

5. Колечкіна, Л.М. Впровадження електронного документообігу на підприємствах / Л.М. Колечкіна, Р.А. Головащенко // Науковий вісник КУЕІТУ. – 2013. – №1-2. – С. 63-65.
6. Салій, Т.М. Електронний документообіг в системі управління авіатранспортними підприємствами // Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В.Лазаряна. - 2007. - Вип. 18. - С. 246-250.
7. Шевченко, О.В. Специфіка функціонування електронного документообігу в комерційній галузі (на прикладі системи преміум-класу «ДІЛО») // Вісник ХДАК. – 2015. – №46. – С. 72-81.
8. Электронный документооборот [Электронный ресурс] // DOCFLOW – все о СЭД, ЕСМ, автоматизации делопроизводства и оптимизации бизнес-процессов компании : [сайт] / Глоссарий. – 2016. – Режим доступа: <http://www.docflow.ru/edu/glossary/detail.php?ID=27946> (06.05.2016). – Назва з екрану.

Рассмотрены подходы современных исследователей организации электронного документооборота на предприятиях к определению его сущности. Охарактеризованы особенности практического применения систем электронного документооборота на предприятиях.

Ключевые слова: электронный документооборот, документирование, предприятие, автоматизация документооборота.

There are considered views of researchers of electronic document management in enterprises on the definition its nature. The features of the practical application of electronic document management systems are described.

Keywords: electronic document management, documenting, enterprise, workflow automatization.

УДК 35(4+477)/004.77

І.В. Мальцева

ЗАРУБІЖНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Розглянуто концепцію електронного урядування, наведено досвід організації надання державних послуг населенню в розвинених країнах Європи, досліджено вітчизняні урядові он-лайн проекти, які значною

мірою підвищують ефективність взаємодії громадян з державою при отриманні послуг.

Ключові слова: *електронний уряд, державні послуги, Web-сайти, Інтернет, он-лайн проекти, інформаційне суспільство*

Електронний уряд – це концепція здійснення державного управління, притаманна інформаційному суспільству. Вона ґрунтується на можливостях інформаційно-телекомунікаційних технологій, характеризується спрямованістю на потреби громадян та тісно пов'язана з такими компонентами як електронна комерція, електронний бізнес, електронний банкінг, універсальний доступ, комп'ютеризація, комп'ютерна грамотність.

Дослідженням проблем електронного урядування за допомогою сучасних інформаційних технологій, мережі Інтернет займалися багато вітчизняних і закордонних вчених: Лаврінко В.І. [2], Каранфілов М.С., Швець М. Я. [4] та ін. Свої роботи вони присвятили основним аспектам інформаційної діяльності в сфері державного управління, методам та підходам щодо взаємодії держави з громадянами в процесі надання послуг.

Вдосконалення механізмів надання державних послуг населенню є однією з актуальних проблем розвитку інформаційного суспільства. В сучасній Україні механізми взаємодії органів державної влади з одержувачами послуг знаходяться в стадії формування.

Переведення взаємодії органів державної влади з організаціями та громадянами в електронну форму дозволяє скоротити час надання державної послуги, підвищити ефективність та знизити витрати, пов'язані з особистим зверненням громадян в органи державної влади.

В країнах Європи рівень використання послуг електронного уряду населенням різниться, тому що набір он-лайн послуг може бути сформовано як традиційним шляхом - навколо урядових агентств, так і за темами, цікавими для населення: як отримати роботу, водійські права або купити будинок, зареєструватися для участі у виборах. За цими темами можна переходити на необхідні урядові Web-сайти міністерств і відомств.

В Італії Web-сайти міністерств розширюють перелік надаваних послуг. Наприклад, портал Міністерства соціальних справ постачає мешканців різною інформацією щодо їх права на допомоги, процедури з усиновлення дітей, відповіді на найбільш поширені запитання, а також дає доступ до чату і електронної пошти [3].

Французький уряд як складову частину свого електронного спілкування бачить у створенні проектів, спрямованих на оподаткування, митні збори і соціальне забезпечення; відкритті для кожного мешканця країни власного персонального порталу в Інтернет, який можна використовувати, наприклад, для реєстрації дітей на навчання в школах та сплати податків. Разом з тим громадяни мають можливість завантажити в он-лайн будь-яку з більш ніж 1000 офіційних форм та довідок тощо. Основними з урядових он-лайн проектів є [3]:

- *Geode*. Створення інтранет - мережі, за допомогою якої співробітники Французького національного бюро з працевлаштування обмінюються інформацією і ведуть спільну роботу з іншими установами та партнерами. Система допомагає людям, які шукають роботу, описати бажану посаду, перерахувати власні вміння і навички, скласти резюме, яке можна буде зберегти в базі даних. Пошукові системи надають кандидату вакансії, що відповідають його індивідуальному профілю;

- *SIO*. Програма розроблена для поштового відомства і призначена для організації електронного відстеження зареєстрованої пошти. Завдяки цьому проекту громадяни можуть стежити за рухом своїх поштових відправлень (листів і посилок), а також компанії отримують можливість контролювати доставку рахунків та інших платіжних документів;

- *IMAGINE*. В його основі лежить партнерство місцевих органів влади, провайдерів послуг і вчених-дослідників. Він дозволить громадянам підтримувати інтерактивні взаємовідносини з органами влади та отримувати доступ до відкритої інформації та документів, а також до рішень влади. Це здійснюється за допомогою порталу громадських служб, при створенні якого передбачена можливість його адаптації для різних регіонів.

Доступ до послуг органів управління здійснюється через публічні точки, багатоцільові поштові офіси, мережу Інтернет в школах, культурних центрах, національних бюро з працевлаштування та місцевих бібліотеках.

Уряд *Німеччини* вважає, що проекти «електронного уряду» повинні дати поштовх для здійснення змін в роботі державного апарату і зіграти ключову роль в процесі модернізації держави. Програма «Німеччина в Мережі» включає наступні напрямки [3]:

- *он-лайн подача заявок на документи*. Громадяни реєструють

електронну заявку на видачу посвідчень особи, закордонних паспортів, водійських прав тощо. Відразу ж створюється необхідний документ в електронному вигляді, а через кілька днів його можна забирати у відповідному органі влади;

- *персональні податкові декларації*. Федеральні землі надають підприємцям можливість для подачі декларацій з податку на заробітну плату і авансових платежів з податку з обороту по Інтернету. Це скорочує час на заповнення цих форм вручну і економить папір для зняття безлічі копій;

- *офіційна статистика*. Федеральне статистичне відомство надає можливість підприємствам здавати щомісячні звіти зі зовнішньої торгівлі через Інтернет. Надалі процес збору і обробки всієї статистичної звітності здійснюється в електронному вигляді;

- *інформаційна система Profi для ефективного управління просуванням проектів*. Федеральне Міністерство науки і освіти спільно з Федеральним Міністерством економіки і техніки, розробило інформаційну систему Profi. Вона сприяє спрощенню просування інноваційних проектів в сферах освіти, науки, економіки і техніки, завдяки чому можна економити час і коштів;

- *інтернет-служба для погашення студентських позик BAföG-Online*. Це веб-служба організована Федеральним адміністративним відомством і призначена для подачі, обробки заявок на студентські позики. Вона містить вичерпну інформацію про різні способи надання і погашення позик, відкрита тільки студентам і тим, хто тільки збирається їми стати, і недоступна третім особам;

- *WAP-служба для ведення торгівлі в рамках Євросоюзу*. Федеральне фінансове відомство ввело нову послугу для сприяння товарообміну з комерційними партнерами в межах Євросоюзу. За допомогою цієї WAP-служби компаніям надається можливість швидко перевірити по мобільному телефону правильність індивідуального номера платника податків ділового партнера. Через кілька секунд після надсилання відповідного запиту видається результат з реєстру тієї країни Євросоюзу, до якої належить партнер;

- *веб-вузол «Глобальні питання»*. Проект ініційований для співробітників різних державних органів, які можуть задавати питання відповідним фахівцям і отримувати інформацію, необхідну в їх роботі.

В Україні електронне урядування знаходиться у стадії створення, але вже охоплює деякі важливі сфери діяльності і надає наступні можливості [1]:

- *Web-портал пенсійного фонду.* Він створений з метою покращення якості та оперативності обслуговування громадян, впровадження технологій електронного урядування в соціальній сфері. Серед його основних завдань - надання необхідної довідкової інформації (місцезнаходження, телефони територіальних органів, новини тощо), доступу для громадян, фізичних осіб-підприємців та осіб, які забезпечують себе роботою самостійно, до інформації про стан відомостей про застраховану особу, пенсійних виплат, обробки звіту, поданого в електронному вигляді, стан взаєморозрахунків за зобов'язаннями платника тощо;

- *надання послуг у транспортній сфері.* За допомогою офіційної системи он-лайн резервування та придбання квитків Державної адміністрації залізничного транспорту пасажирів самостійно можуть вибирати, купувати або бронювати зручні для них місця в вагоні, друкувати електронні квитки або бланки замовлень та вирушати безпосередньо на посадку до поїзда, не заходячи до залізничних кас. На сьогоднішній день за допомогою цього сервісу оформлено вже понад 59 млн. проїзних документів;

- *реєстрація в дошкільні навчальні заклади.* Web-сайт створено на базі Інформаційної Системи Управління Освітою. Він надає можливість подачі електронної заяви для постановки на облік у відділі освіти адміністрації району (за регіоном проживання) дитини, яка потребує місце в дошкільному навчальному закладі. Крім того, можливо переглянути дані про нормативну наповнюваність, черги в дошкільні установи, дізнатися всю необхідну інформацію щодо дитячих садків обраного регіону;

- *Web-портал Українського центру оцінювання якості освіти.* Система надає інформаційні послуги у сфері освіти, дозволяє здійснити електронну реєстрацію на участь у ЗНО, отримати його результати в режимі он-лайн;

- *послуги у сфері зайнятості населення.* Офіційний сайт Державної служби зайнятості дозволяє завантажувати і заповнювати електронні форми документів, а також надає послуги роботодавцям та населенню з пошуку вакансій;

- *електронні послуги в медицині.* Міністерством охорони здоров'я йде формування Всеукраїнського електронного реєстру персональних даних пацієнтів, що дозволить централізовано забезпечувати контроль їх збереження та відмовитися від паперових медичних карток. В

приватній медицині вже декілька років працюють інтерактивні Web-портали, де є можливість записатися на прийом до лікаря, отримати консультацію он-лайн, роздрукувати результати обстежень;

- *управління земельними ресурсами.* Державним агентством земельних ресурсів розроблено та введено в експлуатацію он-лайн - кадастрову карту. Вона містить дані щодо кордону України, меж областей, районів, населених пунктів, земельних ділянок, їх кадастрових номерів, форм власності, цільового призначення, площі, а також карту ґрунтів. Надалі планується її доповнювати інформацією про надра, комунікації та мережі, будови, водні, лісові ресурси;

- *послуга «Приймання платежів через Інтернет»* надає можливість сплатити через Інтернет комунальні платежі, рахунки за мобільний та міський телефони, Інтернет, кабельне телебачення, купувати товари через Інтернет-магазини. Система дозволяє швидко, просто і доступно цілодобово сплачувати рахунки. Найбільш поширені платіжні сервіси он-лайн в Україні: система «Портмоне», «EasyPay», «iPay» тощо.

За результатами моніторингу встановлено, що всі органи виконавчої влади забезпечують надання громадянам і юридичним особам інформаційних послуг загального призначення через офіційні веб-сайти. Це відбувається переважно у вигляді інформування та шляхом надання користувачам безпосередньої інформації щодо державних (адміністративних) послуг, а також розміщення на веб-сайтах електронних форм документів, які необхідні для отримання відповідних послуг.

Список використаних джерел

1. Информационное обеспечение государственного управления [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bigmanage.com>
2. Лаврінко, В.І. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади / В.І. Лаврінко. – К.: НАДУ. – 2014. – №4. – С.502-507.
3. Электронное правительство в Европе и мире [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ci.ru/inform22_01/p_0600.htm
4. Системна інформатизація законотворчої та правоохоронної діяльності / Під ред. М. Я. Швець. – К.: Навчальна книга, 2014. - 639 с.

Рассмотрена концепция электронного правительства, приведен опыт организации предоставления государственных услуг населению в

развитых странах Европы, исследованы отечественные правительственные он-лайн проекты, которые в значительной степени повышают эффективность взаимодействия граждан с государством при получении услуг.

Ключевые слова: *электронное правительство, государственные услуги, Web-сайты, Интернет, онлайн проекты, информационное общество*

The article is discusses the concept of e-government, an experience of the delivery of public services to the population in the developed countries of Europe is characterized, online projects of the ukrainian government are researched, which greatly increase the efficiency of interaction of citizens with the state during receiving services.

Keywords: *e-government, public services, Web-sites, web, online projects, information society*

УДК 35.077.2(0.024)+342.6(477)

Д.Д. Татакі

СУЧАСНИЙ СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ ТА РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Розглядається специфіка надання адміністративних послуг в електронній формі на Єдиному державному порталі адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання таких послуг в Україні. Акцентовується увага на необхідності розміщення на веб-сайті обласних державних адміністрацій повного переліку державних (адміністративних) послуг та спеціальної інформації, пов'язаної з актуальними питаннями людського життя та діяльності, що мають пріоритетне значення.

Ключові слова: *електронні адміністративні послуги, Єдиний державний портал адміністративних послуг, веб-сайт обласної державної адміністрації, оприлюднення інформації.*

Проблема підвищення ефективності державного управління саме за допомогою інформаційних технологій є актуальною для нашого суспільства, адже впровадження і використання технології електронного урядування підвищить якість та швидкість обробки й