

державно-управлінських рішень. Засобом регулювання документообігу у структурах державного апарату є стандарти, класифікатори і уніфіковані системи документації. На сьогодні процес документування управлінської інформації має уніфікований та стандартизований вигляд, засвідчує знання та реалізацію положень Законів України та нормативно-правових актів різного рівня. До основних критеріїв організації правильного документування управлінської інформації належать знання вимог до оформлення ділових паперів, норм чинного законодавства, які регулюють організацію контролю, нормативно-правових актів щодо організації роботи зі зверненнями громадян на публічній службі, правил формування архіву та передачі документів на державне зберігання, специфіки роботи з цифровим підписом тощо.

Крім теоретичних знань важливим аспектом є практична складова. Тут можна виділити уміння вільно володіти культурою писемного ділового мовлення, правильно і грамотно готувати документацію, оформлювати управлінські рішення, працювати з кореспонденцією, формувати архів та здійснювати передачу документів на державне зберігання, організовувати контроль за виконанням документів в органі влади, демонструвати компетентність і грамотність під час роботи з електронною поштою та підписом, спілкуватися з клієнтами, які потребують особливого підходу.

До практичної складової можна віднести також досвід та навички документування управлінської інформації в апараті державних органів влади України, серед яких варто назвати складання, написання, оформлення та редагування організаційної, розпорядчої документації, реалізацію порядку та забезпечення права звернення громадян до органів влади, формування архівної документації та здійснення її передачі на зберігання, дотримання виконавської дисципліни у структурному підрозділі органу влади тощо.

Отже, ефективність діяльності органів державної влади та управління залежить від якості їх інформаційного забезпечення. Інформація, яка використовується в державному управлінні, – це документовані дані про події та явища у суспільстві, державі, що відповідають вимогам репрезентативності, точності, своєчасності, актуальності, достатності, дієвості для забезпечення виконання державно-управлінських функцій. Стандартизація та уніфікація документування діяльності органів державної влади України гарантує одержання якісної інтелектуальної продукції у вигляді управлінської інформації згідно з вимогами споживачів та інших зацікавлених сторін.

Список використаних джерел і літератури

1. Закон України «Про інформацію». *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 1992. № 48, ст. 650. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
2. Митяев К. Г. О методологии классификации и экспертизы документов. Москва, 1967. С. 118–138.
3. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство: навч. посіб. Київ: ДАККиМ, 2003. 60 с.



*Сивицька І. Г., канд. екон. наук, доцент
Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця*

ДОКУМЕНТАЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ

Розвиток електронного урядування (ЕУ) є одним із пріоритетних напрямів реформування системи державного управління, а також важливою передумовою розбудови цифрової економіки та подальшої інтеграції України до єдиного цифрового ринку. Концепція

розвитку електронного урядування в Україні визначає ЕУ як форму організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Базової значимості під час реалізації процесів електронного урядування набувають державні документальні інформаційні системи, і насамперед, питання забезпечення якості їх функціонування.

Під якістю будемо розуміти сприйняття споживачами ступеня, до якого сукупність власних характеристик об'єкта (його якісних та / або кількісних відмітних властивостей) задовольняє їх вимоги, тобто сформульовану потребу або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові. Документальні інформаційні системи електронного урядування (ДІСЕУ) є окремою підсистемою документальних комунікацій суспільства, які відрізняються характером комуніката та його призначенням, а також особливим видом комунікаційного посередника. В ДІСЕУ передається інформація з документа або сам документ, що є частиною державних інформаційних ресурсів – систематизованої інформації, що є доступною за допомогою інформаційних технологій, право на володіння, використання або розпорядження якою належить державним органам, військовим формуванням, утвореним відповідно до законів України, державним підприємствам, установам та організаціям, а також інформація, створення якої передбачено законодавством та яка обробляється фізичними або юридичними особами відповідно до наданих їм повноважень суб'єктами владних повноважень.

Розглянемо ДІСЕУ з позицій процесного підходу, що є обов'язковим принципом забезпечення якості у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 (рис. 1).

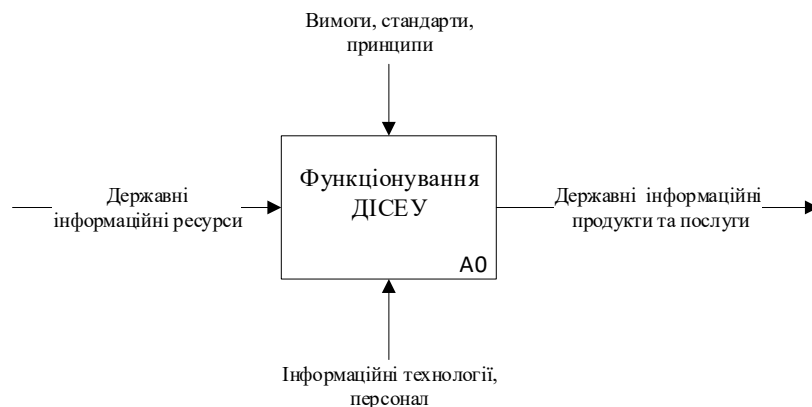


Рис. 1 – Функціонування документальних інформаційних систем електронного урядування в нотації IDEF0

Входами до ДІСЕУ є підсистема державних інформаційних ресурсів – державні кадастри, реєстри, класифікатори, які створюються з метою надання оперативного доступу до цілісної, актуальної, достовірної та несуперечливої інформації про основні об'єкти, форми, способи і результати державного управління, та передбачають спільне використання такої інформації на міжвідомчому рівні органами державної влади.

Виходами з ДІСЕУ є нормативно закріплені державні інформаційні продукти та послуги, які мають повною мірою задовольняти інформаційні потреби за різними життєвими ситуаціями, що надаються державними органами громадянам, бізнесу або іншим державним органам, а також послуги, які надаються органами місцевого самоврядування та недержавними установами, організаціями, підприємствами в порядку виконання делегованих державою повноважень за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій.

На всіх стадіях життєвого циклу ДІСЕУ, починаючи від формування вимог і розробки концепції до експлуатації, мають бути враховані вимоги стандартів, регламентів у сфері державного управління та державної влади, у сфері розробки та експлуатації інформаційних систем, а також реалізовані принципи інформаційних відносин, а саме: гарантованість права на інформацію; відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією;

достовірність і повнота інформації; правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації; захищеність особи від втручання в її особисте та сімейне життя.

Якість державних послуг, як вона сприймається споживачем, безпосередньо визначається процесами їх створення, а також діями, пов'язаними із заходами, що виконуються за результатами зворотного зв'язку з якості і сприяють її поліпшенню, а саме оцінюванням наданої послуги постачальником; оцінюванням отриманої послуги споживачем; перевірками якості реалізації всіх процесів системи якості та їхньої ефективності. Система критеріїв оцінки якості ДІСЕУ має бути орієнтована на тип; цільову аудиторію; спрямованість послуг на задоволення інформаційних потреб; технологію і засоби надання послуг. Наприклад, можна виділити такі показники якості інформаційних послуг із позиції споживача: середовище, що забезпечує процес задоволення інформаційної потреби; сервіс надання послуги; цінність послуги з позицій прагматичної значущості, ступінь адаптивності послуги до інформаційних потреб тощо. Якість електронних державних послуг може бути оцінена також із позицій економічного ефекту через економію, яку отримує суспільство внаслідок використання державних інформаційних ресурсів у різних галузях і сферах.

Забезпечення якості ДІСЕУ загалом потребує безперервного моніторингу всіх елементів процесу функціонування, що охоплює вимірювання, контроль, аналіз параметрів процесу на кожному етапі, запобігання виникненню невідповідностей, а також розроблення комплексу заходів, спрямованих на коригування та покращення як усього процесу, так і окремих його елементів.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України» від 23.02.2006 № 3475-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3475-15#Text>
2. Добровольська А. Б. Інформаційний простір: проблеми становлення нової якості національного росту. *Наука України у світовому інформаційному просторі*. Вип. 3. Київ: Академперіодика, 2010. С. 61–70.
3. Інформаційні ресурси: національні та державні, зміст, поняття. URL: <http://ippi.org.ua/sites/default/files/dovgan.pdf>
4. Приймак Ю. Ю. Національні інформаційні ресурси – джерело державних інформаційних продуктів та послуг. *Державне управління: теорія та практика*. 2009. № 2. URL: http://academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf/Priymak.pdf
5. Розпорядження КМУ від 20 вересня 2017 р. № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>
6. Юдін О., Бучик С. Правові аспекти формування системи державних інформаційних ресурсів. *Безпека інформації*. 2014. Т. 20, № 1. С. 76–82. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bezin_2014_20_1_15



Чурсін М. М., д-р пед. наук, доцент
Одеський національний політехнічний університет, м. Одеса

ПРОСТРАНСТВА РАЗВИТИЯ КОММУНИКАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

Одно из неоспоримых требований к образовательной деятельности в высшей школе – это требование ее постоянного развития. Это требование выглядит настолько очевидным, что за его общей формулировкой часто теряются весьма существенные уточнения, детали. И это при том,