структурними підрозділами однієї установи, так і для інформаційної інтеграції територіально-розподілених установ або їх підрозділів. При цьому задіються відповідні сценарії обміну та використовуються певні формати представлення даних (XML, JSON);
- строкове та дострокове завершення опрацювання документів і резолюцій з наступним їх закриттям;
- передача закритих документів на оперативне (доархівне) зберігання;
- забезпечення оперативного доступу до оперативних та архівних документів;
- формування розвинутої статистичної та аналітичної звітності (як регламентованої, так і управлінської);
- застосування індикаційного табло ключових показників для інформування користувачів певного ролевого профілю (керівників, виконавців, контролерів, діловодів) щодо поточної ситуації;
- забезпечення конфіденційності інформації за рахунок розвинутого набору прав доступу користувачів (переліку дозволів і заборон);

– застосування електронного цифрового підпису для забезпечення цілісності, визначення авторства, неспростовності підпису інформаційних об’єктів та надання їм юридичної значимості.

СЕД АСКОД спроектована за принципами трирівневої архітектури «клієнт-сервер», орієнтована на використання СУБД ORACLE і включає широкий видовий склад клієнтських застосувань:

– «АСКОД Корпоративний»;
– «АСКОД WEB» ;
– «АСКОД Мобільний» (АРМ Керівника, який працює на планшетних ПК та смартфонах під управлінням мобільних ОС Windows, Android, iOS).

Вибір того чи іншого варіанту Системи залежить від обсягів документообігу, кількості користувачів СЕД та специфіки діяльності фахівців.

Базовим функціональним об’єктом в системі АСКОД виступає електронна реєстраційно-контрольна картка (ЕРКК) документа, яка дозволяє фіксувати в численних полях ЕРКК різноманітні дані, властиві відповідним етапам життєвого циклу документу. Крім великого переліку інформаційних полів, ЕРКК АСКОД містить широкий набір різноманітних сервісних функцій.

Доповненням ЕРКК служить такий функціональний об’єкт СЕД, як Журнал реєстраційно-контрольних карток. Для гнучкого оперування переліком карток, Журнал ЕРКК має у своєму складі механізм Пошуку та великий набір фільтрів для відбору даних.

На основі системи АСКОД автоматизується робота центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Також СЕД АСКОД експлуатується у Київській міській державній адміністрації, Національному банку України, Міністерстві оборони України, Генеральному штабі Збройних Сил України, в органах місцевої влади та місцевого самоврядування Київської, Волинської, Одеської, Херсонської областей, а також багатьох інших установах та підприємствах.

На рівні обміну файлами СЕД АСКОД інтегрується з офісними пакетами MS Office, Open Office та LibreOffice. На рівні інформаційних потоків СЕД АСКОД може інтегруватися з будь якими інформаційно-комунікаційними системами з використанням API.

2.5. Система електронного документообігу «ДОК ПРОФ 2.0»

Система управління документами та процесами «ДОК ПРОФ 2.0» призначена для автоматизації процесів загального діловодства, діловодства за зверненнями громадян, судового діловодства, контролю виконання доручень керівництва, поточної роботи з документами в структурних підрозділах організації, опрацювання та погодження проектів документів, ведення електронного архіву[11]. Головне вікно програми зображено на рис. 3.

Система має гнучкі засоби налаштування, які дозволяють реалізувати автоматизований процес діловодства та електронний документообіг в масштабах будь-якої організації зі складною організаційною структурою та віддаленими підрозділами.

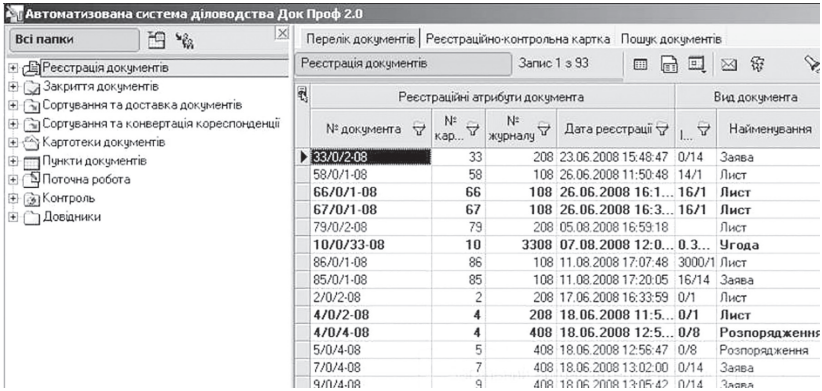


Рис. 3. Головне вікно СЕД «ДОК ПРОФ 2.0»

У системі реалізований багаторічний досвід розробки і впровадження рішень в області автоматизації діловодства та електронного документообігу, що забезпечує при її впровадженні ряд значних переваг, а саме:

- керівникам оперативно надаються документи та інформація для прийняття рішень;
- підвищується виконавська дисципліна працівників;
- прискорюється внутрішній документообіг;
- виключаються випадки втрати оригіналів документів;

– значно скорочується час пошуку документів;
– з'являються інструменти для аналітичної та статистичної оцінки ефективності обробки документів в організації;
– підвищується швидкість технологічних процесів обробки документів, зменшується вплив людського фактора в ході обробки даних;
– забезпечується цілісність і конфіденційність інформації.

Система забезпечує автоматизацію таких основних функцій:

– реєстрація документів;
– рух документів;
– управління завданнями;
– контроль за виконанням документів;
– відправка кореспонденції;
– обробка звернень громадян;
– підготовка проектів документів;
– обробка документів із складною структурою;
– ведення електронного архіву документів;
– моніторинг системи та підготовка статистичних звітів;
– обмін документами із зовнішніми системами документообігу;
– робота з документами через web-доступ;
– потокове сканування документів.

Архітектура системи дозволяє проводити її інтеграцію з зовнішніми автоматизованими системами підприємства або установи – фінансовими, бухгалтерськими, ERP тощо. У результаті на базі системи буде створено єдиний інформаційний простір обміну інформацією на підприємстві, в корпорації або установі.

На цей час розроблений ряд окремих додаткових підсистем до системи «ДОК ПРОФ 2.0»:

– «ДОК ПРОФ mail» (поштова підсистема),
– «Судові справи»,
– «Архів»,
– «Паспортизація об'єктів»,
– «Управління контентом»,
– «Діловодство суду».

Система експлуатується у: Верховному Суді України, Державному комітеті України з питань регуляторної політики та підприємництва, Вищій раді юстиції, Адміністрації Державної прикордонної служби України, Державному агентстві земельних ресурсів України, Дніпропетровській, Львівській та Івано-Франківській обласних державних адміністраціях, Харківській міській раді та інших підприємствах і установах.

Висновки

1. Нині на ринку програмного забезпечення України широко представлені системи для автоматизації діловодства, документообігу та інших адміністративних процесів органів публічного управління.

2. Наявні в сучасних СЕД функції дозволяють кардинально підвищити ефективність управлінської праці.

3. Електронний архів являє собою інформаційну систему, яка забезпечує: створення каталогу документів з певною ієрархією; автоматизовану систематизацію/класифікацію документів; просте збереження документа; повне збереження інформації незалежно від фізичних впливів, технологічних змін, зміни форматів даних і т. п.; доступ користувачів до документів; перегляд і роботу з електронними копіями; пошук документа; резервне копіювання документа; друк документів; адміністрування системи.

4. Системи електронного документообігу забезпечують такі основні функції як: зберігання і пошук документів; підтримка канцелярії; маршрутизація і контроль виконання документів; підготовка аналітичних звітів; забезпечення інформаційної безпеки, а також деякі інші додаткові (специфічні) функції.

Запитання для самоконтролю

1. Які функції є основними для СЕД?
2. Які сховища даних використовуються в СЕД?
3. У чому принципова відмінність СЕД АПУ від інших систем електронного документообігу?

4. Яке основне призначення СЕД АСКОД?
5. Автоматизацію яких функцій забезпечує система «ДОК ПРОФ 2.0»?

Рекомендована література

1. Архивные хранилища и электронные архивы документов, основные постулаты и проблемы разработки / Г. П. Акимова, М. А. Пашкин, Е. В. Пашкина, А. В. Соловьев // Институт системного анализа РАН [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.isa.ru/ proceedings/images/documents/2012-62-4/t-4-12_3-13.pdf. – Загл. с экрана.
2. АСКОД. Система електронного документообігу. Інструкція користувача. (АСКОД WEB) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://infoplus.kiev.ua/index2.php?products/text_3_2_10. – Назва з екрану.
3. Клименко І. В. Технології електронного урядування: навч. посіб. / І. В. Клименко, К. О. Линьов. – К.: Вид-во ДУС, 2006. – 225 с.
4. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
5. Новатум. Продукти. Система електронного документообігу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://novatum.com.ua/ua/products/. – Назва з екрану.
6. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України / С. В. Радченко. – Режим доступу: http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU_4_2013/02.pdf. – Назва з екрану.
7. Система електронного документообігу Адміністрації Президента України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://sed.reforms.in.ua/basic-page/pro-sed

3. РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

3.1. Зміст реінжинірингу адміністративних процесів

Адміністративний процес у широкому його розумінні – це система дій (адміністративних актів, управлінських рішень), що здійснюються органами управління з використанням установленої компетенції та спрямовані на вирішення поставлених завдань і досягнення управлінських цілей. Адміністративний процес виникає при розгляді і вирішенні виконавчо-розпорядчими органами питань управлінського характеру щодо конкретних юридичних або фізичних осіб. Наприклад, про державну реєстрацію підприємств, видачу ліцензій або патентів, приватизацію громадянами житла, виділення земельних ділянок під будівництво, притягнення до дисциплінарної або адміністративної відповідальності, діловодство тощо[12].

Реінжиніринг означає сукупність методів і засобів, призначених для кардинального поліпшення основних показників діяльності компанії (підприємства) шляхом аналізу і перепроектування існуючих бізнес-процесів[13] .

Поняття реінжинірингу також може бути застосовне й до органів публічної влади, при цьому замість терміна бізнес-процес використовується термін адміністративний процес.

Реінжиніринг адміністративних процесів – фундаментальне перепроектування діяльності органів публічного управління завдяки підвищенню рівня технічних, організаційних, технологічних та методологічних рішень, створення нових, ефективних процесів в управлінні для досягнення високої ефективності за такими показниками, як вартість, якість, строки надання послуг.

За своєю природою, органи публічної влади мають специфіку «розширення», у результаті чого щорічно підвищуються витрати на споживані ресурси, ускладнюється процес управління, знижується оперативність і гнучкість щодо змін зовнішнього середовища. Зниження ефективності в цілому негативно відбивається на виконанні органом

публічної влади визначених функцій і завдань, а також створює негативне середовище, що знижує якість надання публічних послуг.

Реінжиніринг адміністративних процесів є одним з методів з кардинального реформування публічних послуг, який передбачає багаторазове підвищення ефективності діяльності органів публічної влади в короткі терміни та з застосуванням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Концепцію реінжинірингу в сучасний менеджмент вперше ввів Майкл Хаммер професор Массачусетського технологічного інституту на початку 1990-х років. Реінжиніринг успішно упроваджувався в найбільших компаніях світу і банківському секторі, згодом застосовувався і в державному управлінні.

Головна стратегія проведення реінжинірингу адміністративних процесів в органах публічного управління – створення для користувачів адміністративних послуг зручного інноваційного середовища, де з одного боку максимально задовольняються потреби користувачів (споживачів), з іншого боку підвищується ефективність діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування.

Метою реінжинірингу адміністративних процесів є:

- зниження адміністративного тягаря населення і підприємців, у тому числі зниження часових і ресурсних витрат, скорочення кількості та спрощення процесів;
- підвищення ефективності, оперативності і еластичності органів публічного управління, а також службовців і посадових осіб з урахуванням мінливих вимог споживачів;
- забезпечення державного захисту інтересів населення і підприємців, а також задоволення потреб щодо адміністративних послуг;
- розширення доступу до користування адміністративними послугами для населення і підприємців;
- забезпечення відкритості та прозорості у публічному управлінні;
- вдосконалення законодавства та усунення корупційних чинників;
- встановлення конкретних меж відповідальності державних службовців і посадових осіб, розробка і впровадження в практику ефективних методів оцінки їх діяльності;
- впровадження сучасних та інноваційних методів публічного управління із застосуванням засобів ІКТ.

Реінжиніринг передбачає саме радикальні зміни на відміну від оптимізації – постійних невеликих поліпшень (business process improvement). Іншими словами, це побудова організації «з нуля» з використанням нинішніх знань і сучасних технологій. Зрозуміло, причини для такої перебудови повинні бути достатньо вагомими: зростання конкуренції, зниження керованості, зниження якості обслуговування, зовнішні зміни.

Нові процеси, що виникають у результаті реінжинірингу, зазвичай мають відмінні властивості. До них відносяться реінтеграція, або горизонтальне стиснення процесу (кілька операцій об'єднуються в одну), вертикальне стиснення процесу (виконавці, яким делеговано частину владних повноважень, приймають самостійні рішення), суміщення або розпаралелювання частини раніше послідовних робіт, зменшення перевірок і управляючих впливів, мінімізація погоджень, переважання змішаного централізовано/децентралізованого підходу.

У результаті реінжинірингу відбувається перехід від функціональних підрозділів до автономних міждисциплінарних робочих груп, а сама діяльність стає багатоплановою, вимагаючи від державних службовців і посадових осіб ініціативи та здатності приймати самостійні рішення. Скорочується робота, виконувана рядовими управлінцями, змінюється її характер (від контролюючої до тренерської) і, як наслідок, зменшується кількість службовців і посадових осіб, а структура організації стає більш «плоскою». Тепер різні члени організації розглядаються не як шестерінки деякого механізму, а як вузли мережі, які усвідомлюють цілі системи і розвивають інтелектуальну взаємодію з іншими вузлами мережі.

При реінжинірингу процесу відбувається еволюція трудових завдань від вузькоспеціалізованих до більш багатовимірних. Люди, які раніше діяли у відповідності з інструкціями, тепер самі вибирають варіант з наявних альтернатив і приймають рішення. Зникає конвеєрний принцип організації роботи.

3.2. Роль інформаційних технологій у реінжинірингу

Між реінжинірингом та ІТ існує певний взаємозв'язок. З одного боку, проведення реінжинірингу без упровадження (або модернізації) інформаційних систем не дасть можливості скористатися усіма його

перевагами. З іншого боку, автоматизація «історично сформованих», часто недосконалих адміністративних процесів не дає очікуваної ефективності від впровадження, або взагалі зробить його неможливим. Автоматизована система буде повторювати недоліки процесу, і після впровадження вартість виправлення процесу багаторазово зросте (відомий вислів: «автоматизація безладу призводить до автоматизованого безладдя»).

Одним з найбільш ефективних інструментів при проведенні реінжинірингу є моделювання адміністративних процесів. Існує безліч графічних нотацій для моделювання діяльності організації, нижче наведено приклади найбільш поширених (у дужках вказані найбільш популярні засоби, що забезпечують інструментальну підтримку): ARIS (ARIS Toolset), IDEF (AllFusion Process Modeler (BPWin)), UML (Rational Rose/XDE), BPMN, EPC. При розробці моделей використовуються такі методи: інтерв'ю зі співробітниками всіх рівнів, спостереження за роботою працівників, дослідження критичних прецедентів, вивчення існуючої нормативної документації тощо.

Моделі дозволяють наочно виявити:

- надлишкові операції;
- можливості для розпаралелювання процесів;
- «больові точки» завдання, на яких процес може давати збій;
- етапи процесів, які піддаються ризику корупційного або іншого недобросовісного впливу та маніпуляцій;
- можливості для автоматизації.

Прийнято розробляти дві моделі: існуючих процесів (модель «as is») і майбутніх (модель «to be») процесів. При проведенні оптимізації адміністративних процесів модель існуючих процесів розглядається як основа для моделі майбутніх процесів; при проведенні реінжинірингу модель майбутніх процесів розробляється «з нуля».

Проект реінжинірингу адміністративних процесів в організації, як правило, реалізується у два етапи:

- на першому етапі здійснюється опис адміністративних процесів, їх переосмислення і створення нових ефективних адміністративних процесів із застосуванням ІТ для аналізу і конструювання, наприклад, об'єктно-орієнтованого моделювання;
- на другому етапі інформаційні технології упроваджуються для управління новими адміністративними процесами.

3.3. Нові принципи документообігу

Реінжиніринг діловодства і «паперового» документообігу, заснований на використанні сучасних ІКТ, привів до появи електронного документообігу. Електронний документообіг має суттєві системні відмінності, що дозволяють вибудувати адміністративні процеси на основі нових принципів і технологій. На цей час можна говорити про зміну основної парадигми управлінського документообігу. Якщо раніше управлінський документообіг розглядався як одна з основних діловодних функцій із забезпечення процесів роботи з документами в організації, то тепер управлінський документообіг являє собою керовану документальну комунікацію, яка здійснюється із застосуванням сучасних інформаційних технологій, всередині організації і у взаємодії із зовнішнім середовищем[14].

Зміна концептуальних підходів до організації роботи з документами потребує також уваги до принципів, що лежать в основі організації документообігу.

На практиці нерідко при вирішенні питань організації роботи з електронними документами робляться спроби уподібнити електронний документ паперовому, а управлінський документообіг в електронній формі організувати на колишніх принципах. Визнання необхідності слідувати новим принципам документообігу в умовах корпоративних інформаційних технологій є одним з чинників прийняття більш ефективних управлінських рішень, спрямованих на розширення застосування електронних документів.

Наприклад, одним з «наріжних каменів» традиційного діловодства і документообігу у вітчизняних організаціях протягом цілого століття було відділення технічних операцій з підготовки документів (наприклад, друкування документів у машинописних бюро) і діловодного обслуговування від процесів роботи з документами «виконавців». У сучасних умовах машинописні бюро вже пішли в минуле, так як процедури підготовки та оформлення документів здійснюються безпосередньо на персональних комп'ютерах службовців. Але як і раніше зберігається стереотип у ставленні до процедур роботи з документами: вони все ще сприймаються як «чужорідна» функція. Разом з тим розширення застосування електронних документів немислимо без участі в процесах електронного документообігу працівників не тільки документаційної служби, але й інших підрозділів організації. Прийом і відправка електронних документів не обов'язково повинні

виконуватися централізовано у документаційній службі, потрібна також обґрунтована децентралізація цих функцій з наданням повноважень на їх здійснення користувачам СЕД. При цьому змінюються функції документаційних служб: на перший план виступають організаційні, контрольні та методичні функції, а не лише реєстрація документів і виконання інших функцій традиційного діловодства. Тим самим відбувається реалізація на практиці нових завдань управління документацією. Порівняння старих та нових принципів управлінського документообігу відображає табл. 3.

Таблиця 3.

Порівняння принципів традиційного та електронного документообігу

№ з.п.	Принципи традиційного документообігу	Принципи електронного документообігу
1	Розмежування технічних і змістовних операцій при роботі з документами, відділення їх у процесі роботи. Виконання всіх технічних операцій документалістами та діловодами, і як наслідок – низький відсоток використання системи документообігу іншими виконавцями	Стирання межі між технічними і змістовними операціями при підготовці документів у процесі документообігу при використанні сучасних інформаційних технологій, залучення до процесу документообігу всіх працівників організації
2	Зосередження більшої частини формальних та технічних операцій з документами в діловодній службі, а змістовних – в інших підрозділах організації. Залежність виконавців від діловодної служби у процесі підготовки документів (реєстрація, передача на погодження, створення резолюцій та маршрутів документів)	Співробітники організації (включаючи спеціалістів і керівників) стають безпосередніми учасниками електронного документообігу. За рахунок автоматизації функцій діловодів (здійснення пошуку документів, дослідження історії опрацювання, виведення документу на бланк) суттєво пришвидшується процес опрацювання документів та значно розширюються можливості виконавців
3	Поняття документообігу обмежується рухом документів у конкретній організації	Поняття електронного документообігу включає як внутрішній, так і зовнішній документообіг

№ з.п.	Принципи традиційного документообігу	Принципи електронного документообігу
4	Робота над проектом документа супроводжується створенням великої кількості супровідних документів (службових та доповідних записок) та ініціюванням додаткових циклів погодження документів із залученням вищого керівництва установи до процесу постановки задач на опрацювання документів	Оптимізація адміністративних процесів і маршрутизація документів в організації, на основі корпоративних інформаційних технологій, можливість одночасної роботи над електронним документом кількох учасників документообігу
5	Відмова від реєстрації більшості внутрішніх документів	Фіксація в СЕД усіх категорій документів організації, у тому числі внутрішніх, а також облік проектів документів та автоматизація процедур роботи з ними
6	Однократна реєстрація документів в організації	Однократна реєстрація документів в організації або в СЕД (якщо до неї підключені підвідомчі даній організації об'єкти чи інші учасники, об'єднані корпоративною угодою)
7	Централізація операцій з прийому та відправлення документів	Ведення єдиної реєстраційної бази документів, що надходять і відправляються (вхідних, вихідних і внутрішніх), з можливістю децентралізації прийому документів, їх реєстрації та відправки
8	Діловодна служба виконує технічну роботу і обслуговує керівництво та інші підрозділи організації	Діловодна служба організує управління документацією та документообігом у організації, виконуючи при цьому завдання і види робіт з документами, які вимагають централізації
9	Відокремленість паперового документообігу від процесів обміну інформацією із використанням сучасних технологій	Підвищення загального рівня обізнаності працівників із сучасними технологіями та основами інформаційної безпеки

№ з.п.	Принципи традиційного документообігу	Принципи електронного документообігу
10	Створення додаткових копій у процесі підготовки проекту документа, що має наслідком значні витрати на друк та складнощі у відслідковуванні актуальних примірників і версій	Принцип бездокументарності, який передбачає спільну одночасну роботу над електронним проектом документа багатьох виконавців у межах прав доступу, забезпечення версійності документів
11	Ручна фіксація лише основних етапів опрацювання документів	Протоколювання будь-яких подій в СЕД

Зазначені принципи електронного документообігу при цьому не заперечують базових принципів традиційного паперового документообігу, а є результатом їх розвитку і трансформації.

3.4. Системи електронного документообігу в реінжинірингу адміністративних процесів

Основним результатом упровадження системи електронного документообігу є створення єдиного інформаційного простору органів публічної влади.

Упровадження СЕД сприяє підвищенню ефективності діяльності органів публічної влади за рахунок:

- оптимізації документообігу і діловодства;
- забезпечення оперативної взаємодії органів влади один з одним шляхом створення єдиного для них контуру документообігу на базі однієї інформаційної системи;
- забезпечення прозорості схем руху документів і можливості відстежити, у кого і на якій стадії обробки перебуває той чи інший документ;
- реалізації свого роду єдиної бази знань та інформаційно-довідкової системи, що зберігає всі документи, з якими доводиться працювати державним службовцям та посадовим особам, і простого доступу до неї;
- налагодженого автоматичного контролю виконання постанов і розпоряджень органів публічної влади;

- усунення необхідності виконання державними службовцями та посадовими особами багатьох рутинних операцій при роботі з документами.

Автоматизація документообігу і діловодства з допомогою СЕД дозволяє створити умови і можливості для вдосконалення організаційної структури та управлінських процесів в органах публічної влади, забезпечити вирішення поточних і перспективних завдань їх інформатизації в рамках формування електронного уряду.

Якщо розглядати результати більш вузько, то можна відзначити інші плюси і для керівників, і для виконавців.

Що дає СЕД керівнику? У першу чергу це – можливість контролю виконання підлеглими документів і доручень, потім – зручний пошук документів, видача завдань, у тому числі не прив'язаних до документів (так звані усні доручення), можливість у будь-який час працювати з відсортованими за пріоритетністю документами (у тому числі з віддаленого робочого місця або мобільного пристрою).

Що дає система виконавцю? Контроль факту виконання і термінів, пошук документів, направлення документів на погодження, підписання, реєстрацію в електронному вигляді, отримання документів і завдань по ним, створення звітів про виконання, відстеження термінів виконання і, що важливо, надійне зберігання документів в загальних папках з обмеженням доступу.

Крім того, СЕД забезпечує можливість організації логічного зв'язування документів, що відносяться до одного питання, і оперативного пошуку (добірки) документів за тематичним набором реквізитів, ведення календарів керівників, дозволяє достовірно відстежувати хід виконання завдань (реальний хронометраж), зберігати історію узгодження, версії документів.

Висновки

1. Реінжиніринг адміністративних процесів є одним з методів з кардинального реформування органів публічного управління.

2. Інформаційні технології використовуються під час реінжинірингу адміністративних процесів для аналізу і конструювання нових ефективних адміністративних процесів і керування ними.

3. Електронний документообіг являє собою керовану документальну комунікацію, яка здійснюється із застосуванням сучасних інформаційних технологій, всередині організації і у взаємодії із зовнішнім середовищем.

4. Основним результатом упровадження системи електронного документообігу є створення єдиного інформаційного простору органів публічної влади.

Запитання для самоконтролю

1. Що означає реінжиніринг адміністративних процесів?
2. Яка роль інформаційних технологій у реінжинірингу ?
3. Чим відрізняється електронний документообіг від паперового?
4. Які результати впровадження системи електронного документообігу?

Рекомендована література

1. Бандурка О. М. Адміністративний процес: підруч. [для вищих навч. закл.] / О. М. Бандурка, М. М. Тищенко. – К.: Літера ЛТД, 2002. – 288 с.
2. Ойхман Е. Г. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е. Г. Ойхман, Э. В. Попов. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 336 с.
3. Бобылева М. П. Управленческий документооборот: от бумажного к электронному / М. П. Бобылева. – М.: Издательский дом МЭИ, 2010 . – 295 с.

4. ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ

4.1. Застосування систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування

У 2015 році коаліцією неурядових організацій ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування «Міста електронного врядування «України», ГО «Європейський діалог», Громадянська мережа «ОПОРА» проведено моніторинг застосування СЕД у 125 найбільших містах України[15].

За результатами моніторингу встановлено, що окремі міста уже тривалий час ефективно працюють над впровадженням систем електронного документообігу. Разом з тим, низка негативних чинників впливає на темпи та якість впровадження.

Перш за все це відсутність стандартів для програмного забезпечення, у тому числі і щодо взаємодії між системами, недостатня ініціативність керівників та працівників переходити на електронний документообіг, проблема безперебійності роботи системи. У табл. 4 приведені найбільш актуальні характеристики сучасних СЕД та їх наявність в ОМС.

Результати моніторингу свідчать, що говорити про системні зміни поки не доводиться. Покращення носять індивідуальний характер шляхом реалізації міжнародних проектів або розробки власних систем електронного документообігу.

Таблиця 4.

Характеристика системи внутрішнього електронного документообігу ОМС

Функціонування системи внутрішнього електронного документообігу	Кількість ОМС, де інструмент	
	наявний	відсутній
Наявність СЕД в ОМС	46	51
Наявність розподіленого доступу користувачів до СЕД	41	56
Наявність системи реєстрації звернень громадян	61	36
Наявність електронної-реєстрації вхідних документів	66	31
Наявність електронної реєстрації вихідних документів	64	33
Наявність електронного архіву документів ОМС	37	60
Обмін електронними документами з державними органами влади за допомогою СЕД	7	90
Обмін документів із іншими органами влади з використанням цифрового підпису	4	93
Чи проводиться в ОМС робота з персоналом щодо використання СЕД	41	56
Чи проводиться перевірка знань персоналу на вміння користуватися СЕД	12	85
Чи проводиться електронне візування нормативних документів міської ради в СЕД	6	91
Інтеграція СЕД з мобільними пристроями	5	92
Якщо СЕД не існує, то чи планується її впровадження у майбутньому	30	
Наявність додаткових функцій СЕД	15	
Нормативно-правові акти міської ради, які регулюють функціонування СЕД	33	64

Функціонування системи внутрішнього електронного документообігу	Кількість ОМС, де інструмент		
	використ. повністю	використ. частково	відсутній
Чи встановлена СЕД в усіх підрозділах ОМС	17	31	49
Наявність у кожного працівника, який працює в системі СЕД особистого пароля	40	6	51
Наявність у кожного працівника ЕЦП	1	20	76
Сканування вхідної документації	13	30	54
Підключення до СЕД ОМС комунальних підприємств та закладів міста	0	10	87
Інтеграція СЕД із іншими системами (геоінформаційна система, електронна пошта, інші СЕД тощо)	5	11	81

Функціонування системи внутрішнього електронного документообігу	**76 % - 100%**	**51% - 75%**	**1% - 50%**	**0%**
Кількість працівників (%), що працюють із СЕД	5	2	41	49

Лідерами серед міст із застосування електронного документообігу у 2015 році залишилися Вінницька та Київська міські ради, які і 2014 року також очолювали цей рейтинг (табл. 5).

Таблиця 5.

Розподіл міст відповідно до результатів оцінювання системи електронного документообігу[16]

Групи міст	Міста	Результат оцінювання, %
I	Вінниця, Київ	81-100
II	Дніпропетровск, Ізюм, Бердянськ, Бориспіль, Кременчук, Львів, Рівне	61-80
III	Бровари, Кривий Ріг, Тернопіль, Вознесенськ, Дружківка, Краматорск, Луцьк, Херсон, Житомир, Запоріжжя, Одеса, Слов'янськ, Харків, Дубно,	41-60

Групи міст	Міста	Результат оцінювання, %
	Івано-Франківськ, Хмельницький, Біла Церква, Енергодар, Ізмаїл, Красноармійськ, Мелітополь, Славута, Чернівці, Артемівськ, Нова Каховка, Новоград-Волинський	
IV	Кіровоград, Костянтинівка, Кузнецовськ, Павлоград, Димитров, Котовськ, Сміла, Мукачево, Прилуки, Суми, Полтава, Іллічівськ, Нововолинськ	21-40
V	Сєвєродонецьк, Умань, Володимир-Волинський, Дніпродзержинськ, Ірпінь, Кам'янець-Подільський, Коломия, Нетишин, Новомосковськ, Рубіжне, Ужгород, Черкаси, Боярка, Вишневе, Миколаїв, Орджонікідзе, Фастів, Калуш, Комсомольськ, Лозова, Охтирка, Червоноград, Марганець, Олександрія, Староконстянтинів, Стрий	1-20
VI	Бердичів, Білгород-Дністровський, Васильків, Дрогобич, Жмеринка, Жовті Води, Каховка, Ковель, Конотоп, Коростень, Лисичанськ, Лубни, Миргород, Ніжин, Нікополь, Первомайськ, Ромни, Самбір, Світловодськ, Чернігів, Шепетівка, Шостка, Южноукраїнськ	0

Найбільше поширення у містах, де проводилося дослідження, мають такі системами електронного документообігу: АСКОД, «DocsVision», «iTS Office», «Optima Work-Flow», «Megapolis.Документообіг», «Lotus Notes», «КАІ-Документообіг», «Діловод», «Діло», «Діло-Підприємство», «ДОК ПРОФ 2.0», «el-Dok system», «FossDoc», «IDS-Documents», «1С:Документооборот ПРОФ».

У частині міст упроваджено окремі елементи комплексної системи електронного документообігу, як правило, власної розробки: реєстрація звернень громадян, вхідних та вихідних документів, електронний архів.

Із усіх міст лише 13 забезпечили обов'язкове сканування всієї вхідної та вихідної кореспонденції, а 30 міст сканували документи

при потребі. Цей фактор безпосередньо впливає на можливість формування електронного архіву, який було створено лише у 37 (38%) міських радах.

У Волинській області організовано обмін електронними документами між облдержадміністрацією та усіма органами місцевого самоврядування області із застосуванням електронних цифрових підписів, які безкоштовно отримуються в акредитованого центру сертифікації ключів Державної фіскальної служби України.

Лише 4 міських ради обмінювалися електронними документами з іншими органами публічної влади з використанням електронного цифрового підпису. Електронний цифровий підпис як правило застосовується для передачі фінансової та бухгалтерської звітності.

У Бердянській міській раді створено внутрішній центр сертифікації ключів, який застосовується лише для внутрішнього електронного документообігу та дозволяє використовувати цифровий підпис усіма працівниками.

Важливою характеристикою систем електронного документообігу є рівень інтеграції до неї внутрішніх користувачів: структурних підрозділів та працівників. У 2015 році 17 міських рад проінформували про підключення усіх структурних підрозділів, у деяких з них майже 100% працівників працюють із системою, а у деяких лише частина.

У Броварах, Вінниці, Дніпропетровську, Ізюмі, Києві, Кременчуці, Львові, Одесі, Рівному, Харкові (10% міських рад) до систем електронного документообігу було підключено комунальні підприємства.

Ще одним практичним аспектом організації ефективного господарювання містом є інтеграція системи електронного документообігу з іншими системами, зокрема, з геоінформаційною системою та електронною поштою. У 16 міських рад уже зроблено певні кроки, а в Бердянську, Борисполі, Вінниці, Ізюмі, Києві та Херсоні організовано опрацювання розпорядчих документів.

41 міська рада проводить підвищення кваліфікації своїх працівників щодо роботи з електронним документообігом.

У цілому на сьогодні рівень впровадження електронного документообігу залишається досить низьким. Система електронного документообігу функціонує менше ніж у половині міст, у яких проводився моніторинг, однак навіть у цих містах система, як правило застосовується у реєстраційних цілях: для реєстрації вхідної та вихідної кореспонденції, звернень громадян.

Лише у незначній кількості міст відбувається погодження вхідних документів через систему електронного документообігу, електронні цифрові підписи не мають широкого застосування у внутрішньому електронному документообігу органів місцевого самоврядування.

Сприятиме розвитку систем електронного документообігу розробка стандартів функціонування таких систем та критеріїв і рекомендацій до програмного забезпечення.

4.2. Застосування систем електронного документообігу в органах державної влади на центральному та регіональному рівнях

За інформацією, викладеною у щорічному звіті про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства в Україні, підготовленому Кабінетом Міністрів України (останній за 2013 рік), на ринку України існує понад 50 систем електронного документообігу.

Найчастіше в системах електронного документообігу органів державної влади застосовуються системи управління базами даних Oracle та MSSQL.

З-поміж центральних органів публічної влади України успіхи у впровадженні електронного документообігу є у:

• Адміністрації Президента України, яка у 2015 році розробила і впровадила власну систему електронного документообігу на базі Microsoft SharePoint та забезпечила можливість безоплатної передачі СЕД АПУ в користування іншим державним органам та установам;

• Національного агентства України з питань державної служби, яке, з 2008 року повністю працює у режимі безпаперового (електронного) документообігу, усі працівники забезпечені особистими електронними цифровими підписами, впорядковано архівні документи;

• Міністерства економічного розвитку і торгівлі та Міністерства інфраструктури України, які перейшли на електронний документообіг;

• Державного агентства автомобільних доріг України, яке розробило та впровадило комплексну інформаційну систему, що містить підсистему «Електронний архів».

Державна фінансова інспекція України, Антимонопольний комі-

тет України, Державний комітет телебачення і радіомовлення України, Пенсійний фонд України, Державне агентство резерву України, Державне агентство геодезії, картографії та кадастру України, Державна служба інтелектуальної власності України, Державна служба України з надзвичайних ситуацій, Державна казначейська служба України, Державна екологічна інспекція, окремі інші органи влади теж проводять роботу у цьому напрямку.

Успішними серед облдержадміністрацій у впровадженні електронного документообігу є:

• Київська міська державна адміністрація (загалом більше 5 000 користувачів);

• Волинська обласна державна адміністрація (більше 1500 користувачів електронного документообігу в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області): організовано обмін електронними документами з усіма райдержадміністраціями, територіальними підрозділами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування області (обласна, районні, міські, селищні, сільські ради). Створено центральне сховище документів. На цій же платформі організовано електронний документообіг в усіх центрах надання адміністративних послуг. Усього до системи електронного документообігу підключено більше 450 установ області;

• Дніпропетровська облдержадміністрація (близько 1000 користувачів): з 2007 року здійснено перехід на електронний документообіг з використанням технологій електронного цифрового підпису та штрих-кодування, організовано центральне сховище електронних документів тощо;

• ряд інших облдержадміністрацій (Херсонська, Харківська, Сумська тощо) теж активно працюють у цьому напрямку.

4.3. Проблеми та перспективи впровадження систем електронного документообігу в органах публічної влади в Україні

Загалом рівень розвитку електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування є низьким. Наприклад, незважаючи на наявність систем електронного докумен-

тообігу в органах виконавчої влади (в 100 % центральних органів виконавчої влади та у 80 % облдержадміністрацій), їх використовує лише третина співробітників (34 % працівників центральних органів виконавчої влади та 36 % обласних державних адміністрацій[17].

Великою проблемою є несумісність систем між собою, що ускладнює їх взаємну інтеграцію. Така ситуація виникає внаслідок несистемного, нескоординованого впровадження та розвитку СЕД в органах публічної влади, відсутності уніфікованих форматів даних, що не тільки унеможливлює електронну взаємодію публічних органів між собою при наданні ними адміністративних послуг та є загрозою національній безпеці держави, але й створює значні труднощі для бізнесу, особливо в процесі надання електронної звітності контролюючим органам.

Однією з причин такого стану є недостатність фінансових ресурсів, які спрямовуються з державного бюджету на ці завдання, а також прогалини в організаційно-управлінській складовій діяльності органів влади та законодавстві України.

Потребують гармонізації стандарти, необхідні для забезпечення обміну електронними документами між Україною та державами - членами ЄС у сфері електронного цифрового підпису. Україна взяла на себе ці зобов'язання підписавши План заходів з імплементації Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом (строк виконання – 2014-2017 роки).

Пунктом 119 вказаного вище Плану заходів передбачено визнання в Україні іноземних сертифікатів ключів та електронних цифрових підписів, що сприятиме активному розвитку транскордонного співробітництва та інтеграції України у світовий електронний інформаційний простір. Необхідно прийняти збалансоване рішення щодо використання вітчизняної криптографії (захист державних інформаційних ресурсів); реформувати систему стандартизації; створити органи оцінки відповідності у сфері довірчих послуг.

Також необхідно провести заходи з упровадження єдиних стандартів, методик і регламентів електронного документообігу на базі MoReq Specification.

MoReq Specification розроблена для зручності користування. Її основне призначення – допомога державним та недержавним структурам вирішувати їх завдання щодо управління електронними та/або паперовими документами. При її розробці приймали до уваги традиційні положення щодо архівної справи та діловодства. Тобто, MoReq

Specification застосовується як для паперового, так і для електронного документообігу і враховує особливості національних систем шляхом установлення більш широких вимог, щоби національні системи не потрібно було кардинально змінювати[18].

Також необхідно вирішити питання щодо формування на базі наявної в Україні інфраструктури відкритих ключів системи електронних довірчих послуг за моделлю, визначеною у Регламенті Європейського Парламенту та Ради про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних операцій на внутрішньому ринку (eIDAS).

Важливим є також питання архівування електронних даних, оскільки на сьогодні це питання в державі поки що не обговорюється на належному рівні, недостатньо нормативної бази. Державна архівна служба, що підпорядковується Міністру юстиції, ще недостатньо працює над цим питанням, у тому числі і в частині формування рекомендацій щодо організації діловодства у електронному вигляді. Важливим буде імплементація у національну систему законодавства Рекомендації N Rec (2003) 15 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам «Про архівування електронних документів у правовій сфері» [19].

Висновки

1. В Україні окремі міста уже тривалий час ефективно працюють над впровадженням систем електронного документообігу. Лідерами серед міст із застосування електронного документообігу у 2015 році залишилися Вінницька та Київська міські ради.

2. У багатьох міністерствах та інших центральних органах виконавчої влади України, обласних державних адміністраціях ведеться активна робота з упровадження електронного документообігу.

3. В Україні необхідно провести заходи з упровадження єдиних стандартів, методик і регламентів функціонування електронного документообігу.

Запитання для самоконтролю

1. Які СЕД є найбільш популярними в Україні?
2. Який є позитивний досвід упровадження СЕД в органах дер-

жавного управління та органах місцевого самоврядування України?

3. Які проблеми впровадження систем електронного документообігу існують в Україні?

Рекомендована література

1. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / С. А. Чукут, О. В. Загвойська; за заг. ред. С. А. Чукут. – К.: Вид-во НАДУ, 2008. – 136 с.
2. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / І. С. Куспляк, А. О. Серенок; за заг. ред. І. С. Куспляка. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.
3. Біла книга «Електронна взаємодія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc. – Назва з екрану.
4. Оцінка електронної готовності України, 2013 р. / Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn_urad/E-ocinka-2013.pdf.
5. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: аналітична записка / Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу: http://www.niss.gov.ua/articles/1716/. – Назва з екрану.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практична робота 1. Робота в системі електронного документообігу АСКОД. Основні операції

Метою практичної роботи є знайомство з порядком підготовки документа з використанням системи електронного документообігу.

Для виконання практичної роботи необхідно мати комп'ютер, підключений до Інтернет.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися Практикумом «Система електронного документообігу АСКОД».

Завдання 1. Ознайомтеся з порядком підготовки документа в системі електронного документообігу, використовуючи Практикум[20] (практична робота №1).

Завдання 2. Із Київської обласної державної адміністрації у Зарічанську міську раду надійшло розпорядження голови ОДА (http://www.kyiv-obl.gov.ua/normdoc/manager/document/id/5675). Підготувати відповідне рішення міської ради, використовуючи систему електронного документообігу АСКОД або будь-яку іншу (наприклад, безкоштовну СЕД «FossDoc»).

Практична робота 2. Робота в системі електронного документообігу АСКОД. Розширені можливості

Метою практичної роботи є знайомство з можливостями пошуку реєстраційних карток у системі електронного документообігу.

Для виконання практичної роботи необхідно мати комп'ютер, підключений до Інтернет.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися Практикумом «Система електронного документообігу АСКОД».

Завдання 1. Ознайомтеся з порядком виконання практичної роботи № 2 у Практикумі[21]:

Завдання 2. Використовуючи систему електронного документообігу (АСКОД або будь-яку іншу) виконайте завдання, що приведені в практичній роботи №2 в Практикумі[22].

ГЛОСАРІЙ

Документообіг – рух документів в організації з моменту їх створення або одержання і до завершення виконання або відправлення.

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

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

Електронний документообіг (обіг електронних документів) – 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.

Особистий ключ – параметр криптографічного алгоритму формування електронного цифрового підпису, доступний тільки підписувачу.

Відкритий ключ – параметр криптографічного алгоритму перевірки електронного цифрового підпису, доступний суб'єктам відносин у сфері використання електронного цифрового підпису.

Реінжиніринг адміністративних процесів – фундаментальне перепроектування діяльності органів публічного управління за допомогою підйому технічних, організаційних, технологічних та методологічних рішень на новий рівень, створення нових, ефективних процесів в управлінні для досягнення високої ефективності за такими показниками, як вартість, якість, строки надання послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV. – Режим доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15.
2. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 852-IV. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15.
3. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. №1453. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-п.
4. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. №1452. – Режим доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1452-2004-п.
5. Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1451. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1451-2004-п.
6. Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів: Постанова Кабінету Міністрів України від 13 лип. 2004 р. № 903. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/903-2004-п.
7. Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу: Постанова Кабінету Міністрів України від 26 трав. 2004 р. № 680. – Режим доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/680-2004-п
8. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: наказ Міністерства юстиції України від

11 листоп. 2014 р. № 1886/5. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14.

9. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: наказ Міністерства юстиції України від 18 черв. 2015 р. № 1000/5. – Режим доступу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15.

10. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / І. С. Куспляк, А. О. Серенок; за заг. ред. І. С. Куспляка. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.

11. Архивные хранилища и электронные архивы документов, основные постулаты и проблемы разработки / Г. П. Акимова, М. А. Пашкин, Е. В. Пашкина, А. В. Соловьев // Институт системного анализа РАН [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.isa.ru/ proceedings/images/documents/2012-62-4/t-4-12_3-13.pdf. – Загл. с экрана.

12. АСКОД. Система електронного документообігу. Інструкція користувача. (АСКОД WEB) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://infoplus.kiev.ua/index2.php?products/text_3_2_10.

13. Бандурка О. М. Адміністративний процес: підруч. [для вищих навч. закл.] / О.М. Бандурка, М.М. Тищенко. – К.: Літера ЛТД, 2002. – 288 с.

14. Біла книга «Електронна взаємодія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc. – Назва з екрану.

15. Бобылева М. П. Управленческий документооборот: от бумажного к электронному / М. П. Бобылева. – М.: Издательский дом МЭИ, 2010. – 295 с.

16. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні: словник-довідник / [уклад.: В. М. Дрешпак, О. В. Кравцов, С. П. Кандзюба та ін.]; за заг. ред. В. М. Дрешпака, О. В. Кравцова. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2013. – 132 с.

17. Новатум. Продукти. Система електронного документообігу

[Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://novatum.com.ua/ua/products/. – Назва з екрану.

18. Ойхман Е. Г. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е. Г. Ойхман, Э. В. Попов. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 336 с.
19. Оцінка електронної готовності України, 2013 р. / Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn_urad/E-ocinka-2013.pdf
20. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України / С. В. Радченко. – Режим доступу: http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU_4_2013/02.pdf. – Назва з екрану.
21. Система електронного документообігу Адміністрації Президента України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://sed.reforms.in.ua/basic-page/pro-sed

ПРИМІТКИ

1 Про електронні документи та електронний документообіг. Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15.
2 Про електронний цифровий підпис. Закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15.
3 Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1453. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-п.
4 Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу. Постанова Кабінету Міністрів України від 26 трав. 2004 р. № 680. URL: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/680-2004-п.
5 Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. №1452. URL: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1452-2004-п.
6 Про затвердження Порядку акредитації центру сертифікації ключів. Постанова Кабінету Міністрів України від 13 лип. 2004 р. № 903. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/903-2004-п
7 Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган.: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1451. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1451-2004-п.
8 Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. URL: http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU_4_2013/02.pdf.
9 Архивные хранилища и электронные архивы документов, основные постулаты и проблемы разработки. URL: http://www.isa.ru/proceedings/images/documents/ 2012-62-4/t-4-12_3-13.pdf.
10 АСКОД. Система електронного документообігу. Інструкція користувача. (АСКОД WEB). URL: http://infoplus.kiev.ua/index2.php?products/text_3_2_10.
11 Новатум. Продукти. Система електронного документообігу. URL: http://novatum.com.ua/ua/products/.
12 Бандурка О. М. Адміністративний процес: підруч. Київ, 2002. 288 с.
13 Ойхман Е. Г. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии Москва, 1997. 336 с.
14 Бобылева М. П. Управленческий документооборот: от бумажного к електронному. Москва, 2010. 295 с.
15 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Вінниця, 2015. 86 с.
16 Там само
17 Оцінка електронної готовності України, 2013 р. Національний центр електронного урядування URL: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn_urad/E-ocinka-2013.pdf
18 Біла книга «Електронна взаємодія» URL: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/ white_book.doc.
19 Там само.
20 Система електронного документообігу «АСКОД»: практикум / [С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук]. – К.: НАДУ, 2016. – 48 с.
21 Там само
22 Там само.

Навчальне видання

Сергій Павлович Кандзюба
Роман Михайлович Матвійчук
Ярослав Мар'янович Сидорович
Павло Миколайович Мусієнко

Загальна редакція
Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ

Навчальний посібник у 15 частинах

Частина 9

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ. РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Формат 60×90/16.
Папір офс. 80 г/м^2 . Гарн. Таймс. Друк офс.
Ум. друк. арк. 4,0. Авт. арк. 2,6.
Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О.М.,
print.ukr@gmail.com