

Цитування:

Гришин В. В., Філіпова Л. Я. Тенденції розвитку цифровізації систем документообігу та послуг в органах державної влади. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 3. С. 70–75.

Hryshyn V., Filipova L. (2023). Trends in the Development of Digitalisation of Document Management Systems and Services in Public Authorities. *Library Science. Record Studies. Informology*, 3, 70–75 [in Ukrainian].

Гришин Віталій Володимирович,

аспірант Харківської
державної академії культури
vgrishin@ukr.net

Філіпова Людмила Яківна,

доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри інформаційних технологій
Харківської державної академії культури
<http://orcid.org/0000-0003-0273-7922>
flyak@ukr.net

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СИСТЕМ ДОКУМЕНТООБІГУ ТА ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Мета роботи – проаналізувати та охарактеризувати сучасний стан розвитку систем електронного документообігу і послуг у сфері державного управління, окреслити напрями їх удосконалення в умовах цифрового суспільства, зокрема на місцевому рівні державних органів влади. **Методологія дослідження** полягає в застосуванні загальнонаукових та спеціальних методів пізнання, зокрема методів порівняльного аналізу, термінологічного та інших методів дослідження, а також використано методи аналітичного інтернет-моніторингу. **Наукова новизна** роботи полягає в тому, що простежено тенденції та сучасні характеристики інформаційних систем документообігу і послуг у сфері державного управління на місцевому рівні. Підкреслено важливість вирішення організаційних проблем інтегрування всього комплексу адміністративних послуг задля забезпечення потреб громадян і функціональних аспектів з урахуванням наявної структури виконавчих органів міської ради. Виявлено перспективні напрями розвитку електронного документообігу та сервісу на основі сучасних технологій: смарттехнологій (соціальна картка, електронний квиток тощо), цифрових послуг і застосунку «Дія», розвитку інфраструктури електронної ідентифікації у сфері адміністративних послуг та ін. **Висновки.** Україна має достатні технологічні й організаційні передумови для розвитку електронного документообігу та сервісу саме в структурі влади. Упровадження вказаних вище систем має багато переваг, серед яких можливість: організувати продуктивну роботу з інформаційними ресурсами, що формуються з різних джерел; підвищити ефективність взаємодії організацій з громадянами, функціонування всіх складових системи місцевого управління, скоротити строки підготовки й ухвалення управлінських рішень шляхом цифровізації процесів колективного створення і використання документів, підвищити ефективність роботи як окремих службовців, так і конкретного органу місцевої влади. На сьогодні правова й теоретична база у сфері електронних послуг вважається достатньою для практичного вирішення та подальшого вдосконалення роботи місцевих органів державної влади.

Ключові слова: інформаційні системи, електронний документообіг, електронні послуги, органи державного управління, органи місцевої державної влади, адміністративні послуги, інформаційно-комунікаційні технології.

Hryshyn Vitalii,

Postgraduate Student, Kharkiv State Academy of Culture

Filipova Liudmyla,

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor,
Department of Information Technology,
Kharkiv State Academy of Culture

TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF DIGITALISATION OF DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMS AND SERVICES IN PUBLIC AUTHORITIES

The purpose of the work is to analyse and characterise the current state of development of electronic document management systems and services in the field of public administration, to outline directions for their improvement in the conditions of a digital society, in particular at the local level of state authorities. **Research**

methodology lies in the application of general scientific and special methods of cognition; in particular, methods of comparative analysis, terminological and other research methods, and also methods of analytical Internet monitoring. **The scientific novelty** of the study lies in the fact that the trends and modern characteristics of document management information systems and services in the field of public administration at the local level are traced. The importance of solving organisational problems of integrating the entire complex of administrative services to meet the needs of citizens and functional aspects, taking into account the existing structures of executive bodies of the city council, is emphasised. Prospective directions for the development of electronic document management and service based on modern technologies have been identified: smart technologies (social card, electronic ticket, etc.), digital services and the "Action" application, development of electronic identification infrastructure in the field of administrative services. **Conclusions.** Ukraine has sufficient technological and organisational prerequisites for the development of electronic document management and service in the government structure. Implementation of the above systems has many advantages, including: the ability to organise productive work with information resources generated from various sources; to increase the efficiency of interaction between organisations and citizens, the functioning of all components of the local government system, to reduce the time frame for preparing and making management decisions by digitising the processes of collective creation and use of documents, and to increase the efficiency of the work of both individual employees and a specific local government body. Today, the legal and theoretical framework for solving the issue of improving the work of local state authorities in the field of electronic services is considered sufficient for its practical solution and further improvement.

Keywords: information systems, electronic document management, electronic services, state administration bodies, local state authorities, administrative services, information and communication technologies.

Актуальність теми дослідження. Ефективна та якісна система інформаційного забезпечення органів державної влади є невід'ємною складовою професійного функціонування системи державного управління. Упровадження та всебічне використання сучасних інформаційних технологій в управлінській діяльності забезпечують інформаційно-аналітичну підтримку прийняття управлінських рішень на всіх рівнях, супроводжують інформаційне забезпечення соціально-економічного розвитку держави і її окремих регіонів, задовольняють інформаційні потреби державних службовців та інших категорій громадян, створюють умови для об'єктивного формування громадської думки щодо діяльності органів влади, а також послуг, які вони надають [1; 2].

У контексті цифровізації суспільства електронний документообіг постає як один з пріоритетних напрямів розвитку України, що спрощує та ефективно керує обігом документів. За останні роки сфера застосування електронного документообігу значно розширилася до державних послуг, якими може користуватися будь-який громадянин країни. Упровадження інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні – це не тільки спрощення та вдосконалення взаємодії суспільства з державою, але й сприяння прозорості, рівності, відсутності дискримінації та підзвітності інформації на всіх рівнях комунікації владних структур.

Аналіз досліджень і публікацій. Наукові дослідження різних аспектів інформаційного забезпечення систем управління, зокрема на державному та регіональному рівнях, здійснювали вчені І. Петрова [3], С. Берегамян, Ю. Карпі [4], І. Клименко,

К. Линьов [5], С. Чукут [5; 6], Ж. Бурніс'єн [7], В. Заводяньський [8], які аналізували у своїх роботах проблеми впровадження систем документообігу та перспективи їх розвитку в органах державного управління. Упровадження електронного документообігу в державних установах висвітлили також у своїх дослідженнях К. Астапенко [9], К. Копняк [10], В. Покин'єчерєда [10] та ін. Але, незважаючи на велику кількість розвідок у цій галузі, тема розвитку електронного документообігу та послуг в державних установах, зокрема на місцевому рівні, залишається досить актуальною в сучасних умовах цифровізації та постійних інноваційних змін.

Мета роботи – проаналізувати та охарактеризувати сучасний стан розвитку систем електронного документообігу та послуг у сфері державного управління, окреслити напрями їх удосконалення в умовах цифрового суспільства, зокрема на місцевому рівні державних органів влади.

Виклад основного матеріалу. Інформатизація органів державного управління нині – постійний технологічний процес, що забезпечує своєчасну обробку інформаційних запитів і сприяє виробленню та прийняттю оптимальних рішень. Інформаційні технології надають нові можливості, які не можна реалізувати в традиційних адміністративних процесах. Це гарантована можливість доступу суспільства до інформації, контролю за діяльністю органів державної влади.

На сьогодні в Україні існують проблеми надання послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Саме для вирішення цих питань Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію розвитку електронного

урядування в Україні [11]. Документ визначив завдання електронного урядування, тобто вдосконалення процедури надання та отримання послуг шляхом використання ІКТ, що сприятиме підвищенню їх якості.

Напрямок модернізації державного управління за допомогою ІКТ базується на розвитку трьох ключових процесів: реалізація електронної взаємодії, розвиток упровадження електронного документообігу в державні установи та подальший розвиток функціонування електронного урядування в базових галузях шляхом дотримання і підтримки пріоритетних реформ. Підкреслено ключовий аспект – розвиток електронного документообігу державних установ, що «забезпечить підвищення оперативності та ефективності у вирішенні поставлених перед органами влади завдань у розрізі роботи із документами за рахунок прискорення та оптимізації внутрішніх процесів діловодства, посилення виконавської дисципліни та відповідного поточного контролю за нею, зміцнення інформаційно-аналітичної підтримки прийняття управлінських рішень, підвищення відкритості та прозорості діяльності цих органів» [11].

Для функціонування електронного документообігу в організації повинна бути впроваджена система, яка б охоплювала всі стадії проходження документа – від його створення до завершення роботи з ним. Таких систем існує чимало, та у випадку її використання в органах влади вона повинна відповідати специфічним вимогам. Одними із головних критеріїв ефективності системи електронного документообігу, що використовують в органах державної влади, є її спроможність одночасно виконувати велику кількість операцій, швидко реагувати на динамічні зміни в системі та структурі державного управління, можливість надійно та в деяких випадках таємно зберігати архівні документи.

Головним механізмом організації взаємодії органів державної влади, населення та бізнесу повинен стати електронний документообіг із застосуванням електронного цифрового підпису. Це дасть змогу значно прискорити процеси електронної взаємодії, підвищити її відкритість, прозорість, надасть можливість громадянам та бізнесу безпосередньо вести діалог з владою.

З огляду на те, що регіональні органи виконавчої влади та місцеве самоуправління є найбільш наближеними до громадян, рівнем здійснення публічної влади, актуальність створення системи онлайн взаємодії мешканців з владою локального рівня дуже висока [12]. В Україні є декілька проектів, які реалізують у найбільших містах держави з упровадженням системи онлайн-взаємодії органів місцевої влади з населенням, але це ще поодинокі випадки, які перебувають на

стадії впровадження чи тестування.

Організація взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з установами та громадянами має бути реалізованою переважно на електронних послугах, що базуються на широких можливостях мережі «Інтернет». Такі процеси дають змогу скоротити час та знизити витрати, пов'язані зі зверненням громадян до цих органів. Найбільший ефект від надання таких послуг може бути отриманий у випадку, коли надання цих послуг вимагатиме звернення до різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування або їхньої взаємодії між собою, за рахунок інтеграції відомчих інформаційних систем та автоматизації процедур інформаційного обміну між ними. Це дасть змогу втілити в життя принцип «єдиного вікна», за яким звернення до інших органів влади буде здійснювати той орган, до якого звернулись за послугою. Надання електронних послуг базується на створенні спеціальних центрів (пунктів) надання послуг, центрів інформаційного обслуговування населення (call-центри), порталів надання послуг, які саме й працюють за принципом «єдиного вікна». Центри надання послуг створюватимуть для забезпечення надання цілого комплексу взаємозалежних послуг (прийом пропозицій, заяв, скарг, видача довідок тощо) органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Ефективним механізмом надання послуг найбільш соціально захищеним верстам населення є використання систем на базі смарттехнологій (соціальна картка, електронний квиток тощо). Можливість реалізації на основі смарттехнологій різноманітних платіжних і неплатіжних додатків дає можливість побудувати ефективні схеми персоналізованого розподілу та обліку використання адресної соціальної допомоги.

Джерелом постійної актуальної інформації про діяльність міських рад, їх виконавчих комітетів і міських голів виступають відповідні офіційні вебсайти, на яких подають основні міські новини, анонсують події, викладають найбільш важливі документи й організують їх обговорення. Однак не всі органи місцевого самоврядування доступні населенню й організаціям у мережі «Інтернет». Практично відсутні сайти більшості відділів та управлінь міських рад, комунальних підприємств й органів самоорганізації населення. Жителі не мають повної можливості довідатися про тарифи, порядок сплати за комунальні послуги і стан своїх особових рахунків. Відсутня інформація про об'єкти приватизації, забудови та реконструкції. Тож необхідно запровадити елементи інтерактивності, що відбуватиметься через можливість ставити запитання та отримувати відповіді електронною поштою, отримувати зразки та форми бланків,

заяв, а також через постійне оновлення новин про діяльність органів влади. Вебсторінки виконавчих органів міської ради мають ставати інструментами для двостороннього спілкування, що дає можливість особам повідомляти нову інформацію про себе.

Забезпечення реальної інтерактивності – можливість здійснювати деякі операції в онлайн-режимі (сплата штрафів, замовлення паспортів, продовження дії ліцензій і патентів, оплата послуг та ін.). Така форма електронного врядування полягає не тільки в інформуванні населення, але й у його адміністративному обслуговуванні, передбачає створення спеціальних вебсторінок для підтримки цих послуг. Інтерактивні центри можуть бути розміщені в закладах централізованої бібліотечної системи міста, у приміщенні Єдиного дозвільного центру та ресурсного центру органів самоорганізації населення, як у таких, що є публічними осередками, до яких населення має необмежений доступ. Але найважливіший етап – створення об'єднаних вебпорталів підрозділів виконавчих органів міських рад, через які можна здійснювати будь-які види трансакцій, для чого раніше необхідно було звертатися безпосередньо в органи влади. Через такі портали стане можливою реєстрація підприємств, оформлення фінансових документів, легалізація документів тощо. Відкривається змога для створення шляхом об'єднання регіональних порталів, які поєднують у собі як увесь спектр адміністративних послуг, так і послуги недержавного сектору: підключаються системи електронної комерції, інтернет-банкінгу тощо. Завдяки цьому можна буде створити електронну систему публічної адміністрації на основі єдиних стандартів, а також об'єднаний портал системи органів місцевого самоврядування як єдину точку доступу до всіх послуг. Така точка буде й для громадян, і для бізнесу, який інтегруватиме весь комплекс адміністративних послуг і забезпечуватиме доступ до них, відповідно до потреб і функціональних аспектів, а не з наявної структури виконавчих органів міської ради.

Результати аналізу роботи систем електронних ресурсів (документообігу та послуг) на регіональних рівнях державного управління конкретизовані в аналітичному дослідженні В. Гришина (2023).

Зокрема, на прикладі аналізу, що був проведений по Харківській області, визначено, що на теперішній час свої представництва в мережі «Інтернет» мають усі, без винятку, районні органи влади [13], але цього не достатньо, бо вони мають суто інформаційний характер. Актуальність проблеми в тому, що в жодному з них не реалізована система взаємодії з населенням за принципом інтерактивності. Більшість із цих сайтів обмежуються лише

одним посиланням «Зворотний зв'язок», де можна тільки переглянути графіки особистих прийомів та довідник телефонних номерів. У найкращому випадку є можливість написати листа й, напевно, лише адміністраторові сайту. Актуальності цій проблемі також додало укрупнення районів України, зокрема, на Харківщині замість 27 районів з 2020 року стало сім. Також зміни торкнулися і місцевих громад, які зазнали суттєвих територіальних трансформації. Якщо центр громади для мешканців був у годинній доступності, то тепер цей показник зріс більше ніж у п'ять разів.

У цьому ж 2020 році відбувся офіційний запуск мобільного застосунку, вебпорталу й бренду цифрової держави в Україні, розроблених Міністерством цифрової трансформації України, – «Дія» (скорочення від «Держава і я») [14]. Сьогодні це популярна платформа, яка стрімко розвивається і вдосконалюється, а список її послуг постійно розширюється. За 2,5 роки функціонування «Дія» довела свою ефективність на практиці, і свідченням цього є кількість користувачів – більше 13 мільйонів. Цей ресурс надає загальнодержавні послуги, тож з урахуванням цього досвіду можна створити «Електронну громадську приймальню» місцевого рівня, яка б являла собою багатфункціональний центр надання адміністративних, муніципальних, соціальних, господарських послуг, які, по суті, є розвитком принципу «єдиного вікна». За його допомоги мешканці певної громади мали б можливість отримувати довідки, документи різних організацій в одному місці. Все це заощадить час громадянина та буде запобігати проявам бюрократії і корупції. Робота цього модуля буде полягати в консультаціях громадян з питань надання місцевих послуг; організації прийому, обробки та видачі документів. Це може суттєво підвищити якість електронного документообігу в організаціях, які будуть задіяні в цій системі, оскільки, окрім спілкування з працівниками установ у режимі онлайн, буде можливість висловлювати побажання, скарги, отримувати відповіді на запитання. Тоді як стандарти традиційного документообігу припускають розгляд звернення громадянина в місячний термін, інтерактивні сервіси дозволяють суттєво зменшити цей час.

Ще однією важливою складовою в організації такого виду вебсервісів сьогодні стає придатність їх використання через смартфони та планшети. Це може бути наступним етапом розвитку цієї системи.

За словами міністра цифрової трансформації України М. Федорова, сьогодні розглядають такі важливі напрями, як: покращення обміну даними між реєстрами та держустановами; розвиток інфраструктури електронної ідентифікації; розвиток цифрових послуг та застосунку «Дія» та ін.

Особливого значення набули питання вдосконалення цифрової інфраструктури України, реєстри та публічні електронні послуги відповідно до стандартів ЄС, а також Мінцифри планують створювати ще більше послуг і сервісів для взаємодії держави та громадян. Такі завдання планують виконати до квітня 2025 року, завдяки міжнародним проектам ЄС, зокрема проекту DT4UA за підтримки естонської Академії електронного урядування, і попередніх проектів EGOV4UKRAINE та EU4DigitalUA [15].

Протягом усіх років незалежності в Україні широко обговорюють проблему формування єдиного інформаційного простору, вдосконалення роботи органів влади шляхом упровадження та використання інформаційно-аналітичних систем, створення належних комфортних умов для громадян, що звертаються до органів влади за допомогою. Одним з головних аспектів, що постає у вирішенні цього питання, є кадрове забезпечення. Реалізація програм інформатизації органів влади та впровадження в роботу інформаційних систем потребують кваліфікованих спеціалістів у сфері інформаційних технологій, оскільки специфіка району впливає на роботу таких інформаційних систем.

Наукова новизна роботи полягає в тому, що простежено тенденції та сучасні характеристики інформаційних систем документообігу і послуг у сфері державного управління на місцевому рівні. Підкреслено важливість вирішення організаційних

проблем інтегрування всього комплексу адміністративних послуг задля забезпечення потреб громадян і функціональних аспектів з урахуванням наявних структур виконавчих органів міської ради. Виявлено перспективні напрями розвитку електронного документообігу та сервісу на основі сучасних технологій: смарттехнологій (соціальна картка, електронний квиток тощо), цифрових послуг та застосунку «Дія», розвиток інфраструктури електронної ідентифікації у сфері адміністративних послуг та ін.

Висновки. Україна має достатні технологічні й організаційні передумови для розвитку електронного документообігу й сервісу саме в структурі влади. Упровадження вказаних вище систем має багато переваг, серед яких можливість: організувати продуктивну роботу з інформаційними ресурсами, що формуються з різних джерел; підвищити ефективність взаємодії організацій з громадянами, функціонування всіх складових системи місцевого управління, скоротити строки підготовки та прийняття управлінських рішень шляхом цифровізації процесів колективного створення та використання документів, підвищити ефективність роботи як окремих службовців, так і конкретного органу місцевої влади. На сьогоднішній день правова й теоретична база у сфері електронних послуг вважається достатньою для практичного вирішення та подальшого вдосконалення роботи місцевих органів державної влади.

Список використаних джерел

1. Гришин В. В. Інформаційні системи як ефективний засіб забезпечення прийняття управлінських рішень органами державної влади. *Вісник Книжкової палати*. 2011. Вип. №5 (178). С. 29–32.
2. Гришин В. В. Особливості формування єдиного інформаційного простору України на державному рівні. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2011. Вип. 33. С. 62–68.
3. Петрова І. О. Документаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : дис. ... канд. іст. наук: 07.00.10 / Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. Київ, 2007. 192 с.
4. Барегамян С. Х., Карпі Ю. В. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 11. DOI: 10.32702/2307-2156-2019.11.30.
5. Електронний уряд : науково-практичний довідник / уклад.: С. А. Чукут, І. В. Клименко, К. О. Линьов, 2016. 85 с.
6. Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 13. С. 89–93.
7. Бурніс'єн Ж., Оберт Р. Електронний документообіг. Удосконалення. Сучасні тенденції розвитку. Київ, 2009. С. 102–104.
8. Заводяньський В. О. Системи електронного документообігу в державних установах України. *Актуальні задачі сучасних технологій* : матер. VI Міжнар. наук.-техн. конф. молодих учених та студентів (Тернопіль, 16–17 листопада 2017 р.). Тернопіль, 2017. С. 67–68. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/161262173.pdf> (дата звернення: 07.07.2023).
9. Астапенко К. І. Практичні аспекти впровадження системи електронного документообігу в установах бюджетної сфери. *Інтернаука*. 2019. № 3. URL: <https://www.inter-nauka.com/issues/2019/3/> (дата звернення: 09.06.2023).

10. Копняк К. В., Покинйчерета В. В. Електронний документообіг в публічному управлінні: проблеми впровадження, переваги та перспективи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 10. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.10.35/.
11. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14/> (дата звернення: 05.06.2023).
12. Про електронні документи та електронний документообіг. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 01.07.2023).
13. Райдержадміністрації Харківської області. URL: <http://kharkivoda.gov.ua/oblasna-derzhavna-administratsiya/3299/43020> (дата звернення: 03.07.2023).
14. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 03.07.2023).
15. Поліковська Ю. В Україні розпочинається новий етап цифровізації державних послуг. URL: <https://ms.detector.media/print/31430/> (дата звернення: 05.07.2023).

References

1. Hryshyn, V. V. (2011). Information systems as an effective means of ensuring the adoption of management decisions by state authorities. *Bulletin of the Book Chamber*, 5 (178), 29–32 [in Ukrainian].
2. Hryshyn, V. V. (2011). Peculiarities of the formation of a unified information space of Ukraine at the state level. *Bulletin of the Kharkiv State Academy of Culture*, 33, 62–68 [in Ukrainian].
3. Petrova, I. O. (2007). Documentary support for the activities of local governments in Ukraine: current state and prospects for development: dis ... candidate. *history sciences*: 07.00.10; State Academy of Culture and Arts Management [in Ukrainian].
4. Barenhamian, S. Kh., Karpi, Yu. V. (2019). Electronic governance at the national, regional and local levels: current state and prospects of implementation in Ukraine. *Public administration: improvement and development*, 11. DOI: 10.32702/2307-2156-2019.11.30 [in Ukrainian].
5. Chukut, S. A., Klymenko, I. V., Linov, K. O. (Comp.). (2016). *E-government: a scientific and practical guide* [in Ukrainian].
6. Chukut, S. A. (2016). Smart city or electronic city: modern approaches to understanding the implementation of e-government at the local level. *Investments: practice and experience*, 13, 89–93 [in Ukrainian].
7. Burnisiien, Zh. (2009). Electronic document circulation. Improvement. *Modern development trends*, 102–104 [in Ukrainian].
8. Zavadianskyi, V. O. (2017). Systems of electronic document circulation in state institutions of Ukraine. *Materials of the VI International Scientific and Technical Conference of Young Scientists and Students. Actual tasks of modern technologies*, 67–68. Retrieved from: <https://core.ac.uk/download/pdf/161262173.pdf> [in Ukrainian].
9. Astapenko, K. I. (2019). Practical aspects of the implementation of the electronic document management system in the institutions of the budget sphere. *International scientific journal "Internauka"*, 3. Retrieved from: <https://www.inter-nauka.com/issues/2019/3/> [in Ukrainian].
10. Kopniak, K. V., Pokynchereta, V. V. (2020). Electronic document flow in public administration: problems of implementation, advantages and prospects. *Public administration: improvement and development*, 10. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.10.35/ [in Ukrainian].
11. Verkhovna Rada of Ukraine. (20.09.2017). On the approval of the Concept of the development of e-government in Ukraine: order of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 649. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14/> [in Ukrainian].
12. On electronic documents and electronic document circulation. Retrieved from: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/851-15> [in Ukrainian].
13. Regional State Administration of Kharkiv Region. (2023). Retrieved from: <http://kharkivoda.gov.ua/oblasna-derzhavna-administratsiya/3299/43020> [in Ukrainian].
14. State services online. (2023). URL: <https://diia.gov.ua/> [in Ukrainian].
15. Polikovska, Yu. (2023). A new stage of digitisation of public services is starting in Ukraine. Retrieved from: <https://ms.detector.media/print/31430/> [in Ukrainian].

*Стаття надійшла до редакції 11.07.2023
Отримано після доопрацювання 15.08.2023
Прийнято до друку 23.08.2023*