

УДК: 352.075:004

[https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-3\(5\)-177-194](https://doi.org/10.32689/2618-0065-2020-3(5)-177-194)

**Опанасюк Юлія Анатоліївна**, кандидат економічних наук, старший викладач кафедри управління, Сумський державний університет, 40007, м. Суми, вул. Римського-Корсакова, 2, тел.: (0542) 68-78-78, e-mail: [yu.opanasuk@management.sumdu.edu.ua](mailto:yu.opanasuk@management.sumdu.edu.ua), <https://orcid.org/0000-0002-9236-8587>

**Линник Сергій Олександрович**, доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри бізнес-економіки та адміністрування Сумського державного педагогічного університету імені А.С.Макаренка, 40002, м. Суми, вул. Роменська, 87, тел.: (0542) 68-59-31, e-mail: [lynnykserhiy@gmail.com](mailto:lynnykserhiy@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0001-7489-9838>

**Мельник Юлія Миколаївна**, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри бізнес-економіки та адміністрування Сумського державного педагогічного університету імені А.С.Макаренка, 40002, м. Суми, вул. Роменська, 87, тел.: (0542) 68-59-31, e-mail: [melnyk.y@sspu.edu.ua](mailto:melnyk.y@sspu.edu.ua), <https://orcid.org/0000-0002-0386-5371>

**Гириченко Юлій Григорович**, магістр спеціальності «Державна служба» Сумського державного університету, м. Суми, вул. Римського-Корсакова, 2, тел.: (0542) 68-78-78, e-mail: [yu.girichenko@gmail.com](mailto:yu.girichenko@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0002-6025-8172>

## **УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

**Анотація.** У статті розглянуто теоретичні та практичні основи інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг.

Проаналізовано інформаційне забезпечення при реалізації державної політики. Проаналізовані способи реалізації прав доступу громадян до інформації про діяльність державної влади та органів місцевого самоврядування. Розглянута специфіка інформаційного забезпечення електронного урядування в сфері адміністративних послуг. Визначено особливості розвитку електронного урядування, поняття електронних послуг та особливості функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

У вітчизняній практиці відсутні формалізовані вимоги, нормативи та критерії, які визначають ефективність надання адміністративних послуг органами публічного управління різних рівнів. В результаті виникає низка

адміністративних проблем, оскільки з-поміж значної кількості програмного забезпечення складно визначити оптимальну універсальну платформу для впровадження системи надання адміністративних послуг.

Зазначена проблематика потребує найшвидшого вирішення та чіткого регламентування з боку державних органів через розроблення національних стандартів.

В європейських країнах якісний, швидкий та безпечний доступ до публічної інформації є основним показником ефективності публічного управління. Нормативне забезпечення розвинених країн може стати прикладом для удосконалення вітчизняної нормативної бази.

В рамках дослідження проведено емпіричний аналіз інформаційного забезпечення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) органів місцевого самоврядування Сумської області, виділені основні проблеми інформаційного забезпечення ЦНАП та обгрунтовані напрями підвищення результативності системи надання адміністративних послуг.

Метою дослідження є удосконалення інструментарію надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є відносини, що виникають у процесі інформаційного забезпечення процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Об'єктом дослідження є інформаційне забезпечення Центрів надання адміністративних послуг.

Методи дослідження: системний аналіз, аналіз, синтез, індукція, дедукція, статистичний аналіз, метод експертних оцінок.

**Ключові слова:** Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), публічне управління, адміністративна послуга, електронне урядування, інформаційне забезпечення, електронна послуга, електронний документообіг.

**Opanasiuk Yuliia Anatoliivna**, PhD (Economics), Senior Lecturer of the Department of Management, Sumy State University, 40007, Sumy, Rimskogo-Korsakova str., 2, tel.: (0542) 68-78-78, e-mail: yu.opanasuk@management.sumdu.edu.ua, <https://orcid.org/0000-0002-9236-8587>

**Lynnyk Serhiy Oleksandrovysh**, PhD (Public Governance), Associate Professor of the Department of Business Economics and Administration, Sumy State Pedagogical University named after Makarenko, 40002, Sumy, Romenska str, 87, tel.: (0542) 68-59-31 e-mail: lynnykserhiy@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-7489-9838>.

**Melnyk Yuliia Mykolaivna**, PhD (Economics), Associate Professor, Professor of the Department of Business Economics and Administration, Sumy State Pedagogical University named after Makarenko, 40002, Sumy, Romenska str, 87, tel.: (0542) 68-59-31 e-mail: melnyk.y@sspu.edu.ua, <https://orcid.org/0000-0002-0386-5371>.

**Hyrychenko Yuliy Hryhorovych**, Master of «Public Service», Sumy State University, 40007, Sumy, Rimskogo-Korsakova str., 2, tel.: (0542) 68-78-78, - mail: [yu.girichenko@gmail.com](mailto:yu.girichenko@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0002-6025-8172>

## **IMPROVEMENT OF LOCAL GOVERNMENT AUTHORITIES ADMINISTRATIVE SERVICES INFORMATION SUPPORT**

**Abstract.** In the article the theoretical and practical bases of administrative services information support are discussed.

Information support in the realization of state policy is analyzed. The ways of implementation of public rights to access information about the activity of state authority and local self-government bodies are examined. The specificity of e-government information support in the field of administrative services is considered. The features of the e-government development, the concept of e-services and the peculiarities of functioning of the Unified State Portal of Administrative Services are defined.

In domestic practice there are no formal requirements, norms and criteria that determine the effectiveness of the administrative services provided by public administration bodies of different levels. As a result, there are numerous organizational problems. It is difficult to determine the optimal universal platform for the implementation into the administrative service system because of the large amount of different software.

These issues require the fastest resolution and precise regulation by public authorities through the development of national standards.

In European countries reliable, fast and secure access to public information is a key indicator of the public administration effectiveness. Regulatory support of highly developed countries can be used as an example for improving the national regulatory framework.

In the study an empirical analysis of the information support of the Administrative Services Centers (ASC) of the local government authorities in Sumy region is conducted, the main problems of ASC information support are identified and directions for improving the efficiency of the administrative service providing system are substantiated.

The purpose of the study is to improve the tools for providing administrative services of local governments.

The subject of the study is the relationships that arise in the process of information support during the administrative services provided by local governments.

The object of the study is the information support for Administrative Services Centers.

Research methods: system analysis, analysis, synthesis, induction, deduction, statistical analysis, expert method.

**Keywords:** Administrative Services Center (ACS), public administration, administrative service, e-government, information support, electronic service, electronic document flow.

**Постановка проблеми.** За даними ООН, електронний уряд є ключовим фактором в просуванні Цілей сталого розвитку. Адміністративні послуги повинні бути доступні всім, і електронний уряд має використовувати існуючі і нові технології для забезпечення цілей сталого розвитку. Сьогодні існує ризик нового цифрового розриву, оскільки країни з низькими доходами з поганою інфраструктурою відстають, а вразливі люди ще більше ризикують не мати можливості користуватися новими технологіями. Незважаючи на деякий приріст інвестицій і зростання, багато країн як і раніше не можуть отримати вигоду від інформаційних технологій через поганий зв'язок, високу вартість доступу і відсутність навичок їх використання.

Поняття «електронне урядування» визначається «Концепцією розвитку електронного уряду в Україні» як «форма державного управління, яка сприяє ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційних і телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованого на потреби громадян» [1]. Це визначення містить три основні компоненти: підвищення ефективності державної діяльності, надання адміністративних послуг громадянам та вдосконалення процесу управління, впровадження інформаційної системи національного масштабу.

Отже, одним з напрямом реформування електронного урядування є розширення інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг. Основними заходами реформування є впровадження електронної черги, електронного документообігу та інформатизація сфери функціонування Центрів надання адміністративних послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Відповідно до Закону України «Про інформацію» під інформацією розуміється «будь-яка інформація і/або дані, які можуть зберігатися на матеріальних носіях або відображатися в електронному вигляді» [2].

Відповідно до Закону «Про доступ до публічної інформації», «публічна інформація – це відображена та документована будь-якими засобами і на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання повноважень, передбачених чинним законодавством, або яка є у володінні суб'єктів влади, інших розпорядників публічною інформацією, зазначених цим Законом» [3].

Основним нормативно-правовим актом, що визначає державну політику в сфері надання адміністративних послуг, є Закон України «Про адміністративні послуги» [4], згідно з яким «суб'єкти звернення мають право на отримання безкоштовної інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що передбачає наданням їм безкоштовного доступу до Реєстру адміністративних послуг на Урядовому порталі, функціонування довідки по телефону і інформування через засоби масової інформації».

Теоретичні основи концепції електронного уряду були розглянуті в працях таких вчених, як Баранов О. [5], Колесніченко І. М. [6], Мезенцев А.В. [7] та ін. Проблемами впровадження е-урядування в Україні, так в світі займаються Мосій О.Б. [8], Полумієнко С.К. [9], Мацокін А. [10], Клімушин

П.С. [11], Серенок А.О. [11]. Інформаційне забезпечення реалізації адміністративних послуг розглядає Міськевич А. [12], Негрич О.М. [13], Щеглюк С.Д. [14], Ющенко Н.В. [15] та ін.

**Мета статті.** На основі аналізу інформаційного забезпечення діяльності центрах надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) здійснити пошук шляхів його покращення.

**Виклад основного матеріалу.** Виходячи з досвіду практичного застосування інформаційного забезпечення ЦНАП, найбільш поширеними інформаційно-комунікаційними системами є:

*електронні системи черг.* Ці системи можуть використовуватися як в поєднанні з автономними інформаційними терміналами (м. Вінниця, м. Луцьк, м. Івано-Франківськ та ін.), так і без них (м. Одеса). «Електронні черги» реалізовані як в автономній версії, яка передбачає фізичну присутність громадянина в ЦНАП, так і в режимі онлайн, через яку можна записатися в ЦНАП через Інтернет.

Ринок розробників систем електронної черги в Україні досить широко представлений, зокрема такими розробниками, як: Servibel (<http://servibell.com.ua/upravlenije-ochedju>), «QSystems» (<http://qsystems.in.ua/>), «Touch.ua» (<http://touch.ua/gotovye-resheniya/gosuchrezhdeniya>), «МГТ» (<http://metatg.com.ua/product/qms-akis>), «Лист» ([http://leater.com/system\\_gration/local\\_solutions/electronic\\_distribution\\_queues/](http://leater.com/system_gration/local_solutions/electronic_distribution_queues/)), «Апертум» (<http://apertum.com.ua/>), «EWQ» (<http://ewqsystems.com.ua/>), «Вальтек» (<http://valtek.com.ua/>), «КТС» (<http://www.ccrs.com.ua/resheniya/elektronnaya-ocher.html>) і т. д.;

*системи електронного документообігу та обліку адміністративних послуг.* На сьогоднішній день серед ЦНАП України найбільш поширені такі системи: «Галерея послуг» (ЦНАП в м. Харкові, м. Києві, Дніпропетровській та Львівській області), «Універсами послуг» (ЦНАП в м. Івано-Франківській та Івано-Франківській області, м. Рівне, м. Суми, м. Тернопіль, м. Ужгород, м. Чернівці), «АСКОД. Адміністративні послуги» (Луцька і Волинська області, м. Черкаси, м. Чернігів та м. Буча);

*системи відеонагляду;*

*системи запису розмов адміністраторів та суб'єктів звернення при наданні адміністративних послуг;*

*системи оцінки якості адміністративних послуг;*

*системи інтеграції фронт- і бек-офісів [16].*

Забезпечення ЦНАПів України інформаційними технологіями представлено на рис.1 [17]. Найбільша питома вага припадає на системи електронного документообігу (34%).

В Україні рівень використання електронних адміністративних послуг населенням досить низький. Причиною цього є, перш за все, недостатня робота органів влади в цьому напрямку, яка потребує удосконалення та впровадження відповідних заходів. Запровадження та використання електронних послуг має значні переваги, які представлені в табл.1.



Рис. 1 Технічне забезпечення ЦНАПів (станом на 01.04.2019) [17]

Електронні адміністративні послуги повинні бути доступні 24 години на добу і 7 днів на тиждень, тому владі слід приділяти пильну увагу надійності і безпеки порталів (веб-сайтів), через які надаються ці послуги [15, 18].

Таблиця 1

### Переваги надання електронний послуг

Тип адміністративної послуги	Потенційні переваги
Збір, обробка та надання загальної та спеціалізованої інформації	Зменшення витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і як наслідок – зменшення витрат
Консультування	Зменшення часу реалізації процесів консультування
Підготовка політичних рішень або законів	Зменшення витрат на транспорт, логістику, зменшення циклу прийняття рішень. Покращення та прискорення процесів управління інформацією
Взаємодія між відомствами	Зменшення витрат на відрядження, витрат на логістику, комунікацію (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат на діяльність з координації (наради тощо). Прискорення адміністративних процедур, як наслідок – навантаження на службовців
Загальні процедури обробки заяв, що	Економія часу на обробку інформації відомствами. Прискорення процесів за рахунок виключення невідповідності та нестиковок

поступають до державних відомств	
Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Виключення випадків повторного надання допомоги (шахрайства)
Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Суттєве скорочення вартості реалізації процесів закупівель
Реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств	Виключення дублювання робіт. Прискорення процесів

Електронні адміністративні послуги повинні надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг (<https://my.gov.ua/>) [19], а також через інтегровані з ним інформаційні системи органів державного управління і місцевого самоврядування. Сьогодні через інтернет-ресурси Державного Геокадастру, Міністерства юстиції, Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства економічного розвитку, Державної податкової інспекції, Державної фіскальної служби, Пенсійного фонду України, окремих місцевих ЦНАП вже надаються електронні адміністративні послуги або вони доступні для замовлення в електронному форматі. При наданні електронних адміністративних послуг міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади України для електронної ідентифікації використовуються електронні підписи, або в деяких випадках - BankID. У той же час в рамках проекту «Електронне урядування підзвітності держави та участі громадськості», що фінансується Швейцарською Конфедерацією реалізовано регіональні портали територіального значення у Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській та Одеській областях, через які жителі відповідних територій можуть отримувати адміністративні послуги в електронному вигляді. Органи місцевого самоврядування великих адміністративно-територіальних одиниць створюють аналогічні мережеві ресурси для надання електронних адміністративних послуг, але для цього потрібні значні фінансові ресурси. На сьогодні у всіх місцевих та обласних ЦНАП є свої інтернет-сайти. В багатьох з них реалізовані електронні черги та надання електронних адміністративних послуг [20].

Розвиток послуг, що надаються через сайти, є ефективним антикорупційним чинником. Такі послуги надаються з максимальною відкритістю, вони виключають необхідність прямого контакту з державними службовцями, їх надання можна відстежувати на сайті. Прозорість в наданні електронних послуг є безпрецедентною. Тому, безперечним позитивним моментом для місцевого самоврядування є введення на офіційному сайті надання послуг, які є реальними не тільки технічно, а й з юридичної точки зору, тобто надання яких через Інтернет не суперечить чинному законодавству України.

Надання електронних адміністративних послуг, як правило, передбачає наявність систем, які гарантують безпеку персональних (персональних) даних, що вводяться користувачем. Така особиста інформація не повинна

надаватися іншим користувачам. Крім того, система безпеки включає в себе захист персональних даних від несанкціонованого втручання третіх осіб.

Електронне урядування є важливим інструментом комунікації між громадянами і державою для вирішення важливих питань між державними установами на національному та регіональному рівнях. З 2001 року ООН аналізує тенденції електронного урядування в світі [21]. Дослідження вимірює ефективність електронного уряду в наданні державних послуг і виявляє ефективні моделі розвитку електронного уряду.

Одним з основних показників рівня розвитку є Індекс розвитку електронного уряду - середнє арифметичне 3 індексів [21]:

1. широта і якість онлайн-послуг;
2. рівень розвитку комунікаційної інфраструктури;
3. індекс людського капіталу.

Проаналізуємо показник широти і якості онлайн-послуг, який оцінюється за такими показниками:

- нові інформаційні послуги;
- розширені інформаційні послуги;
- транзакційні послуги;
- підключені послуги [15].

Показник «Широта та якість онлайн-послуг» з 2003 по 2018 роки України та інших країн Європи представлений на рис.2.

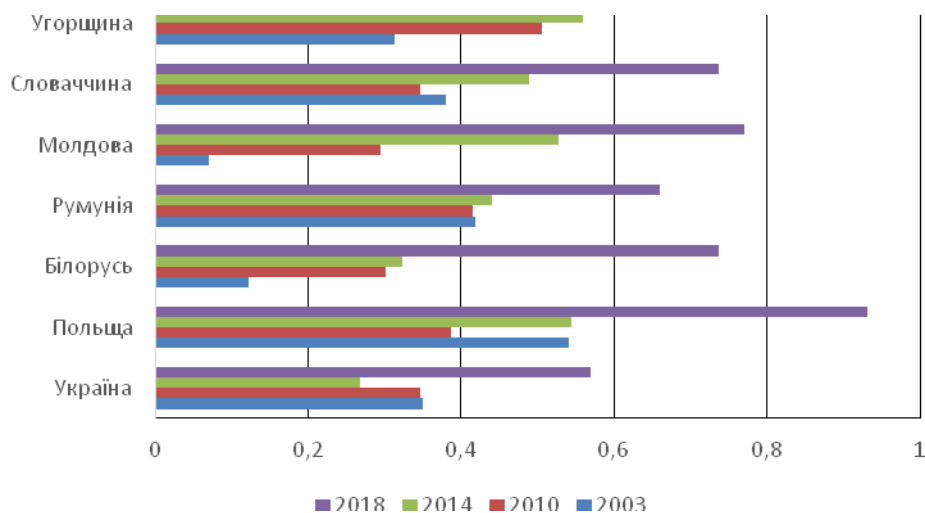


Рис. 2 Показник «Широта та якість онлайн-послуг» (Online Service Index) [15]

Протягом 2014-2019 роках Україна зробила величезний крок у розвитку електронних послуг. Наприклад, навесні 2015 року був запущений перший онлайн-сервіс, пов'язаний з державною установою, був представлений проект по переходу Верховної Ради України на електронний документообіг, крім того, зараз існує чимало сервісів в різних сферах життя [15].



Подальше поширення онлайн-послуг в Україні дозволить втілити концепцію сервісної держави – держави, яка використовує інформаційні системи для зв'язку і взаємодії з громадянами та підприємствами як споживачами своїх послуг.

Найбільш важливою областю електронного уряду є електронні послуги, так як вони стосуються кожного громадянина. Філософія розвитку електронних послуг змінюється. В майбутньому Державне агентство з електронного урядування України планує не тільки створювати нові електронні сервіси, а й оптимізувати їх з урахуванням життєвих і ділових ситуацій. Першим подібним проектом, який в даний час реалізується багатьма агентствами, стала електронна служба «Е-малятко».

Основні проблеми впровадження електронних послуг в Україні наведені на рис.3. Технологічні проблеми визначаються досить низьким технічним та інформаційним забезпеченням. Надання державних послуг в електронному вигляді вимагає розвиненої базової інфраструктури, але насправді її іноді не існує, експлуатуються застарілі інформаційні системи, немає зв'язку між компонентами системи електронного документообігу, а мобільні версії сайтів не адаптовано до потреб смартфонів. Крім того, кількість державних послуг в електронному вигляді значно нижча їх загальної кількості.

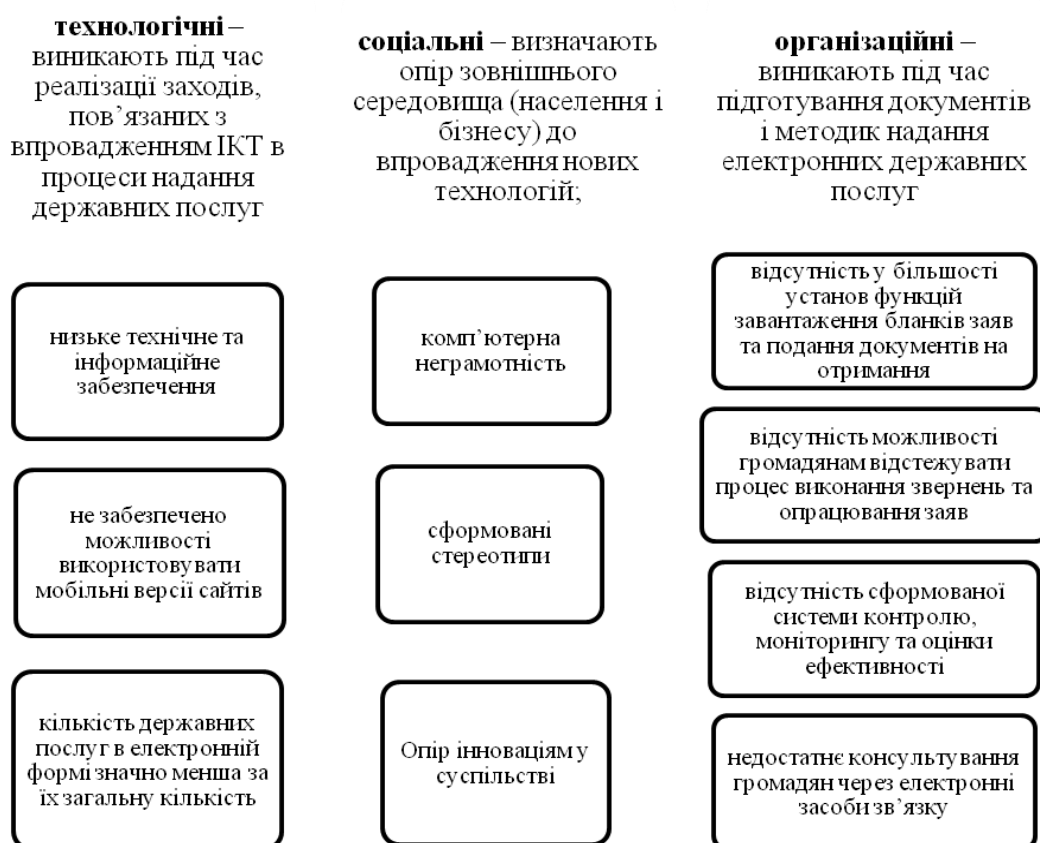


Рис. 3 Класифікація проблем впровадження електронних послуг в Україні

Опір інноваціям в суспільстві, стереотипи, що склалися, комп'ютерна неграмотність являють собою основні соціальні проблеми. Як влада, так і суспільство досить інертно до всього нового, особливо в області інформаційних технологій, тому існує високий рівень недовіри і небажання значної частини населення взаємодіяти в електронній формі з державою і навіть там, де для цього є технічні можливості. Важливим бар'єром є існуючі стереотипи суспільства, яке звикло взаємодіяти з державою за допомогою передової бюрократичної системи на основі паперових документів, а також відсутність громадських консультацій за допомогою електронних засобів отримання державних послуг в електронному вигляді.

З метою усунення виявлених недоліків, що перешкоджають розвитку системи надання електронних державних послуг в умовах інформаційної безпеки, пропонується:

- закріпити статус порталу на законодавчому рівні як єдиного механізму надання електронних державних послуг;

- розробити стандарти взаємодії між центрами адміністративного обслуговування при районних державних адміністраціях, єдиним державним порталом адміністративних послуг та офіційними сайтами суб'єктів, що надають державні послуги;

- затвердити порядок і політику доступу надавачів послуг до єдиного порталу;

- дозволити використання документів в електронному вигляді, що надають результати надання адміністративних послуг;

  - ввести електронні адміністративні правила в якості окремих документів;

  - розробити методичні документи, що регламентують розробку адміністративних регламентів для електронних державних послуг;

  - розробити нормативно-правову базу, що забезпечує умови для зберігання даних в каталогах і реєстрах органів влади з метою обміну такими даними в рамках системи електронного обміну;

  - ввести зміни в законодавство, що стосуються функціонування електронних адміністративних послуг;

  - встановити єдині вимоги на державному рівні до систем електронного документообігу [13].

Ще один спосіб поліпшити адміністративні послуги - використовувати мобільні технології. Мобільні технології, які розвиваються швидкими темпами, дають уряду прекрасну можливість надавати адміністративні послуги населенню (включаючи людей в важкодоступних районах і людей, які ніколи не мали доступу до таких послуг). Найбільший соціально-економічний вплив використання мобільних технологій, ймовірно, буде в сільських районах та країнах, що розвиваються, які відчувають нестачу ресурсів через відсутність або обмеженого доступу до фіксованої інтернет-зв'язку. Фактично, деякі урядові установи бачать позитивні моменти у широкому поширенні мобільних технологій, їх впливу і зростаючій кількості користувачів, які отримують доступ до веб-сайтів з мобільних пристроїв. Тим паче, у 2019 році президент анонсував розвиток реформи діджиталізації

шляхом розроблення мобільного додатку «Держава в смартфоні». Цей же сервіс можна адаптувати до функцій надання адміністративних послуг.

В роботі проаналізовані районні ЦНАПи та універсами послуг об'єднаних територіальних громад, та виявлені проблеми та недоліки, характерні для більшості з них.

Одним з критеріїв ефективності діяльності Центрів надання адміністративних послуг згідно Методики моніторингу якості надання адміністративних послуг [22] є оцінка інформаційного забезпечення адміністративних послуг. Вона включає такі показники:

наявність веб-сайту чи веб-сторінки ЦНАП. У більшості ЦНАПів органів місцевого самоврядування немає окремого сайту, але є окремі веб-сторінки на сайтах міської ради.

наявність достовірної й чіткої інформації щодо режиму роботи ЦНАП, його місцезнаходження, довідкового телефону (телефонів), факсу й електронної пошти, доїзду. На всіх сторінках районних ЦНАПів вказаний режим роботи ЦНАПу, його місцезнаходження, склад персоналу ЦНАП та основні документи, що регламентують діяльність ЦНАПу.

повний перелік послуг та інформаційних карток на кожен послугу. Перелік адміністративних послуг викладений на всіх сторінках ЦНАПів, але на деяких він викладений у вкладених файлах, що не забезпечує швидкий доступ до цієї інформації та ускладнює пошук умов надання послуг.

зручність пошуку і розташування матеріалів. Деякі сторінки ЦНАП складно знайти на сайті Міської ради.

стрічка новин про новації у ЦНАП, законодавстві. Більшість сайтів не висвітлюють новини на сторінці, однак на них є перелік та можливість завантаження законодавчих актів, що регламентують діяльність ЦНАП.

можливості у заявника контролю руху справи. У більшості сайтів така можливість відсутня, це пояснюється відсутністю електронної черги та систем електронного документообігу.

У більшості місцевих ЦНАП відсутня автоматизована система керування чергою. Виходячи з відносно невеликої кількості відвідувачів в день (в середньому 123 послуги по всіх районах Сумської області), потреби у встановленні такої системи немає. Взаємодія органів влади відбувається шляхом передачі документів в паперовому вигляді, що призводить до збільшення терміну надання адміністративних послуг. Для надання максимально широкого переліку адміністративних послуг ЦНАПи в основному підключені до Державного реєстру міграційної служби (в разі надання послуги з отримання закордонного паспорту) та Єдиного державного реєстру фізичних осіб та ведення реєстру територіальної громади.

В дослідженні проаналізовані ЦНАПи органів місцевого самоврядування Сумської області та виявлені такі основні проблеми їх інформаційного забезпечення:

відсутність окремих веб-сайтів ЦНАПу;  
 немає можливості у заявника контролю руху справи;  
 відсутня автоматизована система керування чергою;  
 ЦНАП не підключений до основних державних реєстрів;  
 не має електронного документообігу між фронт- та бек-офісом.

Одним з шляхів підвищення ефективності інформаційного забезпечення ЦНАПів є впровадження електронного документообігу між фронт- та бек-офісом.

Найбільш розповсюдженими системами електронного документообігу в органах виконавчої влади України є: «Megapolis. Документообіг» (розробник «Софтлайн»), «АСКОД» (розробник «ІнфоПлюс»), ОПТИМА-WorkFlow (розробник «Optima»), «Док Проф» (розробник «Ситроникс»), «MasterDOC» (розробник «Банкомзв'язок»). Порівняльний аналіз методом експертних оцінок електронних систем представлений у табл. 2.

Таблиця 2

Порівняльний аналіз систем ведення електронного документообігу.

Параметри	«Megapolis. Документообіг»	«АСКОД»	ОПТИМА-WorkFlow	«Док Проф»	«MasterDOC»
Ціна, грн	2 359 000	199 200	1 550 000	400 000	299 900
Організація архівного зберігання документів	1	1	1	1	1
Підготовка проектів документів	1	0	0	0	0
Наявність інструкції для співробітників організації	1	0	0,5	0	0
Автоматизація уніфікованих технологічних процедур діловодства	0	1	1	0	1
Автоматизація процесів опрацювання звернень громадян	0	1	1	1	0
Підтримка версій документів	0	1	0	1	1
Застосування електронного цифрового підпису	0,5	1	0	1	0
Застосування технології штрих-кодування документів	0	1	0	1	1
Колективна робота з документами	0		1	1	1
Розмежування прав доступу	0		1	0	1
Ідентифікація користувачів	1	1	1	1	0
Можливість індивідуального налаштування інтерфейсу користувача	1	1	0	0	0
Опис маршрутів проходження документів	0	1	0	0,5	0
Можливості інтеграції та інформаційної взаємодії з іншими автоматизованими системами	0	1	0	1	0
Реєстрація документів	1	1	1	1	1

Порівняння електронних систем документообігу здійснено кількісно. Для характеристики була використана наступна рейтингова система:

0 балів – можливість не була реалізована;

0,5 бала – неповна реалізація можливості (або за допомогою додаткового програмного забезпечення);

1 бал – можливість повністю реалізована (табл. 2).

Провівши порівняльний аналіз систем електронного документообігу і визначивши всі «+» і «-» кожного з них, зупинимо свою увагу на системі електронного документообігу АСКОД.

Система електронного документообігу АСКОД вже давно використовується в Адміністрації Президента України, НБУ (в процесі впровадження нової версії АСКОД), Міністерстві оборони України, Генеральному штабі Збройних сил України (в процесі реалізації), АТ «Райффайзен Банк Аваль» та інших організаціях.

Капітальні витрати впровадження системи АСКОД складають приблизно 100 тис. грн. Поточні витрати на впровадження системи електронного документообігу складає приблизно 150 тис. грн. Вони включають техпідтримку, заробітну плату системного адміністратора та оплату хмарного сховища.

На прикладі одного з ЦНАП Сумської області проведений аналіз ефективності впровадження системи електронного документообігу та доведено, що річний економічний ефект складає приблизно 150 тис. грн.

Основні ефекти впровадження електронного документообігу подано в табл. 3.

Таблиця 3

Ефекти після впровадження електронного документообігу

Показник	Економія
Економія робочого часу адміністратора ЦНАП на день	до 1 год
Скорочення кількості візитів в офіс для вирішення проблеми громадян	до 1-2
Зростання рівня компетентності адміністраторів ЦНАП	на 6%
Збільшення кількості громадян, що звертаються до ЦНАПу	на 30%

Організація впровадження системи може бути забезпечена такими заходами:

1. Придбання техніки (в тому числі високошвидкісних сканерів, ручних сканерів для швидкого введення інформації) для персоналу.

2. Купівля серверного обладнання, систем зберігання або хмарної технології.

3. Установка системного програмного забезпечення.

4. Навчання ІТ-персоналу.

5. Аналіз і опис процесів управління, налагодження цих процесів. Цей етап є надзвичайно важливим, основним в подальшій правильній організації впровадження системи.

6. Навчання адміністраторів, підключення їх до системи.
7. Введення в експлуатацію системи (перш за все організація реєстрації документів і обміну документами між установами регіону).
8. Навчання інших співробітників і їх підключення до системи:
  - введення вхідних документів;
  - організація підготовки вихідних документів;
  - формування підсистем збору інформації.
9. Організація комплексної системи захисту інформації.
10. Введення в експлуатацію системи електронного документообігу.

**Висновки та напрями подальших досліджень.** В роботі проаналізовано інформаційне забезпечення ЦНАП органів місцевого самоврядування, вивчено міжнародний досвід. Більш детально проаналізовано інформаційне забезпечення ЦНАП Сумської області, виявлені основні проблеми та запропоновані напрями їх вирішення.

Шляхами підвищення ефективності інформаційного забезпечення ЦНАПів є:

- впровадження електронного документообігу між фронт- та бек-офісом;
- запровадження електронних послуг у ЦНАП.

Надання електронних послуг передбачає автоматизацію як фронт-офісу, так і бек-офісу.

У роботі були порівняні основні програмні продукти впровадження електронного документообігу та обрано систему АСКОД для запровадження. Капітальні витрати на впровадження системи Аскольд складають близько 100 тис. грн. Поточні витрати на впровадження системи електронного документообігу складають близько 150 тис. грн. Однак ці витрати принесуть гарний соціальний ефект: до 1 години економії робочого часу адміністратора ЦНАП на день, корочення кількості візитів в офіс для вирішення проблеми громадян до 1-2 днів, зростання рівня компетентності адміністраторів ЦНАП на 6%, збільшення кількості громадян, що звертаються до ЦНАПу на 30%.

Напрямом подальшого дослідження може бути розроблення методики оцінювання ефективності впровадження інформаційного забезпечення на різних рівнях публічного управління.

#### ***Література:***

1. [Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні:](#) розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> (дата звернення: 20.05.2020).
2. [Про інформацію:](#) Закон України від 02.10.1992 №2658-XII. // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 20.05.2020).
3. [Про доступ до публічної інформації:](#) Закон України від 08.07. 2018 №4652-VI. // База даних «Законодавство України». / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 20.05.2020).
4. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 №5203-VI // База даних «Законодавство України» / ВР України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 20.05.2020).

5. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? *Дзеркало тижня*. 2002. № 1 (376). – 18 січня. URL: [https://dt.ua/SOCIETY/elektronniy\\_uryad\\_v\\_ukrayini\\_bude\\_koli.html](https://dt.ua/SOCIETY/elektronniy_uryad_v_ukrayini_bude_koli.html) (дата звернення: 20.05.2020)
6. Колесніченко І. М. Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект *Бізнес-Інформ*. 2014. № 3. С. 52-57. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2014\\_3\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2014_3_9) (дата звернення: 20.05.2020).
7. Мезенцев А.В. Електронне урядування, електронна демократія – підходи до визначень Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 1. С. 64-69.
8. Мосій О.Б. Впровадження електронного урядування у діяльності органів місцевого самоврядування *Інфраструктура ринку*. 2018. №24. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/24\\_2018\\_ukr/37.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/24_2018_ukr/37.pdf) (дата звернення: 20.05.2020).
9. Грицяк Н.В., Семенченко А.І., Жиляєв І.Б. Електронна демократія: основи та стратегії реалізації. Частина 3: К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 84 с.
10. Мацокін А. Електронне урядування: механізм застосування у діяльності ОМС *Місьцеве самоврядування*. 2017. № 11. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2017/november/issue-11/article-32046.html> (дата звернення: 20.05.2020).
11. Клімушин П.С., Серенок А.О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія Х.: Видво ХарПІ НАДУ "Магістр", 2013. 312 с.
12. Міськевич А. Адміністративно-правові засади надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення *Наукові записки Кіровоградського державного університету імені Володимира Винниченка. Серія : Право*. 2016. Вип. 2. С. 100-104.
13. Негрич О. М. Теоретичні основи розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні *Публічне управління та митне адміністрування*. 2017. № 2 (17). С. 7-11.
14. Щеглюк С.Д. Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління міським розвитком *Регіональна економіка*. 2015. № 2. С. 44-54.
15. Ющенко Н.В., Ковтун М.В. Електронне урядування в Україні: стан та перспективи розвитку *Причорноморські економічні студії*. 2019 № 38-1. С. 152-157.
16. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації: організаційно-правові питання теорії і практики: монографія / Р.А. Калюжний, та ін. К. : Акад. ДПС України, 2002. 292 с.
17. Розвиток мережі ЦНАП за I півріччя 2019 року. URL: <https://cnap.in.ua/monitoring-1-half-of-2019/> (дата звернення 20.05.2020)
18. Клименко І.В., Грицяк , Грицяк Н.В. Електронні послуги: навч. посіб.К. : НАДУ при Президентіві України, 2014. 100 с.
19. Єдиний державний портал адміністративних послуг –URL: <https://my.gov.ua/> (дата звернення: 20.05.2020).
20. Загальні рекомендації щодо застосування інформаційних технологій у діяльності органів місцевого самоврядування об'єднаних територіальних громад та створених ними центрів надання адміністративних послуг URL: <http://cnap.in.ua> (дата звернення: 20.05.2020).
21. United Nations (2018). "E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient". URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%-20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%-20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf) (дата звернення:).
22. Методика моніторингу центрів надання адміністративних послуг URL: <https://www.pravo.org.ua/files/Adminposlugy/metoduka.pdf> (дата звернення: 20.05.2020)

### **References:**

1. Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrayiny «Pro skhvalennya Kontseptsiyi rozvytku elektronnoho uryaduvannya v Ukrayini» [Ordinance of the Cabinet of Ministers of Ukraine «On Approving the Concept of E-Government Development in Ukraine»] (n.d.).

- zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> [in Ukrainian].
2. Zakon Ukrayiny «Pro informatsiyu» [Law of Ukraine «On Information»] (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> [in Ukrainian].
  3. Zakon Ukrayiny «Pro dostup do publichnoyi informatsiyi» [Law of Ukraine «On Access to Public Information»] (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> [in Ukrainian].
  4. Zakon Ukrayiny «Pro administratyvni posluhy» [Law of Ukraine «On Administrative Services»] (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> [in Ukrainian].
  5. Baranov O. (2002) «Elektronnyi uriad v Ukraini? Bude! Koly?» [E-government in Ukraine? Will! When?]. *Zerkalo nedeli. - Mirror of the week*, 1 (376), p. 5 (January,18) Retrieved from: [https://dt.ua/SOCIETY/elektronniy\\_uryad\\_v\\_ukrayini\\_bude\\_koli.html](https://dt.ua/SOCIETY/elektronniy_uryad_v_ukrayini_bude_koli.html) [in Ukrainian].
  6. Kolesnichenko I. M. (2014) Rozvytok elektronnoho uryaduvannya v Ukraini: instyutsional'nyy aspekt [Development of e-governance in Ukraine: institutional aspect]. - *Biznes-Inform*, № 3, p. 52-57. Retrieved from: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2014\\_3\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2014_3_9). [in Ukrainian].
  7. Mieziatsev A. V. (2015). Elektronne uryaduvannya, elektronna demokratiya – pidkhody do vyznachen [E-government, e-democracy — approaches to definitions]. *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia. - Theory and Practice of Public Administration*, 1, p. 64—69. [in Ukrainian].
  8. Mosiy O.B. (2018) Vprovadzhennya elektronnoho uryaduvannya u diyal'nosti orhaniv mistsevoho samovryaduvannya [Implementation of e-government in the activities of local self-government bodies]. *Infrastruktura rynku. - Market infrastructure*. Retrieved from: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/24\\_2018\\_ukr/37.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/24_2018_ukr/37.pdf) [in Ukrainian].
  9. Hrytsyak N.V., Semenchenko A.I., Zhylyayev I.B. (2017) Chastyna 3: Elektronna demokratiya: osnovy ta stratehiyi realizatsiyi [E-democracy: Foundations and Strategies for Implementation], Kyiv, 84 p. [in Ukrainian]
  10. Matsokin A. (2017) Elektronne uryaduvannya: mekhanizm zastosuvannya u diyal'nosti OMS [E-Governance: Application mechanism of LGA] / *Mistseve samovryaduvannya. - Local Government*. Retrieved from: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2017/november/issue-11/article-32046.html>. [in Ukrainian].
  11. Klimushyn P.S., Serenok, A.O. (2013), Elektronne uriaduvanniav informatsijnomu suspil'stvi [E-governance in the information society], *KharRI NADU "Mahistr"*, Kharkiv, Ukraine, 312 p. [in Ukrainian].
  12. Mis'kevych, A. (2016) Administratyvno-pravovi zasady nadannya administratyvnykh posluh u sferi sotsial'noho zakhystu naseleння [Administrative and legal framework for providing administrative services in the field of social protection of the population] *Naukovi zapysky [Kirovohrads'koho derzhavnoho universytetu imeni Volodymyra Vynnychenka]. Seriya : Pravo*, 2, p. 100-104. [in Ukrainian].
  13. Nehrych O. M. (2017) Teoretychni osnovy rozvytku systemy nadannya administratyvnykh posluh v Ukraini [Theoretical bases of development the system of providing administrative services in Ukraine], *Publichne upravlinnya ta mytne administruvannya - Public administration and customs administration*, 2 (17), p. 7–11. [in Ukrainian].
  14. Schehliuk, S. D. (2015) Elektronne uryaduvannya yak instrument modernizatsiyi derzhavnoho upravlinnya mis'kym rozvytkom [E-government as an instrument for modernizing public management of urban development]. *Rehional'na ekonomika. - Regional Economics*, 2, p. 44—54. [in Ukrainian].
  15. Yushchenko N.V., Kovtun M.V. (2019) Elektronne uryaduvannya v Ukraini: stan ta perspektyvy rozvytku [E-Governance in Ukraine: State and Development Prospects].



Prychornomors'ki ekonomichni studiyi. – Black Sea Economic Studies, 38-1, p. 152-157. [in Ukrainian].

16. Informatsiyne zabezpechennya upravlins'koyi diyal'nosti v umovakh informatyzatsiyi: orhanizatsiyno-pravovi pytannya teorii i praktyky:[Informational support of managerial activity in the conditions of informatization: organizational and legal issues of theory and practice] (2002), Kyiv, Akad. DPS Ukrayiny, 292 p. [in Ukrainian].

17. Rozvytok merezhi TSNAP za I pivrichchya 2019 roku [Development of the ASC for the first half of 2019] – *cnap.in.ua*. Retrieved from: <https://cnap.in.ua/monitoring-1-half-of-2019/> [in Ukrainian].

18. Klymenko I. V. (2014) Elektronni posluhy [Electronic Services] – Kyiv, NADU pry Prezydentovi Ukrayiny, 100 p. [in Ukrainian]

19. Ofitsiyyny sayt Yedynnyy derzhavnyy portal administratyvnykh posluh [State portal of administrative services]. *my.gov.ua* Retrieved from <https://my.gov.ua/> [in Ukrainian].

20. Zahal'ni rekomendatsiyi shchodo zastosuvannya informatsiynykh tekhnolohiy u diyal'nosti orhaniv mistsevoho samovryaduvannya ob'yednanykh terytorial'nykh hromad ta stvorenykh nymy tsestriv nadannya administratyvnykh posluh (2017) [General recommendations on the use of information technologies in the activities of local self-government bodies of the united territorial communities and the centers of administrative services created by them] Retrieved from <http://cnap.in.ua>. [in Ukrainian].

21. United Nations (2018). E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient. *publicadministration.un.org* Retrieved from [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%-20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%-20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf) [in English].

22. Metodyka monitorynhu tsestriv nadannya administratyvnykh posluh [Methods for monitoring administrative service centers] (2014). *pravo.org.ua* Retrieved from <https://www.pravo.org.ua/files/Adminposlugy/metoduka.pdf> [in Ukrainian].