

DOI: 10.31866/2410-1311.39.2022.256906

УДК 008:[351.077.1:004.9]:351-047.64

КУЛЬТУРА ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ЕФЕКТИВНОГО ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Гайсинюк Наталія Анатоліївна

Кандидат педагогічних наук, доцент,

ORCID: 0000-0002-7959-9751, e-mail: n_gaysunuk@ukr.net,

Київський національний університет культури і мистецтва,

вул. Є. Коновальця, 36, Київ, Україна, 01133

Для цитування:

Гайсинюк, Н.А. (2022). Культура організації роботи з документами як технологія ефективного державного управління. *Питання культурології*, (39), 112-127. doi: <https://doi.org/10.31866/2410-1311.39.2022.256906>.

Анотація

Мета статті — визначити специфіку інформаційно-документаційного забезпечення управлінських рішень та дослідити вплив на формування електронного урядування як форми організації ефективного державного управління. Методологія дослідження ґрунтується на методах аналізу і синтезу, а також принципах об'єктивності та системності (для розуміння процесу організації роботи з управлінськими документами та електронного документообігу; для визначення основних принципів електронного урядування і підвищення ефективності діяльності державних органів). Наукова новизна полягає в обґрунтуванні значущості залучення інноваційних технологій в інформаційно-документаційне забезпечення. Висновки. Визначено, що використання новітніх технологій покращує якість управлінських рішень та пришвидшує роботу з документами. У такий спосіб відбувається формування нових управлінських відносин, побудованих на знаннях та інформації. Наголошено, що для оперативного управління інформаційним ресурсом та ефективного прийняття управлінських рішень постає потреба у впровадженні електронного документообігу як сукупності технологій, що оптимізує і змінює роботу органів влади. Доведено, що впровадження електронного документообігу безпосередньо пов'язане з електронним урядуванням як формою організації державного управління. Перевагами електронного урядування є прозорість та відкритість публічної адміністрації, економія матеріальних і часових ресурсів, оптимізація управління та підвищення якості надання адміністративних послуг, ефективність витрачання бюджетних коштів та скорочення витрат на утримання державного апарату, якісне надання адміністративних послуг, зменшення корупції в органах влади, забезпечення умов для розвитку електронної демократії через визначення населенням послуг, що надаватиме уряд, а також формування позитивного образу держави й суспільства.

Ключові слова: інформаційні технології; комунікація; електронні документи; управлінські рішення; електронний уряд

Вступ

Розвиток новітніх інформаційних технологій наприкінці ХХ – початку ХХІ ст. зумовив виникнення нових способів документування інформації з використанням технічних пристроїв, поширених серед усіх напрямів діяльності. Сучасне життя неможливо уявити без високих технологій, що зумовлено процесом розробки передових інновацій. У суспільстві складаються і вдосконалюються певні норми та правила, які регулюють інформаційне наповнення та зовнішній вигляд документа. Документ перестав бути рідкісним явищем і предметом розкоші — він став звичним засобом фіксування суспільно корисної інформації (документування) та документної комунікації між людьми.

Успішне інформаційне суспільство формується через стрімкий розвиток електронних документів. Актуальності набуває підвищення ефективності управління, оскільки будь-яке управлінське рішення ґрунтується на інформації, що зафіксована у документі. На необхідності вдосконалення системи інформаційної безпеки наголошують Ю. Горбань та Ю. Куліш й зауважують, що: «Система захисту інформації повинна передбачати застосування різних інженерно-технічних заходів та організаційних засобів, а також методик технічного та криптографічного її захисту» (Горбань & Куліш, 2021).

Питання організації ділових процесів із застосуванням сучасних технологій знайшли відображення у роботах провідних учених-документознавців. Привертають до себе увагу роботи О. Загорецької (2008, 2015), І. Двойленка (2008), О. Діхтяренко (2013), С. Коваліва (2010), В. Писаренко (2011, 2012), в яких розглядалися питання автоматизації ділових процесів як у цілому, так і в органах державного управління та місцевого самоврядування. Виділимо дослідження С. Кузнецова (2004, 2011, 2014), який вивчав питання комплексної автоматизації офісної роботи.

Аналізу якісно нової системи комунікацій, що базується на можливостях інтернет-технологій, приділялася увага в працях Л. Філіпової (2007, 2018, 2020), А. Шелестової (2011), Ю. Якимюк (2011). Теоретико-методологічні проблеми електронного документообігу розглядалися у статтях Г. Асєєва (2006, 2007, 2014). Більшість його публікацій відображає технологічні питання електронного документообігу. Актуальна тема автоматизації діловодства й документообігу знайшла відображення в статтях Е. Леушиної (2013), Я. Кирилишена, А. Остапенко (2013), Т. Лугової (Лугова & Акімов, 2013), О. Лаби (2011, 2015, 2019). Водночас недостатньо розглянутими залишаються питання специфіки організації електронного документообігу як важливої складової ефективності управлінського процесу та формування електронного урядування.

Мета статті

Мета статті — визначити специфіку інформаційно-документаційного забезпечення управлінських рішень та дослідити вплив на формування електронного урядування як форми організації ефективного державного управління. Методо-

логія дослідження ґрунтується принципах об'єктивності та системності — для розуміння процесу організації роботи з управлінськими документами та електронного документообігу. Методи аналізу і синтезу використовувалися для визначення основних принципів електронного урядування, зокрема підвищення ефективності діяльності державних органів.

■ Виклад матеріалу дослідження

Сучасні напрями роботи з управлінськими документами тісно пов'язані з процесом масового впровадження досягнень науково-технічного прогресу у сфері управління. На основі органічного комплексу технологічних засобів, включених у процес управління, створення низки нових засобів зв'язку дозволить органам управління звернутися до інноваційних та суттєво ефективних інформаційних технологій.

Робота з управлінськими документами охоплює не лише процеси створення документів і організацію роботи з ними, а й формування відповідної інформаційної бази на різних носіях задля ефективного виконання управлінських функцій. Адже від інформаційно-документаційного забезпечення залежить ефективність роботи загалом. А якість управління безпосередньо пов'язана з оперативністю формування документів, приймання-передачі інформації, погодженою роботою довідково-інформаційної служби, чіткою організацією зберігання, пошуку й використання документів.

Сучасний управлінський документ потребує вироблення відповідної стратегії в організації і керування ним як інформаційним ресурсом. Однак неминучим є перехід від ситуаційного підходу до методів і підходів, розроблених у теорії управління. Документ слід розглядати як «документальну інформацію», що сама потребує каналу для передачі, яким можуть бути певні соціальні інститути, що забезпечують рух документів у просторі й часі (Матліна, 2012, с. 109). Водночас розуміння сутності документа потребує його уявлення поза суспільними інститутами, що виконують посередницькі функції в системі документальних комунікацій.

Документування та організація роботи з управлінськими документами, як складові процесу управління, є важливими чинниками забезпечення результативної та ефективної діяльності як органів державної влади та місцевого самоврядування, так й різних установ та підприємств. Необхідним є нормативно-правове регулювання застосування новітніх технологій у роботі з документами, зокрема з управлінськими. У сфері законодавства найважливішими Законами України є такі: «Про електронні документи та електронний документообіг» (Верховна Рада України, 2003), «Про електронні довірчі послуги» (Верховна Рада України, 2017). У Законі України «Про електронні довірчі послуги» визначено: «Основні правові та організаційні засади надання електронних довірчих послуг, зокрема транскордонних, права та обов'язки суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг, порядок здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг, а також правові та організаційні засади здійснення електронної ідентифікації. Законом визначено поняття електронний підпис

як «дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації особи, що підписала ці дані» (Верховна Рада України, 2017). Також згідно з Законом України «Про електронні довірчі послуги»: «Електронний підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа і призначений для забезпечення діяльності фізичних та юридичних осіб, що здійснюється з використанням електронних документів. Електронний підпис не може бути визнаний недійсним лише через те, що він має електронну форму або не ґрунтується на посиленому сертифікаті ключа» (Верховна Рада України, 2017).

Електронний документообіг — це сукупність технологій, що оптимізує і значно змінює роботу органів влади. Очевидно, що подібна система стосується майже всіх сторін діяльності. Тож перед застосуванням системи електронного документообігу і діловодства необхідно виважено оцінити готовність органів державної влади та місцевого самоврядування у залученні нових технологій. Необхідним також є забезпечення усіх працівників персональними комп'ютерами, засобами зв'язку належної пропускну здатності між всіма робочими місцями, автоматизованою системою діловодства, службами й технічними можливостями переведення вхідних паперових документів в електронну форму. Значущою є також психологічна готовність керівників використовувати електронні аналоги власноручного підпису на документі.

Основними принципами та завданнями електронного документообігу є: «одноразова реєстрація документа, що забезпечує його однозначну ідентифікацію у будь-якій підсистемі; можливість паралельного виконання операцій, що дає змогу зекономити час руху документів і підвищити оперативність їх виконання; безперервність руху документа з ідентифікацією відповідального за його виконання (завдання) в кожен момент часу життєвого циклу документа (процесу); єдина (або погоджено розподілена) база документної інформації та виключення дублювання документів; ефективно організована система пошуку документів; розвинена система звітності, що дає змогу контролювати рух процесів документообігу і приймати управлінські рішення, ґрунтуючись на даних зі звітів» (Кукарін, 2015, с. 9–10).

З технологічного погляду система електронного документообігу є інтеграційною системою, що охоплює та поєднує діловодство й підготовку документів із зовнішнім середовищем електронного обміну. Серед основних технологічних проблем, з якими стикаються державні службовці під час переходу на електронний документообіг, є використання електронного аналога власноручного підпису на документах. Перехід на безпаперову обробку документів в органах державної влади й місцевого самоврядування неможливий без розуміння і впровадження зазначеної технології.

Водночас повного переведення вхідних і вихідних документів на безпаперову технологію не потрібно, оскільки подібна вимога «може бути порушенням прав окремих громадян, що не мають доступу до засобів обчислювальної техніки та мережі Інтернет. Класичні функції реєстрації вхідних паперових документів із традиційними підписами заявників також є атрибутами системи електронного

документообігу. Це необхідно для скасування «інформаційної нерівності» (Кукарін, 2015, с. 61).

За змістом, це система електронного документообігу — це організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів у комп'ютерних мережах, а також контроль над потоками документів в організації» (Горбулін та ін., 2014, с. 129). Використання системи електронного документообігу передбачає формування даних щодо виконання документів в електронному вигляді та їх передачу через комп'ютерні мережі, що дозволяє суттєво підвищити оперативність та якість контролю за виконанням документів. Впровадження системи електронного документообігу дає можливість скоротити терміни вирішення управлінських завдань, підвищити якість підготовки документів та загальну ефективність управління.

Наголосимо, що впровадження електронного документообігу безпосередньо пов'язане з електронним урядуванням як формою організації державного управління. А позитивний досвід країн-лідерів із реалізації механізмів електронного урядування свідчить про зростання ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Розглядаючи «електронне урядування» як ідею, науковці звертають увагу на її певну суперечливість, що обумовлена наявністю двох протилежних позицій: перша полягає в тому, що широке застосування комп'ютерних технологій може спричинити зменшення ролі органів влади в процесі прийняття управлінських рішень, бо в цих умовах забезпечується можливість участі в прийнятті управлінських рішень широким верствам населення. Друга, навпаки, засвідчує що впровадження онлайн-технологій може призвести до збільшення ролі органів публічної влади, підвищення результативності їх діяльності та відповідного збільшення значущості. Як зазначає В. Коновал: «Обидві позиції мають право на існування, однак друга є більш реальною з огляду на наявність у відповідних державних структурах функції адміністрування, з одного боку, та переважну пасивність громадян — з іншого» (Коновал, 2016, с. 69).

Визначають чотири етапи впровадження електронного урядування:

1. Інформування громадян про діяльність органів публічної влади через інформаційні технології — систему порталів.
2. Організація електронного документообігу в органах влади.
3. Забезпечення можливості онлайн-звернення громадян до органів публічної влади через мережу Інтернет та зворотного зв'язку.
4. Надання послуг, зокрема і адміністративних, через мережу.

До того ж необхідно відрізнити урядування, що обладнане електронним інтерфейсом (уряд онлайн), від електронного уряду, бо прозорість структур публічного управління не досягається закупівлею комп'ютерної техніки, простим підключенням до мережі Інтернет або створенням інформаційного вебсайту/порталу. Онлайн-інтерфейс є обов'язковим елементом електронного уряду, проте далеко не завжди онлайн-уряд вважається електронним. Останній потребує суттєвої перебудови традиційних форм роботи і, як зазначає В. Єганов: «характеризується прозорістю управління, моніторингом, контролем над виконавчою дисципліною, прийнятими рішеннями тощо. Одним із завдань електро-

ного урядування в умовах демократичного суспільства є забезпечення доступу широких верств населення до інформації про діяльність органів влади, участь громадян в процесі прийняття управлінських рішень» (Єганов, 2012). Саме електронний уряд здатний розв'язати актуальні проблеми осіб з обмеженими фізичними можливостями, надавши доступ до спектра державних послуг, сприяти їх правам і повній участі в суспільстві. На наш погляд, «електронна держава» — найширший термін, що передбачає «електронізацію» всіх елементів механізму держави, зокрема державних органів, державних установ, державних підприємств, а також створення відповідних механізмів взаємодії із громадянським суспільством. Термін «електронний уряд» означає використання електронних технологій у діяльності органів виконавчої влади (уряду). Проте можливе і ширше тлумачення «електронного уряду» як «електронної влади», що охоплює всі органи державної влади (законодавчі, виконавчі, судові) та місцевого самоврядування, тобто всі владні структури.

Однак «електронний уряд» — це не просто технологічне рішення, а концепція реалізації державного управління як елементу масштабної суспільної трансформації. Зміна законодавчої бази, освітніх пріоритетів, принципів формування і витрат бюджету, перерозподіл пріоритетів у державних і громадських структурах, оновлення та розширення парадигм соціальних цінностей є основою для перебудови державного управління, а отже, для створення і функціонування електронного уряду. Зміни також мають відбутися й у виборчій системі, принципах законодавчої діяльності, схемах здійснення контролю та відповідальності всіх гілок влади перед громадянами, їх об'єднаннях та бізнесі. Проте основою для перетворень у діяльності державних структур є готовність громадян скористатися можливостями інформаційних технологій, оцінити їхні переваги, застосовувати їх безпосередньо у своєму житті, бізнесі, громадській та науковій діяльності, навчанні тощо. Цей процес має ініціюватися спільно трьома секторами — державним, громадським і бізнесовим (Дурман та ін., 2022, с. 7).

Схематично перехід до електронного урядування починається з використання органами влади мережі Інтернет, надання повної динамічної інформації з можливістю пошуку за базами даних і службою відповідей на посилення електронною поштою, а наступним кроком є надання органами влади інтерактивних послуг, які дозволяють громадянам, зайшовши на відповідний офіційний вебсайт, заповнити різноманітні форми, бланки, ставити запитання, призначати зустрічі, шукати роботу тощо. Все це надасть можливість отримання адміністративних послуг через мережу Інтернет: ліцензій, дозволів, подання податкових декларацій, сплати штрафів, звернення за соціальними пільгами тощо. Це і собі потребує підвищення безпеки інфраструктури «е-урядування», що зазвичай досягається через застосування електронних підписів і сертифікатів, а також смарткарт. Наступним кроком стане створення органами влади спеціальних вебпорталів, що забезпечили б перехід від однієї служби до іншої без повторного посвідчення особи.

Електронне урядування ґрунтується на комплексі телекомунікаційних, технічних та програмних засобів, що реалізує електронний документообіг в автоматизованому режимі, включно зі зберіганням та пошуком електронних до-

кументів. Воно повинне охоплювати весь цикл діловодства організації — від ухвалення рішення на створення документа до його відправлення в архів, системно впорядковувати різноманітні потоки документів, що циркулюють між посадовими особами, підрозділами та філіями, зокрема й територіально віддаленими.

Серед основних вимог до організації електронного урядування такі:

- функціональна повнота, що охоплює весь цикл діловодства — від прийняття рішення про створення документа до його відправлення в архів;
- інформаційна багатоформатність — необхідність підтримувати такі формати електронних документів: текстова інформація, електронні таблиці, відео, аудіодані, вебдокументи;
- настроювання — реалізація налаштування системи на існуючу організаційно-штатну структуру та чинні правила діловодства;
- програмна сумісність — плановані до застосування програмні засоби повинні бути сумісні з функціональними інформаційними системами, що вже використовуються в організації;
- розмежування прав — реалізація розмежування прав доступу користувачів системи до різних документів залежно від компетенції конкретного користувача та призначених йому повноважень;
- використання електронного підпису — правовий статус документів та резолюцій посадових осіб, що належать до них, повинен забезпечуватися застосуванням засобів електронного підпису;
- база даних — сукупність структурованих, взаємопов'язаних даних, що належать до певної предметної області;
- кінцевий користувач бази даних — фахівець, який працює в зазначеній предметній області та може вводити нову інформацію в базу, коригувати її або шукати необхідну інформацію як безпосередньо, так і за допомогою спеціальної прикладної програми (програмного комплексу);
- система управління базою даних — сукупність спеціальних програмних засобів та внутрішніх мовних засобів (мова опису структури бази та маніпулювання даними), необхідних для створення та підтримки бази в актуальному стані;
- централізована база даних — фізично розміщується на зовнішніх носіях однієї обчислювальної системи. Доступ до такої бази мають лише користувачі цієї системи;
- розподілена база даних — складається з кількох сегментів (частин), які можуть у інформаційно-логічному сенсі перетинатися, але фізично зберігаються у різних комп'ютерах, об'єднаних в обчислювальну мережу;
- файл-сервер — один з комп'ютерів, що виділяється як центральний для виконання функцій сервера файлів, на якому розміщується централізована БД;
- клієнт-сервер — архітектура, за якої центральна база даних розміщується на спеціально виділеному потужному комп'ютері (сервері бази даних), а користувачі надсилають свої запити щодо необхідної інформації з робочих станцій, підключених до мережі. Водночас запити користувачів містять критерії, умови, які повинна задовольняти необхідна інформація, а вся робота з пошуку, вибірки та перетворення інформації ведеться на сервері бази даних.

Перевагами електронного урядування стане прозорість та відкритість публічної адміністрації, прийняття прозорих рішень, завдяки чому громадяни зможуть отримувати достовірну, точну та оперативну інформацію щодо діяльності органів влади, а відтак брати участь у прийнятті ними відповідних рішень; економія матеріальних і часових ресурсів; оптимізація корпоративного управління; підвищення якості надання адміністративних послуг; підвищення ефективності публічної адміністрації через доцільне витрачання бюджетних коштів, скорочення витрат на утримання державного апарату, якісне надання адміністративних послуг; зменшення корупції в органах влади; забезпечення умов для розвитку електронної демократії, через яку фізичні і юридичні особи визначають послуги та їх виконання, встановлюють відповідальність у межах взаємодії, формують образ держави й суспільства, електронного урядування як окремого соціального інституту.

Зазначимо, що поступово, але неухильно відбувається знайомство громадян з механізмами та інструментами електронного урядування в Україні, що разом з вивченням міжнародного досвіду в зазначеній сфері підвищує бажання повноцінного впровадження та реалізації концепції електронного урядування в нашій державі.

Спеціалісти з електронного урядування виділяють від трьох до п'яти стадій розвитку онлайн-послуг, зокрема Є. Архіпова зауважує: «Перша стадія розвитку онлайн-послуг передбачає висвітлення на урядових вебсайтах інформації щодо політики їх діяльності, принципів управління, структури, контактної інформації, правил та правових засад їх функціонування, режиму роботи та видів послуг, які вони надають. Більш розвинутою є друга стадія зрілості онлайн-послуг, характерними рисами якої є досконала одностороння комунікація або наявність найпростіших видів двостороннього зв'язку державного органу та громадян. Наступна стадія зрілості онлайн-послуг — це так звані трансакційні послуги. На цій стадії державні сайти забезпечують двосторонню комунікацію з громадянами, даючи їм змогу замовляти й отримувати певну інформацію щодо державної політики, програм та правил, здійснювати онлайн ряд фінансових та нефінансових операцій. На четвертій стадії розвитку урядові сайти кардинально змінюють концепцію свого функціонування, переорієнтовуючись на активний обмін інформацією та даними з громадянами із широким залученням інтерактивних інструментів взаємодії по всій горизонталі та вертикалі влади. Державні органи через свої сайти надають громадянам повний спектр типових та індивідуальних послуг, залучають їх до активної участі в управлінні, надаючи для цього повноцінні можливості та інструменти» (Архіпова, 2015).

Відповідно до цієї класифікації вебсайти українських державних органів перебувають на 1-3 стадіях розвитку онлайн-послуг, що детермінується складним комплексом таких чинників, як обсяги асигнувань на розвиток електронного урядування в даному регіоні та державному органі, віддаленість від адміністративного центру, зацікавленість керівників та особиста мотивація посадових осіб різного рівня, вміння та навички державних службовців, рівень їх загального навантаження, гнучкість організаційної та управлінської структури тощо.

Електронне урядування вигідне не лише громадянам, бізнес-структурам, але й самому урядові, державі, зокрема для підвищення ефективності організації діяльності та функціонування державних органів. Наприклад, у багатьох країнах засідання уряду відбуваються в онлайн-режимі. Пропозиції, зауваження висловлюються в електронній формі, причому одразу можливо прослідкувати долю таких зауважень. У такому ж режимі відбувається голосування при прийнятті урядових рішень. Проекти урядових рішень також погоджуються та схвалюються в електронному режимі. Це, безперечно, впливає на ефективність роботи уряду, усуваючи зайву бюрократизацію.

Отже, гарантією успішної роботи органів управління завжди є ефективна діяльність виконавців. Проте якісне обслуговування потреб громадян неможливе застарілими методами обробки інформації. Нині є необхідність доступу до інформаційних ресурсів і скорочення часових витрат на розв'язання управлінських завдань. На рівні установи спеціальні служби допомагають адміністрації вирішувати управлінські завдання, забезпечуючи підготовку та рух документів, доставку їх до виконавців та зацікавлених осіб. До таких служб в науковій установі належать канцелярія, відділ кадрів, бухгалтерія, юридичний відділ, плановий відділ, архів та ін. (Величків, 2010, с. 44). Наскрізний автоматичний контроль за виконанням роботи на всіх етапах кардинально підвищує якість виконання, а терміни підготовки документів робить більш прогнозованими і керованими.

Електронне управління, яке здавалося б лише механічне поєднання інформаційних технологій і уряду, насправді створює умови для формування нової філософії державного управління, тому для реального втілення цієї ідеї в життя необхідна розробка нової законодавчої бази. Насамперед йдеться про надання правового статусу електронним документам та електронному підпису, що нині в Україні вже зроблено. Необхідна відповідна адаптація нормативної бази, що регламентує діловодство у державних установах, до особливостей, що обумовлені використанням комп'ютерних технологій. Потребує дослідження та регулювання питання визначення правового статусу електронних інформаційних ресурсів, які розміщуватимуться в комп'ютерних мережах державними органами як для міжвідомчого, так і для загальнодоступного використання. Але основні проблеми лежать у площині правової регламентації надання онлайн-послуг населенню та бізнесу. Необхідно досить чітко визначити у законодавстві загальні умови надання таких послуг, а також особливі умови для окремих їхніх видів, регламентувати порядок звернень та стандартизувати форми заяв та інших документів, які використовуватимуться. Водночас особливу увагу слід приділити питанням забезпечення законодавчих гарантій надання таких послуг.

Висновки

Отже, використання новітніх технологій істотно збільшує швидкість роботи з управлінськими документами. Сучасні умови вказують на те, що будь-які організації й насамперед органи державного управління знаходяться під постійним впливом новітніх технологій, що спрощує роботу з інформацією для прийняття управлінських рішень. Все це вказує на формування нових управлінських відно-

син, побудованих на знаннях та інформації. А такими відносинами стало впровадження електронного документообігу як важливого елементу електронного урядування.

Наголошено, що для оперативного управління інформаційним ресурсом та ефективного прийняття управлінських рішень постає потреба у впровадженні електронного документообігу, що оптимізує і змінює роботу органів влади. За змістом система електронного документообігу є організаційно-технічною системою, спрямованою на забезпечення процесу створення, управління доступом і поширення електронних документів у комп'ютерних мережах, а також контролю над потоками документів в організації.

Доведено, що впровадження електронного документообігу безпосередньо пов'язане з електронним урядуванням як формою організації державного управління. Перевагами електронного урядування стане прозорість та відкритість публічної адміністрації, прийняття прозорих рішень, економія матеріальних і часових ресурсів, оптимізація управління та підвищення якості надання адміністративних послуг, ефективність витрачання бюджетних коштів та скорочення витрат на утримання державного апарату, якісне надання адміністративних послуг, зменшення корупції в органах влади, забезпечення умов для розвитку електронної демократії через визначення населенням необхідних послуг, що надаватиме уряд, а також формування позитивного образу держави й суспільства.

■ Список використаних джерел

- Архіпова, Є. О. (2015). Електронне урядування як форма організації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, 5. <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=855>.
- Асеев, Г. Г. (2007). *Електронный документооборот*. Кондор.
- Асеев, Г. Г. (2006). Концептуальні підходи до проблем управління документацією. *Вісник Книжкової палати*, 11, 25–28.
- Асеев, Г. Г. (2014). Концепція технології масового уведення документів в електронні архіви. *Вісник Книжкової палати*, 6, 28–30.
- Величкевич, М. Б., Мітрофан, Н. В., & Кунанець, Н. Е. (2010). Електронний документообіг, тенденції та перспективи. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*, 689, 44–53.
- Верховна Рада України. (2003, 16 грудня). *Про електронні документи та електронний документообіг* (№ 851-IV). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
- Верховна Рада України. (2017, 5 жовтня). *Про електронні довірчі послуги* (№ 2155-VIII). <https://www.profiwins.com.ua/uk/legislation/laws/14709.html>.
- Горбань, Ю., & Куліш, Ю. (2021). Інформаційна безпека, охорона і збереження культурної спадщини: тенденції та стратегічні напрями. *Грааль науки*, 2–3, 616–623. <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.02.04.2021.130>.
- Горбулін, В. П., Грицяк, Н. В., Семенченко, А. І., Карпенко, О. В., Клименко, І. В., Кукарін, О. Б., Литвинова, Л. В., Нестеряк, Ю. В., Попроцький, О. П., Соловійов, С. Г., & Мороз, О. О. (2014). *Електронне урядування*. Національна академія державного управління при Президентіві України.

- Двойленко, І. В. (2008). Вирішення типових проблем впровадження систем електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису в органах державної влади. *Державне управління: теорія і практика*, 1(7). <http://www.academy.gov.ua>
- Діхтяренко, О. В. (2013). Проблеми і перспективи стану сучасного документообігу та діловодства. *Управління розвитком складних систем*, 13, 147–151.
- Дурман, М. О., Дурман, О. Л., & Лінецька, Я. М. (2022). Стан наукової розробленості проблематики запровадження інформаційних технологій у державне управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, 1. <http://surl.li/bjtrw>
- Єганов, В. В. (2012). Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні. *Державне будівництво*, 2. http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu_2012_2_7
- Загорецька, О. М. (2008). Інформаційні потреби працівників служб діловодства (за результатами аналізу веб-порталів вітчизняних професійних співтовариств). *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*, 1, 22–26
- Загорецька, О. М. (2015). Аналіз структури і змісту основних локальних нормативних документів служби діловодства. *Студії з архівної справи та документознавства*, 22–23, 72–80.
- Кирилишен, Я. В., & Остапенко, А. В. (2013). Особливості побудови сучасних документально-інформаційних систем з використанням хмарних технологій. *Бібліотекознавство. Документологія. Інформологія*, 1, 49–55.
- Ковалів, С. А. (2010). Автоматизація діловодства. Перший етап. *Діловодство*, 1, 41–46.
- Коновал, В. О. (2016). Методологічні засади електронного урядування на місцевому рівні: поняття, принципи, моделі та передумови. *Теорія та практика державного управління*, 2(53), 65–72.
- Кузнецов, С. Л. (2004). Автоматизация работы с документами *Делопроизводство*, 1, 53–56.
- Кузнецов, С. Л. (2014). *Современные технологии документационного обеспечения управления* (2-е изд.). ТЕРМИКА.
- Кузнецов, С. Л. (2011). Новый стандарт на системы электронного делопроизводства. *Делопроизводство*, 1, 27–31.
- Кукарін, О. Б. (2015). *Електронний документообіг та захист інформації*. Національна академія державного управління при Президентіві України.
- Лаба, О. В. (2015). До проблем організації електронного діловодства в Україні. *Студії з архівної справи та документознавства*, 22–23, 88–94.
- Лаба, О. В. (2011, 17–19 травня). Основні етапи автоматизації діловодства в організації. В *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики*, Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (с. 47–49), Київ, Україна. Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв.
- Лаба, О. В., & Дудій, І. (2019, 16–18 травня). Сутнісні характеристики електронного діловодства: термінологічний аспект. В А. М. Пелецишин, & О. В. Марковець (Ред.), *Інформація, комунікація, суспільство*, Матеріали 8-ої Міжнародної наукової конференції ІКС-2019 (с. 132–133). Чінадієво, Україна. Видавництво Львівської політехніки.

- Леушина, Е. В. (2013). Развитие электронного документооборота на предприятии: история и перспективы. *Новый университет. Серия: Экономика и право*, 12(34), 23–127.
- Лугова, Т. А., & Акімов, О. Є. (2013). Еволюція систем електронного документообігу підприємств. *Бібліотекознавство. Документологія. Інформологія*, 1, 16–20.
- Матліна, М. М. (2012). Інформаційно-документаційне забезпечення діяльності канцелярії виробничого підприємства. *Гуманітарний часопис*, 3, 108–113.
- Писаренко, В. П. (2011). Електронний документообіг в органах влади. *Державне будівництво*, 2. http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu_2011_2_6
- Писаренко, В. П. (2012). Упровадження електронного документування в органах державної влади та місцевого самоврядування. *Публічне адміністрування: теорія та практика*, 2, 43–54.
- Філіпова, Л. Я. (2007). Інформаційні системи в комп'ютерно-документаційній сфері: загальні методологічні підходи до наукових досліджень. *Вісник Книжкової палати*, 10, 36–38.
- Філіпова, Л. Я. (2018). Цифрові архіви в сучасному суспільстві: термінологічний та змістовний аспект. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*, 2, 6–11.
- Філіпова, Л. Я., & Плешакова-Боровинська, М. Г. (2020). Сучасні та перспективні напрями розвитку електронного документообігу в системі управління виробничим підприємством. *The Scientific Heritage*, 4(46), 70–74.
- Шелестова, А. М. (2011). *Навчальна документація в інтегрованому інформаційно-комунікаційному просторі вищого навчального закладу* [Автореферат дисертації кандидата наук із соціальних комунікацій, Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв].
- Якимюк, Ю. П. (2011). *Комунікаційна система документаційного забезпечення управління вищим навчальним закладом* [Монографія]. Університет «Україна».

References

- Arkhipova, Ye. O. (2015). Elektronne uriaduvannia yak forma orhanizatsii derzhavnoho upravlinnia [E-Government as a Form of Public Administration]. *Derzhavne Upravlinnya: Udoskonalennya ta Rozvytok*, 5. <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=855> [in Ukrainian].
- Aseiev, G. G. (2007). *Elektronnyi Dokumentoorot [Electronic Document Management]*. Kondor [in Russian].
- Aseiev, H. H. (2006). Kontseptualni pidkhody do problem upravlinnia dokumentatsiieiu [Conceptual Approaches to Documentation Management Problems]. *Bulletin of the Book Chamber*, 11, 25–28 [in Ukrainian].
- Aseiev, H. H. (2014). Kontseptsiia tekhnologii masovoho uvedennia dokumentiv v elektronni arkhivy [The Concept of Technology of Mass Input of Documents in Electronic Archives]. *Bulletin of the Book Chamber*, 6, 28–30 [in Ukrainian].
- Dikhtiarenko, O. V. (2013). Problemy i perspektyvy stanu suchasnoho dokumentoobihu ta dilovodstva [Problems and Prospects of the State of Modern Document Management and Record Keeping]. *Management of Development of Complex Systems*, 13, 147–151 [in Ukrainian].

- Durman, M. O., Durman, O. L., & Linetska, Ya. M. (2022). Stan naukovoї rozroblenosti problematyky zaprovadzhennia informatsiinykh tekhnolohii u derzhavne upravlinnia [Fragmentation of the Problematics in the Implementation of Information Technology at the Public Administration]. *Derzhavne Upravlinnyia: Udoskonalennia ta Rozvytok*, 1. <http://surl.li/> [in Ukrainian].
- Dvoilenko, I. V. (2008). Vyrishennia typovykh problem vprovadzhennia system elektronnoho dokumentoobihu iz zastosuvanniam elektronnoho tsyfrovoho pidpysu v orhanakh derzhavnoi vlady [Solving Typical Problems of Implementation of Electronic Document Management Systems With the Use of Electronic Digital Signature in Public Authorities]. *Public Administration: Theory and Practice*, 1(7). <http://www.academy.gov.ua> [in Ukrainian].
- Filipova, L. Ya. (2007). Informatsiini systemy v komp'uterno-dokumentatsiinii sferi: zahalni metodolohichni pidkhody do naukovykh doslidzhen [Information Systems in the Field of Computer Documentation: General Methodological Approaches to Research]. *Bulletin of the Book Chamber*, 10, 36–38 [in Ukrainian].
- Filipova, L. Ya. (2018). Tsyfrovi arkhivy v suchasnomu suspilstvi: terminolohichni ta zmistovnyi aspekt [Digital Archives in Modern Society: Terminological and Substantive Aspect]. *Library Science. Record Studies. Informology*, 2, 6–11 [in Ukrainian].
- Filipova, L. Ya., & Pleshakova-Borovynska, M. H. (2020). Suchasni ta perspektyvni napriamy rozvytku elektronnoho dokumentoobihu v systemi upravlinnia vyrobnychym pidpriemstvom [Modern and Promising Directions of Electronic Document Management Development in the Production Enterprise Management System]. *The Scientific Heritage*, 4(46), 70–74 [in Ukrainian].
- Horban, Yu., & Kulish, Yu. (2021). Informatsiina bezpeka, okhorona i zberezhennia kulturnoi spadshchyny: tendentsii ta stratehichni napriamy [Information security, protection and preservation of cultural heritage: trends and strategic directions]. *Grail of Science*, 2–3, 616–623. <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.02.04.2021.130> [in Ukrainian].
- Horbulin, V. P., Hrytsiak, N. V., Semenchenko, A. I., Karpenko, O. V., Klymenko, I. V., Kukarin, O. B., Lytvynova, L. V., Nesteriak, Yu. V., Poprotskyi, O. P., Soloviov, S. H., & Moroz, O. O. (2014). *Elektronne uriaduvannia [E-government]*. Natsionalna akademiia derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy [in Ukrainian].
- Konoval, V. O. (2016). Metodolohichni zasady elektronnoho uriaduvannia na mistsevomu rivni: poniattia, pryntsyipy, modeli ta peredumovy [Methodological Foundations of E-Government at the Local Level: concepts, principles, models and prerequisites]. *Theory and Practice of Public Administration*, 2(53), 65–72 [in Ukrainian].
- Kovaliv, S. A. (2010). Avtomatyzatsiia dilovodstva. Pershyi etap [Office Automation. The First Stage]. *Dilovodstvo*, 1, 41–46 [in Ukrainian].
- Kukarin, O. B. (2015). *Elektronnyi dokumentoobih ta zakhyst informatsii [Electronic Document Management and Information Protection]*. Natsionalna akademiia derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy [in Ukrainian].
- Kuznetsov, S. L. (2004). Avtomatyzatsiia raboty s dokumentami [Automation of Work With Documents]. *Deloproizvodstvo*, 1, 53–56 [in Russian].
- Kuznetsov, S. L. (2011). Novyi standart na systemy elektronnoho deloproizvodstva [The New Standard for E-Business Systems]. *Deloproizvodstvo*, 1, 27–31 [in Russian].

- Kuznetsov, S. L. (2014). *Sovremennye tekhnologii dokumentatsionnogo obespecheniya upravleniya [Modern Technologies for Documentation Support of Management]* (2nd ed.). TERMIKA [in Russian].
- Kyrylyshen, Ya. V., & Ostapenko, A. V. (2013). Osoblyvosti pobudovy suchasnykh dokumentalno-informatsiinykh system z vykorystanniam khmarnykh tekhnolohii [Features of Construction of Modern Documentary Information Systems Using Cloud Technology]. *Library Science. Record Studies. Informology*, 1, 49–55 [in Ukrainian].
- Laba, O. V. (2011, May 17–19). Osnovni etapy avtomatyzatsii dilovodstva v orhanizatsii [The Main Stages of Office Automation in the Organization]. In *Dokumentoznavstvo. Bibliotekoznavstvo. Informatsiina diialnist: problemy nauky, osvity, praktyky [Documentary Studies. Library Science. Information Activity: Problems of Science, Education, Practice]*, Proceedings of the VIII International Scientific-Practical Conference (pp. 47–49), Kyiv, Ukraine. National Academy of Culture and Arts Management [in Ukrainian].
- Laba, O. V. (2015). Do problem orhanizatsii elektronnoho dilovodstva v Ukraini [To the Problems of Organization of Electronic Record Keeping in Ukraine]. *Studii z Arkhivnoi Spravy ta Dokumentoznavstva*, 22–23, 88–94 [in Ukrainian].
- Laba, O. V., & Dudii, I. (2019, May 16–18). Sutnisni kharakterystyky elektronnoho dilovodstva: terminolohichniy aspekt [Essential Characteristics of Electronic Record Keeping: Terminological Aspect]. In A. M. Peleshchyn, & O. V. Markovets (Eds.), *Informatsiia, komunikatsiia, suspilstvo [Information, Communication, Society 2019]*, Proceedings of the 8th International Academic Conference ICS-2019 (pp. 132–133). Chynadiyovo, Ukraine. Lviv Polytechnic Publishing House [in Ukrainian].
- Leushina, E. V. (2013). Razvitie elektronnoho dokumentooborota na predpriyatii: istoriya i perspektivy [Development of Electronic Document Management at the Enterprise: History and Prospects]. *Novyi Universitet. Seriya: Ekonomika i Pravo*, 12(34), 23–127 [in Russian].
- Luhova, T. A., & Akimov, O. Ye. (2013). Evoliutsiia system elektronnoho dokumentoobihu pidpriemstv [Evolution of Electronic Document Management Systems of Enterprises]. *Library Science. Record Studies. Informology*, 1, 16–20 [in Ukrainian].
- Matlina, M. M. (2012). Informatsiino-dokumentatsiine zabezpechennia diialnosti kantseliarii vyrobnychoho pidpriemstva [Information and Documentation Support of the Office of the Production Enterprise]. *Humanitarian Journal*, 3, 108–113 [in Ukrainian].
- Pysarenko, V. P. (2011). Elektronnyi dokumentoobih v orhanakh vlady [Electronic Document Management in Government]. *State Formation*, 2. http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2011_2_6 [in Ukrainian].
- Pysarenko, V. P. (2012). Uprovadzhennia elektronnoho dokumentuvannia v orhanakh derzhavnoi vlady ta mistsevoho samovriaduvannia [Introduction Of Electronic Documentation in Public Authorities And Local Governments]. *Public Administration: Theory and Practice*, 2, 43–54 [in Ukrainian].
- Shelestova, A. M. (2011). *Navchalna dokumentatsiia v intehrovanomu informatsiino-komunikatsiinomu prostori vyshchoho navchalnoho zakladu [Educational Documentation in the Integrated Information and Communication Space of Higher Education]* [Abstract of PhD Dissertation, National Academy of Culture and Arts Management] [in Ukrainian].

- Velychkevych, M. B., Mitrofan, N. V., & Kunanets, N. E. (2010). Elektronnyi dokumentoobih, tendentsii ta perspektyvy [Electronic Document Management, Trends and Prospects]. *Bulletin of Lviv Polytechnic National University*, 689, 44–53 [in Ukrainian].
- Verkhovna Rada of Ukraine. (2003, December 16). *Pro elektronni dokumenty ta elektronni dokumentoobih* [About electronic documents and electronic document management] (№ 851-IV). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> [in Ukrainian].
- Verkhovna Rada of Ukraine. (2017, October 5). *Pro elektronni dovirchi posluhy* [About electronic trust services] (№ 2155-VIII). <https://www.profiwins.com.ua/uk/legislation/laws/14709.html> [in Ukrainian].
- Yakymiuk, Yu. P. (2011). *Komunikatsiina systema dokumentatsiinoho zabezpechennia upravlinnia vyshchym navchalnym zakladom* [Communication System of Documentation Support of Higher Education Institution Management] [Monograph]. Universytet "Ukraina" [in Ukrainian].
- Yehanov, V. V. (2012). Problemy ta perspektyvy vprovadzhennia systemy elektronnoho uriaduvannia v Ukraini [Problems and Prospects of E-government System Implementation in Ukraine]. *State Formation*, 2. http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2012_2_ [in Ukrainian].
- Zahoretska, O. M. (2008). Informatsiini potreby pratsivnykiv sluzhb dilovodstva (za rezultaty analizu veb-portaliv vitchyznianskykh profesiynkykh spivtovarystv) [Information Needs of Office Workers (Based on the Results of the Analysis of Web Portals of Domestic Professional Communities)]. *Library Science. Record Studies. Informology*, 1, 22–26 [in Ukrainian].
- Zahoretska, O. M. (2015). Analiz struktury i zmistu osnovnykh lokalnykh normatyvnykh dokumentiv sluzhby dilovodstva [Analysis of the Structure and Content of the Main Local Regulations of the Office]. *Studii z Arkhivnoi Spravy ta Dokumentoznavstva*, 22–23, 72–80 [in Ukrainian].

DOCUMENT MANAGEMENT CULTURE AS A TECHNOLOGY OF EFFECTIVE PUBLIC GOVERNANCE

Nataliya Gaisyniuk

PhD in Education, Associate Professor,

ORCID: 0000-0002-7959-9751, e-mail: n_gaysunuk@ukr.net,

Kyiv National University of Culture and Arts,

Kyiv, Ukraine

Abstract

The purpose of the article is to determine the specifics of information and documentation support for management choices and study the impact on the formation of e-government as a form of effective public management. The research methodology is based on methods of analysis and synthesis and the principles of objectivity and systematicity (to understand the government document and e-document flow management process; to determine the basic principles of e-government, and improve government efficiency). The scientific

novelty substantiates the importance of involving innovative technology in information and documentation support. Conclusions. The article determines that the new technology improves the quality of management decisions and speeds up paperwork. Thus, management relationships development takes place based on knowledge and information. The author emphasises that for the operational management of information resources and effective management decisions, there is a need to introduce e-document management as a set of technology that optimises and changes government work. It is proved that the introduction of e-document management is directly related to e-government as a form of public government. The advantages of e-government are transparency and openness of public administration, saving material and time resources, optimising management and improving the quality of administrative services, the efficiency of budget spending and reducing the cost of maintaining the state apparatus, quality administrative services, reducing corruption in government, providing conditions for the development of e-democracy through the definition of government services by the population, as well as the building of a positive image of the state and society.

■ **Keywords:** information technology; communication; e-documents; management decisions; e-government



This is an open access journal, and all published articles are licensed under a Creative Commons Attribution 4.0.