

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА»

Кафедра українознавства, філософії та інформаційно-гуманітарних студій

Кваліфікаційна робота

**ОПТИМІЗАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ НА ОСНОВІ ІНТЕГРАЦІЇ ПЛАТФОРМ
ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ ТА ЦИФРОВОГО ДОКУМЕНТООБІГУ
(на прикладі Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради
Лубенського району Полтавської області)**

здобувачки першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
освітньо-професійної програми «Документознавство
та інформаційна діяльність»,
спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

_____ СКРИПНИК Алли Володимирівни

Науковий керівник:

к. і. н., старший викладач _____ СТАЦЕНКО Дмитро Володимирович

В. о. завідувача кафедри:

д. і. н., професор _____ ПЕРЕДЕРІЙ Ірина Григоріївна

Полтава 2026

Деканові факультету філології,
психології та педагогіки
Національного університету
«Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка»
Анні АГЕЙЧЕВІЙ

здобувачки першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти, освітньо-професійної
програми «Документознавство та
інформаційна діяльність»
спеціальності 029 Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа
СКРИПНИК Алли Володимирівни

ЗАЯВА

Прошу затвердити тему кваліфікаційної роботи «Оптимізація системи управління органів місцевого самоврядування на основі інтеграції платформ електронної демократії та цифрового документообігу (на прикладі Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради Лубенського району Полтавської області)».

Науковим керівником прошу призначити кандидата історичних наук, старшого викладача кафедри українознавства, культури та документознавства Стаценка Дмитра Володимировича.

26.02.2026

В. о. завідувача кафедри

Ірина ПЕРЕДЕРІЙ

Керівник

Дмитро СТАЦЕНКО

Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Факультет філології, психології та педагогіки
Кафедра українознавства, культури та документознавства
Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. завідувача кафедри
українознавства, культури та
документознавства

_____ Ірина ПЕРЕДЕРІЙ
«__» _____ 2026 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЦІ

Скрипник Аллі Володимирівні

1. Тема роботи: «Оптимізація системи управління органів місцевого самоврядування на основі інтеграції платформ електронної демократії та цифрового документообігу (на прикладі Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради Лубенського району Полтавської області)».

Керівник роботи: кандидат історичних наук, старший викладач кафедри українознавства, культури та документознавства Стаценко Дмитро Володимирович.

2. Термін подання роботи: 12.06.2026.

3. Мета та завдання бакалаврської роботи: теоретично обґрунтувати та проаналізувати практичні інноваційні підходи до оптимізації системи управління на прикладі Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради на основі інтеграції платформ електронної демократії та цифрового документообігу; визначити особливості нормативно-правового забезпечення і методів упровадження цифрового документообігу в систему публічного управління; здійснити порівняльний аналіз платформ електронної демократії; описати систему електронної демократії Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради; надати практичні рекомендації щодо побудови інтегрованої системи електронної демократії та цифрового документообігу органу місцевого самоврядування.

Дата видачі завдання

06.03.2026

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання	Примітки
1	Теоретична частина	04.03.2026 – 31.03.2026	37 %
2	Аналітична частина	01.04.2026 – 30.04.2026	63 %
3	Виготовлення ілюстративного матеріалу та підготовка до захисту	01.05.2026 – 01.06.2026	100 %
4	Захист роботи	23.06.2026	

Здобувачка

Алла СКРИПНИК

Керівник роботи

Дмитро СТАЦЕНКО

АНОТАЦІЯ

Скрипник Алла Володимирівна. Оптимізація системи управління органів місцевого самоврядування на основі інтеграції платформ електронної демократії та цифрового документообігу (на прикладі Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради Лубенського району Полтавської області). Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність», Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», Полтава, 2026.

У кваліфікаційній роботі визначено основи діджиталізації системи управління органів місцевого самоврядування, зокрема розкрито поняття цифрового документообігу, електронного урядування та електронної демократії. Проаналізовано нормативно-правове забезпечення впровадження електронного документообігу в системі публічного управління, схарактеризовано його функції, переваги, ризики та основні проблеми практичного застосування. Подано класифікацію платформ електронної демократії, їхню роль у забезпеченні відкритості, прозорості, громадської участі та підвищенні ефективності управлінських процесів.

У роботі також проаналізовано особливості оптимізації системи управління Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради Лубенського району Полтавської області на основі інтеграції платформ електронної демократії та цифрового документообігу. Надано характеристику організаційної структури, напрямів діяльності та наявних цифрових сервісів громади. Проаналізовано стан використання електронних інструментів у діяльності органу місцевого самоврядування, визначено проблеми впровадження цифрового документообігу та електронної взаємодії. Надано практичні рекомендації щодо побудови інтегрованої моделі цифрових сервісів із використанням Megapolis.DocNet, «Дія.Підпис», ID.GOV.UA, інформаційної системи «Вулик», системи «Трембіта» та CRM-модуля для роботи зі зверненнями громадян.

Ключові слова: цифровий документообіг, електронна демократія, органи місцевого самоврядування, публічне управління, цифрові сервіси, електронна взаємодія.

66 с., 26 рис., 5 табл., 66 джерел.

ABSTRACT

Skrypnyk Alla. Optimization of the local government management system based on the integration of E-Democracy platforms and digital document management: A case study of the Executive Committee of Novoorzhytsia Village Council, Lubny District, Poltava Region. Speciality 029 Information, Library and Archives, educational and professional program «Documentation and Information Activity», National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic», Poltava, 2026.

The qualification paper defines the fundamentals of digitalization in the management system of local self-government bodies, in particular by explaining the concepts of digital document management, e-government, and e-democracy. The study analyzes the regulatory and legal framework for implementing electronic document management in the public administration system and characterizes its functions, advantages, risks, and key issues in practical application. It also presents a classification of e-democracy platforms and examines their role in ensuring openness, transparency, civic participation, and the increased efficiency of management processes.

The paper is devoted to a practical analysis of the specific features of optimizing the management system of the Executive Committee of Novoorzhytsia Settlement Council, Lubny District, Poltava Region, based on the integration of e-democracy platforms and digital document management. The paper provides a description of the organizational structure, areas of activity, and existing digital services of the community. It analyzes the current state of electronic tool use in the activities of the local self-government body and identifies problems associated with implementing digital document management and electronic interaction. Practical recommendations are offered for developing an integrated model of digital services using Megapolis.DocNet, «Diia.Signature», ID.GOV.UA, the «Vulyk» information system, the «Trembita» system, and a CRM module for handling citizens' appeals.

Keywords: digital document management, e-democracy, local self-government bodies, public administration, digital services, electronic interaction.

66 p., 26 pic., 5 tab., 66 sources.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВСТУП	10
-------------	----

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	14
---	----

1.1. Цифровий документообіг у системі публічного управління: поняття, нормативно-правове забезпечення, особливості впровадження ..	14
---	----

1.2. Класифікація платформ електронної демократії	25
---	----

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ НОВООРЖИЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ	34
--	----

2.1. Аналіз організаційної структури, напрямів діяльності та сервісів е-демократії Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради.....	34
---	----

2.2. Розроблення проєкту інтегрованої моделі цифрових сервісів для автоматизації документообігу органу управління: практичні рекомендації.....	48
--	----

ВИСНОВКИ.....	56
---------------	----

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ	59
--	----

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВК НСР	- Виконавчий комітет Новооржицької селищної ради
ЕД	- електронний документ
ЕДО	- електронний документообіг
ЄС	- Європейський Союз
ІКТ	- інформаційно-комунікаційні технології
ІС	- інформаційна система
КЕП	- кваліфікований електронний підпис
КМУ	- Кабінет Міністрів України
МВС	- Міністерство внутрішніх справ
НАФ	- Національний архівний фонд
НБУ	- Національний банк України
ОДВ	- органи державної влади
ОМС	- органи місцевого самоврядування
СЕВ ОВВ	- Система електронної взаємодії органів виконавчої влади
СЕД	- система електронного документообігу
ЦД	- цифровий документообіг
ЦНАП	- Центр надання адміністративних послуг
API	- Application Programming Interface (інтерфейс програмування застосунків)
CMS	- Content Management System (система керування вмістом)
ETSI	- European Telecommunications Standards Institute (Європейський інститут телекомунікаційних стандартів)
ISO	- International Organization for Standardization (Міжнародна організація зі стандартизації)

OASIS	- Organization for the Advancement of Structured Information Standards (Організація з розвитку стандартів структурованої інформації)
SMS	- Short Message Service (служба коротких повідомлень)
SWOT	- Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (сильні сторони, слабкі сторони, можливості, загрози)
WCAG	- Web Content Accessibility Guidelines (настанови щодо доступності вебвмісту)
W3C	- World Wide Web Consortium (Консорціум Всесвітньої павутини)

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Суспільно-політичні трансформації останніх років призвели до перегляду уявлень про місце й роль цифрових технологій у суспільстві. В Україні відбулося формування електронного урядування, побудованого на безпаперових формах узаємодії між різними органами влади, підприємствами та громадянами. Цьому сприяли значне поширення інтернету, інноваційних технологій оброблення інформації, високий показник упровадження систем електронного документообігу, а також поява управлінців нового покоління, які активно використовують сучасні комунікаційні технології у професійній діяльності.

Органи державної влади дедалі частіше потребують імплементації цифрових рішень з метою автоматизації планування, управління проєктами й програмами, а також для підтримання законотворчих процесів. Водночас, нині в Україні на місцевому рівні зростає практичний інтерес до платформ міжвідомчого документообігу та електронної демократії, які надають громадянам оперативний доступ до інформаційних ресурсів державного сектору і формують єдиний комунікаційний простір. Відтак проблема оптимізації системи управління органів місцевого самоврядування на основі інтеграції платформ електронної демократії та цифрового документообігу є надзвичайно важливою та актуальною.

Методи та форми цифровізації публічного управління стали об'єктами наукових досліджень Є. Бородіна [11], Н. Піскохи [11], Г. Демошенка [11], О. Герасименка [15], С. Хоптяної [15], А. Гарбич [15], В. Горника [16], О. Євмешкіної [16], С. Сімак [16], О. Діденка [17], І. Кульчій [17], С. Квітки [21], Н. Новіченка [21], Н. Гусаревича [21], О. Побережеці [36], В. Обухіної [36], Р. Полікровського [38], В. Саприкіна [45], В. Сиротіна [48], Н. Сорокіної [51], В. Філатова [51], А. Сурай [52], С. Чорного [57] та інших.

Основні принципи впровадження електронного документообігу в систему державного управління визначали О. Білик [10], Б. Васевич [12], Л. Маланчук [12], С. Ващенко [13], І. Гагаріна [13], Я. Ярощук [13], О. Лащенко [27], Д. Біла [27], О. Одінцов [33], Н. Ільченко [33], Л. Крижанівська [33], О. Подворнюк [37], Н. Поліщук [37], І. Саламаха [44], І. Денис [44], О. Гридчук [44], Н. Дуда [44]. Вивченням питання електронної демократії як форми залучення громадян до управління державою за допомогою сучасних комунікаційних технологій займалися такі науковці, як Л. Антонова [9], Й. Мохова [9], М. Косич [24], Н. Губанова [24], П. Петрова [34], О. Пухкал [41], А. Кліков [41].

Попри значну кількість наукових праць, присвячених цифровізації публічного управління, автоматизованому документообігу та електронній демократії, прикладні аспекти їхнього комплексного впровадження у роботу органів державної влади та місцевого самоврядування потребують подальшого наукового опрацювання.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та проаналізувати практичні інноваційні підходи до оптимізації системи управління на прикладі Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради на основі інтеграції платформ електронної демократії та цифрового документообігу.

Завдання кваліфікаційної роботи:

- 1) визначити особливості нормативно-правового забезпечення і методів упровадження цифрового документообігу в систему публічного управління;
- 2) здійснити порівняльний аналіз платформ електронної демократії;
- 3) описати систему електронної демократії Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради;
- 4) надати практичні рекомендації щодо побудови інтегрованої системи електронної демократії та цифрового документообігу органу місцевого самоврядування.

Об'єктом дослідження є система управління органів місцевого

самоврядування в умовах цифровізації та розвитку електронного урядування.

Предметом дослідження є теоретико-методичні засади та практичні інструменти вдосконалення системи управління Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради шляхом інтеграції платформ електронної демократії та цифрового документообігу.

Методи дослідження. У роботі використано комплекс різних методів, а саме:

- *аналіз і синтез*, завдяки яким було розглянуто цифровий документообіг як комплексну систему програмно-технічних засобів, призначених для автоматизації повного життєвого циклу документа;
- *порівняння*, що дозволило зіставити функціональні можливості платформ електронної демократії;
- *систематизація*, яка уможливила визначити результати впровадження інформаційно-комунікаційних технологій для цифровізації сфери публічного управління;
- *узагальнення*, завдяки якому було забезпечено формулювання висновків і обґрунтування практичних рекомендацій щодо можливостей упровадження комплексу програмних продуктів для оптимізації роботи Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради.

Наукова новизна роботи полягає у розробленні проєкту інтегрованої моделі цифрових сервісів для автоматизації документообігу виконавчого органу селищної ради з урахуванням наявних програмно-технічних ресурсів громади.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості комплексного впровадження та подальшого використання програмного рішення Megapolis.DocNet, платформи «Вулик» і CRM-системи Odooy у Виконавчому комітеті Новооржицької селищної ради.

Структура кваліфікаційної роботи. Структура бакалаврської роботи підпорядкована меті та завданням дослідження і складається зі вступу,

двох розділів, висновків, списку використаної літератури та джерел із 66 найменувань. Загальний обсяг роботи – 66 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Цифровий документообіг у системі публічного управління: поняття, нормативно-правове забезпечення, особливості впровадження

Цифровізація державного управління – провідна тенденція сучасного етапу розвитку держав, які прагнуть підвищити ефективність своєї діяльності та забезпечити доступність послуг для населення. Електронний уряд нині розглядають як сукупність технологій, інститутів та правових механізмів, які оптимізують взаємодію держави, громадян та бізнесу.

Науковці О. Побережець та В. Обухіна розглядають цифрову трансформацією в державному управлінні в якості системної модернізації сучасних урядових структур, що створює передумови для використання інноваційних цифрових технологій із метою вдосконалення якості надання державних послуг, забезпечення прозорості процесів управління, поліпшення комунікації з громадськістю [36, с. 88]. Особливості впливу цифровізації на зростання ефективності державного управління схематично представлені на рисунку 1.1.



Рисунок 1.1 – Комплексний вплив цифровізації на ефективність державного управління. Розроблено автором за матеріалом [36]

Ефективне управління цифровим розвитком зумовлює формування державою політики використання інноваційних технологій у діяльності органів влади, наданні адміністративних послуг, роботі з даними, комунікації з громадянами, модернізації існуючих інституцій. У даному випадку йдеться про зміну логіки взаємодії держави і громадян, переході від відомчої моделі до інтегрованої системи, яка зорієнтована на потреби людини, прозорість рішень і використання даних у публічній політиці. Водночас цифровий уряд розглядають як дієвий інструмент трансформації державного сектору, а не лише як технічна підтримка адміністративних процесів.

До основних функцій електронного уряду науковці нині відносять:

- автоматизацію адміністративних процедур;
- скорочення часу та витрат на отримання послуг;
- забезпечення транспарентності діяльності органів влади;
- боротьбу з корупцією;
- виявлення думок громадян під час прийняття рішень [9, с. 15].

Цифровий розвиток у сфері державного управління передбачає поєднання таких складників: нормативно-правового регулювання, інституційної координації, цифрової інфраструктури, електронної ідентифікації, кібербезпеки, управління державними реєстрами, наявності відкритих даних та цифрової інклюзії (див. рис. 1.2).

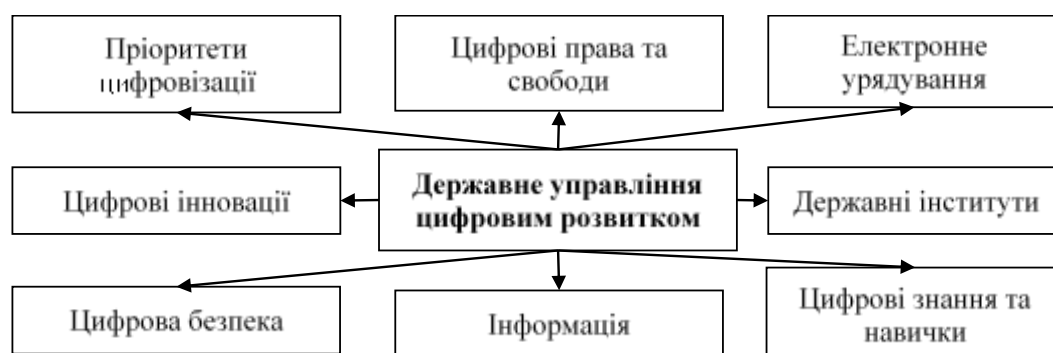


Рисунок 1.2 – Основні елементи державного управління цифровим розвитком. Розроблено автором за матеріалом [11]

Крім цього, важливим принципом є інтероперабельність, тобто здатність інформаційних систем різних органів державної влади взаємодіяти між собою без дублювання даних і зайвих звернень громадян до установ. З огляду на це, варто підкреслити, що цифрове врядування передбачає не лише створення порталів чи мобільних застосунків, а й перебудову адміністративних процесів, стандартизацію даних і відповідальне використання технологій.

Електронне державне управління потребує створення відповідної правової бази, нормативні акти якої умовно поділяють на такі групи:

- 1) закони про свободу доступу до інформації;
- 2) закони про захист особистих інформаційних прав;
- 3) закони про доступ до особистої інформації в електронній формі;
- 4) закони, які регулюють електронний документообіг [23, с. 46].

Нормативна база України, попри достатню розвиненість, залишається фрагментованою й багат шаровою. Базовий рівень у ній становлять закони про електронні документи та документообіг, електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги, публічні електронні реєстри, акти щодо захисту інформації, персональних даних, архівної справи, відкритих даних і доступності [1-8]. Окремі підзаконні акти деталізують правила використання кваліфікованих довірчих послуг, формати підписів, порядок електронної взаємодії органів виконавчої влади, порядок електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів. У практичному сенсі це формує не ЕДО, а цілу екосистему взаємопов'язаних контурів: діловодство, довірчі послуги, міжвідомчий обмін, реєстри, архів.

Інституційними носіями правил у цій сфері є Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, Міністерство цифрової трансформації України, Міністерство юстиції України та ін. На практиці саме їхні акти (див. табл. 1.1) визначають юридичну силу електронного документа, порядок його проходження, вимоги до підпису, інтеграції, безпеки, архівування, відкритості та доступності.

Таблиця 1.1

Нормативно-правове забезпечення ЕДО в публічному управлінні

Акт	Короткий зміст	Уплив на ЕДО
Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»	Базовий закон: дефініції електронного документа й електронного документообігу, юридична допустимість електронної форми.	Фундамент юридичної сили електронних документів
Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги»	Регулює електронну ідентифікацію, довірчі послуги, КЕП, сертифікати, довірчий список, взаємне зближення з європейською моделлю.	Основа інфраструктури відкритих ключів, валідації, сервісів довіри, євроінтеграційного зближення
Постанова КМУ № 670 «Деякі питання електронної взаємодії органів виконавчої влади»	Формує правовий каркас для системи електронної взаємодії органів виконавчої влади.	Канал обміну управлінськими документами між органами виконавчої влади
Постанова КМУ № 606 «Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів»	Регламентує взаємодію електронних інформаційних ресурсів і створює правову основу для інтеграційного шару	Основа обміну даними між реєстрами та системами
Закон України «Про публічні електронні реєстри»	Установлює правила створення, ведення, взаємодії та управління публічними реєстрами	Визначає реєстровий контур, потрібний для обміну між комп'ютерами
Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України»	Формують вимоги до захисту інформації, організації кіберзахисту, ролей і процедур	Безпечковий каркас, без якого широке впровадження неможливе.
Постанова КМУ № 798 «Про використання електронних довірчих послуг у державному секторі»	Визначає вимоги використання кваліфікованих довірчих послуг у державних органах, органах місцевого самоврядування і державному секторі загалом	Операційний стандарт застосування КЕП у публічній сфері
Постанова № 757 «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі»	Установлює вимоги до цифрової доступності систем і документів	Робить доступність для вебзастосунків частиною обов'язкового дизайну електронного документообігу

Розроблено автором за матеріалами [1-8]

Інформацію, наведену в таблиці 1.1, узагальнено за офіційними текстами законів, постанов, наказів і стандартів. Для практичного

впровадження важливо, щоб ці акти не дублювали один одного, а закривали різні частини одного контуру, зокрема юридичну силу, довіру, процеси, взаємодію, архів, безпеку, відкритість, доступність, розгортання інфраструктури.

Крім цього, базові нормативні акти вже містять базові дефініції електронного документа та електронного документообігу, а також окремі правила електронного діловодства й архівного зберігання. Відтак сьогодні важливими є якість архітектури, управління процесами, а також доведення юридичної й технічної надійності конкретних рішень.

На рівні ЄС і міжнародних стандартів найбільший вплив мають Європейська Комісія, ETSI, ISO, W3C та OASIS. Для України зазначені джерела важливі як практична рамка для сумісності, особливо у сфері довірчих послуг, інтероперабельності, відкритих даних і транскордонного обміну доказами. Слід наголосити, що впровадження систем електронного документообігу та цифрових сервісів є одним із найперспективніших способів підвищення прозорості діяльності державних органів, забезпечення підзвітності державних службовців перед суспільством та зниження корупційних ризиків [15, с. 47]. Однак для досягнення вказаних вище цілей необхідно не лише впроваджувати сучасні технології, а й проводити ретельний аналіз їхньої ефективності та виявляти чинники, які посилюють чи перешкоджають успішній цифровій трансформації здійснення процесів державного управління в Україні.

Електронний документообіг дозволяє систематизувати потоки документів, а також забезпечити високий рівень контролю та автоматизацію роботи. Проте імплементація подібних систем породжує як позитивні, так і негативні моменти. З одного боку, впровадження СЕД активізує автоматизацію управлінських процесів, скорочення витрат на ведення паперового документообігу, посилення контролю над операціями, що призводить до збільшення прозорості діяльності організації. Водночас

виникають ризики, які безпосередньо пов'язані зі збереженням документів, санкціонованим доступом та захистом конфіденційної інформації.

Електронний документообіг в органах державного управління уможливорює побудову єдиного інформаційного простору, що створює передумови для інтеграції в інформаційний вузол усіх документальних систем. Загалом таке об'єднання реалізують без втрати якості роботи з документами, а також зі збереженням структури і усталених практик діловодства. Всі документи зберігаються в єдиному сховищі, що дозволяє реалізувати оптимальний пошук необхідної інформації при підготовці матеріалів [27, с. 32].

Система електронного документообігу – обов'язковий складник комплексу надання електронних державних послуг, який створює передумови для удосконалення державного управління [9]. Відповідну СЕД втілюють на практиці незалежно від прийняття законодавчих та нормативних актів у галузі формування електронного уряду, адже вона є необхідною умовою виконання стратегій, концепцій, положень та постанов цифровізації публічного сектору. Застосування СЕД в основних управлінських процесах визначає зрілість та готовність органу державної влади до продуктивної роботи в сучасних умовах. Під час вибору системи необхідно враховувати потреби, особливості і специфіку організації. Разом із тим, СЕД має відповідати встановленим архітектурним, функціональним і технічним вимогам.

Важливо зазначити, що цифровий документообіг – це новий етап еволюції електронного документообігу, який характеризується не лише відмовою від паперового оформлення і зберігання документів, а й становленням його самостійної фундаментальної ролі. Його вважають не просто технічним способом узаємодії, а й новим цілісним явищем та сутнісним елементом цифрової трансформації державного управління. У результаті виникає необхідність підтримки високого рівня зрілості цифрового документообігу, ознаками якого є: цифрова ідентифікація, що

централізовано підтверджує ідентифікаційні дані; єдиний простір довіри (загальні нормативні правила визнання юридичної сили документів і контролю повноважень підписантів); розвинена інфраструктура безпечного міжсистемного обміну даними; єдина цифрова форма документа; форма цифрової інформації, що міститься в документі, відокремлена від середовища застосування [15, с. 49].

При створенні інформаційної системи електронного документообігу в органах влади авторкою запропоновано відповідну модель, яку схематично відтворено на рисунку 1.3. Представлена модель забезпечує відкритість, прозорість, доступність та контроль за всіма стадіями процесу електронного документообігу, на яких відсутній перехід електронного документа в паперову форму без необхідності, хоча така можливість залишається і реалізується внутрішніми засобами системи.



Рисунок 1.3 – Модель системи електронного документообігу.

Розроблено автором за матеріалом [27]

Запропоновано також доповнити запропоновану вище на рисунку 1.3 модель кількома додатковими модулями з метою підвищення її функціональних можливостей (див. рис. 1.4):

- 1) модуль проведення аудіоконференцій та відеоконференцій;
- 2) модуль кадрової роботи;
- 3) модуль подання електронних петицій та громадського контролю;
- 4) модуль контролю надання послуг громадянам в електронному вигляді [28, с. 78].

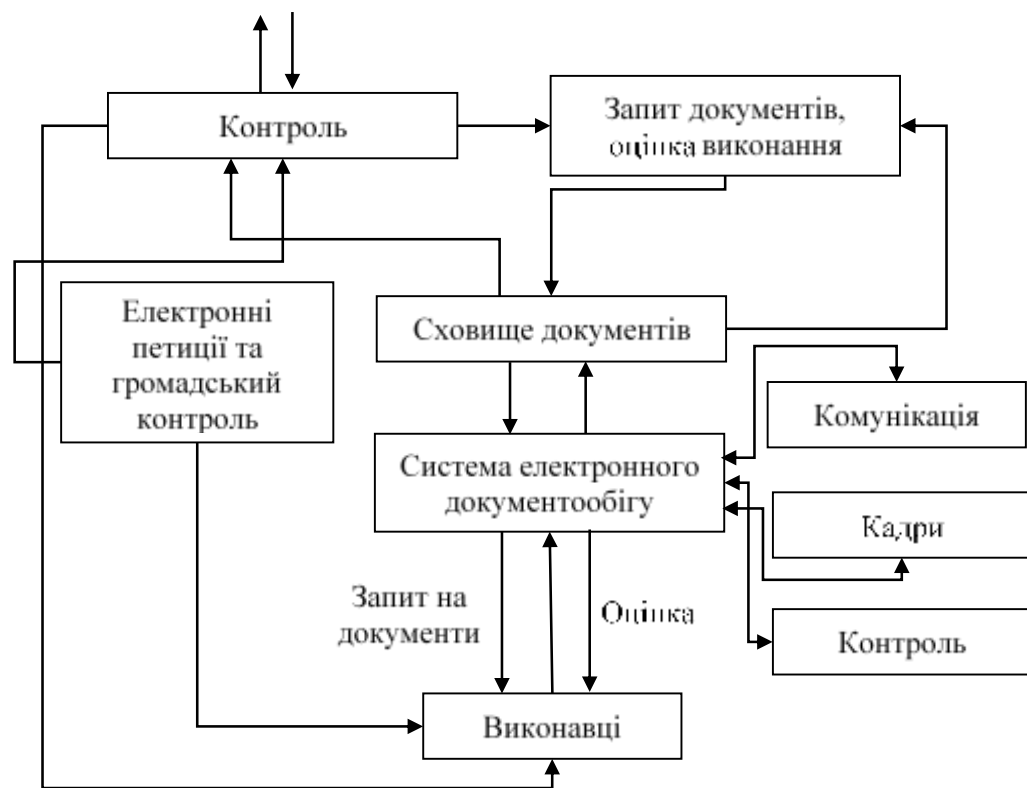


Рисунок 1.4 – Модульно-інтегрована модель впровадження ЕДО в органи державної влади. Розроблено автором за матеріалом [33]

Запропонована модульно-інтеграційна модель електронного документообігу в органах державної влади підтримує виконання таких функцій:

- виконання уніфікованих процедур проходження, передавання та обробки документів на основі сформованих правил управлінської логіки;

- накопичення та зберігання документів та їхніх реєстраційних карток;
- заповнення даними структури реєстраційної картки за допомогою різних полів та їхній пошук за будь-якими реквізитами;
- контроль відповідальними особами строків виконання документів;
- підтримка шаблонів для створення документів;
- формування, перегляд та друк аналітичних даних із можливістю відбору даних за певними критеріями;
- функціонування механізму бізнес-логіки для автоматизованого формування шляхів обробки документа між відповідальними виконавцями;
- автоматичне опрацювання звернень громадян, які подаються на офіційному сайті [33, с. 112].

Оптимальна СЕД для органу влади має будуватися як цілісна архітектура, а не ізольована система. У її основі мають бути система електронного діловодства і маршрутизації, контур підпису, печатки й позначки часу, окремі канали для обміну управлінськими документами та для машинного обміну даними з реєстрами, архівний контур довгострокового зберігання, засоби аудиту, моніторингу, резервування та відновлення, модуль доступності й публікації відкритих даних там, де цього вимагає закон.

Слід пам'ятати, що явище цифрового документообігу у публічному управлінні включає в себе поєднання правової валідності, архітектурної інтероперабельності, процесної дисципліни, доступності, довгострокового зберігання та кіберстійкості [23, с. 45].

Прикметно, що бар'єри для органів державної влади існують не через відсутність нормативно-правового регулювання, а через проблеми впровадження, а саме: застарілі або неоднорідні СЕД, слабку семантичну інтероперабельність, дублювання паперових і цифрових процесів, низьку дисципліну метаданих, нестачу архівного контуру й моделей

довгострокової валідації підписів, кадровий дефіцит. Проблеми впровадження та забезпечення захисту СЕД подано у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Проблеми впровадження та захисту СЕД

Проблема	Наслідки	Методи розв'язання
Несанкціонований доступ до документа	Конфлікти у колективі, витік інформації у масмедіа, конкурентам	Якісне обмеження доступу до інформації, використання сертифікованих програмно-апаратних засобів.
Відмови, збої (несправність обладнання)	Фізична втрата інформації	Налаштування безперебійної роботи системи
Шкідливі програмні продукти	Зміна, підробка, навмисне знищення інформації	Установлення програмно-апаратних засобів захисту
Недосконалість нормативної бази	Несанкціонований доступ, витік інформації	Оновлення інструкцій та методичних указівок з ЕДО та діловодства
Високий рівень витрат	Використання переважно паперового документообігу, несертифікованих засобів захисту	Експертиза цінності документованої інформації та співвідношення з витратами на впровадження системи

Розроблено автором за матеріалом [44]

Незважаючи на розуміння ефективності СЕД та посилення тенденцій цифровізації економіки, наразі в Україні існують проблеми, пов'язані із забезпеченням захисту електронного документообігу. Прогалини в законодавстві, несприятлива економічна ситуація в державі, трудомісткість та високий ступінь витрат на впровадження та підтримання СЕД стають основними перешкодами на шляху повноцінного переходу на ЕДО. Доречно підкреслити, що для окремих державних цифрових контурів фіксуються одночасно позитивні і негативні моменти. Наприклад, стрімке поширення електронної взаємодії одночасно з визнанням технологічної застарілості порталу відкритих даних, а також із тим, що введення окремих реєстрових рішень стримується відсутністю документів із комплексного захисту інформації [33, с. 110].

Комплексне розв'язання проблем СЕД в державній установі передбачає не лише технічне оновлення програмного середовища, а й комплексну зміну управлінських підходів. Передусім рекомендовано провести аудит системи, визначити технічні, організаційні та правові недоліки її функціонування. Крім цього, важливим напрямом є оновлення програмного забезпечення, посилення кіберзахисту, резервне копіювання даних, а також інтеграція СЕД з іншими державними інформаційними ресурсами [37, с. 20]. Важливе значення має також підвищення цифрової компетентності працівників, адже ефективність ЕДО безпосередньо залежить від якості його практичного використання. Доцільним є удосконалення внутрішніх регламентів щодо створення, погодження, підписання, зберігання, контролю виконання електронних документів.

Проблеми упровадження ЕДО у роботу державної установи та пропозиції щодо їхнього усунення подано у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Шляхи розв'язання проблем упровадження ЕДО в державній установі

Проблема ЕДО	Пропозиції щодо розв'язання проблеми
Консерватизм персоналу	Індивідуальний підхід до кожного працівника. Поступовий перехід до впровадження нових технічних систем
Пошкодження документів	Забезпечення апаратних засобів стабілізації напруги та джерел безперебійного живлення
Постійні структурні зміни	Упровадження лише тих компонентів, які адекватні відповідному стану установи
Формування електронного архіву	Установлення на робочих місцях користувачів копій програм розпізнавання, які інтегровані з клієнтською частиною СЕД.
Правильність ведення ЕДО	Проведення аналізу документообігу й розробка проєкту, який урахує особливості обліку документів установи
Загроза безпеки інформації	Використання засобів контролю доступу, регулювання кількості користувачів, які можуть створювати записи

Розроблено автором за матеріалом [44]

Отже, цифровий документообіг у системі публічного управління є важливим інструментом модернізації управлінських процесів, оскільки поєднує правову чинність електронного документа, технічну інтероперабельність, контроль виконання та захист інформації.

Нормативно-правова база України створює основу для функціонування електронного документообігу, однак практичне впровадження таких систем потребує узгодження технічних, організаційних і кадрових чинників. Рациональна робота системи електронного документообігу передбачає оновлення програмного середовища, підвищення кваліфікації працівників, удосконалення внутрішніх регламентів та посилення кібербезпеки.

1.2. Класифікація платформ електронної демократії

Стрімка імплементація у діяльність органів влади інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) якісно змінила роботу державних інститутів і комунікацію між державою, суспільством і громадянами. Новим підходом у системі таких узаємин стала концепція електронного уряду, яка складається з пакета інноваційних технологій. Крім цього, електронний уряд – це система електронного документообігу в управлінні державою. На основі автоматизації процесів управління вона зменшує державні витрати на соціальні комунікації для кожного громадянина і підприємства, а також стає платформою цифрової комунікації для органів державної влади та інших суб'єктів.

Сучасні дослідники, зокрема Н. Корчак, А. Рачинський, Н. Ларіна, розглядають електронну демократію як форму взаємодії народу та влади, за якої процеси інформування та залучення громадян у політику, голосування, спільне обговорення та прийняття рішень, контроль за їхнім виконанням здійснюються на основі новітніх ІКТ [23, с. 44]. Своєю чергою М. Косич та Н. Губанова визначають електронну демократію як процес залучення громадян у діяльність органів державної влади всіх рівнів із метою покращення якості прийнятих рішень, а також розв'язання складних проблем, на які владі не вистачає внутрішніх ресурсів [24, с. 53]. Науковці та практики суголосні в тому, що електронна демократія – це форма

демократії, яка характеризується використанням ІКТ як основного засобу для колективних когнітивно-адміністративних процесів (інформування, електронне голосування, контроль виконання рішень) на всіх рівнях.

На думку О. Пухкал та А. Клікова, ІКТ є спеціалізованими інструментами реалізації адміністративної реформи, організації міжсистемної взаємодії органів влади, оцінки результативності їх діяльності, своєчасного реагування на потреби громадськості [41, с. 6]. І. Шевченко доводить, що ІКТ створюють платформу для впливу громадян на державні рішення через електронні петиції, форуми громадських обговорень та онлайн-консультації з можливістю висловити свою позицію та запропонувати ініціативи [58, с. 218]. Він наголошує, що соціальні медіа створюють простір для відкритого діалогу, обговорення суспільних проблем та оперативного інформування населення. Відповідний цифровий механізм детально відтворено на рисунку 1.5.



Рисунок 1.5 – Цифровий механізм публічного управління.

Розроблено автором за матеріалом [58]

Електронну демократію поділяють на системні блоки, а саме: відкриті дані, відкритий бюджет, витрачання коштів, обговорення, голосування, петиції, електронні послуги, а також консультації, які уможливають постійний громадський контроль за роботою органів державної влади. Розвиток інформаційних відносин уплинув на виконання державою своїх функцій, що, своєю чергою, призвело до виникнення концепції електронного уряду й електронної держави. Електронну державу, як правило, розглядають як спосіб використання ОДВ і посадовими особами ІКТ під час здійснення своїх повноважень [41, с. 12].

Слушною є думка С. Прокопенка про те, що для з'ясування основ терміну «електронна держава» провідними мають бути не лише комп'ютерна техніка, інформаційні системи (ІС) та ІКТ, але й принципи та методи реалізації державної влади і управління [40, с. 130]. Відтак електронну державу варто розуміти як якісно новий рівень роботи органів державної влади та посадових осіб, що ґрунтується на підвищенні ефективності виконання державних завдань і встановленні нових зв'язків із населенням в умовах цифровізації.

Під електронним урядом слід розуміти систему електронного документообігу та інформатизацію всіх управлінських процесів, а також надання послуг громадянам із мінімальною особистою взаємодією і максимальним використанням ІКТ. Велике значення у цифровізації органів державного управління має техніко-технологічне та програмне забезпечення. Створення електронного уряду є прогресивним методом реформування системи державного управління. Поняття електронного уряду розкриває особливості всіх електронних сервісів, які надає держава, а також специфіку організації електронної взаємодії з метою підвищення їхньої якості за допомогою якісної перебудови і регламентації адміністративних процесів [46]. На цій підставі електронний уряд слід визначити як комплекс ІС для надання державних послуг в електронній формі. Зокрема, електронна держава використовує ІКТ для зміни форми

комунікацій із громадянами чи організаціями, а також з іншими гілками державної влади. Метою використання таких технологій є: удосконалення державного сервісу; оптимізація взаємодії між державою та підприємствами різних форм власності та видів діяльності; забезпечення оптимального та швидкого доступу громадян до релевантних даних; ефективніша реалізація публічного управління. Перелік цифрових інструментів публічного управління представлено на рисунку 1.6.



Рисунок 1.6 – Види цифрових інструментів у публічному управлінні.

Розроблено автором за матеріалом [45]

Основою цінністю електронного державного управління є можливість залучення населення до розв’язання проблем державного управління, тобто електронна участь. Голосування в онлайн-середовищі – одна з таких форм, яка має юридичне значення. Крім цього, активно використовуються електронні звернення громадян і електронні опитування, що уможливають формування розуміння органів влади думки населення на будь-яку проблему. Зазначені форми взаємодії населення і влади не лише враховують позиції громадян, а й формують активність населення, громадянську відповідальність з метою подолання соціальної пасивності.

Технологічною основою моделі громадського управління вважають електронні платформи – спеціальні технологічні рішення, які забезпечують

умови вільного обміну ресурсами. Ці платформи визначають контент, аудиторію користувачів, способи підключення та взаємодію.

Варто зауважити, що перевагами електронної держави є зниження або повна ліквідація корупції, підвищення прозорості, зростання доходів та скорочення витрат держави, а також підвищення зручності та ергономічності. Запровадження електронних державних послуг є одним із важливих напрямів модернізації публічного управління в Україні. Частина адміністративних сервісів, які раніше надавалися переважно під час особистого звернення до установи, нині доступна дистанційно через державні цифрові платформи. Зокрема, громадяни та суб'єкти господарювання можуть отримувати окремі послуги через Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», що зменшує потребу у безпосередньому відвідуванні органів влади та спрощує комунікацію з публічною адміністрацією [51, с. 78]. Разом із тим, користування деякими електронними сервісами потребує проходження електронної ідентифікації із застосуванням КЕП або інших засобів підтвердження особи.

Відомо, що важливим складником електронної держави є представництво ОДВ в інтернеті. Тобто, органи влади мають свої офіційні вебсайти, на яких розміщують нормативно-правові акти, інформацію про структуру, повноваження, напрями діяльності, контактні дані, порядок надання адміністративних послуг і форми зворотного зв'язку з громадянами. Такі вебресурси є платформою оперативного інформування населення, подання електронних звернень, отримання консультацій та участі громадян у публічному обговоренні управлінських рішень [51, с. 79].

Ще один перспективний спосіб підвищення ефективності державного управління – облік та аналіз громадської думки за допомогою інтернету. У сучасних умовах ОДВ і ОМС можуть використовувати електронні консультації, онлайн-опитування, електронні петиції, громадські бюджети та платформи відкритих даних для залучення населення до обговорення

питань суспільного значення. Особливе значення такі інструменти мають на рівні територіальних громад, де цифрові платформи уможлиблюють висловлення позицій щодо благоустрою, розвитку інфраструктури, розподілу бюджетних коштів, якості адміністративних послуг та ін. Участь громадян, відповідно, покращує прозорість управлінських рішень і створює додаткові механізми громадського контролю.

Особливості проєктів цифрової трансформації у публічному секторі детально розкрито на рисунку 1.7.



Рисунок 1.7 – Проєкти цифрової трансформації у публічному секторі.

Розроблено автором за матеріалом [56, с. 179]

Слід наголосити, що підвищення результативності діяльності ОДВ потребує подальшого розширення практики використання інструментів електронної держави. Попри активний розвиток цифрових сервісів, потенціал електронного урядування на рівні територіальних громад

використовується лише частково. Зокрема, актуальними залишаються проблеми щодо своєчасного оприлюднення актів ОМС на офіційних вебсайтах, удосконалення електронних звернень громадян, підвищення якості онлайн-послуг та ширшого застосування цифрових механізмів громадської участі. Важливим є впровадження інтернет-опитувань, електронних консультацій, петицій і громадських обговорень [56, с. 179].

Цифрова трансформація публічного управління охоплює не лише автоматизацію окремих адміністративних процедур, а й застосування інтегрованих цифрових платформ, аналітики великих даних, елементів штучного інтелекту та сервісної моделі взаємодії. Для цього необхідне об'єднання різних державних послуг й інформаційних ресурсів у спільне цифрове середовище, яке полегшить доступ громадян і суб'єктів господарювання до публічних сервісів [48].

Безперечно, перспективним напрямом цифровізації є впровадження штучного інтелекту у державне управління. Зокрема, алгоритми машинного навчання доречно використати для аналізу звернень громадян, прогнозування соціальних ризиків та автоматизованої обробки запитів. Важливими є також технології Big Data, які дозволяють органам влади виявляти приховані взаємозв'язки між подіями та якісно реалізувати управлінські рішення. Наприклад, такі технології можна використати для аналізу даних соціальних мереж, електронних звернень і відкритих джерел для формування інтегрованої громадської думки на суспільно важливі теми.

На сучасному етапі розвитку електронного уряду важливий вплив на нього мають такі чинники, як подальше прискорення розвитку інформаційного суспільства, глобалізація, нові форми соціальної організації. Водночас електронний уряд у своєму становленні зазнає впливу низки важливих процесів:

1. Електронне адміністрування, яке передбачає формування державою системи цифрових сервісів для надання публічних послуг у дистанційному

форматі, а також трансформацію внутрішньої організаційної структури ОДВ шляхом посилення горизонтальної взаємодії між підрозділами. Зокрема, через цифрові сервіси подають заяви, отримують електронні документи, оформлюють окремі соціальні послуги та взаємодіють з органами влади без особистого відвідування установ.

2. Електронні послуги, які уможливлюють доставку до кінцевого споживача всього спектру державних послуг. Відповідно, через свої практичні потреби споживачі продовжують трансформувати систему державних послуг у змістовному та структурному аспекті. Сьогодні електронні сервіси дозволяють оформлювати закордонний паспорт, перевіряти та оплачувати штрафи, перевіряти податкові заборгованості, отримувати посвідчення водія, реєструватися за місцем проживання або перебування, подавати податкову декларацію, реєструвати фізичну особу-підприємця (є найпростішою формою для ведення бізнесу без створення юридичної особи) тощо.

3. Електронна демократія, яку розуміють як сукупність нових цифрових форм участі громадян у політиці. Інтернет-простір дозволяє громадянам збільшувати потенціал демократичної участі через обсяг горизонтальних комунікацій, доступ до інформаційних баз даних, розвиток віртуальних спільнот, можливість прямого неформального діалогу між учасниками мережевого середовища. Наприклад, електронну демократію в Україні реалізують через електронні петиції, онлайн-консультації, громадські обговорення і платформи громадського бюджету.

4. Електронне управління, яке пов'язане з діяльністю уряду щодо електронного адміністрування, сервісів, демократії та бізнесу. Прикладом цього є комплексне функціонування цифрової системи «Дія», яка поєднує електронні адміністративні послуги, цифрові документи, сервіси для бізнесу, електронну ідентифікацію та окремі інструменти взаємодії громадян із державою [57, с. 226].

Отже, українська законодавча термінологія визначає електронну демократію як форму суспільних відносин, за якої громадяни й організації залучаються до державотворення шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій. Крім цього, акцент зроблено на посиленні участі, прозорості, підзвітності, зворотного зв'язку та публічних дискусій. До сервісів електронної демократії належать: платформи електронних петицій, електронних консультацій, громадських обговорень, онлайн-опитувань, громадського бюджету, відкритих даних, електронних звернень та електронного голосування.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ НОВООРЖИЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ

2.1. Аналіз організаційної структури, напрямів діяльності та сервісів е-демократії Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради

Об'єктом дослідження є Виконавчий комітет Новооржицької селищної ради Лубенського району Полтавської області (ВК НСР) – юридична особа публічного права, яка має власну печатку, штампи, самостійний баланс, а також рахунки в банках і казначействі.

Нормативно-правове регулювання діяльності селищної ради ґрунтується на Конституції України [1], Законах України «Про місцеве самоврядування в Україні» [7], «Про службу в органах місцевого самоврядування» [8], «Про доступ до публічної інформації» [3], внутрішньому положенні про комітет від 28 січня 2022 року [2] та інших актах, які регулюють питання створення, діяльності та ліквідації Виконавчого комітету селищної ради.

До складу Виконавчого комітету входять такі особи: селищний голова, два заступники селищного голови, керуючий справами (секретар), керівники інших органів селищної ради, а також старости. У громаді створено та діє сім старостинських округів. До складу Новооржицької селищної ради входить 17 депутатів.

Структуру Виконавчого комітету затверджує селищна рада відповідно до типових штатів, затверджених Кабінетом Міністрів України. Схематично організаційну структуру досліджуваної в роботі установи подано на рисунку 2.1.

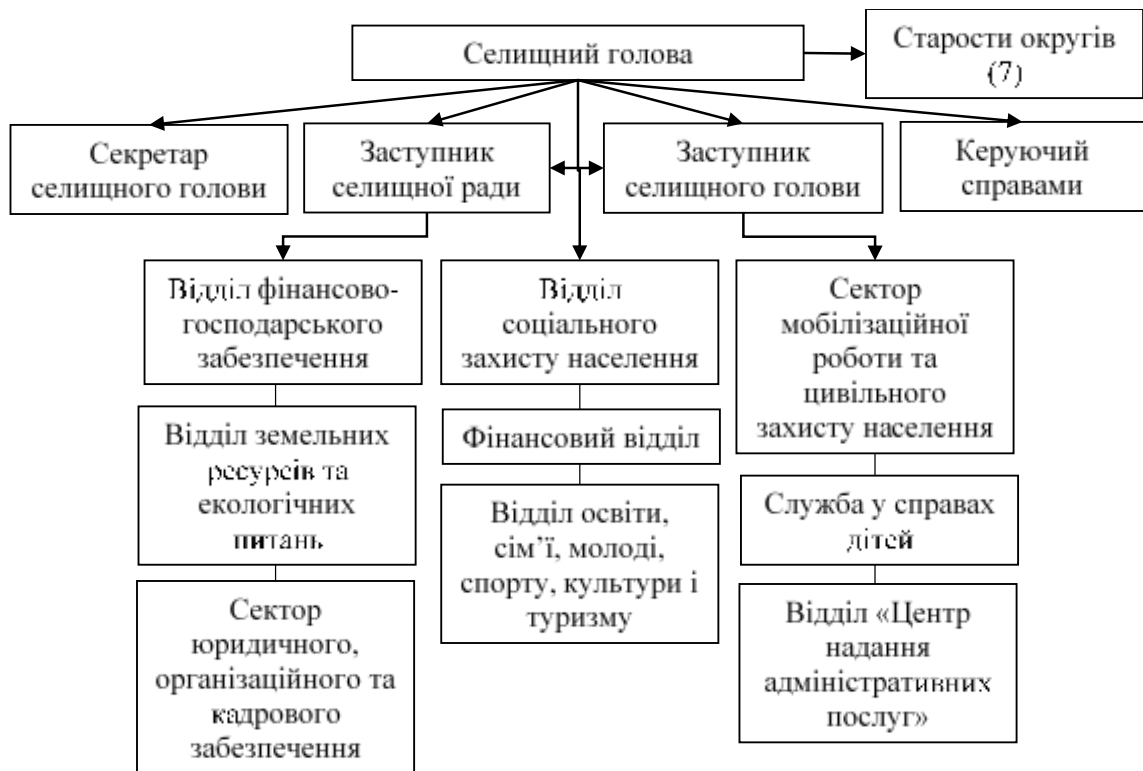


Рисунок 2.1 – Організаційна структура Новооржицької селищної ради [2]

До основних напрямів діяльності і послуг, які надаються установою для жителів громади, відносять: реалізацію бюджетних програм, соціальну допомогу, освіту, культуру, соціальний захист та ін. Підрозділи Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради видають довідки, призначають субсидії, реєструють заяви на соціальну допомогу, організовують роботу мережі шкіл і дитячих садочків.

До повноважень Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради належить:

1) розгляд та схвалення проєктів програм соціально-економічного і культурного розвитку, проєкту бюджету, проєктів рішень з інших питань, які виносяться на розгляд селищної ради в межах її компетенції;

2) координування роботи відділів, управлінь та інших органів селищної ради, установ, організацій та установ, які входять до складу комунальної власності ради, а також заслуховування звітів керівників про їхню діяльність;

3) зміна та скасування актів відділів, управлінь, інших органів влади і їхніх посадових осіб, які підпорядковані Виконавчому комітету [2].

Основною формою роботи Виконавчого комітету є засідання, які скликає селищний голова чи його заступник із питань діяльності виконавчих органів ради за необхідності, але не рідше одного разу на місяць. Відповідні засідання вважаються правомочними, якщо в них бере участь більше половини учасників від загального складу установи.

Рішення Виконавчого комітету приймають за допомогою відкритого голосування більшістю голосів від загального складу комітету, далі їх підписує селищний голова чи його заступник. Рішення, як регуляторні акти, розробляють, розглядають, приймають і оприлюднюють у визначеному законодавством порядком [2].

Офіційним електронним ресурсом Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради є вебсайт (див. рис. 2.2).

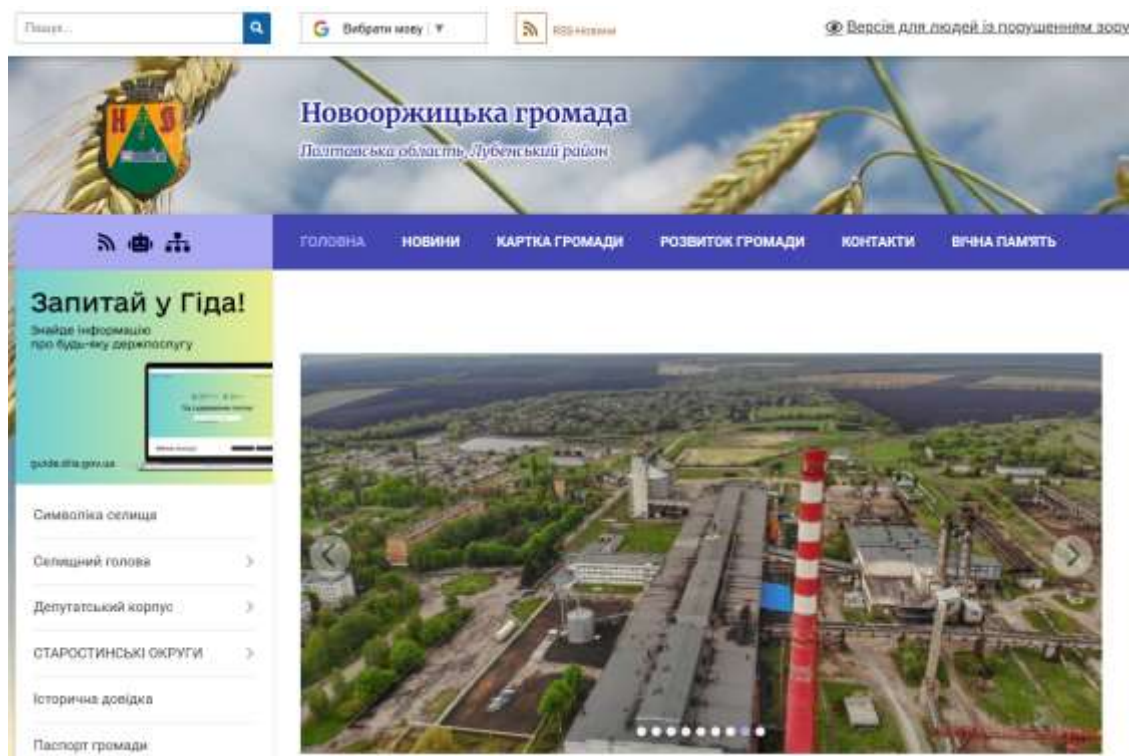


Рисунок 2.2 – Офіційний вебсайт Новооржицької громади [30]

Вебсайт Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради призначений для інформування мешканців, оприлюднення нормативно-розпорядчих матеріалів, надання доступу до публічних сервісів і підтримання постійної комунікації з населенням. На головній сторінці вебсайту розміщено розділи з новинами, картою громади, контактними даними, а також виділено окремий блок із документами Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради [30].

У лівому навігаційному кутку вебсайту (див. рис. 2.2) розміщено велику кількість пунктів. У них представлено важливу інформацію про структурні підрозділи установи, архівні матеріали, дані бюджету, посилання на соціальні сервіси, оголошення, відеозаписи та ін. На ресурсі присутні також посилання на Prozorro, Open Budget, систему петицій, особистий кабінет користувача (зокрема, надається можливість подання документів до дитячого садочка), а також міститься банер переходів до сервісів застосунку «Дія» [30].

Надзвичайно важливим складником досліджуваного вебсайту є розділ «Контакти» (див. рис. 2.3). Він уможливорює встановлення цифрового зв'язку між жителями громади і представниками органу місцевого самоврядування. Структура даного розділу поєднує форму зворотного зв'язку з сучасними інструментами мобільної комунікації, зокрема через чат-боти у Viber і Telegram. На сторінці передбачено різні способи підключення користувача до вказаних вище сервісів: перехід із комп'ютера, використання смартфона або сканування QR-коду.

Форма зворотного зв'язку поєднує такі поля для заповнення: прізвище, ім'я та по батькові, електронна адреса, номер контактного телефону, поштова адреса, текст звернення, а також кнопка для прикріплення файлів (див. рис. 2.4). Цю форму доречно використовувати для подання запитів, повідомлень, пропозицій або скарг, із додавання підтверджуючих матеріалів.

Контакти

Новооржицька громада у Вашому смартфоні:



Рисунок 2.3 – Розділ «Контакти» офіційного вебсайту громади [30]

Форма для зворотнього зв'язку

Прізвище, ім'я та по батькові: *

Адреса електронної пошти: *

Контактний телефон: *

Поштова адреса: *

Текст повідомлення: *

Рисунок 2.4 – Форма зворотного зв'язку [30]

Крім цього, на початковій сторінці вебсайту створено банер «Гід з державних послуг», який використовують для переходу до довідкової інформації щодо користування публічними послугами на платформі «Дія» (див. рис. 2.5). Він є додатковим джерелом відомостей про порядок оформлення документів, умови надання послуг, необхідні заяви, строки розгляду, відповідальні установи та можливі способи звернення [30].

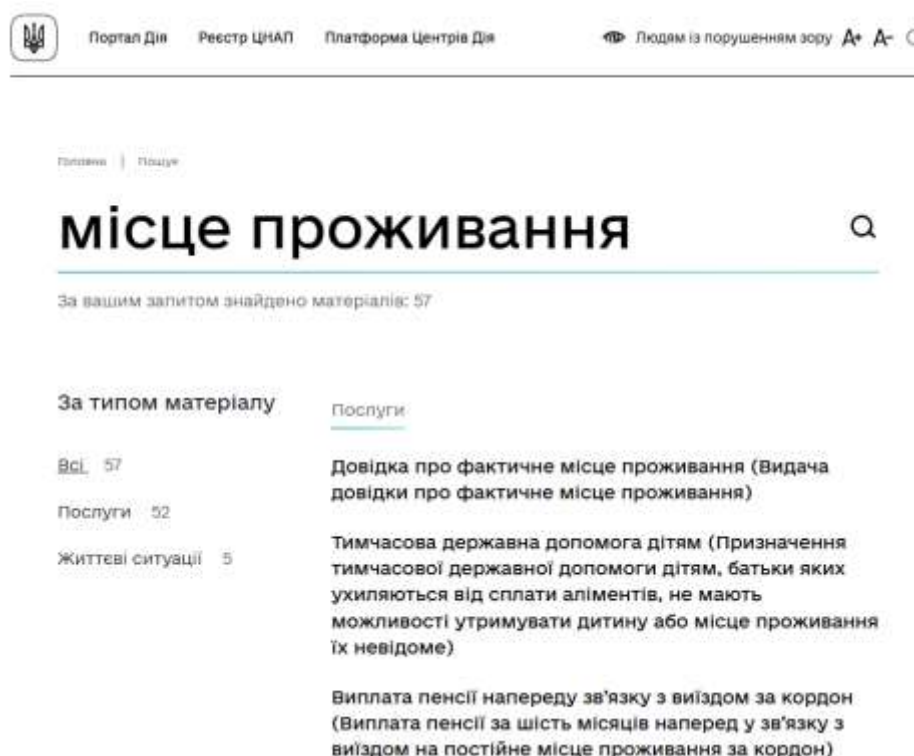


Рисунок 2.5 – Гід із державних послуг [30]

Досліджуваний вебсайт містить також додатковий модуль «Система петицій» (див. рис. 2.6). Необхідно зауважити, що електронна петиція є особливою формою колективного звернення громадян до органу державної влади або місцевого самоврядування, яку подають через офіційний вебресурс чи спеціальну електронну платформу [18]. Відповідний тип цифрової демократії слугує інструментом розгляду суспільно важливого питання, висловлення спільної позиції та привернення уваги влади до певної проблеми. Реєструвати ініціативу і голосувати за неї можливо лише за допомогою системи електронної ідентифікації (ID.GOV.UA).

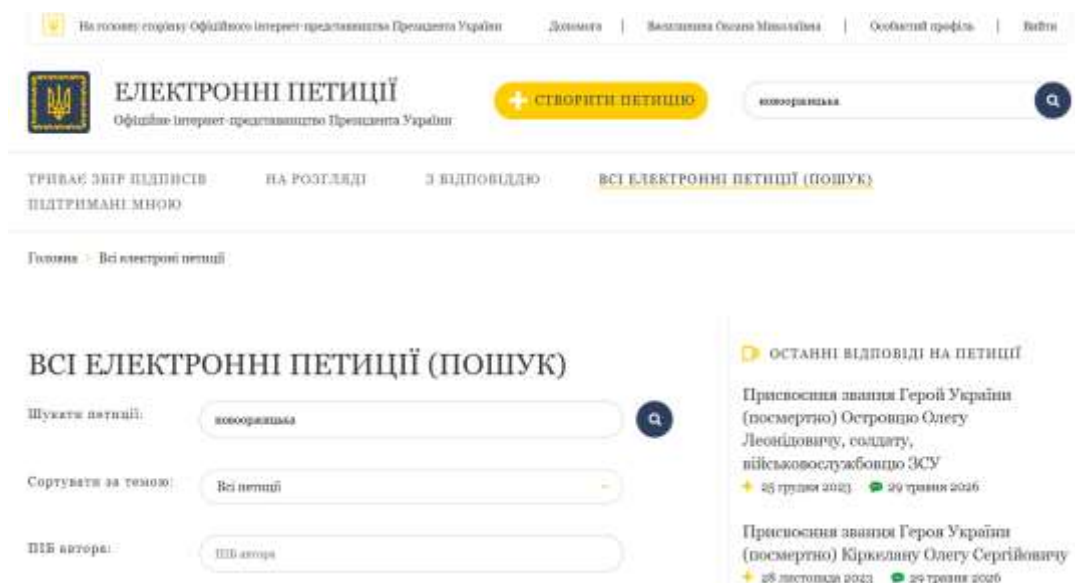


Рисунок 2.6 – Офіційне інтернет-представництво «Електронні петиції» [18]

Сайт Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради інтегровано з платформою публічних закупівель Prozorro, яка уможливила створення сторінки «Список закупівель» (див. рис. 2.7). На ній подано статистичні дані про використання бюджетних ресурсів і закупівлі. Цей інструмент, своєю чергою, підтримує громадський контроль і створює умови для участі суб'єктів господарювання у роботі установи [30].

Список закупівель

Список закупівель		
Пошук закупівлі завершено ▼ ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ НОВООР ▼		
Назва закупівлі	Бюджет	Статус
Послуги видачі КЕП код ДК 021:2015-72310000-1 Послуги з обробки даних ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ НОВООРЖИЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ	270 грн	Завершено
Послуги зі страхування цивільної відповідальності власників автомобільного транспорту ДК 021:2015 Єдиний з акупівельний словник 66510000-8 Страхіві послуги ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ НОВООРЖИЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ	4 976 грн	Завершено

Рисунок 2.7 – Сторінка «Список закупівель», інтегрована з платформою Prozorro [30]

Розділ Open Budget – сторінка сайту, на які подано фінансові дані Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради, зокрема структуру річного бюджету громади за доходами та видатками, розподіл коштів за податковими надходженнями, освітою, офіційними трансфертами, житлово-комунальним господарством, охороною здоров'я, соціальним захистом та іншими напрямками (див. рис. 2.8).



Рисунок 2.8 – Розділ Open Budget [30]

Ще одним надзвичайно важливим у нинішніх умовах цифровим каналом Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради є сайт Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) (див. рис. 2.9). За його допомогою мешканці Новооржицької громади можуть скористатися електронною чергою на прийом («Е-черга») та знайти інформацію з

паспортних, соціальних, управлінських послуг. На порталі ЦНАП є посилання на централізовані сервіси «Дія», а саме: «єМалятко», «Довідка про доходи», «Реєстрація ФОП», «Пошкоджене майно». Навігаційне меню сайту містить такі взаємопов'язані розділи, як: послуги, документи, електронна приймальня (див. рис. 2.10), новини, контакти та інформація про громаду [53].

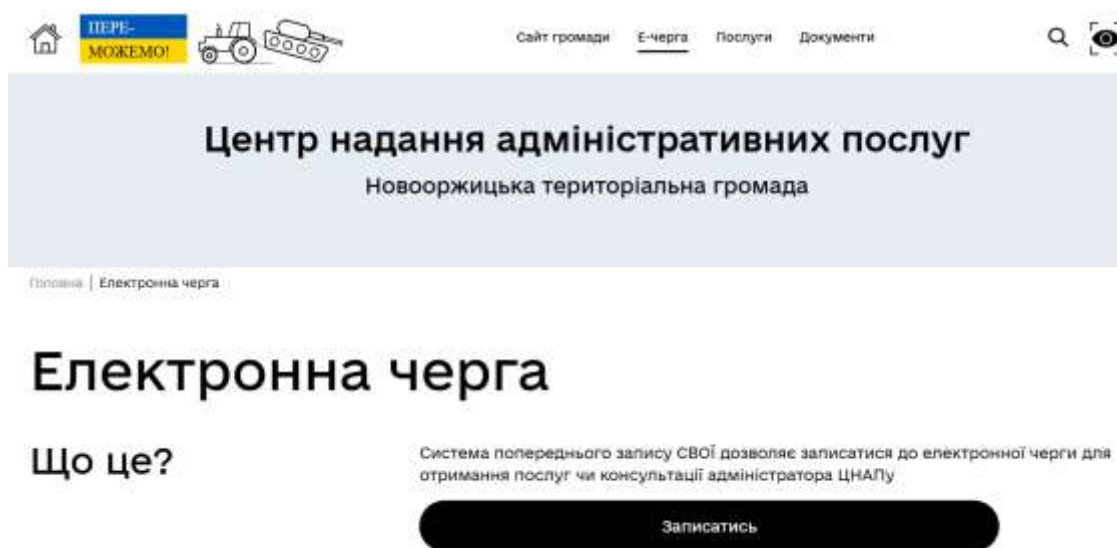


Рисунок 2.9 – Офіційний портал ЦНАП [53]

Рисунок 2.10 – Електронна приймальня на порталі ЦНАП [53]

Слід зазначити, що зворотній зв'язок Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради доступний через форму електронного звернення на сайті, e-mail, телефон (контакти в довідці ЦНАП), а також за допомогою офіційної сторінки у Facebook (див. рис. 2.11). Публічні закупівлі проводять через систему Prozorro. Громадські сервіси використовують державну ідентифікацію, що відповідає вимогам законів «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [5], «Про електронні документи та документообіг» [4] та «Про захист персональних даних» [6]. Проте політика погодження на обробку даних реалізується лише у формі звернення без спеціально розробленого документу. Публічна інформація про звітність і бюджети є відкритою, але реєстри заяв на вебсайті недоступні.

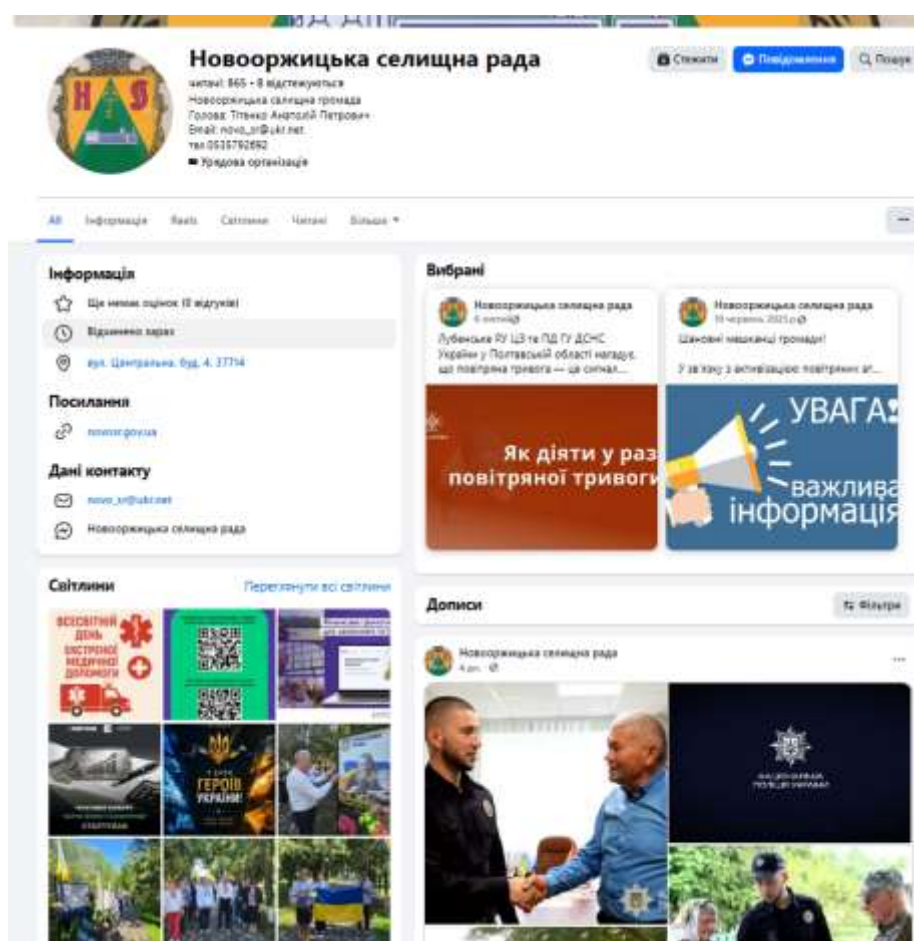


Рисунок 2.11 – Сторінка Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради у Facebook [32]

Документообіг Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради реалізують у спеціалізованій програмній оболонці для державних установ Vlada.DOCs. Остання є комплексною системою автоматизації роботи з кореспонденцією і внутрішніми службовими документами, контролю їхнього виконання, погодження, візування та архівного зберігання (див. рис. 2.12). До переваг платформи віднесено:

- врахування реальних потреб Виконавчих комітетів;
- низька ціна обслуговування (20-30 тисяч гривень на рік);
- скорочення часу на оброблення документів;
- контроль керівництва над термінами і відповідальними виконавцями;
- підтримання захищеного зберігання даних і гібридного формату відділеної роботи з документами [66].

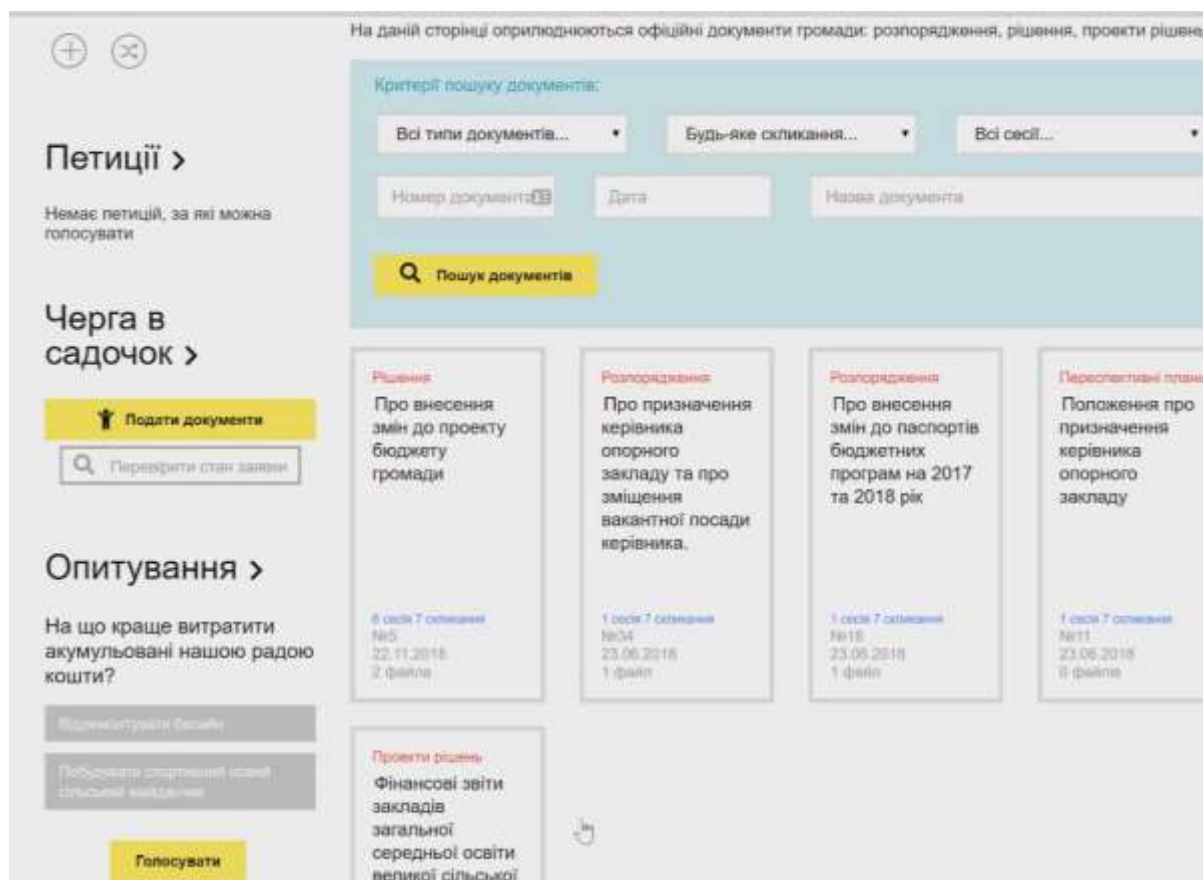


Рисунок 2.12 – Робота в СЕД Vlada.DOCs [66]

Необхідно звернути увагу на той факт, що працівники Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради ведуть одночасно паперовий та електронний документообіг. Внутрішні накази, рішення і звернення створюються зазвичай вручну чи з використанням текстових редакторів, зберігаються в паперовому вигляді і дублюються електронно. На сайті Новооржицької селищної ради публікують протоколи засідань Виконавчого комітету, проекти рішень та звіти, а також ведуть «Архів документів» (див. рис. 2.13).



Рисунок 2.13 – Архів документів Виконавчого комітету
Новооржицької селищної ради [30]

Всі документи обов'язково реєструють і передають на зберігання згідно з наказами Міністерства юстиції України та Національного архівного фонду України (див. рис. 2.14).

Згідно з даними національного вебпорталу «Цифрова громада», загальний індекс електронної демократії Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради складає 60 %, про що свідчать такі показники:

- 1) розміщення відеозаписів засідань виконавчого комітету;
- 2) наявність на офіційному сайті Новооржицької селищної ради електронної петиції;

- 3) обов'язкове подання форми для електронного звернення;
- 4) оприлюднення інформації про публічні закупівлі, доступної для здійснення онлайн-моніторингу [54].

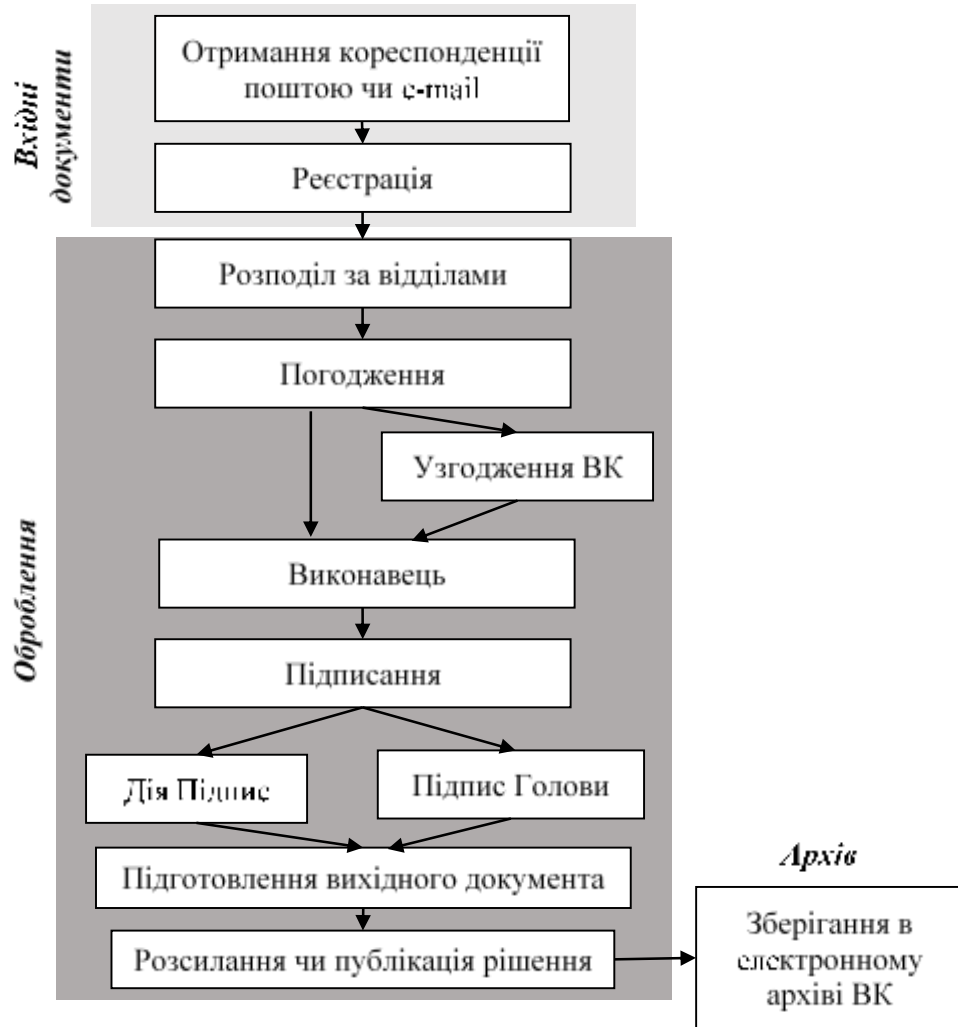


Рисунок 2.14 – Схема документообігу Виконавчого комітету
Новооржицької селищної ради

Проте, на офіційному сайті Новооржицької селищної ради відсутні механізми проведення електронних консультацій та інформація про конкурс проєктів громадського бюджету.

Отже, серед наявних на офіційному вебресурсі Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради інструментів комунікації з громадськістю представлені е-петиції, онлайн-черги, сервіси е-реєстрації та частково

елементи цифрового доступу до послуг ЦНАП. Водночас значний обсяг адміністративних процесів спеціалісти виконують вручну із застосуванням документів текстового редактору. Крім цього, електронний архів не інтегрований у систему Vlada.DOCS, що ускладнює доступність архівних матеріалів для громадськості. Серед негативних чинників варто вказати на наявність дублювання відомостей у різних розділах сайту, відсутність єдиного порталу звернень зі спеціалізованим модулем подання та опрацювання заяв і відкритого реєстру вхідної кореспонденції. Зазначені недоліки призводять до помилок через «людський чинник», фрагментарної обробки запитів і перешкод у комунікації з користувачами.

Порівняльний аналіз наявних цифрових каналів Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради, з-поміж яких основними є вебсайт, документообіг, е-ідентифікація, е-черги, зворотній зв'язок, система електронних закупівель, представлено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Цифрові канали Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради

Напрямок комунікації	Платформа	Ступінь реалізації
Вебсайт громади	CMS «Влада» через портал Gromada.org	Основний публічний канал інформування населення, через який оприлюднюють новини, оголошення, рішення ради, розпорядження, проекти документів, бюджетні матеріали, відомості про закупівлі, контакти, структуру органів місцевого самоврядування та сервіси для мешканців
Документообіг	СЕД Vlada.DOCS	Систему електронного документообігу використовують для внутрішньої адміністративної роботи з документами: реєстрації, погодження, зберігання, передавання, контролю виконання. Доступ до цієї платформи надають переважно уповноваженим працівникам ради
Електронна ідентифікація	ID.GOV.UA	Підтвердження особи користувача під час доступу до окремих цифрових сервісів, зокрема електронних звернень, петицій, кабінету користувача або адміністративних послуг

Черги на послуги	VLADA «Е-черга»	Сервіс попереднього запису на отримання адміністративних послуг. Наприклад, реєстрація на оформлення біометричних документів МВС
Зворотний зв'язок онлайн	Форма звернення, соціальні мережі	Форма звернення на сайті та сторінка громади у Facebook. Користувачі можуть надсилати повідомлення, пропозиції, запити або скарги, після чого такі заявки реєструються для подальшого розгляду
Закупівлі	Prozorro	Розділ на сайті громади «Публічні закупівлі», інтегрований з електронною системою Prozorro

Розроблено автором за матеріалами [20; 30; 66]

Отже, Виконавчий комітет Новооржицької громади виконує функції фінансового управління, соціального захисту, освіти, культури, надає всі види адміністративних послуг, розв'язує комунальні та господарські питання. На офіційному сайті громади розміщено інформацію про керівництво, структурні підрозділи, ЦНАП, документи, новини, звернення громадян й електронні сервіси. До електронної демократії відносимо такі інструменти, як: е-звернення, систему петицій, онлайн-опитування, е-чергу до ЦНАП, посилення на державні онлайн-послуги через «Дію» та ін. Водночас вказані вище інструменти на практиці використовуються частково, про що свідчить відсутність активних е-петицій та системи е-консультацій. Крім цього, Виконавчий комітет здійснює змішаний документообігу, за якого частину інформації оприлюднюють онлайн на сайті громади за допомогою СЕД Vlada.DOCS, дублюючи частину матеріалів у паперовій формі.

2.2. Розроблення проєкту інтегрованої моделі цифрових сервісів для автоматизації документообігу органу управління: практичні рекомендації

З метою розроблення практичних рекомендацій щодо покращення системи цифрової комунікації Виконавчого комітету Новооржицької

селищної ради проведено SWOT-аналіз роботи досліджуваної в роботі установи (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2

SWOT-аналіз Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради

СИЛЬНІ СТОРОНИ	СЛАБКІ СТОРОНИ
- офіційний сайт, який містить багато необхідної для громади інформації; - наявність електронних сервісів (ЦНАП, е-черга, система е-звернень, інтеграція з ID.GOV.UA); - відкритість бюджетів і закупівель (Prozorro); - використання СЕД Vlada; - підключення до сервісів «Дія»	- низька цифрова грамотність серед мешканців (петиції на сайті майже не використовують); - відсутність активованих на сайті публічних консультацій; - не весь документообіг оцифровано; - відсутність політики обробки персональних даних на сайті; - дані про внутрішню організацію Виконавчого комітету не подано у відкритому доступі
МОЖЛИВОСТІ	ЗАГРОЗИ
- повна активація ID.GOV.UA дозволить запустити е-петиції та опитування; - інтеграція чат-бота і довідкових систем; - поглиблення інтеграції з порталом «Дія» і розвиток онлайн-послуг ЦНАП; - публікація відкритих даних через data.gov.ua або регіональний портал; - підвищення кваліфікації співробітників установи	- обмеженість фінансових ресурсів у Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради може стримувати модернізацію цифрової інфраструктури; - дефіцит кадрів; - потенційні ризики витоку даних чи збоїв у електронній системі; - правова невизначеність щодо питань е-демократії; - ризик втрати довіри громадян за відсутності прозорих процедур

Розроблено автором за матеріалами [18; 20; 30; 53; 60]

Пропонується побудувати інтегровану модель цифрової комунікації Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради з метою формування єдиного інформаційно-управлінського середовища. У його межах існує можливість поєднання автоматизованого сервісу внутрішнього документообігу, електронних звернень громадян, адміністративних послуг, петицій, опитувань, платформи публікації даних про бюджет, закупівлі та механізми диджитал-ідентифікації. Об'єднану систему можна використати для впорядкування та автоматизації повного циклу роботи з управлінськими документами: надходження документа, його реєстрація,

розгляд, погодження, підписання, виконання, архівування й оприлюднення на вебресурсі з відкритим доступом.

Центральним складником запропонованої моделі необхідно обрати систему електронного документообігу. Альтернативою наявній системі Vlada.DOCS, яку використовують як відокремлений модуль CMS «Влада», може слугувати СЕД Megapolis.DocNet (див. рис. 2.15) [64].



Рисунок 2.15 – Робота з документами в СЕД Megapolis.DocNet [64]

Указана система є сучасною комплексною платформою з такими елементами: карткою ЕД з файлом і метаданими, реєстраційним журналом, інструментом фільтрування інформації, інтерактивною пошуковою системою Elastic Search, модулем генерування штрихкодів та QR-кодів, секцією аудиту документів, функціоналом розподілу доступу і керування ролями. Додатковою перевагою імплементації СЕД у роботу ВК НСР є наявність модуля обміну даними та підключення до СЕВ ОБВ, конектора, що уможливорює застосування хмарних підписів, інтегровального блоку з НБУ.

На базі Megapolis.DocNet необхідно створити централізований реєстр вхідної, вихідної та внутрішньої документації з обов’язковою фіксацією реєстраційного номера, дати надходження, автора, тематики,

відповідального виконавця, строку виконання, історії змін тощо. Додатково, у система варто реалізувати і підтримувати маршрут погодження, контроль доручень, пошук за реквізитами, прикріплення файлів, формування звітів і передавання документів до електронного архіву [64].

Ще одним складником моделі необхідно обрати підсистему електронного підпису, яку можна реалізувати сервісом «Дія.Підпис» (див. рис. 2.16), КЕП акредитованих надавачів довірчих послуг або платформами перевірки цифрового підпису [35].

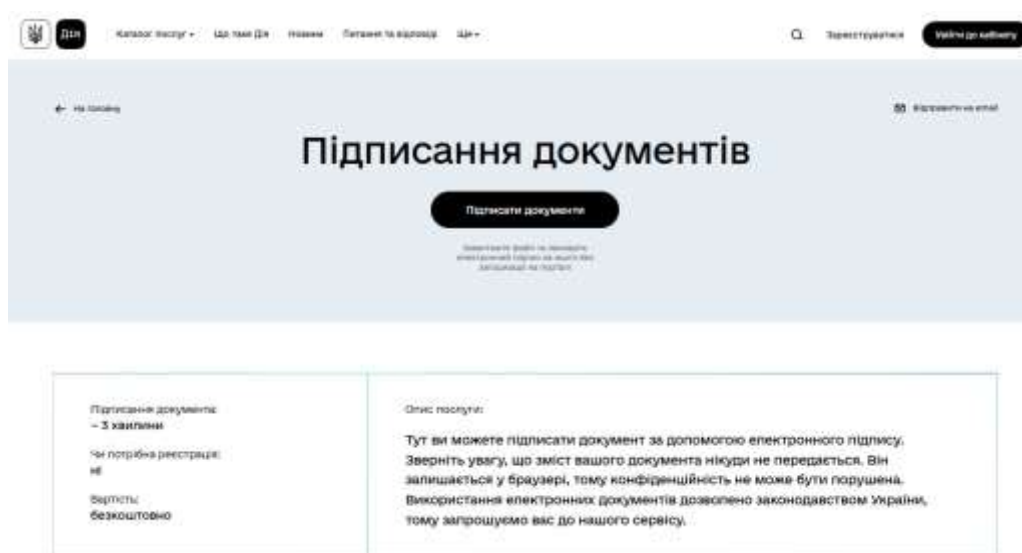


Рисунок 2.16 – Підписання електронних документів у сервісі «Дія» [35]

Один з описаних інструментів уможливить затвердження і підписання рішень, розпоряджень, договорів, відповідей на звернення та інших документи без дублювання даних у паперовій формі. Запропонований механізм громадяни зможуть застосовувати під час подання заяв, участі в е-петиціях, підтвердження особи в особистому кабінеті чи підписання адміністративних запитів. Безперечно, офіційні сервіси «Дії» включають модулі для авторизації, поширення документів і підписання заяв у режимі «онлайн».

Стратегічно важливим елементом інтегрованої моделі цифрових сервісів є модуль електронної демократії, що складається з е-петицій,

онлайн-опитувань, громадських консультацій та електронних обговорень проєктів рішень. Його можна реалізувати на базі CMS «Vlada.ua» або через окрему платформу громадської участі, об'єднану із сайтом ВК НСР.

Призначення модуля полягає у створенні ініціативи, її публікації, збиранні підтримки, перевірці користувача через ID.GOV.UA, автоматичному визначенні кількості голосів, фіксації термінів розгляду та оприлюднення офіційної відповіді. Зауважимо, що ID.GOV.UA (див. рис. 2.17) є універсальною платформою електронної ідентифікації та автентифікації користувачів, а тому її використання необхідне для підтвердження особи під час участі громадян у цифрових процесах [20].

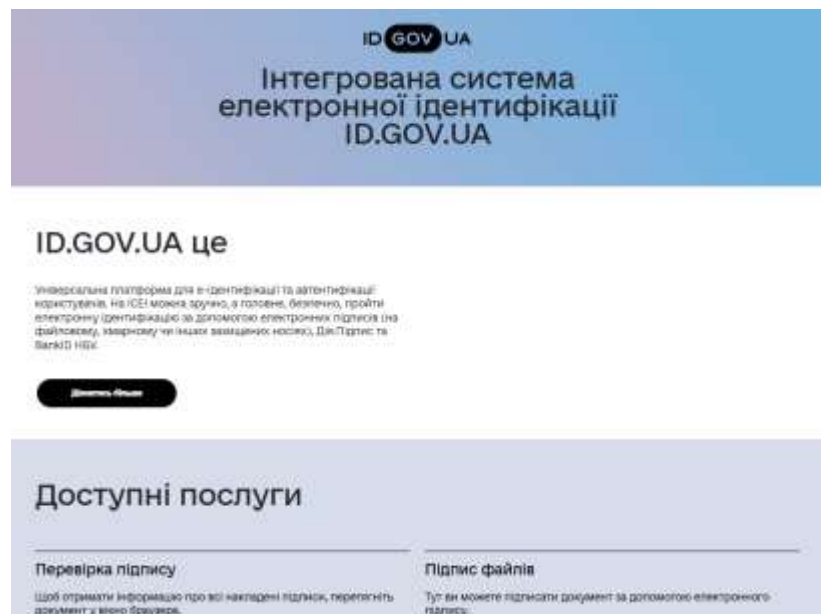


Рисунок 2.17 – Інтегрована система електронної ідентифікації [20]

Систематизацію звернень мешканців як окремого модулю CRM-системи доцільно реалізувати за допомогою електронної приймальної з метою реєстрації, класифікації, маршрутизації та контролю виконання звернень, скарг, пропозицій і запитів на публічну інформацію. У цьому випадку кожне повідомлення повинно автоматично отримувати унікальний номер, категорію, дату надходження, відповідального працівника, строк розгляду та поточний стан опрацювання. Для цього варто впровадити CRM-рішення Odoo Community (див. рис. 2.18), налаштувати механізми

Рисунок 2.18 – CRM-система Odoo Community [65]

Спеціальний блок інтегрованої моделі має стосуватися адміністративних послуг і роботи ЦНАП. Необхідно використати також інформаційну систему «Вулик» (див. рис. 2.19) для автоматизації роботи адміністраторів ЦНАП, зокрема оброблення заявок на адміністративні послуги, формування звітів і контролю строків [14]. Систему слід інтегрувати з електронною чергою, реєстром звернень, модулями запису на прийом та інформаційними картками послуг.

Рисунок 2.19 – Інформаційна система «Вулик» [14]

Міжвідомчу взаємодію забезпечить інтеграційний шлюз із державними реєстрами і платформами. Найдоцільнішим рішенням є підключення до системи «Трембіта», через яку Виконавчий комітет НСР може отримувати або перевіряти дані, потрібні для надання соціальних послуг, розв'язання майнових питань, підтвердження статусів або обміну інформацією з центральними органами виконавчої влади [63].

Вимогами до такої системи є безпека, доступність, масштабованість, правова сумісність, надійність і мобільність. Цифрова модель має відповідати вимогам законодавства у сфері захисту персональних даних, електронних довірчих послуг, офіційному діловодству та електронному документообігу. Обов'язковим є шифрування каналів зв'язку, резервне копіювання, розмежування прав доступу, фіксування дій користувачів у журналах, багаторівнева автентифікація для працівників, регулярний аудит інформаційної безпеки. Крім цього доцільним є розроблення адаптивного інтерфейсу, коректної роботи на смартфонах, відповідність принципам доступності WCAG 2.1 та зрозумілість логіки подання інформації.

Оптимізована модульно-сервісна система передбачає наявність таких розділів: електронний документообіг, реєстр звернень, підсистема підписання, модуль ідентифікації, електронна приймальня, ЦНАП-сервіси, е-петиції, опитування, закупівлі, бюджетна аналітика й API-шлюз.

Реалізація запропонованої вище системи передбачає чітку послідовність етапів:

- 1) аудит наявних цифрових інструментів (сайту, Vlada.DOCS, електронної черги, форм звернень, розділів закупівель, бюджетних блоків і петицій);

- 2) уніфікація реєстрів документів і звернень, створення єдиної електронної картки для кожного вхідного повідомлення;

- 3) підключення ID.GOV.UA і «Дія.Підпису» для ідентифікації користувача та підписання за допомогою КЕП;

4) інтегрування цифрових каналів ВК НСР з платформами Megapolis.DocNet, «Вулик», Prozorro, Open Budget і «Трембіта»;

5) створення аналітичної панель керування громадою, на якій відображатимуться кількість звернень, строки їхнього розгляду, навантаження на виконавців, активність користувачів, стан закупівель і динаміка надання послуг.

Отже, оптимальна інтегрована модель цифрових сервісів для автоматизації документообігу Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради має поєднувати: Megapolis.DocNet для автоматизації документообігу; «Дія.Підпис» як сервіс засвідчення документів; ID.GOV.UA, призначений для ідентифікації користувачів; інформаційну систему «Вулик», спрямовану на автоматизацію ЦНАП; «Трембіту», спрямовану на міжреєстровий обмін; модуль CRM для роботи зі зверненнями громадян. Поєднання вказаних програм уможливить перехід Виконавчого комітету Новоржицької селищної ради до системної електронної взаємодії, в якій адміністративні дії, публічна комунікація та внутрішнє управління об'єднуються в єдиному цифровому середовищі.

ВИСНОВКИ

Результати розв'язання визначених дослідницьких завдань дають підстави стверджувати про реалізацію мети кваліфікаційної роботи та уможливлують формулювання загальних висновків:

1. Установлено, що цифровий документообіг у системі публічного управління є комплексною системою, яка поєднує правову чинність електронного документа, електронну ідентифікацію, захист інформації, міжвідомчу взаємодію, архівування та контроль виконання управлінських рішень. Складниками відповідного типу документообігу є: цифрова ідентифікація, що централізовано підтверджує ідентифікаційні дані; єдиний простір довіри (охоплюють загальні нормативні правила визнання юридичної сили документів і контролю повноважень підписантів); розвинена інфраструктура безпечного міжсистемного обміну даними; єдина цифрова форма документа.

Нормативно-правове забезпечення електронного документообігу становлять Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», Закон України «Про публічні електронні реєстри», Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України», а також постанови Кабінету Міністрів України. Вказані правові акти визначають юридичну силу електронних документів, порядок електронної взаємодії, вимоги до кваліфікованого електронного підпису, захисту, доступності та інтеграції інформаційних ресурсів.

Методи упровадження цифрового документообігу в систему публічного управління мають на меті забезпечення раціональної роботи системи електронного документообігу та передбачають оновлення програмного середовища, підвищення кваліфікації працівників, удосконалення внутрішніх регламентів та посилення кібербезпеки.

2. Комплексний порівняльний аналіз платформ електронної демократії засвідчив активну залученість громадян до управлінських процесів у

віртуальному просторі. З'ясовано, що електронна демократія охоплює відкриті дані, відкритий бюджет, контроль витрачання коштів, електронні петиції, голосування, консультації, обговорення, електронні звернення та електронні послуги. В Україні електронна демократія реалізується через електронні петиції, онлайн-консультації, громадські обговорення, платформи громадського бюджету, а також через цифрову систему «Дія». Остання є надзвичайно важливою та дієвою, поєднуючи електронні адміністративні послуги, цифрові документи, сервіси для бізнесу, електронну ідентифікацію та інструменти взаємодії громадян із державою.

3. У ході проведення дослідження з'ясовано, що електронна демократія Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради складається з електронних звернень, системи петицій, онлайн-опитувань, електронної черги до Центру надання адміністративних послуг, покликань на державні онлайн-послуги через «Дію», інтеграції з ID.GOV.UA, відкритості бюджетної інформації та закупівель через Prozorro. Водночас встановлено, що наявні цифрові інструменти Виконавчий комітет Новооржицької селищної ради використовує лише частково. На офіційному вебсайті досліджуваної установи відсутні активні електронні петиції та система електронних консультацій.

Документообіг залишається змішаним, унаслідок чого частину інформації оприлюднюють онлайн за допомогою системи електронного документообігу Vlada.DOCS, продовжуючи дублювання значних обсягів матеріалів у паперовій формі. Визначено, що за даними національного вебпорталу «Цифрова громада» загальний індекс електронної демократії Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради становить 60 %. Указаний показник сформовано завдяки наявності відеозаписів засідань Виконавчого комітету, електронних петицій на офіційному сайті, форми електронного звернення та відкритої інформації про публічні закупівлі.

У роботі також виявлено певні недоліки цифрової присутності Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради. Вони полягають у

відсутності механізмів електронних консультацій та інформації про конкурс проєктів громадського бюджету, неінтегрованості електронного архіву з Vlada.DOCS, дублюванні відомостей у різних розділах офіційного вебсайту, відсутності єдиного порталу звернень з відкритим реєстром вхідної кореспонденції.

4. За результатами проведеного дослідження запропоновано практичні рекомендації щодо побудови інтегрованої системи електронної демократії та цифрового документообігу органу місцевого самоврядування. Зокрема, для покращення здійснення цифрової комунікації Виконавчого комітету Новооржицької селищної ради доцільним є поєднання автоматизованого внутрішнього документообігу, електронних звернень громадян, адміністративних послуг, петицій, опитувань, публікації даних про бюджет, закупівель та механізмів цифрової ідентифікації. У якості центрального складника оновленої моделі запропоновано обрати СЕД Megapolis.DocNet як альтернативу наявній системі Vlada.DOCS, яку нині використовують як відокремлений модуль CMS «Влада».

Практичні рекомендації передбачають поетапне впровадження інтегрованої системи: аудит наявних цифрових інструментів, уніфікацію реєстрів документів і звернень, створення єдиної електронної картки для кожного вхідного повідомлення, підключення ID.GOV.UA та «Дія.Підпису», інтеграцію наявних нині цифрових каналів ВК НСР з Megapolis.DocNet, «Буликом», Prozorro, Open Budget і «Трембітою», а також створення аналітичної панелі керування громадою. Визначено, що оптимальна модель має поєднувати Megapolis.DocNet для автоматизації документообігу, «Дія.Підпис» для засвідчення документів, ID.GOV.UA для ідентифікації користувачів, інформаційну систему «Булик» для автоматизації Центру надання адміністративних послуг, «Трембіту» для міжреєстрового обміну та CRM-модуль для роботи зі зверненнями громадян.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 року: станом на 01 січн. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 12.03.2026).
2. Положення про виконавчий комітет Новооржицької селищної ради Лубенського району Полтавської області: затв. рішенням Новооржицької селищної ради Лубенського району Полтавської області від 28 січня 2022 р. № 5. смт. Новооржицьке, 2022. 5 с.
3. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI: станом на 08 серп. 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 12.03.2026).
4. Про електронні документи та документообіг: Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV: станом на 31 грудня 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 12.03.2026).
5. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII: станом на 18 грудня 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 12.03.2026).
6. Про захист персональних даних: Закон України від 1 червня 2010 року № 2297-VI: станом на 14 червня 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 12.03.2026).
7. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР: станом на 30 травня 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 12.03.2026).

8. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 7 червня 2001 року № 2493-III: станом на 11 березня 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text> (дата звернення: 12.03.2026).

9. Антонова Л., Мохова Й. Удосконалення механізмів електронного урядування в Україні в умовах цифрових трансформацій. *Державне управління та регіональний розвиток*. 2022. № 15. С. 10–29.

10. Білик О. О. Сучасні підходи до впровадження електронного документообігу у систему державного управління. *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Серія: Екологія. Публічне управління та адміністрування*. 2023. № 4. С. 38–45.

11. Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Аспекти публічного управління*. 2021. Т. 9. № 4. С. 95–103.

12. Васевич Б., Маланчук Л. Технології смарт-документообігу як стратегічний інструмент трансформації системи публічного управління. *Universum*. 2025. № 21. С. 98–103.

13. Ващенко С., Гагаріна І., Ярошук Я. Впровадження та удосконалення системи електронного документообігу в публічному управлінні. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2024. № 10. С. 18–25.

14. Вулик. URL: <https://main.vulyk.gov.ua/login> (дата звернення: 18.04.2026).

15. Герасименко О., Хоптяна С., Гарбич А. Цифрові інструменти адаптації публічного управління до кризових ситуацій. *Фінансовий простір*. 2025. № 4 (58). С. 46–59.

16. Горник В. Г., Євмєшкіна О. Л., Сімак С. В. Цифровізація як інструмент публічного управління в Україні: переваги та проблеми. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*.

Серія: Публічне управління та адміністрування. 2024. Т. 35 (74). № 6. С. 25–29.

17. Діденко О. Г., Кульчій І. О. Цифрові інструменти як засіб інноваційного управління проєктами у територіальних громадах. *Електронне наукове видання «Публічне адміністрування та національна безпека»*. 2025. № 7 (60). С. 27–33. DOI: 10.25313/2617-572X-2025-7-11178

18. Електронні петиції. *Офіційне інтернет-представництво Президента України*. URL: <https://petition.president.gov.ua/> (дата звернення: 23.04.2026).

19. Зелів'янський О. Інституційні передумови роботизації сервісної діяльності органів публічної влади. *Аспекти публічного управління*. 2026. № 14 (1). С. 126–135.

20. Інтегрована система електронної ідентифікації ID.GOV.UA. URL: <https://id.gov.ua> (дата звернення: 26.04.2026).

21. Квітка С., Новіченко Н., Гусаревич Н., Піскоха Н. Перспективні напрямки цифрової трансформації публічного управління. *Public administration aspects*. 2020. Т. 8. № 4. С. 129–146.

22. Ковальова Т. В., Гунбіна О. В. Правові проблеми надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій. *Наукові перспективи. Серія: Право*. 2021. № 9 (15). С. 260–271.

23. Корчак Н., Рачинський А., Ларіна Н. Цифрова трансформація та електронне врядування: наукові підходи дослідження в сфері публічного управління та адміністрування. *Public administration aspects*. 2023. Т. 11. № 3. С. 43–49.

24. Косич М. В., Губанова Н. Н. Розвиток електронного урядування в Україні. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2023. № 81-82. С. 52–59.

25. Краковська А. Є., Бабики М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник*

Ужгородського Національного Університету. Серія: Право. 2022. Вип. 70. С. 329–334

26. Криворучко Ю. З. Правове регулювання діджиталізації публічного управління в Україні. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2024. Т. 35 (74). № 6. С. 38–42.*

27. Лащенко О., Біла Д. Впровадження електронного документообігу в системі публічного управління соціальними послугами. *Аспекти публічного управління. 2025. № 13 (4). С. 29–41.*

28. Маланчук Л. О., Жакун Ю. В. Аналіз системи електронного документообігу в державних установах та шляхи її вдосконалення. *Вісник НУВГП. Серія: Економічні науки. 2021. Вип. 3 (95). С. 73–81.*

29. Негода О., Ткаченко О., Крамаренко О. Адміністративні послуги суб'єктам господарювання як публічно-сервісна функція держави. *Юридичний науковий журнал. 2023. № 4. С. 282–286.*

30. Новооржицька громада. Полтавська область, Лубенський район. URL: <https://novosr.gov.ua/docs/2357652/> (дата звернення: 20.04.2026).

31. Новооржицька громада. *Цифрова громада.* URL: https://hromada.gov.ua/community/pl/novoorzhytska_selyschna_hromada_lubenskiy_rn (дата звернення: 20.04.2026).

32. Новооржицька селищна рада. *Facebook.* URL: <https://www.facebook.com/100086164928206/mentions/> (дата звернення: 20.04.2026).

33. Одінцов О., Ільченко Н., Крижанівська Л. Впровадження технологій електронного документообігу в публічному управлінні. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. 2021. № 1 (60). С. 108–116.*

34. Петрова П. Г. Е-петиції, онлайн-консультації та цифрове голосування: вплив на реальні політичні рішення. *Актуальні проблеми філософії та соціології. 2025. № 53. С. 246–250.*

35. Підписання документів. *Дія*. URL: <https://diia.gov.ua/services/pidpisannya-dokumentiv> (дата звернення: 25.04.2026).

36. Побережець О. В., Обухіна В. В. Цифрова трансформація у сфері державного управління: теоретичні аспекти. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. 2024. Т. 23. Вип. 2 (57). С. 84–96.

37. Подворнюк О. О., Поліщук Н. В. Перспективи впровадження електронного документообігу в публічному управлінні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2021. Т. 32. № 5. С. 19–23.

38. Полікровський Р. Цифрові платформи як каталізатор ефективного проєктного управління в територіальних громадах. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*. 2025. № 338 (1). С. 645–651.

39. Польовий П. В. Нормативно-правовий механізм цифрових трансформацій в органах публічної влади та розвитку цифрових компетентностей публічних службовців. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2022. Т. 33. № 4. С. 84–93.

40. Прокопенко С. Якість надання адміністративних послуг як показник ефективності публічного управління в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2024. № 12 (1). С. 129–134.

41. Пухкал О. Г., Кліков А. С. Поняття, сутність та роль електронного врядування як ефективного інструменту взаємодії держави і суспільства у сфері публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2025. № 12. С. 1–20.

42. Редзюк Н. Роль інформаційних технологій в публічному управлінні. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2024. № 9. С. 161–167.

43. Розробка вебсайтів для органів влади і місцевого самоврядування. *Vlada.ua*. URL: <https://vlada.ua/> (дата звернення: 20.04.2026).

44. Саламаха І., Денис І., Гридчук О., Дуда Н. Впровадження електронного документообігу: проблеми та перспективи. *Український інформаційний простір*. 2025. № 2 (16). С. 206–218.

45. Саприкін В. Оцифровування, цифровізація та цифрова трансформація публічного управління в Україні. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління*. 2024. № 19 (1). С. 116–121.

46. Семенов М. А., Медведська В. Ю., Меженська О. В. Цифрові платформи державних комунікацій як чинник прийняття рішень. *Український політико-правовий дискурс*. 2025. № 15. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17129821>

47. Серебро М. В. Адміністративно-правові засади використання інформаційних технологій у сфері публічного управління. *Право і суспільство*. 2025. № 3. Т. 2. DOI: <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2025.3.2.6>

48. Сиротін В. Д. Особливості цифровізації у сфері публічного управління. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*. 2023. № 9. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-9-02-06>

49. Ситник Т. Трансформація публічного управління в Україні під тиском затяжних активних бойових дій та цифровізації. *Академічні візії*. 2026. № 51. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18306317>

50. Скороход О. Соціальні мережі як інструмент цифрової політичної участі в умовах е-демократії. *Грані*. 2025. № 28 (5). С. 223–230.

51. Сорокіна Н., Філатов В. Цифровізація публічного управління в Україні: теоретичний аспект. *Аспекти публічного управління*. 2025. № 13 (1). С. 77–81.

52. Сурай А. В. Цифровізація публічного управління: огляд наукових джерел. *Наукові перспективи*. 2023. № 1 (31). С. 169–179.

53. Центр надання адміністративних послуг. Новооржицька територіальна громада. URL: <https://cnap.novosr.gov.ua/cherga> (дата звернення: 20.04.2026).

54. Цифрова громада. URL: <https://hromada.gov.ua/> (дата звернення: 20.04.2026).

55. Чернишова В. Адміністративні послуги як предмет діяльності публічної служби. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2023. № 6. С. 86–90.

56. Чечель А., Ангелін М. Стратегічні цифрові технології у публічному секторі України. *Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення*. 2024. № 9. С. 176–185.

57. Чорний С. В. Поняття та перспективи розвитку цифровізації у сфері публічного управління. *Київський часопис права*. 2022. № 4. С. 224–229.

58. Шевченко І. О. Інновації в публічному управлінні: цифровізація, прозорість і громадянська участь у глобалізованому світі. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2025. Т. 10. № 1. С. 216–219.

59. Шерстюк Г. М., Корнієнко В. О., Вишняк І. О., Танасогло О. М. Цифровізація публічного управління: виклики та перспективи впровадження. *Механізми публічного управління*. 2025. Т. 36 (75). № 1. С. 155–159.

60. Шпиґа П., Прокопчук І., Тирусъ Б. Використання цифрових інструментів у реформуванні державного управління в Україні. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Політичні науки та публічне управління*. 2025. № 1 (77). С. 211–218.

61. Шталь Т., Плеханов К. Позиція України в міжнародних рейтингах, що оцінюють рівень 5 розвитку країн. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2023. № 8. С. 22–28.

62. Шульц С. Л., Войтенко О. А., Янович А. В. Цифровізація регіонального управління: удосконалення інструментарію та

трансформація публічного адміністрування. *Актуальні питання економічних наук*. 2026. № 21. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.19668084>

63. Electronic interaction system Trembita. URL: <https://trembita.gov.ua/> (дата звернення: 20.04.2026).

64. Megapolis.DocNet. URL: <https://inbase.com.ua/vsi-produkty/megapolis/> (дата звернення: 20.04.2026).

65. Odoo Community Association. URL: <https://www.odoo-community.org/> (дата звернення: 20.04.2026).

66. Vlada.DOCs. URL: <https://vlada.ua/sed-vladadocs/> (дата звернення: 20.04.2026).