

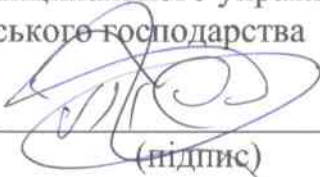
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В.І. ВЕРНАДСЬКОГО
КАФЕДРА КОМП'ЮТЕРНИХ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

На правах рукопису

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА НА ЗДОБУТТЯ СТУПЕНЯ ВИЩОЇ
ОСВІТИ «МАГІСТР»


УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО НАДАННЯ
ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УСТАНОВИ НА
МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Здобувачки вищої освіти
Толмачової Олександри Юріївни
спеціальності «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»
Навчально-наукового інституту
муніципального управління та
міського господарства



(підпис)

Науковий керівник:
к.філ.н., доцент Юлія ДАНЬКЕВИЧ



(підпис)

Національна шкала відмінно
Кількість балів 93
Оцінка: ECTS A

АНОТАЦІЯ

Толмачова Олександра Юріївна. Удосконалення системи електронного надання документаційного забезпечення установи на місцевому рівні.

У роботі розглядається удосконалення системи електронного надання документаційного забезпечення установи на місцевому рівні. Під час написання роботи було розглянуто теоретичні основи системи електронного надання документаційного забезпечення; проаналізовано існуючі системи електронного надання документаційного забезпечення (на прикладі Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України); виявлено шляхи удосконалення системи електронного надання документаційного забезпечення в Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби України.

Ключові слова: документне забезпечення, електронний документ, електронний документообіг, системи електронного документообігу, технологічні рішення.

SUMMARY

Tolmachova Oleksandra Yuriyivna. Improvement of the system of electronic provision of documentation support of the institution at the local level.

The work considers the improvement of the system of electronic provision of documentation support of the institution at the local level. During the writing of the work, the theoretical foundations of the system of electronic provision of documentation support were considered; the existing systems of electronic provision of documentary support were analyzed (using the example of the Information and Reference Department of the State Tax Service of Ukraine); identified ways to improve the system of electronic provision of documentation in the Information and Reference Department of the State Tax Service of Ukraine.

Keywords: document support, electronic document, electronic document circulation, electronic document circulation systems, technological solutions.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО НАДАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	
1.1. Поняття та сутність документаційного забезпечення на місцевому рівні	11
1.2. Особливості функціонування електронних систем на місцевому рівні	20
1.3. Нормативно-правова база регулювання електронного документообігу в Україні на сучасному етапі.....	28
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ІСНУЮЧОЇ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО НАДАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НА ПРИКЛАДІ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОГО ДЕПАРТАМЕНТУ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ	
2.1. Загальна характеристика діяльності Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України.....	36
2.2. Аналіз існуючих електронних систем та технологій в Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби України.....	47
2.3. Вивчення потреб користувачів і вимог до удосконалення системи.....	56
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО НАДАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОМУ ДЕПАРТАМЕНТІ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ	
3.1. Аналіз можливих технологічних рішень для удосконалення системи Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України.....	64
3.2. Розробка проекту удосконалення системи електронного документообігу.....	74

3.3. Оцінка ефективності запропонованих змін та їх вплив на діяльність Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України.....	82
ВИСНОВКИ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	92
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність магістерської кваліфікаційної роботи на тему «Удосконалення системи електронного надання документаційного забезпечення установи на місцевому рівні» обґрунтовано сучасним станом дослідження та вирішення шляхів оптимізації чинної системи електронного документообігу. У роботі систему електронного надання документаційного забезпечення проаналізовано на прикладі Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України [33]. Відповідно до Положення про роботу Департаменту, його організація була обумовлена та створена у межах граничної чисельності державних службовців та працівників Державної податкової служби України і за рахунок коштів, передбачених на утримання Державної податкової служби України.

Департамент ліквідується, реорганізовується керівником Державної податкової служби України як її відокремлений підрозділ за погодженням з Міністром фінансів відповідно до ст. 211 Закону України «Про центральні органи виконавчої влади» [71]. Інформаційно-довідковий департамент Державної податкової служби України утримується за рахунок державного бюджету, утворюється без статусу юридичної особи та є органом державної влади, має окремий баланс, рахунки в органах, що здійснюють казначейське обслуговування бюджетних коштів, печатку та бланк зі своїм найменуванням та із зображенням Державного Герба України, є розпорядником бюджетних коштів [33].

Загалом, система електронного надання документаційного забезпечення установи на місцевому рівні є цифровою платформою або комплексом програм, призначеним для організації, зберігання, обробки та управління документацією установи. Ця система забезпечує електронний обмін інформацією між структурними підрозділами, полегшує обробку та передачу документів, а також зберігає інформацію в уніфікованому форматі,

доступному для всіх користувачів з відповідними правами. Основними функціями такої системи є:

- автоматизація документообігу — скорочення часу на підготовку, редагування та обробку документів. Усі етапи, від створення до зберігання, виконуються в цифровому форматі, що полегшує роботу з документами, запобігає втратам інформації та мінімізує помилки;

- забезпечення доступу та контроль безпеки — система надає чітку структуру доступу, де кожен користувач може взаємодіяти з документами відповідно до свого рівня повноважень. Це дозволяє захищати конфіденційну інформацію та забезпечувати збереження важливих даних. Маємо наголосити, що у період повномасштабного вторгнення особливої уваги потребують саме документи, що містять конфіденційну інформацію та системи, задіяні з обробкою персональних даних. Задля посилення заходів безпеки із роботою з окресленими документами у Департаменті розроблено внутрішній документ про конфіденційну інформацію в установі. У ньому визначено перелік відомостей, доступ до яких обмежується, порядок зберігання, використання та поширення інформації, що становить конфіденційну, а також відповідальність працівників за її розголошення або неправомірне використання. Вказаний документ затверджується наказом керівника та доводиться до відома працівників під розписку;

- електронне погодження та підпис — документ може бути погоджений і підписаний електронним підписом, що спрощує взаємодію між установами, мінімізуючи необхідність у паперових копіях;

- збереження і архівування — документи зберігаються у цифровому вигляді, що дозволяє створити електронні архіви, полегшує доступ до архівованої інформації, а також зменшує потребу в фізичному зберіганні документів [75, с.67].

На місцевому рівні така система є особливо важливою для установ на місцевому рівні, оскільки сприяє підвищенню прозорості діяльності органів влади, полегшує комунікацію з громадянами та сприяє ефективності

обслуговування населення. На нашу думку, визначальним у роботі з системою електронного надання документаційного забезпечення сучасної установи є розуміння того, що будь-які зміни відбуваються і залежать від рівня стану, обробки інформації та подальшого удосконалення продуктів та послуг.

На думку дослідників, зростання ролі інформації, знання та інформаційних технологій у житті суспільства; значна кількість людей, задіяних у сфері інформаційних технологій та комунікацій, велика доля виробництва інформаційних продуктів і послуг у ВВП (за деякими міжнародними індикаторами, понад половина ВВП), дали поштовх переходу від інформаційного до постінформаційного суспільства. Термін «інформаційне суспільство» вперше почали використовувати в експертних колах Японії та США (Ю. Хаяші, Ф. Махлап) на початку 1960-х років. Основою формування інформаційного суспільства (технотронного суспільства, суспільства знань) є розвиток обчислювальних та інформаційних технологій. Концепція «інформаційне суспільство» у подальшому розвивалась як різновид доктрини постіндустріального суспільства, основу якої розробляли Д. Белл, Е. Тоффлер, Г. Кан, А. Турен та ін. На думку Д. Белла, знання та інформація – «не лише засоби суспільної трансформації, але й головні стратегічні ресурси та багатство сучасного розвиненого суспільства і його економіки» [12, с.36].

Нині в межах концепції «інформаційного суспільства» сформувалися різні напрями та підходи, які підкреслюють його різнобічні аспекти та проблеми, концентрують увагу на різних сторонах суспільних і владних взаємин щодо інформації, технологічних засобів її виробництва, розповсюдження та споживання, а також на можливих, бажаних і негативних соціальних перспективах розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. Деякі теоретики (Елвін Тоффлер, Вільям Мартін) вважають, що розвиток інформаційно-комунікаційних технологій сприяє зміцненню демократії завдяки розширенню свободи інформації, розвитку громадської участі в управлінні, технічним можливостям зворотного зв'язку громадян з владою.

Прихильники концепції «мережевого суспільства» (М. Кастельс, Я. Дейк) висунули тезу про трансформацію під впливом інформаційно-комунікаційних технологій самої сутності суспільства, появу його нової «соціальної морфології», що полягає в організації суспільних груп навколо певних комунікативних мереж, логіка розвитку яких змінює дію та наслідки соціального досвіду, виробництва, влади та культури.

Нова реальність не позбавлена багатьох соціальних проблем та протиріч, серед яких – інформаційна (цифрова) нерівність між різними суспільствами (або групами людей у межах одного суспільства) щодо можливостей їх доступу до сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема Інтернету, сучасного телефонного зв'язку та засобів масової інформації. Проблеми інформаційного суспільства актуальні й для України. Саме розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій набуває пріоритетного значення у формуванні ефективної стратегії забезпечення національної економічної конкурентоспроможності, для розвитку громадянського суспільства, демократизації управління на державному і місцевому рівнях, підвищення шансів низькостатусних груп отримати інформацію, необхідну для освіти, участі в культурній діяльності, підвищення кваліфікації, ведення бізнесу тощо [12, с.37].

За О. Лабою, період до повномасштабного вторгнення характеризувався «виходом за межі електронного документообігу в таких основних аспектах:

а) попри активне впровадження електронного документообігу, в організаціях України створюються й інші різновиди документів, що мають електронну природу, але не можуть вважатися електронними документами за браком усіх обов'язкових реквізитів;

б) сам термін «електронний документообіг» найчастіше використовується до організаційно-розпорядчих документів» [30].

Вивченню та аналізу вдосконалення системи електронного надання документаційного забезпечення установи на місцевому рівні (на прикладі

Інформаційно-довідкового департаменту державної податкової служби України)

присвячено статті, монографії, підручники українських науковців та вчених. Зокрема, питання системи електронного документообігу є предметом дослідження А. Бад'їна [1], С. Коряка [27], М. Круковського [28], О. Кукаріна [12], А. Семенченка [11]. Періодизація та становлення електронного діловодства в Україні досліджено у монографії О. Лаби [30]. Ґрунтовний аналіз особливостей функціонування Інформаційно-довідкового департаменту державної податкової служби України присвячено статтю Я. Янушевича [82].

Мета магістерської кваліфікаційної роботи – дослідити особливості та подати шляхи удосконалення системи електронного надання документаційного забезпечення установи на місцевому рівні.

Виходячи з поставленої мети, визначені такі **завдання**:

- розглянути особливості функціонування електронних систем на місцевому рівні;
- визначити нормативно-правову базу регулювання електронного документообігу в Україні на сучасному етапі;
- подати загальну характеристику діяльності Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України;
- дослідити існуючі електронні системи та технології в Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби України;
- з'ясувати можливі технологічні рішення для удосконалення системи Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України;
- розробити проєкт удосконалення системи електронного документообігу.

Об'єкт дослідження – система електронного надання документаційного забезпечення установи на місцевому рівні.

Предмет дослідження – запроваджена система електронного надання документаційного забезпечення установи на прикладі функціонування в Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби України.

Практичне значення роботи – розгляд шляхів практичного удосконалення системи електронного надання документаційного забезпечення установи на прикладі функціонування в Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби України.

Поставлені завдання вплинули на логічну структуру магістерської кваліфікаційної роботи, а саме: вступ, три розділи, поділені на три підрозділи, рису

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО НАДАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1.1. Поняття та сутність документаційного забезпечення на місцевому рівні

Упродовж Розділу І нами на теоретичному рівні буде проаналізовано сучасний стан нормативно-правового функціонування системи електронного документообігу та електронного документа у діяльності підприємств державної форми власності. На нормативному рівні важливість систем електронного документообігу було підтверджено у 2003 році, коли Верховна Рада ухвалила закон «Про електронні документи та електронний документообіг» [50]. Відповідно до Закону, електронний документ повинен мати обов'язкові реквізити, а також електронний підпис або підпис, прирівняний до власноручного, для ідентифікації власника. Того ж 2003 року було ухвалено Закон України «Про електронний цифровий підпис» (Закон втратив чинність у листопаді 2018 року). Постанова Кабінету Міністрів № 55 від 17 січня 2018 року «Деякі питання документування управлінської діяльності» — це свого роду рекомендації для виконавчої влади перейти на електронний документообіг [76]. У Постанові також було зафіксовано формат ЕДО для державних організацій. Новий Закон «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» роз'яснював поняття кваліфікованого електронного підпису (КЕП) замість ЕЦП. Тобто надав можливість користуватися сучасними електронними методами ідентифікації особи, зокрема MobileID або BankID.

Відповідно до Податкового кодексу України підприємці отримали можливість відправляти звітність онлайн в електронному вигляді [35]. У 2023 році Правління Національного банку України затвердило Постанову № 172 «Про затвердження Положення про використання електронного підпису та електронної печатки». Поява хмарних технологій оптимізувала бізнес процеси

та дозволила функціонувати віддалено попри пандемії, кризи й воєнні умови. Технології допомагали й допомагають працювати з електронними документами з будь-якого гаджета, підключеного до Інтернету.

У свою чергу, документаційне забезпечення — це комплекс процесів, пов'язаних з організацією документообігу. Основна мета документаційного забезпечення на місцевому рівні — надання доступу до необхідної інформації для прийняття рішень, виконання робочих процесів та дотримання законодавчих вимог. Кожна юридична особа, незалежно від форм власності, має власні особливості ведення документації, однак основні принципи та підходи є універсальними. Сучасна організація документаційного забезпечення поєднує як паперовий, так і електронний документообіг, що значно прискорює та спрощує обробку інформації [30]. Існує декілька етапів організації документаційного забезпечення, а саме:

1. розробка нормативної бази. Початковий етап — створення інструкцій з діловодства, номенклатури справ, положень про документообіг та експертну комісію, які регламентують всі процеси у діловодстві. Основою для цього є законодавчі акти, такі як Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи», Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях [50].

2. Призначення відповідальних осіб. Важливо визначити відповідальних за ведення документації та документообігу. Це може бути окрема посадова особа (секретар або спеціаліст з документообігу) або цілий відділ.

3. Впровадження системи документообігу. Створюється система, яка забезпечує реєстрацію, контроль і виконання документів. У багатьох організаціях активно використовується електронний документообіг, що підвищує швидкість обробки документів.

4. Архівація документів. Важливий аспект — забезпечення збереження документів, відповідно до вимог законодавства, включаючи строки зберігання.

Переваги належного документаційного забезпечення розуміються на сьогодні в ефективності управління завдяки чітко організованому документообігу забезпечується безперебійне функціонування всіх процесів. Прозорості і контролю через налагоджений процес документаційного забезпечення дозволяє контролювати виконання завдань, зберігати важливу інформацію і дотримуватися регуляторних вимог. Безпеці та доступності у належному зберіганні документів, що гарантує захист важливих даних та забезпечує їх доступність для всіх зацікавлених осіб [1, с.34]. Початок роботи з документаційним забезпеченням є одним із ключових аспектів створення ефективної системи управління в установі чи організації. Належне діловодство не тільки полегшує роботу працівників, але й забезпечує дотримання законодавчих норм, прозорість та зручність у прийнятті рішень. Впровадження сучасних технологій та систем електронного документообігу також сприяє розвитку та оптимізації всіх процесів.

Документаційне забезпечення відіграє важливу роль в організації роботи органів державних підприємств. Впровадження сучасних стандартів ведення діловодства дозволяє оперативно реагувати на виклики, які виникають у процесі діяльності, забезпечувати прозорість управління та якісне надання послуг громадянам. Результат управлінської діяльності залежить від значної кількості факторів. Серед них чільне місце займає діловодство, яке дозволяє забезпечити оперативність та гнучкість у прийнятті рішень, забезпеченні їхнє виконання та контролю за всіма сферами діяльності підприємства на місцевому рівні. Важливим видом роботи є документування управлінської діяльності, яка полягає у фіксації за встановленими правилами управлінських дій, тобто у створенні документів [1, с.35].

Реалізація документаційного забезпечення діяльності підприємства на місцевому рівні спрямовується на оптимізацію системи електронних

інформаційних ресурсів. Діяльність сучасного фахівця управлінських структур, в тому числі з підготовки, прийняття та використання управлінських рішень, не можлива без використання службових документів, сучасних інформаційних технологій, організаційної техніки тощо. Інформаційно-документаційна база складає основу організаційної культури, керувати без якої в сучасних умовах неможливо [73, с.89]. Незалежно від суттєвого технічного та технологічного прогресу у сфері управління, особлива роль документування діяльності державного підприємства не тільки не зникає, але й, навпаки, постійно зростає, поряд з посиленням інформаційно-правової складової самого документа.

Документування управлінської діяльності сьогодні охоплює всі процеси, починаючи від запису (фіксації) та оформлення необхідної для здійснення управлінських дій інформації на різні носії за встановленими правилами до тривалого зберігання або знищення управлінського документа. Результат управлінської діяльності залежить від значної кількості факторів. Серед них чільне місце займає діловодство, яке дозволяє забезпечити оперативність та гнучкість у прийнятті рішень, забезпеченні їх виконання та контролю за всіма сферами діяльності організації. Діловодство координує всі етапи роботи: від проектування до звіту про виконане рішення. Документована інформація становить основу управління, забезпечує його ефективність [73, с.89].

У сучасному суспільстві інформація стала повноцінним ресурсом виробництва, важливим елементом соціального та політичного життя суспільства. Якість інформації визначає якість управління. Водночас для підвищення ефективності управління необхідно приділяти достатню увагу удосконаленню роботи з документами, оскільки будь-яке управлінське рішення повинно трансформуватися в якісну, чітку і зрозумілу інформацію, в якісний службовий документ. Організація роботи з документами впливає на якість роботи апарату управління, організацію та культуру праці управлінців та інших фахівців організацій.

Від того, на скільки професійно ведеться документація, залежить успіх управлінської діяльності в цілому. Ділова інформація надходить у вигляді 389 різного роду документів. Дослідження свідчать, що 75 відсотків робочого часу персонал організації витрачає на підготовку документів, їх супровід, заповнення, копіювання та передачу у просторі та часі. За даними ISO (International Standards Organization), управління документами стає одним із головних чинників конкурентоспроможності будь-якої організації. Воно означає особливу організацію роботи з документами і даними, координацію процесів створення, зміни та поширення інформації. Правильно організоване управління справами скорочує час для пошуку, підвищує точність та своєчасність інформації, компенсує її нестачу та надлишок [82, с.214].

З документами в органах державного управління та місцевого самоврядування пов'язана діяльність усіх працівників апарату управління – від технічних виконавців до керівників підрозділів. Одні з них створюють документи, інші забезпечують їх оформлення й передавання в архів, використовують ці документи й на їх основі ухвалюють управлінські рішення. З кожним документом в апараті управління державної установи та органа місцевого самоврядування проводиться велика робота щодо складання, вичитування, обліку (реєстрації), сортування, зберігання, пошуку, переробки інформації, що зберігається в них, копіювання, переносу відомостей, транспортування документа в середині й поза апаратом управління організацією. Від фахівця, який працює з документами, вимагається уважне ставлення до документа і дотримання раціональної організації роботи з ним, оскільки від правильного оформлення документів та якісної організації роботи з ними залежить, наскільки успішно буде робота всієї організації, установи та окремих її складових [72, с.39].

Водночас, варто зазначити, що в управлінні однаково шкідлива як переоцінка, так і недооцінка значення кореспонденції і діловодства. Переоцінка, як правило, призводить до розповсюдження канцелярсько-бюрократичних методів управління, коли живе керівництво, увага до людей,

оперативне вирішення питань, що виникають, підміняється надто великим захопленням паперами і надлишковим канцелярським листуванням. З іншого боку, незадовільна організація діловодства, неправильне використання кореспонденції призводить до безвідповідальності в роботі, створює умови для різноманітних зловживань. В якості одного із засобів регулювання документопотоків виступають державні стандарти, загальнодержавні класифікатори, і уніфіковані системи документації [72, с.40].

Ці та інші нормативи покликані стабілізувати документообіг в країні по всьому технологічному циклу, створити оптимальну технологію ведення документального господарства кожної управлінської одиниці. Виробничо-господарська діяльність організацій, в тому числі і установ державного управління та місцевого самоврядування, дуже різноманітна. Різні факти, події явища вимагають відповідного оформлення, а це викликає необхідність у складанні різних за назвою, формою, змістом документів. З метою підготовки документа, який відповідав би всім вимогам та для зручності з ними, документи прийнято ділити на різні групи та види документів за різними ознаками класифікації.

Найчисельнішою є система управлінських (адміністративних, загальних) документів. Однак і вона також поділяється на окремі групи. Метою класифікації документів є:

- підвищення оперативності роботи апарату управління і відповідальності виконавців шляхом розмежування функцій, структурних підрозділів і обов'язків виконавців, чіткого розподілу інформації;
- економія праці за рахунок використання інформаційно-довідкового апарату (предметно-тематичного каталогу) [72, с.41].

Значення класифікації документів полягає у забезпеченні їх швидкого пошуку в поточному діловодстві та підвищенні оперативності роботи з документами. Крім того, у діловодстві вся документація, яка створена в організації і та, що надійшла ззовні, групується за певною схемою. При цьому можна застосовувати класифікацію за наступними ознаками:

- номінальному (об'єднуються документи за назвою: протоколи, накази, акти тощо);
- предметному (об'єднуються документи однорідні за змістом: впровадження передових методів реалізації товарів):
- авторському (об'єднуються документи, які складені одним закладом, установою або особою: документи, що надійшли з Міністерства фінансів, податкової адміністрації [15, с.55];
- кореспондентському (об'єднується листування з певним закладом або особою, наприклад, листування з заводом торгівельного машинобудування);
- географічному (об'єднуються документи, пов'язані з кількома кореспондентами, які розташовані на певній території);
- хронологічному (об'єднуються документи, які відносяться до певного періоду: річні звіти, річні фінансові плани) [15, с.56].

Кожна з вказаних ознак може бути покладена в основу нормування справ. Класифікація також необхідна для проведення робіт зі стандартизації та уніфікації документів. Стандартизація та уніфікація управлінських документів дозволяє досягти одноманітності в структурі і обробці інформації. А також сприяють напрацюванню прогресивних методів роботи з документами. Метою стандартизації та уніфікації документів є раціоналізація процесів підготовки виконання, пошуку документів; скорочення документопотоків: підвищення управління і створення оптимальних умов для машинної обробки управлінської інформації.

Основними етапами уніфікації та стандартизації документів на підприємстві державної форми власності є:

- встановлення кола документів, які обертаються в організації;
- стандартизація формулярів та текстів документів;
- трафаретизація формулярів документів [15, с.57].

З метою стандартизації управлінської документації була затверджена низка державних стандартів на управлінську документацію, а також низка стандартів на документи, які найчастіше зустрічаються в управлінській

діяльності підприємства. Важливим видом роботи в організації є документування управлінської діяльності, яка полягає у фіксації за встановленими правилами на паперовому або магнітному носіях управлінських дій, тобто у створенні документів. Відомо, що в управлінській діяльності використовуються головним чином текстові документи, інформація в яких зафіксована будь-яким письмовим способом - рукописним або друкарським. Такі документи, оформлені відповідно до певних правил, називають управлінськими, а їх сутність управлінською документацією. Управлінська документація являє собою систему документів, що забезпечують управлінські процеси в суспільстві, в установі, на підприємстві, в організації [15, с.58].

Підставою для створення документів в установах є необхідність засвідчення наявності та змісту управлінських дій, передавання, зберігання і використання інформації протягом певного часу або постійно. Управлінські документи мають такі особливості:

- створюються і використовуються органами управління (суб'єктами та об'єктами) у відповідності до встановленої компетенції і поставлених завдань;
- є засобом закріплення функцій органів управління;
- містять інформацію правового та довідкового характеру, що відображає природу виконавчої і розпорядчої діяльності певного органу управління;
- процес створення документів, їх форма, зміст, параметри, надають їм загальної значущості та обов'язковості виконання [72, с.43].

Робота зі службовими документами на місцевому рівні поділяється на певні процеси, склад яких залежить від того, яким є документ – вхідним, вихідним або внутрішнім. Документообіг в органах місцевого самоврядування здійснюється за схемами, які розробляються службою документаційного забезпечення. Метою створення таких маршрутів є фіксування раціонального порядку роботи зі службовими документами, графічне відображення виконання функціональних обов'язків структурних підрозділів та окремих

працівників, а також контроль за виконанням документів та реалізація їх юридичної сили. Особливої уваги потребує маршрут руху вхідних документів, належне організування якого забезпечує оперативне надходження документів до виконавця з моменту його прийняття за рахунок чіткого розмежування питань компетенції між головою органу самоврядування та його заступниками, керівниками й заступниками відділів, працівниками служби документаційного забезпечення, які здійснюють процедуру попереднього розгляду [72, с.44].

Особливу значущість у документаційному забезпеченні діяльності підприємств на місцевому рівні мають питання, що забезпечують зберігання документів. Методичне керівництво зазначеними процесами покладається на архівний відділ, а за його відсутності – на загальний відділ. Сьогодні існують певні проблеми зв'язку документаційного забезпечення та організації архівної справи. Зокрема, йдеться про умови зберігання паперових архівних документів, які на сьогодні переважно не відповідають сучасним вимогам, тобто приміщення, які знаходяться в розпорядженні архівного відділу, не можуть вмістити необхідну кількість архівних документів, що передають на зберігання. Тому більшість документів зберігається у виконавчих органах ради, в установах, організаціях, на підприємствах, розташованих на відповідній території. Одним з рішень цього питання є утворення у структурі архіву підприємства на місцевому рівні окремого підрозділу – трудового архіву, де мають зберігатися особові справи ліквідованих юридичних осіб, розташованих на території, що знаходиться в управлінні цими органами [72, с.45].

Отже, реалізація документаційного забезпечення діяльності державних підприємств на місцевому рівні повинна спрямовуватися на створення системи електронних інформаційних ресурсів. Структурні підрозділи, відповідальні за реалізацію документаційного забезпечення, прагнуть використовувати у роботі нові технологічні засоби опрацювання та передавання інформації, насамперед Інтернет (електронна пошта, вебсайти).

Зазначена діловодна діяльність, що спрямована на прийняття, документування та реалізацію управлінських рішень, набуває більш широкого змісту і може позначатися як документаційне забезпечення діяльності юридичної особи. У державних органах типова та профільна документація представлені переважно видами управлінських документів. Це означає, що в документаційному забезпеченні діяльності основними є процеси створення та організування функціонування службових управлінських документів різних класів управлінської документації. Однак, нині, на відміну від традиційних діловодних процесів, вони реалізуються із врахуванням впровадження систем електронного документообігу, методів інформаційного забезпечення керування, моніторингу документаційних потоків в установі, керування документаційними процесами відповідно до чинних національних стандартів.

1.2. Особливості функціонування електронних систем на місцевому рівні

Як ми вже наголошували у підрозділі 1.1. обмін документами в електронному вигляді є найбільш поширеним у діяльності державних підприємств на місцевому рівні. Електронний документообіг на місцевому рівні зазвичай реалізується через спеціальну систему – для корпоративного документообігу, як, наприклад, Megapolis.DocNet, або ж для зовнішнього документообігу, як Deals чи Вчасно [24]. Іноді невеликі державні підприємства обмінюються електронними документами через звичайну електронну пошту чи навіть месенджери, але такий спосіб незахищений та ненадійний.

За Законом України № 851-IV електронний документообіг — це сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у випадку необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів. На відміну

від паперового, електронний документообіг передбачає захищені канали передавання інформації [50]. Згідно з чинним законодавством електронні документи прирівнюються до оригіналів. На них накладаються електронні підписи (далі —КЕП), які закон також прирівнює до власноручних підписів.

За сферами застосування виділяють внутрішній електронний документообіг (він охоплює процеси всередині підприємства), та зовнішній (забезпечує обмін електронними документами між контрагентами, між комунальними і приватними підприємствами, державними установами тощо).

У межах внутрішнього електронного документообігу можна виокремити:

- управлінський електронний документообіг електронні накази, інструкції тощо);
- кадровий документообіг (кадрові накази, трудові договори та ін.);
- бухгалтерський (акти, накладні тощо);
- загальний (свідоцтва, довідки) та ін [50].

В межах одного підприємства відбувається створення, узгодження та підписання великої кількості документів – наказів, службових записок, заяв, інструкцій, статутів. ЕДО дозволяє не лише перевести документи в електронний формат, а налаштувати процеси та організувати роботу з документами максимально зручно і швидко. Внутрішній електронний документообіг дозволяє значно оперативніше створювати, узгоджувати та шукати документи, мати історію всіх файлів, організувати легкий доступ відповідальних співробітників до документів, контролювати, де знаходяться документи та на якому етапі виконання завдань із ними тощо [21].

З метою забезпечення ефективного функціонування внутрішньої системи електронного документообігу на місцевому рівні підприємств ряду областей України, особливо тих, що межують із проведенням активних бойових дій, під час введення на території України воєнного стану відповідно до Указу Президента України або до постанови Кабінету Міністрів України, та для працівників, які мешкають за межами певної області, можуть формуватися, зокрема, виключно внутрішні кадрові електронні документи:

- заява працівника про надання відпустки відповідно до Закону України «Про відпустки»;

- заява працівника відповідно до Кодексу законів про працю України, крім заяви про прийняття на роботу;

- погодження, резолюція до заяви (є невід'ємною частиною заяви) як окремий документ в форматі Word, або скан роздрукованої заяви, на якій власноруч зроблена резолюція, та підписана е-підписом за посиланням <https://www...>;

- всі види кадрових наказів [41].

Якщо електронний документ (наказ) містить декілька підписантів, то на оригінал документа накладаються підписи всіх підписантів по чергово від особи, яка подає документ до директора або особи, яка його заміщує. Внутрішній електронний документ проходить наступні етапи для заяв працівників:

1) створення текстового файлу в форматі word або написання тексту власноруч на папері з особистим підписом. Якщо заява написана власноруч, то вона повинна бути сканована в форматі .pdf або сфотографована в форматі .jpeg.;

2) заява в форматі Word або .pdf повинна мати назву в наступному вигляді: WK_C_Petrenko;

3) накладення електронного підпису за адресою <https://...gov.ua/sign>.;

4) підписаний на сайті <https://www....gov.ua/sign> файл архівом (оригінал заяви, підписана заява з електронним підписом, протокол підпису) необхідно скачати та надіслати керівнику на погодження [33].

Керівник структурного підрозділу після отримання заяви працівника повинен створити за зразком документ про погодження даної заяви, підписати його за адресою ...gov.ua/sign, скачати підписаний файл архівом (оригінал заяви, підписана заява з електронним підписом, протокол підпису) та зі своєї корпоративної електронної пошти надіслати підписаний документ архівом (оригінал заяви, підписана заява з електронним цифровим підписом, протокол

підпису) до відділу кадрів на адресу kadry@ukr... Так само погоджують заяву працівника й інші посадові особи, які повинні відповідно до кадрового діловодства погодити даний вид заяви. Старший інспектор з кадрів перевіряє справжність підпису на заяві та на всіх документах, що стосуються цієї заяви за адресою <https://...gov.ua/verify>. Після чого надсилає працівнику письмове підтвердження «Ваш документ перевірений та прийнятий» [33].

Після перевірки підпису заявника старший інспектор з кадрів оригінали електронних документів розміщує на Google Диску та роздруковує ці електронні документи разом із протоколом, який є його невід'ємною частиною та розміщує їх у справу відповідно до кадрового діловодства. Строк погодження заяви та накладення резолюції не повинен перевищувати трьох робочих днів. Для кадрових наказів:

1) Відповідальна особа відділу кадрів складає проєкт наказу в форматі Word, з присвоєнням назви латинськими літерами за наступним форматом: WK_N_Petrenko;

2) після створення документа, він підписується старшим інспектором з кадрів або особою, яка його заміщує, за адресою [https://www....gov.ua/sign.](https://www....gov.ua/sign;);

3) після підписання, файл з архівом (наказ, підписаний наказ та протокол підпису) надсилається наступним підписантам, вказаним у наказі. Всі підписанти підписують почергово за адресою ...gov.ua/sign. Останнім підписує директор або особа, що його заміщує та повертає на пошту відділу кадрів для подальшого ознайомлення працівника з даним наказом та розміщенням на Google Диск. Підписаний всіма підписантами наказ роздруковується разом із протоколами та зберігається у відділі кадрів відповідно до правил зберігання кадрових документів. Строк підписання наказу не повинен перевищувати трьох робочих днів [33].

Відправлення та передавання електронних документів здійснюються автором або посередником в електронній формі за допомогою корпоративної електронної пошти на місцевому рівні або особистої пошти автора, в назві якої вказані його прізвище, ім'я. Датою і часом відправлення електронного

документа вважаються дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано особою, яка його відправила. У випадку відправлення електронного документа шляхом пересилання його на електронному носії, на якому записано цей документ, датою і часом відправлення вважаються дата і час здавання його для пересилання.

Вимоги підтвердження факту одержання документа, встановлені законодавством у випадках відправлення документів рекомендованим листом або передавання їх під розписку, не поширюються на електронні документи. У таких випадках підтвердження факту одержання електронних документів здійснюється згідно з вимогами внутрішньої інструкції на місцевому рівні [33]. Електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження авторові повідомлення в електронній формі від адресата про одержання цього електронного документа автора. У випадку ненадходження до автора підтвердження про факт одержання цього електронного документа вважається, що електронний документ не одержано адресатом.

Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного підпису за адресою <https://...gov.ua/verify>. Перевірку підпису здійснює відповідальна особа, визначена положенням відповідно до особливостей виду електронного документа. Суб'єкти електронного документообігу повинні зберігати електронні документи на електронних носіях інформації у формі, що дає змогу перевірити їх цілісність на цих носіях [33].

Строк зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері. При зберіганні електронних документів обов'язкове дотримання таких вимог:

- 1) інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання;

2) має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;

3) у випадку наявності повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його відправлення чи одержання.

Створення архівів електронних документів, подання електронних документів до архівних установ України та їх зберігання в цих установах здійснюється у порядку, визначеному законодавством [13].

Зовнішній документообіг – це рух документів за межами підприємства тобто, обмін документами із контрагентами, клієнтами, партнерами, державними органами та іншими зовнішніми організаціями. Зазвичай зовнішній документообіг передбачає погодження рахунків, актів виконаних робіт, звітів, накладних тощо. Електронний зовнішній документообіг дозволяє миттєво передавати документи контрагентам, не витрачаючи часу й коштів на друк та пересилку. А також ЕДО підвищує захист документів, тож обмін стає значно безпечнішим. Деякі провайдери дозволяють інтегрувати зовнішні та внутрішні системи між собою, щоб працювати в одному середовищі й не перемикатися між різними сервісами. Наприклад, можна інтегрувати Megapolis.DocNet з Deals, Вчасно і ПТАХ, щоб працювати з усіма документами в інтерфейсі Megapolis.DocNet [24].

Якщо у структурних підрозділах підприємства на місцевому рівні є специфічні бізнес процеси, можуть виникати й інші види електронного обміну документами. Напрями і масштаб використання системи електронного документообігу (далі — ЕДО) залежать від завдань та профілю кожного конкретного підприємства. Перехід на електронний обмін документами уможливив беззаперечні переваги [13]. Так, це і економія ресурсів, оскільки використання систем електронного документообігу дозволяє скоротити витрати на друк і надсилання документів, зменшити кількість паперів. Системи ЕДО уможливили контролювати рух документів, відстежувати

затримки в погодженні та підписанні і вчасно їх усувати. Усі відповідальні співробітники працюють у спільному середовищі. У сервісах ЕДО їм приходять сповіщення про надходження нових документів на підписання. Завдяки цьому загальний час на опрацювання документа значно скорочується. Сервіси ЕДО забезпечують високий рівень захисту документів. Обмін електронними документами в сервісах складається з таких кроків:

1. Працівник завантажує в сервіс файл документа.
2. В сервісі він підписує документ КЕПом і надсилає його контрагенту.
3. Адресат отримує лист на електронну пошту і сповіщення в сервісі про отримання документа, ознайомлюється з ним і також накладає КЕП. Документ, підписаний усіма відповідальними працівниками, зберігається в архіві.

Кожне підприємство має свої процеси роботи з документами, але зазвичай, вони характеризуються створенням чи одержанням документа, обробкою та редагуванням, узгодженням й підписанням, надсиланням контрагенту чи передачею на виконання, архівуванням. Залежно від виду документа, налаштованих процесів на підприємстві ці етапи можуть доповнюватись та відрізнятись. Усі процеси, які відбуваються з паперовими документами, можуть бути і в електронному форматі, завдяки чому оптимізуються, стають швидшими та дешевшими. Системи електронного документообігу ж дозволяють бути впевненими в захисті документів, відслідковувати всі дії, які з ними відбувались (бачити, хто, коли і що саме робив з документом), підписувати документи за допомогою КЕП, УЕП чи хмарних підписів, а також забезпечують повноцінну організацію роботи з документами [13].

Кращий рівень конфіденційності, адже доступ до документів в системі контролюється адміністратором. Це гарантує, що документ побачать тільки ті співробітники/відділи, які мають на це право. До того ж, як ми описували вище, система дозволяє вести аудит всіх дій з кожним документом та контролювати, хто й коли саме щось змінював. Для зберігання електронних

документів не потрібен фізичний архів, що дуже зручно для великих підприємств, яким потрібні приміщення, щоб вмістити всі документи й організувати роботу з ними. Електронний документообіг в архіві дозволяє зберігати безліч документів в е-форматі, миттєво їх вивантажувати та шукати. У свою чергу, недоліками електронного документообігу є небезпека проникнення вірусів в документи. Але зазвичай ця проблема вирішується завдяки надійним системам документообігу та вбудованому антивірусу, який автоматично перевіряє всі вхідні документи та поміщає небезпечні в карантин [1, с.38].

Отже, особливостями впровадження системи електронного документообігу є її вибір та навчання співробітників. Для цього необхідно окреслити можливості, пріоритети та важливі функції, які повинне мати рішення. Надалі — прописати критерії вибору, кількість людей, які працюватимуть в системі, кількість документів, з якими працюватимуть одночасно. Це допоможе обрати систему за технічними характеристиками. Після вибору рішення, віднайти потрібну е-систему документообігу. Також, робота із електронними документами передбачає й розробку інструкції про електронні документи та електронне діловодство на підприємстві. В інструкції потрібно зафіксувати назви е-документів, електронних облікових документів та архівних електронних документів.

Отримати кваліфікований електронний підпис (КЕП) для директора та головного бухгалтера, а також КЕП або УЕП (удосконалений електронний підпис) для інших співробітників, які працюють з документами. Повідомити контрагентів та партнерів, що підприємство переходить на ЕДО, зафіксувати їхню згоду щодо е-документів та використання КЕП або УЕП у договорах. Видати наказ про перехід підприємства на електронний документообіг з певної дати.

1.3. Нормативно-правова база регулювання електронного документообігу в Україні на сучасному етапі

В умовах воєнного стану електронний документообіг регулюється не лише раніше ухваленими законами України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», «Про Національний архівний фонд та архівні установи», «Про захист інформації в автоматизованих системах», «Про інформацію», нормативними документами (ДСТУ 4163-2020), а й Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення надзвичайного стану в окремих регіонах України»» [38-71]. На території, визначеній у статті Указу, запроваджуються такі заходи: встановлення особливого режиму в'їзду і виїзду (за потреби); обмеження руху транспортних засобів та їх огляд (за потреби); посилення охорони громадського порядку та об'єктів, що забезпечують життєдіяльність населення та народного господарства; заборона проведення масових заходів, крім заходів, заборона на проведення яких встановлюється судом (за потреби); заборона страйків [41].

Тимчасова чи безповоротна евакуація людей з місць, небезпечних для проживання, з обов'язковим наданням їм стаціонарних або тимчасових жилих приміщень; запровадження комендантської години (заборона перебувати на вулицях та в інших громадських місцях без спеціально виданих перепусток і посвідчень особи у встановлені години доби, за потреби); перевірка документів у громадян, а в необхідних випадках — проведення особистого огляду, огляду речей, транспортних засобів, багажу і вантажів. Заборона призовникам, військовозобов'язаним та резервістам змінювати місце проживання без відома відповідного територіального центру комплектування та соціальної підтримки, Центрального управління та/або регіонального органу Служби безпеки України, відповідного підрозділу Служби зовнішньої розвідки України; заборона виготовлення і розповсюдження інформаційних матеріалів, що можуть дестабілізувати обстановку; заборона роботи

аматорських радіопередавальних засобів та радіовипромінювальних пристроїв особистого користування; особливі правила користування зв'язком та передачі інформації через комп'ютерні мережі (за потреби) [41].

Функціонування системи електронного документообігу в умовах воєнного стану передбачає, що супроводжується численними викликами:

1) безпека даних. Забезпечення високого рівня безпеки для даних інформації вимагає великих зусиль і ресурсів. Ризики несанкціонованого доступу до інформації підвищені в умовах воєнного стану;

2) інфраструктура. Військовий конфлікт може призвести до руйнування інфраструктури та обмежень щодо доступу до мереж та комунікацій, що ускладнює впровадження систем;

3) зміни в законодавстві. Зміни в законодавстві, пов'язані з військовим станом, можуть вимагати адаптації системи електронного документообігу до нових вимог та норм [41].

На період воєнного стану на території України та протягом шести місяців з дня його припинення чи скасування дозволяється використання електронних підписів чи печаток, що базуються на сертифікатах відкритих ключів, виданих кваліфікованими надавачами електронних довірчих послуг без відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису чи печатки. Користувачами електронних довірчих послуг для здійснення електронної взаємодії, електронної ідентифікації та автентифікації фізичних, юридичних осіб і представників юридичних осіб у випадках, коли законодавством України передбачено використання виключно кваліфікованих електронних підписів чи печаток (засобів кваліфікованого електронного підпису чи печатки, кваліфікованих електронних довірчих послуг) або засобів електронної ідентифікації з високим рівнем довіри, крім вчинення в електронній формі правочинів, що підлягають нотаріальному посвідченню та/або державній реєстрації у випадках, установлених законами України, та випадках, пов'язаних із високим ризиком для інформаційної безпеки, що визначається

власниками відповідних інформаційних та інформаційно-комунікаційних систем з урахуванням обмежень, установлених абзацом другим частини другої статті 17 Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [49].

На місцевому рівні зобов'язані забезпечити можливість перевірки цілісності та справжності електронних документів, створених з використанням технології, визначеної державної установи. Обов'язок доведення цілісності та справжності електронних документів, створених з використанням технології, визначеної державною установою, покладається на установу (незалежно від технологічних можливостей і компетенцій персоналу установи). Особа, що підписала електронний документ електронним підписом (далі — ЕП), у такий спосіб засвідчує, що ознайомила з усім текстом документа, повністю зрозуміла його зміст, не має заперечень до тексту документа (або її заперечення внесені як окремий реквізит документа) і свідомо використала свій ЕП у контексті, передбаченому документом (підписала, затвердила, погодила, завізувала, засвідчила, ознайомила) [49].

ЕП створюються в послідовності, визначеній застосованою технологією оброблення інформації, якщо електронний документ підписується двома або більше особами. Технологія оброблення інформації розробляється з урахуванням законодавства України та може визначатись у внутрішніх документах установи та/або в договорі, укладеному між установою та її клієнтом, контрагентом, комерційним агентом. Створення електронного документа завершується створенням останнього ЕП відповідно до технології створення такого електронного документа. Установа на місцевому рівні зобов'язана розробити з урахуванням вимог законодавства України внутрішні документи, у яких має встановлюватися порядок:

- 1) створення і засвідчення електронної копії з паперового документа;
- 2) створення і засвідчення паперової копії електронного документа;
- 3) виявлення будь-яких змін в електронному документі, в електронній копії з паперового документа;

- 4) виявлення будь-яких змін ЕП після підписання електронного документа;
- 5) використання ЕП та електронних печаток установи;
- 6) виявлення будь-яких змін в електронному документі, в електронній копії з паперового документа після використання електронної печатки;
- 7) виявлення будь-яких змін електронної печатки після її використання для засвідчення електронного документа, електронної копії з паперового документа [49].

Хочемо наголосити, що власне розглянуте нами поняття «електронний документообіг» (обіг електронних документів) — сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів. Порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності згідно з законодавством. Відправлення та передавання електронних документів здійснюються автором або посередником в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, електронних комунікаційних, інформаційно-комунікаційних систем або шляхом відправлення електронних носіїв, на яких записано цей документ [50].

Якщо автор і адресат у письмовій формі попередньо не домовилися про інше, датою і часом відправлення електронного документа вважаються дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано особою, яка його відправила. У випадку відправлення електронного документа шляхом пересилання його на електронному носії, на якому записано цей документ, датою і часом відправлення вважаються дата і час здавання його для пересилання. Вимоги підтвердження факту одержання документа, встановлені законодавством у випадках відправлення документів рекомендованим листом або передавання їх під розписку, не поширюються на електронні документи.

У таких випадках підтвердження факту одержання електронних документів здійснюється згідно з вимогами Закону «Про електронні документи та електронний документообіг» [50].

Електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження авторові повідомлення в електронній формі від адресата про одержання цього електронного документа автора, якщо інше не передбачено законодавством або попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу. Якщо попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу не визначено порядок підтвердження факту одержання електронного документа, таке підтвердження може бути здійснено в будь-якому порядку автоматизованим чи іншим способом в електронній формі або у формі документа на папері. Зазначене підтвердження повинно містити дані про факт і час одержання електронного документа та про відправника цього підтвердження.

У випадку ненадходження до автора підтвердження про факт одержання цього електронного документа вважається, що електронний документ не одержано адресатом [50].

Якщо автор і адресат у письмовій формі попередньо не домовилися про інше, електронний документ вважається відправленим автором та одержаним адресатом за їх місцезнаходженням (для фізичних осіб - місцем проживання), у тому числі якщо інформаційна, електронна комунікаційна, інформаційно-комунікаційна система, за допомогою якої одержано документ, знаходиться в іншому місці. Місцезнаходження (місце проживання) сторін визначається відповідно до законодавства. Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом підтвердження удосконаленого або кваліфікованого електронного підпису чи печатки, а в разі накладання на електронний документ електронного підпису чи печатки іншого виду — із застосуванням інших засобів і методів захисту інформації з дотриманням вимог законодавства у сфері захисту інформації. Електронний документообіг

здійснюється відповідно до законодавства України або на підставі договорів, що визначають взаємовідносини суб'єктів електронного документообігу [50].

Використання електронного документа у цивільних відносинах здійснюється згідно із загальними вимогами вчинення правочинів, встановлених цивільним законодавством. Суб'єкти електронного документообігу, які здійснюють його на договірних засадах, самостійно визначають режим доступу до електронних документів, що містять конфіденційну інформацію, та встановлюють для них систему (способи) захисту. В інформаційних, електронних комунікаційних, інформаційно-комунікаційних системах, які забезпечують обмін електронними документами, що містять державні інформаційні ресурси, або інформацію з обмеженим доступом, повинен забезпечуватися захист цієї інформації відповідно до законодавства. Суб'єкти електронного документообігу користуються правами та мають обов'язки, які встановлено для них законодавством. Якщо в процесі організації електронного документообігу виникає необхідність у визначенні додаткових прав та обов'язків суб'єктів електронного документообігу, що не визначені законодавством, такі права та обов'язки можуть встановлюватися цими суб'єктами на договірних засадах [50].

Вирішення спорів між суб'єктами електронного документообігу
Вирішення спорів між суб'єктами електронного документообігу здійснюється в порядку, встановленому законом. Особи, винні в порушенні законодавства про електронні документи та електронний документообіг, несуть відповідальність згідно з законами України. Отже, під час військового стану в Україні впровадження СЕД має вирішальне значення для забезпечення безпеки, надійності та ефективності обміну та збереження інформації. Основними переваги впровадження СЕД є:

1. Збереження інформації. Однією з основних переваг систем електронного документообігу є їх здатність забезпечити надійне та тривале збереження інформації. Під час військового конфлікту ризик втрати та

знищення важливих документів може бути надзвичайно високим. Використання електронних архівів та систем забезпечує надійне зберігання цінних документів та інформації, що може бути вирішальним для прийняття стратегічних рішень [24].

2. Швидкість та надійність. Умови воєнного стану вимагають негайного обміну інформацією та швидкого прийняття рішень. Системи електронного документообігу дозволяють реалізувати це завдання, оскільки вони спрощують обмін документами та забезпечують надійність передачі інформації. У разі важливих воєнних операцій час може бути рішучим фактором, і електронний документообіг дозволяє здійснювати обмін документами в реальному часі.

3. Доступність. Іншою важливою перевагою впровадження системи електронного документообігу є доступність. Умови військового конфлікту можуть призводити до обмежень на робочому місці та переміщення працівників. Електронний документообіг дозволяє здійснювати роботу віддалено, що є важливим фактором у забезпеченні неперервності бізнес-процесів. Працівники можуть отримувати доступ до необхідних документів та інформації, незалежно від їх місцезнаходження [24].

4. Екологічна дружність. Окрім технічних переваг, варто відзначити, що використання систем електронного документообігу сприяє зменшенню споживання паперу та інших природних ресурсів. Це робить такі системи екологічно дружніми, що особливо важливо в умовах воєнного стану, коли збереження ресурсів стає пріоритетом. Доцільно дослідити ті СЕД, які на даний час використовуються в Україні, та не мають російського походження.

Наприклад, сервіс «Paperless», оскільки він має ряд переваг, зокрема, може бути простим у використанні та легким для впровадження, особливо для менших підприємств та підприємців. Це може дозволити швидко розпочати роботу з електронним документообігом без складних налаштувань [24]. Також Paperless може бути більш доступним і бюджетно-дружнім варіантом, особливо для менших підприємств, які можуть не мати великих фінансових

ресурсів для впровадження складних систем. Для успішного впровадження СЕД в Україні під час військового стану бажано:

- 1) провести аналіз власних потреб та обрати систему, яка найкраще відповідає конкретним вимогам та ресурсам;
- 2) забезпечити високий рівень безпеки даних та інформації в системі електронного документообігу;
- 3) враховувати зміни в законодавстві та адаптувати систему до нових вимог та норм;
- 4) надавати пріоритет дистанційній роботі та надійності системи для забезпечення неперервності бізнес-процесів [24].

Впровадження СЕД може значно полегшити управління документами та збереження інформації в безпечних умовах, сприяючи ефективній роботі в умовах військового конфлікту. Активне впровадження систем електронного документообігу в Україні під час військового стану може виявитися складним завданням, але воно важливе для забезпечення безпеки, ефективності та надійності обміну та збереження інформації. Розробка та впровадження таких систем вимагає обґрунтованих рішень і високих стандартів.

РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ІСНУЮЧОЇ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО НАДАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НА ПРИКЛАДІ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОГО ДЕПАРТАМЕНТУ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

2.1. Загальна характеристика діяльності Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України

Інформаційно-довідковий департамент Державної податкової служби України це територіальний орган Державної податкової служби України, на який покладено основні завдання:

- надання фізичним та юридичним особам консультацій з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства;
- надання фізичним та юридичним особам інформаційно-довідкових послуг з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства;
- інформування фізичних та юридичних осіб про зміни та доповнення, внесені до нормативно-правових актів з питань оподаткування, сплати єдиного внеску та іншого законодавства;
- організація роботи та надання електронних довірчих послуг;
- організація роботи сервісу ДПС «Пульс» [74].

Інформаційно-довідковий департамент державної податкової служби було створено відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 15 серпня 2007 р. № 1049. Також, із метою виконання Угоди про позику (Проект «Модернізація державної податкової служби України – 1») між Україною та Міжнародним банком реконструкції та розвитку, ратифікованої Законом України від 20 листопада 2003 р. № 1317-IV, Кабінет Міністрів України постановляє:

1. Погодитися з пропозицією Державної податкової адміністрації щодо утворення на період законодавчого врегулювання статусу юридичних осіб публічного права Інформаційно-довідкового департаменту державної

податкової служби (далі — Інформаційно-довідковий департамент) як її самостійного підрозділу з правами юридичної особи [33].

2. Установити, що:

1) Інформаційно-довідковий департамент очолює директор, який призначається на посаду та звільняється з посади Головою Державної податкової адміністрації за погодженням з Міністром фінансів;

2) за умовами оплати праці і медичного забезпечення порівнюються:

- директор Інформаційно-довідкового департаменту, заступник директора, заступник директора — начальник відділу відповідно до директора департаменту, утвореного у складі Державної податкової адміністрації, заступника директора, заступника директора — начальника відділу департаменту;

- керівні працівники і спеціалісти із спеціальними званнями, обов'язки яких полягають у безпосередньому виконанні функцій, пов'язаних з наданням інформаційних та довідкових послуг, до відповідних категорій працівників департаменту Державної податкової адміністрації, що організовує роботу з контролю за надходженням платежів до бюджетів та примусового їх стягнення;

- інші керівні працівники до відповідних категорій працівників Державної податкової адміністрації, які мають ранг державного службовця, а спеціалісти — до державних службовців [33].

3. Віднести посади працівників Інформаційно-довідкового департаменту до таких категорій посад державних службовців: друга — посада директора; третя — посада заступника директора, заступника директора — начальника відділу; четверта — посада начальника відділу та його заступника; п'ята — посада завідуючого сектором, спеціаліста [33].

На думку Я. Янушевича, теоретико-правові засади функціонування Інформаційно-довідкового департаменту як відокремленого підрозділу Державної податкової служби України, його місця та ролі в інституційному механізмі сфери оподаткування в Україні залишається вивченим

недостатньо. У статті «Особливості функціонування інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України у структурі інституційного механізму забезпечення сфери оподаткування» автор аргументує це тим, що у січні 2020 року Верховна Рада України внесла зміни до ряду законодавчих актів у зв'язку з проведенням адміністративної реформи [82, с.214].

Зокрема, Закон України «Про центральні органи виконавчої влади» було доповнено статтею 211 такого змісту: «Територіальні органи центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну митну політику, та центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, можуть утворюватися в межах граничної чисельності державних службовців та працівників відповідного центрального органу виконавчої влади і коштів, передбачених на утримання центрального органу виконавчої влади, ліквідуватися, реорганізовуватися керівником відповідного центрального органу виконавчої влади як відокремлені підрозділи центрального органу виконавчої влади за погодженням з міністром, який спрямовує та координує діяльність такого центрального органу виконавчої влади [71].

Територіальні органи центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну митну політику, та центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, визначені частиною першою цієї статті, утворюються без статусу юридичної особи та є органами державної влади, можуть мати окремий баланс, рахунки в органах, що здійснюють казначейське обслуговування бюджетних коштів, печатку та бланк зі своїм найменуванням та із зображенням Державного Герба України [71].

Положення про територіальний орган як відокремлений підрозділ центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну митну політику, положення про територіальний орган як відокремлений підрозділ центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, затверджуються керівником відповідного центрального органу

виконавчої влади за погодженням з міністром, який спрямовує та координує діяльність такого центрального органу виконавчої влади. Керівник центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну митну політику, керівник центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, може делегувати керівнику територіального органу як відокремленого підрозділу такого центрального органу виконавчої влади окремі повноваження відповідно до положення про такий територіальний орган.

Територіальні органи як відокремлені підрозділи центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну митну політику, територіальні органи як відокремлені підрозділи центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, створюються і припиняються в порядку, визначеному законодавством» [71].

За Я. Янушевичем, вказана стаття «визначила статус та порядок утворення територіальних органів Державної податкової служби України та Державної митної служби України, а також закріпила право керівника Державної податкової служби України та Державної митної служби України делегувати керівнику територіального органу частину своїх повноважень, що має бути закріплено у положенні про орган» [35]. У вересні 2020 року система територіальних органів Державної податкової служби України на регіональному рівні зазнала чергових структурних трансформацій. Постановою Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 р. № 893 «Деякі питання територіальних органів Державної податкової служби» ліквідовано як юридичні особи публічного права територіальні органи Державної податкової служби України за переліком згідно з додатком. При цьому, права та обов'язки територіальних органів Державної податкової служби України, що ліквідовувалися, перейшли Державній податковій службі України та її територіальним органам у межах, визначених положеннями про Державну податкову службу України та її територіальні органи [35].

У подальшому, було прийнято рішення утворити територіальні органи Державної податкової служби України як її відокремлені підрозділи за встановленим переліком: Головні управління Державної податкової служби України в областях та місті Києві, Центральне міжрегіональне управління Державної податкової служби України по роботі з великими платниками податків, Східне міжрегіональне управління Державної податкової служби України по роботі з великими платниками податків, Західне міжрегіональне управління Державної податкової служби України по роботі з великими платниками податків, Південне міжрегіональне управління Державної податкової служби України по роботі з великими платниками податків, Північне міжрегіональне управління Державної податкової служби України по роботі з великими платниками податків, Інформаційно-довідковий департамент Державної податкової служби України [82, с.216].

Крім цього регламентовано, що кожен територіальний орган Державної податкової служби України, утворений як її відокремлений підрозділ, є правонаступником майна, прав та обов'язків відповідного територіального органу Державної податкової служби України, що ліквідується [35]. Отже, Інформаційно-довідковий департамент Державної податкової служби України, який є її територіальним органом, та який став правонаступником усіх прав та обов'язків реорганізованого як юридичної особи Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України, утворено на правах відокремленого підрозділу Державної податкової служби України.

Для виконання завдань та функцій, покладених на Інформаційно-довідковий департамент Державної податкової служби України, у його складі можуть створюватися структурні підрозділи (робочі місця), розміщені за місцезнаходженням територіальних органів Державної податкової служби України. Основними завданнями Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України є:

- 1) надання фізичним та юридичним особам консультацій з питань оподаткування, єдиного внеску та законодавства з інших питань, контроль за

дотриманням якого покладено на Державну податкову службу України, за допомогою Баз знань, розміщеної в Інформаційній системі Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України [33];

2) надання фізичним та юридичним особам інформаційно-довідкових послуг з питань оподаткування, єдиного внеску та законодавства з інших питань, контроль за дотриманням якого покладено на Державну податкову службу України, за допомогою Баз знань та інших офіційних джерел інформації;

3) інформування фізичних та юридичних осіб про зміни та доповнення, внесені до нормативно-правових актів з питань оподаткування, сплати єдиного внеску та законодавства з інших питань, контроль за дотриманням якого покладено на Державну податкову службу України;

4) формування та підтримка в актуальному стані Баз знань;

5) наповнення Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу, розміщеного на офіційному вебпорталі Державної податкової служби України, та підтримка його в актуальному стані;

6) організація роботи сервісу «Пульс» [33];

7) організація роботи та надання електронних довірчих послуг органам державної влади, органам місцевого самоврядування, підприємствам, суб'єктам господарської діяльності та фізичним особам на всій території України;

8) організація роботи зі зверненнями, що надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр»;

9) ведення єдиної бази індивідуальних податкових консультацій, забезпечення оприлюднення на офіційному вебпорталі Державної податкової служби України реєстру індивідуальних податкових консультацій та його оновлення [33].

Відповідно до покладених на нього завдань, Інформаційно-довідковий департамент Державної податкової служби України:

1) надає інформаційно-довідкові послуги та консультації (консультації з питань оподаткування, єдиного внеску та законодавства з інших питань, контроль за дотриманням якого покладено на Державну податкову службу України, за допомогою Баз знань, розміщеної в Інформаційній системі Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України; інформаційно-довідкові послуги з питань оподаткування, єдиного внеску та законодавства з інших питань, контроль за дотриманням якого покладено на Державну податкову службу України, за допомогою Баз знань та інших офіційних джерел інформації; наповнює Базу знань і Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс та взаємодіє зі структурними підрозділами Державної податкової служби України щодо підтримки їх в актуальному стані тощо) [33];

2) організовує роботу з надання електронних довірчих послуг (отримує від заявників та користувачів заяви на формування, блокування, поновлення та скасування сертифікатів відкритих ключів, здійснює ідентифікацію осіб, які звернулися, та перевірку законності їхніх звернень; укладає договори про надання електронних довірчих послуг, опрацьовує реєстраційні документи та реєструє користувачів у реєстрі користувачів Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України; надає органам державної влади, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам та організаціям усіх форм власності, іншим суб'єктам господарської діяльності та фізичним особам консультації щодо умов та порядку надання електронних довірчих послуг тощо);

3) організовує роботу сервісу «Пульс» (отримує від фізичних та юридичних осіб інформацію через сервіс «Пульс» щодо неправомірних дій та/або бездіяльності працівників органів Державної податкової служби України; отримує повідомлення працівників структурних підрозділів Державної податкової служби України та її територіальних органів про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції» іншою особою

Державної податкової служби України; приймає повідомлення, які надходять від фізичних та юридичних осіб, з питань, що належать до компетенції Державної податкової служби України, та направляє до структурних підрозділів Державної податкової служби України у порядку інформування; розглядає інформацію, яка надійшла на сервіс «Пульс», та вживає заходів щодо усунення вказаних недоліків; здійснює моніторинг стану задоволення фізичних та юридичних осіб за результатами розгляду звернень до сервісу «Пульс»; аналізує статистику звернень фізичних та юридичних осіб на сервіс «Пульс» тощо) [33];

4) організовує роботу зі зверненнями, що надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр» (приймає до розгляду звернення, що надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр», в Єдиній електронній базі даних звернень; здійснює підготовку проекту резолюції, передання на підпис керівництву Державної податкової служби України та одночасне надання електронної копії звернення з проектом резолюції для опрацювання структурному підрозділу Державної податкової служби України – виконавцю; організовує та координує роботу структурних підрозділів Державної податкової служби України та її територіальних органів зі зверненнями, що надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр», з питань, що належать до компетенції Державної податкової служби України; здійснює переадресацію звернень іншому органу виконавчої влади за допомогою відповідного програмного забезпечення у разі, якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Державної податкової служби України тощо) [33];

5) надає консультації з питань податкового законодавства, законодавства з питань сплати єдиного внеску та законодавства з інших питань, контроль за дотриманням якого покладено на органи Державної податкової служби України (веде єдину базу індивідуальних податкових консультацій; забезпечує оприлюднення на офіційному вебпорталі Державної податкової служби України реєстру індивідуальних податкових консультацій,

його оновлення після отримання від структурних підрозділів Державної податкової служби України;

б) здійснює загальне діловодство (приймає, реєструє, обробляє, вхідну кореспонденцію здійснює постановку на автоматизований контроль завдань у системі електронного документообігу вхідної кореспонденції);

7) забезпечує доступ до публічної інформації, зокрема реєстрацію усних запитів на інформацію про діяльність Державної податкової служби України, прийнятих засобами телефонного зв'язку [33];

8) приймає та реєструє в СЕД усні звернення громадян, які надійшли засобами телефонного зв'язку через Контакт-центр Державної податкової служби України;

9) проводить перевірки достовірності відомостей щодо застосування заборон, передбачених ч.3 та ч. 4 ст. 1 Закону України від 16.09.2014 року № 1682-VII «Про очищення влади», отримує від фізичних та юридичних осіб через Контакт-центр Державної податкової служби України інформацію про особу, стосовно якої проводиться перевірка, щодо поширення на неї заборон відповідно до Закону України від 16.09.2014 року № 1682-VII «Про очищення влади» [33].

Департамент здійснює організацію, координацію заходів захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах та контролю за його станом; організовує та координує заходи забезпечення антивірусного захисту та кіберзахисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах та контролює їхній стан; виконує заходи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах; виконує заходи щодо забезпечення антивірусного захисту, кіберзахисту та безпеки інформаційних технологій в інформаційно- телекомунікаційних системах; здійснює інші повноваження, визначені законом [33].

На відміну від Головних управлінь Державної податкової служби України та Міжрегіональних управлінь Державної податкової служби України по роботі з великими платниками податків як територіальних органів

Державної податкової служби України, які є контролюючими органами (податковими органами, органами стягнення), Інформаційно-довідковий департамент Державної податкової служби України визнано контролюючим органом (податковим органом) [82, с.218]. Інформаційно-довідковий департамент Державної податкової служби України під час виконання покладених на нього завдань через повноваження взаємодіє в установленому порядку зі структурними підрозділами Державної податкової служби України, іншими територіальними органами Державної податкової служби України, органами виконавчої влади, об'єднаннями громадян, громадськими спілками, профспілками та організаціями роботодавців, підприємствами, установами, організаціями, громадянами, платниками тощо [33].

Інформаційно-довідковий департамент Державної податкової служби України у межах своїх повноважень, передбачених законом, на основі і на виконання доручень Державної податкової служби України видає накази (розпорядження) організаційно-розпорядчого характеру, організовує та контролює їх виконання [33]. При цьому, акти Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України може бути скасовано Головою Державної податкової служби України повністю чи в окремій частині, у тому числі за дорученням Міністра фінансів, а також Міністром фінансів у разі відмови Голови Державної податкової служби України скасувати такий акт [33]. Разом із тим, організаційну структуру, штатний розпис та кошторис Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України затверджує Голова Державної податкової служби України.

Штатну чисельність працівників Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України затверджує Голова Державної податкової служби України в межах граничної чисельності працівників, визначеної Кабінетом Міністрів України для територіальних органів Державної податкової служби України. Структуру Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України затверджує

Голова Державної податкової служби України за погодженням з Міністром фінансів [33].

Отже, активізація процесів формування якісного публічного адміністрування, які відбуваються в Україні, на слушну думку сучасних дослідників, постає багато питань, що потребують вирішення. Основою економіки будь-якої держави є сфера оподаткування. З'ясування ж особливостей інституційного механізму забезпечення сфери оподаткування України, визначення системи суб'єктів публічного адміністрування, які безпосередньо формують інституційний механізм забезпечення сфери оподаткування та з'ясування правових основ їх діяльності дозволяє здійснювати належне регулювання сфери оподаткування, а також оцінити доцільність та ефективність впровадження реформ податкової системи в Україні [33].

Особливості функціонування Інформаційно-довідкового департаменту як відокремленого підрозділу Державної податкової служби України опосередковує потребу здійснення подальших досліджень вказаної проблематики. Основними принципами подальшої зміни інституційного механізму забезпечення сфери оподаткування в Україні мають бути: мінімізація втручання держави в життєдіяльність суспільства; суспільний контроль прийняття управлінських рішень; підзвітність суб'єктів публічної адміністрації, котрі є змістовними елементами інституційного механізму забезпечення сфери оподаткування, громадянському суспільству, що, у свою чергу, посилить прозорість функціонування інституційного механізму забезпечення сфери оподаткування в Україні; повна прозорість основних заходів проведення реформи та громадська поінформованість.

2.2. Аналіз існуючих електронних систем та технологій в Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби України

На нашу думку, складовими документаційного забезпечення чинних електронних систем є технології, що допомагають сучасним процесам, пов'язаним із діяльністю Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України (далі — Департамент). Так, документаційне забезпечення, що супроводжує існуючі електронні системи та технології складається із тих документів, що регулюють функціонування системи «Пульс»: інструкції для користувачів; регламентні документи; звіти щодо використання системи. Особливостями документообігу є процеси затвердження документів та формат та вимоги до зберігання. У свою чергу, організація документообігу складається із швидкого забезпечення обробки запитів, технології та програми, які підтримують документообіг, використання електронного документообігу та обмеження щодо конфіденційності [32, с.167].

Подальші перспективи документаційного забезпечення можуть бути пов'язані із певними складнощами, з якими стикаються при веденні документації.

Для системи «Пульс» Департаменту при обробці податкової інформації, обмеження щодо конфіденційності регулюються рядом нормативних документів, а саме:

1. законодавчі акти України: Закон України «Про захист персональних даних», що встановлює правила збирання, обробки, зберігання та захисту персональних даних, вимоги щодо отримання згоди від користувачів та відповідальність за порушення. Закон України «Про інформацію» визначає види інформації (відкрита, службова, конфіденційна, таємна), регулює доступ до неї та обмеження на її поширення. Закон України «Про доступ до публічної інформації» накладає обмеження на поширення даних, що містять державну

таємницю чи персональні дані, обмежуючи доступ до конфіденційної інформації [58].

2. Внутрішні регламентуючі документи Державної податкової служби: накази та положення ДПС, що регламентують обіг конфіденційної інформації в межах служби, а також правила доступу співробітників до системи «Пульс». Інструкції з обробки та захисту конфіденційної інформації, що описують вимоги до обробки, доступу, шифрування та зберігання даних у системі. Політика конфіденційності: для внутрішнього використання й для користувачів системи. Цей документ визначає, яка інформація є конфіденційною, права користувачів і їх обов'язки щодо захисту інформації [74].

3. Міжнародні стандарти з інформаційної безпеки: ISO/IEC 27001: міжнародний стандарт, що використовується для захисту інформації в системі «Пульс», надаючи рекомендації щодо управління безпекою даних і ризиками. Європейський регламент захисту персональних даних (GDPR) хоч і безпосередньо не є обов'язковим для українських установ, його принципи часто беруть за основу для зміцнення конфіденційності даних.

У науковій літературі, поняття «інформаційні технології» (або інформаційно-комунікаційні технології) є системою «методів, процесів та способів використання обчислювальної техніки і систем зв'язку для створення, збору, передачі, пошуку, оброблення та поширення інформації з метою ефективної організації діяльності» [8, с.78]. Інформаційна технологія — цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів із використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування. Також, під інформаційними технологіями розуміється переробка інформації на базі комп'ютерних обчислювальних систем [8, с.79].

До інформаційних технологій належать процеси, де «вихідним матеріалом» і «продукцією» є інформація. Інформація, що переробляється,

пов'язана з визначеними матеріальними носіями, отже, ці процеси включають також переробку речовини і переробку енергії. Але останнє не має істотного значення для інформаційних технологій. Головну роль відіграє інформація, а не її носій. Як виробничі, так і інформаційні технології виникають не спонтанно, а в результаті технологізації того чи іншого соціального процесу, тобто цілеспрямованого активного впливу людини на ту чи іншу область виробництва і перетворення її на базі машинної техніки.

Як ми зазначали вище, діяльність Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України із серпня 2024 року пов'язана із системою «Пульс» – онлайн платформою для збору відгуку від бізнесу про взаємодію з державою [74]. Мета платформи – створити єдиний цифровий інструмент для прозорих відносин між державою та бізнесом для підвищення якості державних послуг. Кожен підприємець може поставити оцінку послугам, які надає держава. На етапі бета-тестування можна оцінити 22 держоргани, поступово їхня кількість збільшуватиметься. Завдяки платформі можна буде побачити об'єктивну вимірювальну картину якості держпослуг і ефективніше та швидше реагувати на проблеми підприємців. Наприклад, при зверненні у податкову, ЦНАП чи інші органи були на задоволені якістю послуг, тоді можна залишити відгук на Пульсі. Заявку візьмуть у роботу, щоб виправити проблему, а підприємець отримає відповідь щодо свого запиту в онлайн-кабінеті. Так само можна залишити і позитивний відгук, щоб масштабувати позитивні практики. Відгук від бізнесу ми відцифруємо та на його основі буде сформовано так званий Entrepreneur Satisfaction Score (Індекс задоволеності підприємців) [74].

У планах інтегрувати «Пульс» до більшості державних послуг, щоб була можливість надати миттєву оцінку більшості державних сервісів. Система складатиметься з трьох компонентів — дашборду, інформаційного вікна та особистого кабінету. Дашборд – інформаційна панель для прийняття управлінських рішень з ключовими показниками, яка дозволить швидко оцінити стан задоволеності державними послугами у зручному для аналізу та

сприйняття форматі. В інформаційному вікні для надання відгуку підприємці можуть лишити відгук про взаємодію з державними органами та повідомити про проблему, якщо вона виникла. Для цього потрібно авторизуватися будь-яким зручним способом — електронним підписом, через банк ID або Дія.Підпис. Після цього підприємцю запропонують заповнити дві форми для оцінювання державних послуг на вибір — коротку та довгу [74].

Коротка — для оцінки базових критеріїв (умови відкриття/закриття бізнесу, відсутність незаконних перевірок, а також ще вісім показників) і оцінювання державного органу, з яким мали справу. Ці дані будуть використані для подальшого узагальнення проблематики та пріоритизації вирішення найвагоміших питань. Довга — передбачає можливість більш конкретно поділитися досвідом і вказати, який орган влади та особа(и) перешкождали підприємницькій діяльності. Ця форма опрацьовується інакше. Вона може бути спрямована або до Урядового контактного центру, де обробляється як звернення громадянина, або у складних випадках — до Ради бізнес-омбудсмена, якщо питання належать до її компетенцій [74].

Після заповнення форми підприємець зможе відслідковувати статус її розгляду онлайн в особистому кабінеті – від моменту формування заявки до відповіді представника держави. Коли отримає відповідь, буде можливість оцінити весь процес опрацювання звернення від 1 до 10. «Пульс» є частиною політики «Зроблено в Україні», яку взимку ініціював Президент Володимир Зеленський. Платформа розроблена Мінекономіки за консультації з фахівцями Ради бізнес-омбудсмена та реалізована за сприяння Мінцифри завдяки проєкту «Підтримка цифрової трансформації» за підтримки USAID і UK Dev. До реалізації долучена Команда підтримки реформ Мінекономіки та Урядовий контактний центр. Вектор розвитку допомагає задавати Рада бізнесу з питань підтримки підприємництва в умовах воєнного стану. Сервіс «Пульс» приймає звернення фізичних осіб та суб'єктів господарювання (далі – Заявники) щодо неправомірних дій або бездіяльності працівників податкової служби, а також про можливі корупційні дії з їхнього боку (далі – Інформація) [74].

Контакт-центр надає фізичним та юридичним особам інформаційно-довідкові послуги з питань оподаткування, державної митної справи, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС, а також щодо роботи Акредитованого центру сертифікації ключів ІДД ДПС. Відповіді надаються за вибором особи: телефоном, факсом, електронною поштою. Взаємодія між ІДД ДПС та структурними підрозділами ДПС для надання інформаційно-довідкових послуг визначається окремим наказом ДПС. Контакт-центр приймає усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку, відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та реєструє в картотечі «Усні звернення громадян «Контакт-центр» автоматизованої інформаційної системи ДПС «Управління документами» (далі — АІС «Управління документами»), шляхом створення реєстраційно-контрольної картки вхідного документа, про що повідомляє в робочому порядку структурний підрозділ ДПС, на який покладено функціональні обов'язки з організації опрацювання звернень громадян [33].

Контакт-центр приймає відомості від фізичних та юридичних осіб інформацію про особу, стосовно якої проводиться перевірка, щодо поширення на неї заборон відповідно до Закону України «Про очищення влади» та засобами АІС «Управління документами» направляє їх структурному підрозділу ДПС, на який покладено функціональні обов'язки щодо розгляду таких звернень. Контакт-центр приймає звернення від фізичних та юридичних осіб (далі — Заявники) на сервіс «Пульс» щодо дій та бездіяльності працівників органів ДПС (далі — Інформація) та опрацьовує в наступному порядку. Функціонування сервісу «Пульс» в електронному вигляді здійснюється за допомогою модуля «Пульс» підсистеми CRM ІКС ІДД ДПС (далі - Програмний модуль) за адресою: 10.80.130.222 корпоративної мережі ДПС. Працівники Контакт-центру приймають і реєструють Інформацію в електронній інформаційній картці (далі — Інформаційна картка), яка заповнюється за формою відповідно до Порядку залежно від напрямку

Інформації (податковий/митний). При прийнятті Інформації за телефоном з'ясовують прізвище, ім'я, по батькові Заявника (найменування юридичної особи), контактний телефон, місце проживання/реєстрації, а також прізвище, ім'я, по батькові та посада працівника органу ДПС, з яким пов'язана подія, дата, місце і суть події, конкретні обставини, зауваження, прохання чи вимоги, необхідність інформування [74].

У випадку звернення представника Заявника обов'язково отримуються відомості стосовно його повноважень здійснювати представництво законних інтересів та ведення справ Заявника, пов'язаних із сплатою податків, на підставі закону або довіреності. Якщо представник Заявника не надає такі дані, Інформація на сервіс «Пульс» не приймається. Кожній Інформаційній картці надається реєстраційний номер, який складається з двох перших літер прізвища Заявника та цифрових позначок. Якщо Заявник не бажає називати своє прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/реєстрації, Інформація реєструється як анонімна. Після завершення розмови із Заявником працівник Контакт-центру вживає заходи для вирішення порушеного питання по суті та одразу після його вирішення чи відсутності для цього законних підстав повідомляє про результати розгляду Заявника [74].

З метою оперативного вирішення питань, з якими заявники звертаються на сервіс «Пульс», структурні підрозділи ДПС відповідно до компетенції, розробляють «дорожні карти», де визначають алгоритм дій для працівників Контакт-центру, з метою вирішення питання заявника без перенаправлення Інформаційної картки до структурних підрозділів ДПС чи її територіальних органів. Для проведення аналізу звернень на сервіс «Пульс», тематики та процедура опрацювання встановлюється окремим наказом ІДД ДПС. Якщо вирішення питання Заявника поза компетенцією працівника Контакт-центру (або не визначено «дорожньою картою»), Інформаційна картка в електронному вигляді засобами Програмного модулю направляється до структурного підрозділу ДПС чи її територіального органу відповідно до компетенції, про що в оперативному порядку повідомляється посадова особа,

на рівні заступника керівника, відповідальна за оперативний розгляд Інформації та достовірність внесення результатів її розгляду до Інформаційної картки (далі — відповідальна особа) [74].

Повідомлення, які надходять від фізичних та юридичних осіб з питань, що належать до компетенції ДПС (зокрема, але не виключно, повідомлення про наявність на офіційному вебпорталі/субсайтах ДПС недостовірної/застарілої інформації; методологічних чи технічних проблем в роботі електронних сервісів чи систем; інформація що надходить до ІДД ДПС електронною поштою щодо мінімізації сплати податків, зборів, митних платежів, ЄВ тощо) направляються Програмним модулем до структурних підрозділів ДПС у порядку інформування.

Вказана інформація не потребує зворотного інформування Заявника. Структурні підрозділи ДПС інформують ІДД ДПС про реалізацію таких повідомлень у службовій діяльності. Відомості щодо відповідальних осіб, їх контактні телефони та адреси корпоративної електронної пошти «Fossmail» або службових поштових скриньок (xxxxxxpuls@sps.gov.ua, де xxxxxx - індекс структурного підрозділу ДПС чи її територіального органу) подаються до ІДД ДПС на електронну адресу 95puls@sps.gov.ua. Про зміну відповідальних осіб, необхідно повідомити ІДД ДПС не пізніше наступного робочого дня [74].

У випадку тимчасової відсутності відповідальних осіб повноваження щодо оперативного розгляду Інформації здійснюються особами, які виконують їх обов'язки. Інформаційну картку оформлену у нічні години (з 18 год. 00 хв. до 9 год. 00 хв. наступного дня), вихідні та святкові дні, працівники Контакт-центру надсилають до структурного підрозділу ДПС чи її територіального органу відповідно до компетенції не пізніше наступного робочого дня. Дата надсилання Інформаційної картки (вперше) є датою початку терміну розгляду Інформації та надсилання результатів її розгляду до ІДД ДПС. Якщо з технічних причин неможливо ознайомитись із змістом Інформаційної картки в Програмному модулі (не відкривається, не читається

тощо), одразу після виявлення цього факту повідомляється ІДД ДПС за телефоном.

Відповідальна особа у межах компетенції невідкладно вживає заходів для забезпечення вирішення по суті порушеного в Інформації питання, про що інформує Заявника (крім анонімних Заяв), та забезпечує оперативне направлення до ІДД ДПС Інформаційної картки з відображенням у відповідних полях результатів розгляду (реагування) та заходів, вжитих до працівників структурних підрозділів ДПС та її територіальних органів, які допустили неналежне виконання функціональних обов'язків у термін не пізніше трьох робочих днів, з дня надсилання Інформаційної картки (вперше). Поле Інформаційної картки «Заходи, вжиті до працівників органів ДПС, які допустили неналежне виконання функціональних обов'язків» підлягає обов'язковому заповненню у випадку підтвердження Інформації Заявника [74].

Якщо заходи не вживалися у зв'язку із відсутністю порушень з боку працівників структурних підрозділів ДПС чи її територіальних органів, така інформація обов'язково вказується у полі Інформаційної картки «Заходи, вжиті до працівників органів ДПС, які допустили неналежне виконання функціональних обов'язків». Якщо вирішення порушеного в Інформації питання потребує додаткового часу понад трьохденний термін, то рішення про продовження терміну розгляду Інформації приймається відповідальною особою, виключно за наявності вагомих підстав, про що у триденний термін повідомляє ІДД ДПС. Загальний термін розгляду Інформаційної картки, з урахуванням продовження термінів розгляду, не повинен перевищувати п'ятнадцяти календарних днів. Розгляд Інформації щодо можливих злочинів у сфері службової діяльності з боку посадових осіб органів ДПС здійснюється Головним управлінням внутрішньої безпеки за напрямками: зловживання владою або службовим становищем; перевищення влади або службових повноважень працівником правоохоронного органу; службове підроблення; службова недбалість; прийняття пропозиції, обіцянки або одержання

неправомірної вигоди службовою особою; пропозиція, обіцянка або надання неправомірної вигоди службовій особі; провокація підкупу [74].

Розгляд Інформації щодо можливих корупційних та пов'язаних з корупцією правопорушень у сфері службової діяльності з боку посадових осіб ДПС здійснюється Департаментом з питань запобігання та виявлення корупції за напрямками:

- використання своїх службових повноважень або свого становища та пов'язаних з цим можливостей з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб;
- порушення обмеження щодо одержання подарунків;
- порушення обмежень щодо сумісництва та суміщення з іншими видами діяльності;
- порушення обмежень після припинення діяльності, пов'язаної з виконанням функцій держави, місцевого самоврядування;
- порушення обмежень спільної роботи близьких осіб;
- конфлікт інтересів тощо [74].

Термін розгляду такої Інформації — десять днів з дати надсилання Інформаційної картки (вперше). Якщо перевірка цієї Інформації потребує додаткового часу, необхідно надати до ІДД ДПС обґрунтовані підстави для продовження терміну розгляду понад десять календарних днів, при цьому загальний строк розгляду не повинен перевищувати двадцяти календарних днів. Анонімна Інформація приймається на сервіс «Пульс» до відома та надсилається до відповідних структурних підрозділів ДФС чи її територіальних органів у порядку інформування та врахування у службовій діяльності.

При надходженні інформації про можливі злочини у сфері службової діяльності з боку посадових осіб ДПС, а також про переміщення через митний кордон України товарів з приховуванням від митного контролю та з незаконним звільненням від митного контролю, працівники Контакт-центру негайно, після реєстрації такої інформації, повідомляють чергового по

Головному управлінню внутрішньої безпеки засобами телефонного зв'язку та обов'язково надсилають Інформаційну картку на адресу корпоративної електронної пошти «Fossmail» «0801 Моніторинговий центр» (цілодобово) [74].

Отже, система «Пульс» є важливим інструментом для оперативної обробки та надання інформаційно-довідкових послуг, що сприяє підвищенню прозорості й ефективності роботи Державної податкової служби України. Належне документаційне забезпечення цієї системи є ключовим для дотримання стандартів конфіденційності та безпеки персональних даних. Обов'язкові нормативні та регламентуючі документи забезпечують чіткі правила доступу, зберігання й обробки інформації, що мінімізує ризики втрати чи несанкціонованого поширення даних. Документаційна підтримка системи «Пульс» створює правові та організаційні засади для її стабільної та безпечної роботи.

2.3. Вивчення потреб користувачів і вимог до удосконалення системи

У підрозділі 2.3. нами буде проаналізовано зовнішню систему документообігу Департаменту. У своїй діяльності Департамент для зовнішньої е-системи документаційного забезпечення використовує систему Аскод [24]. Онлайн (далі – Система) — сервіс (програмне забезпечення) для зовнішнього юридично значимого документообігу, який дозволяє виконувати погодження, підписання та обмін електронними документами між суб'єктами правовідносин. На нашу думку, вивчення потреб і вимог до удосконалення системи електронного документообігу є важливим етапом в оптимізації роботи будь-якої організації, зокрема Інформаційно-довідкового департаменту державної податкової служби України. Враховуючи специфіку роботи податкової служби, де обробка великих обсягів інформації є

ключовою, Система допомагає автоматизувати рутинні процеси, забезпечити зручність доступу до документів і мінімізувати ризики людських помилок.

Для успішного впровадження удосконалень у Систему необхідно було зрозуміти, хто є основними користувачами системи. В Інформаційно-довідковому департаменті ДПС це:

- співробітники податкової служби. Їхні потреби стосуються швидкого доступу до документів, легкого пошуку інформації, автоматизації процесів підготовки та обробки звітів.;

- юридичні особи та підприємці: користувачі потребують спрощеного механізму подачі та обробки документів, доступу до необхідних форм, а також можливості оперативної комунікації з ДПС;

- фізичні особи: важливо мати зручний інтерфейс для подачі заяв, запитів і отримання консультацій з податкових питань [24].

Вивчення потреб користувачів здійснюється через різні методи, зокрема:

- анкетування та опитування: метод дозволяє зібрати кількісні дані про задоволеність користувачів та їхні побажання щодо функціоналу Системи;

- фокус-групи: залучення користувачів до обговорення поточних проблем і майбутніх змін допомагає отримати якісну інформацію про реальні потреби.

- аналіз звернень до служби підтримки: запити користувачів щодо роботи Системи можуть вказувати на наявні проблеми в роботі системи та допомагають виявити необхідні зміни [82, с.219].

На основі потреб користувачів формуються вимоги до удосконалення Системи. Ці вимоги мають бути спрямовані на поліпшення продуктивності роботи системи, її надійності, зручності користування, а також безпеки та конфіденційності даних. У свою чергу, функціональні вимоги включають автоматизацію процесів документообігу, оскільки Система має автоматично виконувати певні рутинні завдання, такі як обробка запитів, контроль строків виконання документів та ін. Інтеграцію з іншими системами: Система має бути

інтегрована з іншими державними системами, що дозволить спростити взаємодію між відомствами та скоротити час на обробку документів. Розширені можливості пошуку: користувачі повинні мати можливість здійснювати пошук документів за різними параметрами (датою, автором, типом документа тощо).

Нефункціональні вимоги стосуються продуктивності, безпеки та зручності користування, продуктивністю, бо Система повинна працювати швидко і без збоїв навіть при великій кількості користувачів [24]. Забезпечення конфіденційності та захисту від несанкціонованого доступу є критичними для роботи з податковими документами. Для цього можуть використовуватися сучасні технології шифрування та багатофакторна аутентифікація. Система має бути легко адаптованою до змін у законодавстві та вимогах організації без необхідності повної модернізації. Удосконалення системи електронного документообігу має низку переваг для Інформаційно-довідкового департаменту ДПС:

- підвищення ефективності за рахунок автоматизації рутинних процесів дозволить співробітникам більше часу приділяти складнішим завданням;
- зменшення паперової роботи, оскільки використання електронного документообігу знижує потребу в паперових копіях документів, що сприяє економії ресурсів;
- прозорість та контроль досягаються завдяки електронному зберіганню всіх дій з документами, система дозволяє відстежувати їхній рух, строки виконання і відповідальних осіб;
- зменшення ризику помилок: автоматизація процесів і використання стандартизованих форм допомагає знизити ризик помилок через людський фактор [24].

Незважаючи на очевидні переваги, впровадження удосконалень у Систему може супроводжуватися певними викликами: співробітники можуть відчувати складнощі під час переходу на нову систему або її оновлені версії через звикання до попередніх процедур. Необхідно організувати навчання для

всіх користувачів системи, щоб вони могли повною мірою скористатися її функціоналом. У деяких випадках інтеграція нових функцій може вимагати значних технічних змін, що може бути складним з точки зору бюджету та часу. Для успішного впровадження змін слід здійснити наступні кроки: проведення аудиту (аналіз поточного стану системи допоможе виявити ключові проблеми та сфери, що потребують удосконалення). Залучення користувачів: важливо враховувати думки користувачів на всіх етапах розробки та впровадження змін [33].

Планування оновлень: необхідно чітко визначити пріоритети змін та розробити етапи їх впровадження з урахуванням ресурсів та можливостей департаменту. Тестування: перед впровадженням нових функцій необхідно проводити ретельне тестування для виявлення можливих помилок і забезпечення стабільності системи. Зовнішня система АСКОД має програмний інтерфейс (API) для інтеграції з іншими програмними додатками, а також підтримує можливість експорту (імпорту) даних в інші формати (наприклад, XML, MS Office). Аскод допоміг організувати колективну роботу над документами з використанням безпаперових технологій та забезпечує електронний документообіг із використанням електронного підпису [33]. Система електронного документообігу Аскод системи електронного документообігу Аскод та системи керування базами даних Oracle Database, що реалізує ефективні механізми щодо консолідації, стандартизації та застосування баз даних на єдиній платформі. Компанія ORACLE спеціалізується на розробці об'єктно-реляційних систем керування базами даних [33].

Аскод використовується протягом тривалого періоду часу в установах державного сектору, місцевого самоврядування, банківських установах, промислових, енергетичних та комунальних підприємствах [24]. Крім того, система Аскод дозволяє формувати перелік публічної інформації, включаючи дані та електронні копії документів, для їх публікації на вебсайтах. У процесі роботи із зовнішніми документами система Аскод підтримує обмін даними і

документами з системою електронної взаємодії центральних органів виконавчої влади. Зовнішня система Аскод забезпечує можливість формування переліку публічної інформації (даних та електронних копій документів) для публікації на вебсайтах. Також система Аскод має у своєму складі функціонал — АРМ Керівника, який надає можливість керівнику Відділу підписувати документи електронним цифровим підписом, здійснювати розгляд документів, приймати рішення щодо їх виконання (накладати резолюцію, формулювати доручення та завдання) та здійснювати контроль за їх виконанням [24].

АРМ Керівника функціонує, враховуючи умови воєнного часу, як на настільних персональних комп'ютерах так і на мобільних планшетних засобах (на базі операційних систем Windows, iOS та Android). Зовнішній документообіг АСКОД відповідно підтримує технології Workflow надає засоби автоматизації документообігу різноманітних ділових процесів, включаючи:

- розробку маршрутів (схем бізнес-процесів);
- контроль виконання;
- розсилання повідомлень засобами самої системи, електронної пошти, SMS-повідомлень, тощо;
- можливість виконання автоматичних операцій системою електронного документообігу та/або іншими системами при досягненні певного кроку (етапу) маршруту або стану документу [24].

Зовнішня система документообігу Аскод дозволила впровадити технологію централізованого документообігу для Департменту як інформаційної установи та забезпечила повноцінну роботу Системи через вебдоступ. Вебінтерфейс системи Аскод дозволив територіально віддаленим та мобільним користувачам Департаменту отримати доступ до центральної бази даних системи для виконання всіх необхідних дій в процесах документообігу, включаючи ведення власного локального документообігу, відповідно до наданих прав і повноважень. Робота користувачів Департаменту

в системі системи Аскод через вебдоступ здійснюється шляхом застосування браузерів.

Система електронного документообігу «Аскод» є важливим інструментом у забезпеченні оперативності, прозорості та ефективності управління документами в Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби України. Її впровадження має на меті вдосконалення процесів обробки великого обсягу документів і забезпечення надійного документообігу в межах ДПС. «Аскод» не лише прискорює та оптимізує управління документами, але й створює міцні передумови для поліпшення якості взаємодії між підрозділами ДПС та зовнішніми користувачами. Завдяки автоматизації всіх етапів роботи з документами – від створення й реєстрації до зберігання й архівування – система підвищує ефективність роботи департаменту, забезпечуючи належний рівень інформаційної безпеки та захисту персональних даних [24].

Однією з ключових переваг Аскод у роботі Департаменту є можливість централізованого зберігання й управління документами. Вона дозволяє співробітникам Департаменту швидко отримувати доступ до документів, вести їхню електронну обробку та забезпечувати актуальність обробки даних. Це особливо важливо для Департаменту, де зберігаються документи податкового обліку, запити на інформацію та інші документи, що мають відношення до платників податків. Наявність центральної бази даних, де зберігаються всі документи, зменшує ймовірність дублювання та втрати інформації, що підвищує точність та оперативність у вирішенні запитів [24].

Крім того, автоматизована система документообігу допомагає значно скоротити час обробки документації, оскільки паперові процеси поступаються місцем швидкій електронній обробці. Це є суттєвим фактором у контексті вимог сучасного податкового обліку, що вимагає від департаменту оперативно реагувати на запити громадян і суб'єктів господарювання. Завдяки функції автоматичної реєстрації й розподілу документів за виконавцями система значно зменшує навантаження на персонал, дозволяючи співробітникам

зосередитися на аналітичній і контрольній діяльності замість рутинних операцій [24].

Одним з пріоритетів у роботі з податковими документами є захист конфіденційної інформації. Аскод має вбудовані механізми захисту даних, які забезпечують високий рівень безпеки під час обробки інформації. Доступ до документації в системі контролюється й обмежується відповідно до посадових обов'язків і рівнів доступу співробітників, що мінімізує ризик несанкціонованого доступу до конфіденційних даних. Крім того, електронний документообіг дозволяє контролювати й відстежувати всі операції з документами, створюючи докладний журнал дій кожного користувача, що є важливим для аудиту й забезпечення підзвітності.

Особливої уваги заслуговує використання електронного підпису в системі Аскод, що гарантує юридичну силу електронних документів і дозволяє зберігати їх автентичність та цілісність. Це також значно знижує ризик підробки документів і забезпечує додатковий рівень захисту від несанкціонованих змін. Для податкової служби, яка оперує великою кількістю документів із персональними даними, такі функції мають критичне значення. Інформаційно-довідковий департамент ДПС України, завдяки системі Аскод може більш ефективно виконувати свої функції завдяки покращеній організації документообігу, а саме процесів реєстрації, обробки та зберігання документації [13]. Система дозволяє керівникам ефективно контролювати потоки документів та відстежувати їх статус у реальному часі, що сприяє зменшенню адміністративних затримок і швидкому прийняттю рішень. Здатність швидко знаходити необхідну інформацію в центральній базі даних допомагає уникати помилок у роботі з податковою документацією та скорочує час на пошук і обробку документів.

Завдяки автоматизованій системі обліку документів керівники мають змогу моніторити виконання завдань співробітниками, оцінювати ефективність їхньої роботи, а також вчасно виявляти та вирішувати проблемні питання в документаційному процесі. Відтак, Аскод сприяє більш

раціональному розподілу робочих завдань і ресурсів, що позитивно впливає на загальну продуктивність департаменту. Запровадження електронного документообігу Аскод також допомагає зменшити витрати на паперові носії, канцелярські товари та фізичне зберігання документів. Крім фінансової вигоди, це сприяє екологічній сталості, оскільки зменшується обсяг паперових відходів і споживання ресурсів. Для державних установ, таких як ДПС, що прагнуть до впровадження екологічно чистих технологій, електронний документообіг стає вагомим кроком у напрямку зменшення свого впливу на навколишнє середовище [33].

Незважаючи на численні переваги, впровадження та використання системи Аскод супроводжується певними викликами. Одним з головних є необхідність навчання персоналу роботі з електронним документообігом, що потребує часу та ресурсів. Крім того, підтримка системи й забезпечення її оновлення вимагають відповідної технічної інфраструктури й постійного вдосконалення заходів безпеки. У перспективі, удосконалення Аскод може забезпечити ще більшу інтеграцію з іншими системами державних органів, що дозволить створити більш уніфіковану інформаційну базу та полегшить обмін інформацією між державними структурами. Це сприятиме більш ефективному обслуговуванню громадян та спрощенню комунікацій з іншими організаціями й установами, що є одним з головних пріоритетів цифровізації державного управління в Україні [33].

Отже, система електронного документообігу Аскод відіграє вирішальну роль у діяльності Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України, оскільки сприяє оптимізації управління документами, підвищенню ефективності й безпеки обробки даних. Завдяки автоматизації процесів документообігу, впровадженню механізмів контролю доступу та безпеки інформації, Аскод забезпечує стабільну роботу департаменту, що покращує якість надання податкових послуг та сприяє прозорості роботи державних органів.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО НАДАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОМУ ДЕПАРТАМЕНТІ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

3.1. Аналіз можливих технологічних рішень для удосконалення системи Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України

У Розділі III ми на практичному рівні розглянемо можливості оптимізації системи електронного надання документаційного забезпечення. Для Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України удосконалення системи інформаційного документаційного забезпечення може суттєво підвищити якість надання послуг і задовольнити зростаючі потреби громадян і бізнесу в швидкому та надійному отриманні податкової інформації. Аналізуючи можливі технологічні рішення, можна виокремити кілька напрямів удосконалення, зокрема автоматизацію процесів, впровадження нових комунікаційних каналів, використання штучного інтелекту, оптимізацію безпеки даних та інтеграцію з іншими державними базами. Автоматизація є основою для скорочення часу на обробку запитів, зменшення ручної праці та підвищення точності обробки інформації. Оскільки Інформаційно-довідковий департамент працює з великим обсягом запитів, що надходять від громадян і підприємств, автоматизація дозволить прискорити процес обробки та реагування на запити [82, с.220].

Впровадження технологій RPA (Robotic Process Automation, RPA) може бути використано для автоматизації рутинних завдань, як-от реєстрація запитів, обробка повторних звернень і відповіді на типові запитання. Це дозволить співробітникам Департаменту зосередитися на більш складних завданнях, зменшивши при цьому час на обробку електронних документів. Використання систем управління чергою запитів із функцією пріоритетизації

дозволить ефективніше розподіляти завдання залежно від рівня складності та терміновості запиту. Система автоматично надаватиме пріоритет запитам, які потребують негайної відповіді, а також керуватиме чергами для уникнення затримок [81].

Впровадження штучного інтелекту (далі – ШІ) є перспективним напрямом для удосконалення системи обслуговування в Департаменті. ШІ здатен аналізувати великі обсяги даних, прогнозувати тенденції та автоматично відповідати на типові запити, що значно скоротить навантаження на працівників. Для обслуговування громадян і бізнесу у режимі реального часу можна створити чат-ботів на основі ШІ. Віртуальний асистент буде відповідати на найпоширеніші запитання щодо податкових зобов'язань, строків і способів подання звітності. Це дозволить значно скоротити час очікування для користувачів та зменшити навантаження на працівників контактного центру [81].

У свою чергу, використання алгоритмів машинного навчання для аналізу та класифікації запитів дозволить швидко і точно визначати найбільш поширені проблеми й реагувати на них. Це може включати автоматичну маршрутизацію запитів до відповідних спеціалістів та прогнозування потреб громадян у певній інформації. Зважаючи на конфіденційність податкових даних і високі вимоги до захисту інформації, оптимізація безпеки є критично важливою. Забезпечення надійного захисту інформації допоможе уникнути несанкціонованого доступу до персональних даних платників податків. На рисунку 3.1. подано класифікацію інформації за типом властивостей, що забезпечуються



Рис. 3.1. Класифікація інформації за типом властивостей [36].

Система безпеки інформації (далі — СБІ) — частина загальної системи управління, яка ґрунтується на підході, що враховує ризики інформаційної безпеки, призначена для розроблення, впровадження, функціонування, моніторингу, перегляду, підтримування та вдосконалення інформаційної безпеки у Департаменті. СБІ повинна забезпечити безпечність та надійність виконання функцій/процесів за призначенням Департаменту. Впровадження та функціонування СБІ стосується всіх його підрозділів. Тому відповідальні особи повинні брати участь у вирішенні питань, що належать до сфери їхньої відповідальності, під час впровадження та функціонування СБІ. Цілі СБІ, заходи захисту (існуючі або ті, що будуть впроваджені), документація, що описує функціонування СБІ, повинні бути зрозумілими для всіх зацікавлених сторін (стейкхолдерів) [36]. Подальше посилення СБІ у Департаменті дозволить:

- оптимізувати вартість побудови та підтримання системи інформаційної безпеки;
- постійно відслідковувати та оцінювати ризики безпеки з урахуванням призначення (місії) Департаменту (цілей бізнесу);
- ефективно виявляти ризики безпеки та знижати ймовірність їхнього виникнення;
- розробити ефективну політику інформаційної безпеки та забезпечити її якісне виконання;

- ефективно розробляти, впроваджувати та тестувати заходи захисту інформації;

- забезпечити розуміння питань інформаційної безпеки та приватності керівництвом та всіма працівниками Департаменту [36].

Управління ризиками безпеки та приватності вимагає участі посадових осіб на всіх ланках управління — від керівництва, що визначає стратегічне бачення (місію), цілі та задачі для Департаменту, до керівників середньої ланки, які здійснюють планування, виконання та управління функціями/процесами, та осіб, які розробляють, впроваджують, використовують і підтримують системи та процеси управління ризиками. Такий підхід підтримує виконання функціональних завдань та реалізації процесів. Управління ризиками є цілісною діяльністю, яка впливає на всі аспекти діяльності Департаменту, включаючи планування, архітектуру підприємства, процеси життєвого циклу розробки системи (system development life cycle – SDLC). Кожен тип заходу захисту має конкретну спрямованість і завдання, що допомагає ефективно впроваджувати його та отримувати очікувані результати в контексті виконання вимог безпеки. Застосування певних типів заходів захисту забезпечує оптимізацію витрат (часових, матеріальних, людських) у різних інформаційних системах і робочих середовищах на впровадження (реалізацію) заходів захисту та побудову системи захисту інформації в цілому [81].

Загальні заходи захисту можуть бути використані для декількох інформаційних систем одночасно. Захід захисту вважається успадкованим, коли інформаційна система використовує результати захисту від впровадженого заходу захисту, що контролюється, впроваджується (реалізується), оцінюється, санкціонується суб'єктами, які не несуть відповідальності за цю інформаційну систему. Загальні заходи захисту можуть впроваджуватися різними технологіями: застосування засобів захисту периметру, засобів управління доступом, засобів ідентифікації та

автентифікації, а також заходів захисту, які є елементом міждоменних рішень [81].

Витрати на розробку, впровадження (реалізацію), оцінювання, акредитацію та моніторинг загальних заходів захисту можуть бути амортизовані в різних інформаційних системах і організаційних елементах. Вибір загальних заходів захисту рекомендуються здійснювати на загальноорганізаційній основі із залученням керівництва організації, яке розуміє цілі та завдання організації, організаційні ризики безпеки, важливість інформаційних систем, що підтримують функції, процеси та активи організації. Залучення керівництва забезпечить оптимальність розподілу ресурсів і відповідальності щодо розроблення, впровадження, оцінювання, надання дозволу та моніторингу загальних заходів захисту. Відповідальність за провадження загальних заходів захисту покладається на конкретних посадових осіб. Ці посадові особи розробляють, впроваджують, оцінюють, акредитують і контролюють вибрані організацією для впровадження (реалізації) загальні заходи захисту [75, с.90].

Визначення та вибір загальних заходів захисту найефективніше проводити в співпраці з уповноваженими посадовими особами, представниками керівництва, аналітиками безпеки, власниками (розпорядниками) інформації та з іншими зацікавленими сторонами. Загальні заходи захисту мають бути задокументовані в програмі (концепції) безпеки інформації та приватності. Вони також можуть бути задокументовані в політиках безпеки інформаційних систем, які успадковують ці заходи захисту, або в ситуаціях, коли загальні заходи захисту впроваджуються в межах конкретних інформаційних систем. Загальні заходи захисту можуть бути описані в одному документі або в кількох документах з посиланнями на інші документи [75, с.91]. Якщо програма (концепція) безпеки інформації та приватності складається з декількох документів, у кожному документі мають бути визначені посадові особи, відповідальні за розробку, реалізацію, оцінювання, акредитацію та моніторинг відповідних загальних заходів

захисту. Якщо загальні заходи захисту включаються в окрему політику безпеки інформаційної системи, концепція безпеки інформації та приватності організації має вказувати, які окремі політики безпеки містять опис загальних заходів захисту.

Заходи захисту, які не визначені як загальні заходи, вважаються специфічними або гібридними. За впровадження специфічного заходу захисту, що стосується конкретної інформаційної системи, відповідальність несуть власники (розпорядники) та посадові особи цієї інформаційної системи. Захід захисту може бути визначений як гібридний, якщо одна частина заходу захисту є загальною, а інша частина заходу захисту є специфічною для інформаційної системи. Наприклад, Департамент може реалізовувати заходи планування безперервної роботи, використовуючи для всіх інформаційних систем заздалегідь погоджений з окремими власниками (розпорядниками) шаблон плану, пристосовуючи план для конкретного використання [33]. Розподіл гібридних заходів захисту на загальні та специфічні може залежати від організації, типів використовуваних інформаційних технологій, розподілу обов'язків і методів (механізмів), що використовуються для реалізації заходів захисту.

Визначення того, чи є захід захисту загальним, гібридним або специфічним, залежить від контексту його впровадження (реалізації). Захід захисту не можна визначити загальним, гібридним або специфічним, лише ґрунтуючись на його формулюванні. Наприклад, захід захисту може бути специфічним для однієї інформаційної системи, і водночас може бути загальним заходом для іншої інформаційної системи (тобто успадкованим від першої системи). Одним з методів визначення того, чи може специфічний захід бути загальним заходом для інших інформаційних систем, є розгляд того, хто чи що залежить від функціональності цього заходу захисту. Якщо певна частина інформаційної системи, що є зовнішньою для цієї системи, залежить від заходу захисту, то цей захід може бути загальним [33].

Розмежування заходів захисту на загальні, гібридні та специфічні може допомогти оптимізувати витрати на впровадження та оцінювання заходів захисту, а також забезпечити гнучкість і послідовність застосування засобів захисту у межах всього Департаменту. Хоча розподіл заходів захисту на загальні, гібридні й специфічні є простим та інтуїтивно зрозумілим, фактично застосування зазначених заходів вимагає планування та координації діяльності із захисту інформації. Основними документами, які мають бути сформовані та затверджені для оновленої інформаційної системи (далі — ІС), є: концепція безпеки інформації та приватності; опис ІС; категорія критичності; програма безпеки інформації та приватності; політики безпеки інформації; плани заходів захисту інформації та персональних даних. Даний перелік не є вичерпним і може доповнюватися на розсуд уповноваженої особи Департаменту або ІС виходячи із нормативних вимог, сформованих центральними або галузевими органами влади. Кожен із документів може бути представлений як окремий документ або сукупність документів [75, с.97].

Надалі, інтеграція технології блокчейн у систему документообігу може посилити безпеку, оскільки дані в блокчейні захищені від змін і підробки. Кожна транзакція в системі фіксується в блокчейні, що забезпечує прозорість і можливість перевірки будь-яких змін у документації. Запровадження систем багатофакторної аутентифікації дозволить підвищити рівень захисту під час доступу до системи та запобігти несанкціонованому доступу. Також доцільно застосовувати біометричну аутентифікацію для входу у систему та доступу до критично важливих даних [30]. Одним із напрямів удосконалення є забезпечення можливості інтеграції системи інформаційного обслуговування ДПС із системами інших державних органів, що дозволить створити єдиний інформаційний простір.

Для більш ефективного обслуговування можна впровадити єдиний кабінет платника податків, який дозволяє об'єднати інформацію з різних державних джерел, зокрема дані податкової служби, Пенсійного фонду, органів соціального страхування тощо. Це спростить для платників податків

доступ до всієї інформації, пов'язаної з їхньою податковою історією та зобов'язаннями, в одному місці. Використання системи міжвідомчої електронної взаємодії «Трембіта» дозволить обмінюватися інформацією з іншими державними органами в режимі реального часу. Це забезпечить швидку та безпечну передачу даних між податковою службою та іншими структурами, що допоможе спростити роботу з даними громадян і знизить адміністративне навантаження.

Так, система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» — це інформаційно-комунікаційна система, призначена для автоматизації та технологічного забезпечення обміну даними між суб'єктами електронної взаємодії з електронних інформаційних ресурсів на основі єдиних правил та протоколів обміну під час надання публічних (електронних публічних) послуг та здійснення інших повноважень відповідно до покладених на них завдань [24]. Система «Трембіта» є одним із ключових елементів інфраструктури надання електронних послуг громадянам та бізнесу, який забезпечує зручний уніфікований доступ до даних державних реєстрів. Основу системи Трембіта становить удосконалена естонська платформа обміну даними X-ROAD, яка є фундаментом естонського цифрового суспільства.

Система «Трембіта» — децентралізована. Це повністю розподілена відмовостійка система, використання якої не передбачає централізації даних і зміни їх власника. Одержання доступу до даних електронних інформаційних ресурсів різними установами на місцевому рівні здійснюється відповідно до заданих повноважень, що, у свою чергу, підвищує якість надання електронних публічних послуг громадянам та бізнесу [24]. Створення взаємодій між інформаційними системами легке та уніфіковане, оскільки використовується єдиний набір правил та форматів. Високий рівень захищеності завдяки підписанню електронною печаткою та шифруванню всіх даних, що передаються, а також протоколюванню подій, контролю доступу до вебсервісів і вжиттю заходів, спрямованих на протидію атакам типу «відмова

у обслуговуванні». Система «Трембіта» складається з ядра та локальних компонентів.

Обмін даними здійснюється через шлюзи безпечного обміну та опубліковані на них сервіси та підсистеми, які представляють електронні інформаційні ресурси. Компоненти ядра системи «Трембіта» забезпечують: управління суб'єктами електронної взаємодії й підтримання відомостей про них в актуальному стані завдяки веденню каталогу системи «Трембіта» [24]; розповсюдження актуальних відомостей про суб'єктів електронної взаємодії між шлюзами безпечного обміну; накопичення відомостей про факти обміну електронними повідомленнями (статистика використання системи «Трембіта»). Локальні компоненти системи «Трембіта» становлять:

- шлюз(и) безпечного обміну — програмні засоби, які публікують веб-сервіси (технологія SOAP та REST) і контролюють доступ до них, забезпечують цілісність та конфіденційність обміну даними шляхом накладання електронної печатки та шифрування, накопичують відомості про факти обміну електронними повідомленнями;

- інструменти оброблення даних (вебсервіси та вебклієнти, інтегровані у відомчі інформаційні системи, у тому числі — електронні реєстри) [24].

Надання юридичної значущості повідомленням забезпечується шляхом використання довірчих послуг, які надають кваліфіковані надавачі електронних довірчих послуг. Середовище системи «Трембіта» складається з тестового та промислового середовища. Тестове середовище призначене для розроблення та тестування взаємодії з використанням тестових даних. В промисловому середовищі здійснюється обмін юридично значимими даними. Обмін даними здійснюється за такими принципами: технологічної нейтральності; використання єдиних правил електронної інформаційної взаємодії, відкритих форматів даних, протоколів та стандартів обміну; інформування фізичних осіб про запити щодо їх персональних даних; повторного використання даних та програмних засобів; уникнення надлишковості та дублювання даних [24].

Також, хмарні технології мають потенціал для зберігання великих обсягів даних, забезпечуючи при цьому гнучкість і масштабованість системи. Перехід на хмарне зберігання може підвищити надійність і доступність інформації, зменшуючи витрати на локальні сервери й апаратне забезпечення. Використання хмарної інфраструктури дозволить забезпечити безперервність роботи системи навіть за високих навантажень. Хмарні платформи забезпечують резервне копіювання й швидке відновлення даних, що є особливо важливим для податкової служби, яка працює з великою кількістю критично важливих даних. Хмарні рішення передбачають додаткові заходи безпеки, зокрема шифрування даних і контроль доступу. Застосування шифрування та регулярного моніторингу доступу до хмарних сховищ допоможе забезпечити високий рівень безпеки збереження інформації [24].

Використання аналітичних систем дозволить Департаменту більш ефективно працювати з великими обсягами даних, що забезпечить розширені можливості для аналізу податкової інформації й прийняття обґрунтованих рішень. Впровадження технологій Big Data допоможе аналізувати велику кількість податкових даних, виявляти закономірності та прогнозувати потенційні запити й потреби платників податків. Це сприятиме створенню персоналізованих інформаційних послуг для громадян. Інтеграція аналітичних інструментів дозволить швидко створювати деталізовані звіти, що будуть корисні для керівництва ДПС та інших органів. Завдяки цьому можна буде швидше реагувати на зміни у податковій системі та виявляти проблеми, пов'язані з обслуговуванням громадян [24].

Загалом, удосконалення системи інформаційного обслуговування Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України можливе за рахунок інтеграції інноваційних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн, хмарні обчислення та великі дані. Це дозволить покращити якість надання послуг, забезпечити безпеку й конфіденційність даних, а також зменшити навантаження на персонал. Перехід на нові технологічні рішення сприятиме ефективнішій роботі департаменту та

більшій задоволеності користувачів податкових послуг, одночасно підвищуючи рівень довіри громадян до податкової служби.

3.2. Розробка проєкту удосконалення системи електронного документообігу

Проєкт удосконалення системи електронного документообігу (далі — ЕДО) Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України має на меті підвищення ефективності управління документами, забезпечення безпеки даних і поліпшення обслуговування платників податків. Сучасна система ЕДО відіграє ключову роль в обробці, зберіганні та передачі інформації. Зважаючи на зростання обсягів інформації та запити на швидке реагування, проєкт фокусується на впровадженні новітніх технологічних рішень для автоматизації, підвищення безпеки й оптимізації роботи з документами. Головна мета проєкту полягає в оптимізації процесів документообігу шляхом оновлення існуючої системи ЕДО і впровадження нових технологічних рішень, що відповідають сучасним вимогам щодо інформаційної безпеки, конфіденційності й зручності використання [11, с.27]. Це дозволить зменшити навантаження на працівників, прискорити обробку запитів, підвищити точність і прозорість роботи.

На нашу думку, основними завданнями удосконалення проєкту системи електронного документообігу можуть бути:

- автоматизація рутинних процесів документообігу;
- підвищення рівня безпеки даних та захисту персональної інформації;
- забезпечення доступу до документів у режимі реального часу;
- інтеграція з іншими державними інформаційними системами;
- забезпечення доступності інформації для різних категорій користувачів.

Система електронного документообігу, що використовується, має кілька недоліків, які заважають її ефективній роботі: обмежені можливості

автоматизації, через що багато процесів досі виконуються вручну. Недостатня інтеграція з іншими державними системами, що ускладнює обмін інформацією. Проблеми з безпекою та обмеженість функцій контролю доступу, що підвищує ризики несанкціонованого доступу до даних [11, с.35]. Складність масштабування й адаптації до зростаючої кількості користувачів і документів.

Проект реалізовуватиметься у кілька етапів, кожен з яких передбачає поступове впровадження нових функціональних можливостей і перевірку їхньої ефективності.

Етап 1: Аналітика та планування. На цьому етапі проводиться аудит існуючої системи, визначаються ключові проблеми й розробляється технічне завдання для нової системи. Проводиться збір вимог від користувачів і керівників департаменту, що дозволяє створити структуру нової системи ЕДО відповідно до реальних потреб.

Етап 2: Вибір і впровадження технологій автоматизації. На основі зібраної аналітики вибираються інструменти автоматизації для рутинних процесів. Зокрема, планується використання технологій Robotic Process Automation (RPA) для автоматизації обробки стандартних запитів, реєстрації вхідної й вихідної кореспонденції, що скоротить час на їх обробку. Інструменти машинного навчання допоможуть в автоматичному сортуванні документів і виявленні повторних запитів [82, с.217].

Етап 3: Підвищення рівня безпеки. Для підвищення безпеки буде впроваджено багаторівневу систему аутентифікації, яка включатиме двофакторну аутентифікацію для працівників. Також передбачається впровадження технології блокчейн для захисту критично важливих документів. Кожна транзакція в блокчейні фіксується у вигляді незмінних записів, що унеможливорює підробку чи несанкціоноване видалення інформації.

Етап 4: Інтеграція з державними системами. Щоб забезпечити швидкий обмін інформацією між ДПС та іншими органами, система ЕДО

інтегруватиметься з іншими державними базами даних, зокрема з системою «Трембіта» для обміну документами з іншими органами державної влади. Це дозволить швидше реагувати на запити громадян і підвищить якість обслуговування [24].

Етап 5: Тестування та навчання персоналу. Після впровадження нових рішень система буде проходити тестування для виявлення можливих помилок і визначення потреб в доопрацюванні. Також передбачено проведення навчальних заходів для персоналу, що допоможе їм швидше адаптуватися до нових інструментів і підвищити ефективність їхнього використання [24].

Етап 6: Моніторинг та оптимізація. Після запуску проєкту буде організовано моніторинг його роботи для оцінки ефективності нової системи. Розглядаються регулярні оновлення й оптимізація системи з урахуванням змін у податковій сфері та нових вимог до безпеки даних.

Завдяки автоматизації документообігу час обробки запитів значно скоротиться, що дозволить оперативніше реагувати на потреби громадян і бізнесу. Спрощення процесу подачі запитів і автоматичне розподілення їх між відповідальними підрозділами сприятимуть підвищенню точності обробки документів. Впровадження багаторівневої аутентифікації, блокчейну та шифрування даних дозволить суттєво підвищити безпеку конфіденційної інформації. Збереження та обробка даних будуть відповідати сучасним стандартам інформаційної безпеки, що знизить ризики витоку та підробки даних.

Типовий SDLC включає п'ять фаз: ініціювання, розробка/придбання, реалізація/оцінка, експлуатація/підтримка та ліквідація. Кожна фаза включає мінімальний набір завдань із безпеки інформації, необхідних для ефективного включення безпеки в процес розробки системи. Фази можуть постійно повторюватися протягом життя системи до виведення її з експлуатації. Під час фази ініціювання виражається потреба в системі та документується призначення системи. Під час цієї першої фази життєвого циклу розробки розгляд безпеки є ключовими для ретельної та ранньої інтеграції, гарантуючи,

таким чином, що будуть розглянуті загрози, вимоги та потенційні обмеження у функціональності та інтеграції. У цей момент на безпеку дивляться більше з точки зору ризиків для діяльності з позиції служби інформаційної безпеки [81].

Розробка/придбання. Під час цієї фази система проектується, закупається, програмується, розробляється або інакше створюється. Ключові роботи з безпеки для цієї фази охоплюють: проведення оцінки ризику та використання результатів для доповнення базового набору заходів забезпечення безпеки; аналіз вимог безпеки; проведення функціонального тестування та тестування безпеки; підготовку вихідних документів до сертифікації та атестації системи; проектування архітектури безпеки [81].

Реалізація/оцінка. Під час цієї фази система повинна бути встановлена та оцінена в експлуатаційному середовищі Організації. Ключові роботи з безпеки для цієї фази включають:

- інтеграцію інформаційної системи в її середовище;
- планування та проведення робіт по оціночним випробуванням системи в синхронізації з тестуванням заходів безпеки;
- роботи по комплексній оцінці системи.

Експлуатація/підтримка. Під час цієї фази система виконує свою роботу. Система майже завжди змінюється з додаванням апаратного та програмного забезпечення та різними іншими подіями. У цій фазі системи розгорнуті та експлуатуються поліпшення та/або модифікації для систем розроблені й протестовані, й апаратні засоби та/або програмне забезпечення додані або замінені. Система контролюється для тривалої роботи відповідно до вимог безпеки та впроваджують необхідні модифікації системи. Експлуатована система періодично оцінюється, щоб визначити, як система може бути зроблена більш ефективною, безпечною та результативною. Експлуатація триває до тих пір, поки система може бути ефективно змінена, щоб відповісти на потреби Організації, та підтримується на встановленому рівні ризику. Коли визначена необхідність модифікації або змін, система може повторно перейти в попередню фазу SDLC. Ключові роботи з безпеки для цієї фази включають:

проведення аналізу експлуатаційної готовності; управління конфігурацією системи; встановлення процесів і процедур для надійної експлуатації та безперервного моніторингу заходів безпеки інформаційної системи; виконання повторного санкціонування за необхідності [81].

Виведення з експлуатації. Роботи, проведені під час цієї фази, гарантують організоване припинення функціонування системи, збереження суттєвої інформації системи, а переносяться дані, передаються системою до нової системи, або зберігаються відповідно до застосовних нормативних документів та політик управління записами. Проблеми безпеки інформації, пов'язані з ліквідацією інформації й системи, повинні бути повністю вирішені. Коли інформаційні системи передаються, стають застарілими або більше не застосовні, важливо гарантувати, що ресурси та активи захищені. Зазвичай, це не остаточний кінець системи. Системи зазвичай розвиваються або переходять до наступного покоління через зміни вимог або поліпшення технологій. Плани забезпечення безпеки системи повинні безперервно розвиватися з системою. Крім того, велика частина інформації щодо оточення, управління та експлуатації повинна бути відповідною і корисною в розробці плану забезпечення безпеки для системи [81].

Роботи по виведенню з експлуатації гарантують акуратне завершення використання системи та зберігають важливу інформацію про систему так, щоб деяка або вся інформація могла б бути, в разі необхідності, відновлена в майбутньому. Особливий акцент робиться на належному збереженні даних, які обробляються системою з тим, щоб дані були ефективно переміщені в іншу систему або заархівовані відповідно до застосовних нормативних актів та політик з управління записами для потенційного майбутнього доступу.

Роботи по розгортанню системи безпеки повинні бути фізично і логічно інтегровані в політику і керівництва Організації по SDLC. Етап аналізу ризиків на організаційному рівні передбачає підготовку до реалізації процесів управління ризиками безпеки включає: визначення ролей в Організації в сфері управління ризиками безпеки; розробка Концепції ІБ та приватності;

визначення цілей, завдань, функцій та процесів, які має підтримувати інформаційна системи (фокус ІС); визначення ключових стейкхолдерів (внутрішніх і зовнішніх для організації), які зацікавлені у функціонуванні ІС; розуміння загроз та потенційного негативного впливу загроз на фізичних осіб та інформаційні системи; проведення оцінювання ризиків на рівні Департаменту; визначення (вибір) та розстановка пріоритетів вимог безпеки та приватності; визначення та узгодження вимог безпеки та приватності; побудова ІС (сукупності ІС) [75, с.94].

З метою оцінки рівня критичності активів Департаменту та ІС проводиться категоріювання всіх активів ІС на основі її опису. Категоріювання проводиться з точки зору оцінки рівня негативного впливу (шкоди), який може настати у разі, якщо будуть порушені конфіденційність, цілісність та доступність активів ІС. Для цього визначаються критерії оцінки впливу за кожною властивістю безпеки та встановлюється рівень критичності – низький, середній та високий. Порядок оцінки критичності та проведення категоріювання встановлюється окремим нормативним документом «Порядок категоріювання безпеки інформаційної системи та інформації» [33].

Організація, за результатами оцінки ризиків безпеки та категоріювання безпеки, обирає набір заходів захисту – базовий (галузевий) профіль безпеки. Заходи захисту обираються на основі системи заходів захисту, що встановлюється окремим нормативним документом, спираючись на стандартні профілі безпеки та профілі кібербезпеки. Під час визначення заходів захисту також враховуються профілі безпеки засобів захисту, вимоги міжнародних та галузевих стандартів. Порядок вибору базового (галузевого) профілю безпеки встановлюється окремим нормативним документом «Порядок вибору заходів захисту інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом та не становить державної таємниці, для інформаційних систем» [37, с.14].

Впровадження (реалізація) заходів захисту здійснюється у відповідності до розробленої Концепції безпеки інформації та приватності із застосуванням

методології проектування систем захисту інформації. Особливості впровадження заходів захисту визначаються окремим нормативним документом «Порядок впровадження заходів захисту інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом та не становить державної таємниці, для інформаційних систем». Перевірка відповідності заходів захисту встановленим вимогам безпеки та приватності здійснюється під час оцінювання безпеки. Під оцінюванням розуміється широкий спектр підходів до встановлення коректності реалізації заходів захисту інформації та ПД в ІС відповідно до обраного профілю захисту. Порядок та методика визначаються окремим нормативним документом «Методика оцінювання заходів захисту інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом та не становить державної таємниці, для інформаційних систем» [37, с.10].

Рішення щодо можливості використання СБІ інформаційної системи набирає чинності в результаті внесення запису до реєстру авторизованих систем. Рішення приймається уповноваженим органом з авторизації. Для проведення авторизації формується пакет відповідних документів (пакет авторизації), що подається до уповноваженого органу з авторизації. Порядок проведення державної авторизації встановлюється нормативним документом «Порядок авторизації безпеки інформаційних систем». Моніторинг безпеки є важливим етапом відстеження змін стану безпеки ІС та Департаменту і реагування на нові виклики (загрози) безпеки.

Із цією метою у Департаменті розробляється стратегія постійного моніторингу. Відповідний Порядок проведення встановлюється окремим нормативним документом «Порядок моніторингу безпеки інформаційних систем». Автоматизація рутинних завдань дозволить знизити навантаження на працівників, що позитивно вплине на їхню продуктивність та зосередить їхню увагу на більш складних завданнях. Персонал зможе приділяти більше часу на аналітичну та стратегічну роботу, що поліпшить загальну ефективність департаменту [37, с.11].

Перехід на електронний документообіг сприятиме зменшенню використання паперових носіїв і скороченню обсягів фізичного зберігання документів. Це не лише екологічно вигідно, але й дозволить зменшити витрати на канцелярські товари та папір. Можливі технічні збої та невідповідність системи вимогам можуть призвести до тимчасового припинення роботи системи. Для мінімізації цього ризику передбачено регулярне тестування системи, резервне копіювання даних та впровадження аварійного плану відновлення. З огляду на конфіденційність інформації та значення даних, що обробляються, є ризик кібератак або несанкціонованого доступу. Цей ризик буде знижено завдяки багаторівневому захисту, регулярним оновленням системи безпеки та навчальним заходам для співробітників. Недоліки у проєктуванні нових рішень можуть призвести до невідповідності потребам користувачів. Для мінімізації цього ризику передбачено збір вимог та тестування прототипу, що дозволить внести необхідні зміни перед повним запуском [33].

Реалізація проєкту вимагатиме фінансування на всіх етапах — від планування до впровадження та підтримки системи. Основні витрати включатимуть закупівлю ліцензій, обладнання, оплату послуг розробників та тренінгів для персоналу. Фінансування може бути отримане як з державного бюджету, так і за допомогою міжнародних донорів, які підтримують розвиток цифрових рішень в Україні.

Отже, проєкт удосконалення системи ЕДО в Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби України дозволить підвищити ефективність управління документами, забезпечити надійну безпеку даних і створити комфортні умови для взаємодії з громадянами та бізнесом. Використання сучасних технологій автоматизації, шифрування та блокчейну сприятиме швидкому, точному та безпечному обслуговуванню. Це позитивно вплине на імідж Державної податкової служби, зміцнить довіру громадян до державних органів і відповідатиме вимогам сучасного інформаційного суспільства.

3.3. Оцінка ефективності запропонованих змін та їх вплив на діяльність Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України

Оцінка ефективності запропонованих змін в системі електронного документообігу (ЕДО) Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України (ДПС) є важливим кроком для визначення їх впливу на операційні процеси, якість обслуговування платників податків та загальну продуктивність працівників. Реалізація цих змін спрямована на вирішення конкретних проблем в роботі департаменту, таких як низька швидкість обробки документів, труднощі з контролем доступу та обмежені можливості інтеграції з іншими системами. Для повного розуміння впливу нововведень варто провести аналіз основних аспектів ефективності, серед яких є підвищення продуктивності, зниження операційних витрат, поліпшення інформаційної безпеки, а також покращення якості взаємодії з громадянами [24].

Однією з найбільших переваг нової системи ЕДО є автоматизація рутинних завдань і зменшення обсягу ручної роботи. Використання технологій автоматизації, таких як неодноразово згадуваних нами у попередніх підрозділах Robotic Process Automation (RPA), дозволяє значно прискорити обробку документів, що надходять, а також автоматизувати такі процеси, як реєстрація запитів, розподіл завдань між працівниками та контроль виконання. Це зменшить навантаження на працівників, дозволяючи їм зосередитися на більш складних завданнях, які потребують аналітичного мислення та експертизи [81].

У наукових джерелах RPA розшифровується як «роботизована автоматизація процесів». Це поняття є загальним терміном для позначення нового набору технологій, які замінюють традиційну взаємодію людини з комп'ютером автоматизованими процесами. Тобто, фахівці виконують багато повторюваних комп'ютерних завдань у традиційному робочому середовищі.

Але, маючи чіткі інструкції, програмне забезпечення RPA може імітувати ці завдання. Цей процес автоматизації зменшує навантаження на людей-операторів. Технологія використовує програмних «ботів». Ці програмні роботи можуть навчитися повторювати ряд структурованих і повторюваних ручних комп'ютерних завдань, таких як заповнення форм, передача файлів і маніпулювання даними [81].

RPA – щось середнє між ручною та повністю автоматизованою системою. Використовуючи робочі процеси на основі правил, боти можуть імітувати багато взаємодій між людиною та комп'ютером. Однак, на відміну від повністю автоматизованої системи, програмне забезпечення не може повністю замінити людський фактор. Залежно від конкретного бізнесу, RPA може забезпечувати лише невелику, але життєво важливу частину загальних бізнес-процесів. Технологія комп'ютерного зору дозволяє RPA-ботам взаємодіяти з програмними графічними інтерфейсами так само, як це робить людина. RPA дозволяє роботам «спостерігати» за конкретними завданнями і вчитися їх повторювати. Цей процес поширюється на завдання між різними додатками завдяки використанню інтерфейсів обробки додатків (API) [81].

Боти не обмежені робочим часом або втомою. Вони також не схильні до людських помилок. Отже, вони можуть працювати 24/7 з неймовірною точністю за частку вартості ручної праці. Окрім переваг у підвищенні ефективності та продуктивності, RPA допомагає змінити характер роботи. Звільнившись від рутинних і повторюваних завдань, працівники можуть розкрити свій творчий потенціал і зайнятися більш значущою, ціннісно-орієнтованою роботою.

Автоматизація процесів, також відома як автоматизація бізнес-процесів (BPA), описує будь-яку ситуацію, коли технологія впорядковує складні, міжвідомчі бізнес-функції або робочі процеси. У цьому сенсі BPA – це широкий термін, що охоплює організацію робочого процесу, інтелектуальну обробку документів і використання штучного інтелекту та машинного навчання, щоб зробити бізнес-процеси ефективнішими, швидшими і здатними

до вищої пропускну здатності та прийняття рішень. RPA може бути частиною більш комплексної стратегії BPA. Однак, незважаючи на те, що існує багато перетинів, ці два терміни описують різні речі [81].

BPA піклується про наскрізну ефективність у всьому бізнесі. Це вимагає від компаній інвестицій у масштабне планування, IT та технічну підтримку, а також складні системні інтеграції або капітальні ремонти. На відміну від цього, RPA фокусується на автоматизації дискретних і структурованих завдань. Впровадження цих систем є недорогим і швидким. Програмне забезпечення, як правило, не містить коду або має низький рівень коду, що означає, що нетехнічні команди можуть налаштовувати технологію. Традиційний документообіг передбачає низку бекофісних завдань. Наприклад, працівникам Департаменту може знадобитися оновлювати електронні таблиці вручну, витягувати дані з електронних листів або пов'язувати інформацію між різними програмними додатками та базами даних [81].

Ці робочі процеси можуть включати повторювані та трудомісткі завдання. Окремо кожне з цих завдань є невеликим. Але протягом тижня, місяця чи року вони забирають багато часу та зусиль. Головне питання, яке потрібно поставити роботодавцям, – чи найкраще ці завдання використовують навички та здібності їхньої робочої сили. Передача цих завдань на аутсорсинг є найоптимальнішим варіантом з кількох причин: вартість, безпека, відповідність нормативним вимогам і навіть задоволеність працівників роботою. Програмні роботи ідеально підходять для виконання цих обов'язків. Дотримуючись інструкцій, заснованих на правилах, вони можуть виконувати багато з цих ручних завдань з більшою швидкістю, ефективністю і точністю. У найпростішому випадку RPA означає доручення машині виконувати логічні, покрокові завдання, які традиційно виконує людина [81].

Роботизована автоматизація процесів – це швидкозростаючий ринок. Сьогодні експерти оцінюють галузь у понад \$3 млрд. Однак, за прогнозами, простір RPA буде коштувати близько 11,3% до 2028 року. Ці цифри свідчать

про приголомшливий сукупний річний темп зростання майже на 30%, що вигідно відрізняється від таких гарячих галузей, як ШІ. На думку експертів, протягом наступних кількох років автоматизація перетвориться з бізнес-переваги на відверту необхідність. Автоматизація робочого процесу не є новою концепцією. Однак за останні кілька років цифрова трансформація торкнулася навіть найбільш традиційних «паперових» галузей. Програмне забезпечення дозволяє компаніям будь-якого розміру максимізувати свою продуктивність. Інструменти RPA відіграватимуть важливу роль у цих цифрових ініціативах [81].

Справжня цінність RPA полягає в її потенціалі для допомоги та розширення можливостей працівників сфери послуг. Замість того, щоб загрузнути в рутинній роботі, люди можуть підняти свою продуктивність на новий рівень. RPA доповнює людей, дозволяючи їм впроваджувати інновації та робити більш цінний внесок. Як наслідок, ефективність роботи Департаменту суттєво зросте. Час обробки документів скоротиться на 30-50%, що дозволить оперативніше реагувати на запити громадян і забезпечити швидке прийняття рішень. Крім того, автоматизація сприятиме зниженню ймовірності людських помилок, що особливо важливо в умовах роботи з конфіденційною інформацією та численними документами.

Запропоновані зміни сприятимуть значній економії витрат, пов'язаних з паперовим документообігом. Перехід на електронні документи дозволить зменшити витрати на папір, канцелярські товари та фізичне зберігання документів. Це також дозволить уникнути витрат на архівні приміщення та обслуговування паперових архівів, адже електронне зберігання є більш компактним і зручним для доступу. Такі зміни не лише позитивно вплинуть на бюджет департаменту, але й зроблять його діяльність більш екологічною, зменшуючи використання природних ресурсів. Зниження витрат на матеріальні ресурси оцінюється в 20-30%, а це суттєва економія, яка може бути направлена на розвиток інших важливих аспектів діяльності департаменту [22, с.23].

Інформаційна безпека є одним із ключових пріоритетів для Державної податкової служби, особливо з огляду на конфіденційність даних, з якими працює Інформаційно-довідковий Департамент. Впровадження багаторівневої аутентифікації, блокчейну для захисту критично важливих документів та регулярного моніторингу безпеки дозволить суттєво підвищити рівень захисту від кібератак і несанкціонованого доступу. Завдяки блокчейну кожна транзакція в системі ЕДО фіксуватиметься як незмінний запис, що унеможливує спроби підробки чи зловживання даними [33].

Оцінка ефективності нових заходів безпеки буде проводитися на основі показників інцидентів безпеки до та після впровадження. Очікується, що рівень кіберінцидентів та випадків несанкціонованого доступу знизиться на 40-50%, а також зменшиться кількість звернень щодо помилкових доступів. Завдяки цьому вдасться досягти суттєвого покращення репутації податкової служби, підвищити довіру громадян та знизити ризик витоку конфіденційних даних.

Запропонована інтеграція з іншими державними інформаційними системами, зокрема з системою «Трембіта» для обміну документами, надасть додаткові можливості для швидкого отримання інформації з інших органів влади [24]. Це забезпечить більш оперативну та точну обробку запитів громадян і зменшить кількість часу, необхідного для збирання інформації з різних джерел. Завдяки цій інтеграції департамент зможе скоротити час на обробку міжвідомчих запитів на 20-30%, що дозволить швидше надавати відповіді та покращити якість обслуговування. Крім того, у випадку спільних процесів з іншими державними установами, інтеграція дозволить уникнути дублювання завдань, а отже, підвищить ефективність усієї державної структури.

Запропоновані зміни дозволять значно покращити якість обслуговування громадян. Автоматизація запитів та оперативна обробка документів скоротить час відповіді на запити, що забезпечить вищий рівень задоволеності громадян. Інформація буде доступна в режимі реального часу,

що дозволить громадянам швидко отримувати відповіді на свої питання та контролювати процес їх обробки. Оцінка ефективності цього аспекту включає аналіз відгуків громадян, середнього часу обробки запитів та кількості повторних звернень. Очікується, що час обробки запитів скоротиться на 50%, а кількість позитивних відгуків від громадян зросте, що дозволить підвищити загальний рівень довіри до державної податкової служби [82, с.217].

Автоматизація рутинних завдань, таких як обробка вхідної та вихідної кореспонденції, реєстрація запитів, дозволить працівникам зосередитися на аналітичній роботі та прийнятті стратегічних рішень. Це значно підвищить мотивацію персоналу та сприятиме поліпшенню робочих умов. Оцінка ефективності зменшення навантаження на персонал буде здійснюватися через опитування співробітників щодо задоволеності умовами праці, аналіз показників продуктивності до і після впровадження змін. Очікується, що завдяки автоматизації персонал зможе виконувати більше завдань за коротший час, при цьому зменшаться випадки стресових ситуацій, пов'язаних з обробкою великих обсягів інформації.

Запропоновані технологічні зміни орієнтовані на довгостроковий розвиток системи ЕДО. Використання гнучких технологій та регулярне оновлення програмного забезпечення забезпечать можливість масштабування системи з часом і адаптацію до нових вимог. Це дозволить уникнути частих змін програмного забезпечення та значних витрат на його модернізацію в майбутньому [24].

Система буде здатна ефективно обробляти великі обсяги інформації навіть із зростанням кількості користувачів та документів. Така стійкість є важливою для довгострокового розвитку та забезпечення надійної роботи департаменту в умовах збільшення попиту на його послуги. Запропоновані зміни в системі ЕДО Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України є стратегічно важливими для підвищення ефективності роботи департаменту, зниження операційних витрат, підвищення рівня безпеки та покращення якості обслуговування громадян.

Завдяки автоматизації процесів, інтеграції з іншими державними системами та впровадженню нових заходів безпеки департамент зможе забезпечити якісне та швидке обслуговування громадян, зберігаючи високий рівень конфіденційності інформації.

Оцінка ефективності нововведень свідчить про те, що ці зміни дозволять знизити час обробки запитів, підвищити рівень задоволеності громадян і створити більш комфортні умови для роботи персоналу. Технологічне оновлення системи ЕДО стане основою для подальшого розвитку інформаційних технологій у сфері державного управління та підвищення ефективності державної податкової служби України.

ВИСНОВКИ

Упродовж магістерської кваліфікаційної роботи нами було проаналізовано тему удосконалення системи електронного надання документаційного забезпечення установи на місцевому рівні на прикладі Інформаційно-довідкового департаменту державної податкової служби України. Актуальність дослідження аргументовано нами з огляду на сучасний стан та функціонування системи електронного документообігу у Департаменті. Відповідно до поставлених у Вступі завдань ми дійшли до таких висновків:

1. Особливості функціонування електронних систем на місцевому рівні виявив, що функціонування електронних документальних систем на місцевому рівні має ряд важливих особливостей, серед яких основною є їхня адаптованість до потреб громадян і специфіки роботи місцевих установ. Такі системи зазвичай зосереджені на оперативності взаємодії, забезпеченні доступності послуг та швидкості опрацювання запитів. Зокрема, місцеві установи стикаються з проблемами обмеженого фінансування та технічної підтримки, що може обмежувати можливість впровадження сучасних технологій. Водночас важливо, що такі системи підтримують нормативну базу України щодо електронного документообігу і працюють у межах встановлених стандартів.

2. Нормативно-правова база регулювання електронного документообігу в Україні відіграє важливу роль у забезпеченні правового підґрунтя для впровадження електронних документальних систем. Сучасне законодавство включає закони «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», а також різноманітні нормативні акти, що визначають процедури цифрового підпису, захисту даних і стандарти взаємодії між установами. У дослідженні підкреслено важливість актуалізації законодавства з метою адаптації його до

змін цифрової сфери та потреб безпечного обміну інформацією на місцевому рівні.

3. Загальна характеристика діяльності Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України показала, що Департамент виконує ключову роль у наданні інформаційних послуг та обслуговуванні запитів громадян і організацій, забезпечуючи зворотний зв'язок з громадськістю щодо податкової політики та процедур. Департамент відповідає за своєчасну обробку звернень, надання консультацій та поширення актуальної інформації про податкові нововведення. Основними завданнями є інтеграція та автоматизація документообігу, що дозволяє підвищити ефективність роботи, знизити ризики помилок та забезпечити швидке реагування на запити.

4. У межах дослідження було проаналізовано поточні електронні системи та технології, що використовуються в Департаменті. Основними з них є система управління документами (СУД), автоматизована система контролю звернень громадян, а також спеціальні платформи для обробки податкових запитів. Ці системи мають на меті забезпечити ефективне управління документами, оперативне обслуговування клієнтів та інтеграцію з іншими інформаційними ресурсами Державної податкової служби. Водночас, було виявлено певні обмеження в їхній функціональності, особливо у можливостях інтеграції з новими технологіями, що визначає необхідність вдосконалення.

5. Аналіз технологічних інновацій вказує на ряд перспективних рішень для удосконалення ІДД. Одним з них є впровадження хмарних технологій, які дозволяють розширити доступ до даних, зменшити витрати на інфраструктуру та забезпечити гнучкість у роботі з великим обсягом інформації. Також корисними можуть бути рішення на базі штучного інтелекту для автоматичного опрацювання запитів, системи машинного навчання для аналізу даних і підвищення безпеки даних через посилені протоколи шифрування.

6. З метою підвищення ефективності роботи ІДД було розроблено проєкт вдосконалення системи електронного документообігу. Основні етапи проєкту включають:

- модернізацію програмного забезпечення: оновлення наявних систем до нових версій, сумісних із сучасними платформами та протоколами обміну даними;

- провадження хмарних технологій для розширення масштабованості, доступу до архівів та спрощення оновлень систем;

- інтеграцію системи електронного підпису для прискорення процедур документування та забезпечення юридичної сили документів;

- створення системи автоматизованого аналізу запитів на основі штучного інтелекту: для більш швидкого та точного оброблення інформації.

Отже, запровадження вказаних змін дозволить оптимізувати процес обробки інформації, покращити доступ до документів та зробити діяльність Інформаційно-довідкового департаменту більш ефективною та прозорою.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бад'їн А. В. Електронний документообіг фірми. Діловодство. 2018. № 1. С. 34–39.
2. Блощинська В. Сучасне діловодство: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2015. 319 с.
3. Державний класифікатор управлінської документації URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/>
4. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України за № 55 від 17 січня 2018 року URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 15.09.2024)
5. Деякі питання територіальних органів Державної податкової служби: Постанова Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 р. № 893 URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-teritorialnih-organiv-a893> (дата звернення: 01.11.2024)
6. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: навч. посіб. Київ: Либідь, 2014. 384 с
7. Діловодство і документація: навчально-методичний посібник / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2019. 209 с.
8. Добродумов П.О. Діловодство і документація: навчально-методичний посібник. Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. 209 с.
9. Довгань Л.Є., Малик І.П., Мохонько Г. А., Шкробот М. В. Менеджмент організацій. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. 271 с.
10. ДСТУ 4163:2020. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. ДП «УкрНДНЦ» від 01.07.2020 № 144. 37 с.
11. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. 2017. Частина 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної

влади / С.П. Кандзюба, Р.М. Матвійчук, Я.М. Сидорович, П.М. Мусієнко] Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 64 с.

12. Електронний документообіг та захист інформації: навчальний посібник / За заг. ред. д. держ. упр., професора Н.В. Грицяк. Київ: НАДУ, 2015. 84 с.

13. Забенько Ю. І., Ковтанюк Ю. С. Концепція планування життєвих циклів електронних документів. Статті та повідомлення. 2013. URL: <https://archives.gov.ua/wp-content/uploads/04-17.pdf> (дата звернення: 24.09.2024)

14. Загорецька О. М. Службові документи сучасної організації: довідник / О. М. Загорецька. Київ, 2005. 120 с.

15. Загорецька О. М. Термінологічні стандарти з діловодства й архівної справи: історичний аспект і сучасний стан. Київ: ДАКККіМ, 2003. С. 55-58.

16. Загорецька О. Основні поняття та терміни . Київ: ВД «КМ Академія», 2002. С. 319-330.

17. Загорецька О. Сучасні проблеми організації діловодства в міністерствах та державних комітетах України. Київ: УДНДІАСД. 2008. Т. 3. С. 80-81.

18. Загорецька О. Теорія діловодства як галузь наукових знань. Київ: УДНДІАСД. 2002. Т. 8. С. 139-141.

19. Збірник уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів / Укрдержархів. УНДІАСД; Уклад. О. М. Загорецька. Київ, 2015. 100 с.

20. Інтернет-джерело: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/30653356/ (дата звернення: 01.10.2024)

21. Інтернет-джерело: <https://zir.tax.gov.ua/main/index/pulsinfo/> (дата звернення: 01.10.2024)

22. Карпенко О. О. Сучасне діловодство. Харків: НАУ «ХАІ», 2019. 76 с.

23. Кислюк В. Спеціальне документознавство. Київ: Кондор, 2011. 192 с.
24. Класифікація автоматизованих систем (НД ТЗІ 2.5–005–99). URL: <https://tzi.ua/assets/files/%D0%9D%D0%94-%D0%A2%D0%97%D0%86-2.5-005--99.pdf> (дата звернення: 20.11.2024)
25. Кодекс України про адміністративні правопорушення URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>(дата звернення: 30.09.2024)
26. Конституція України: Урядовий портал. URL: www.kmu.gov.ua. (дата звернення: 24.09.2024)
27. Коряк С. Ф. Комп'ютерні системи обробки та передачі інформації / С. Ф. Коряк, Л. Д. Самофалов; за ред. Л. Д. Самофалова. Харків: СМІТ, 2014. 290 с.
28. Круковський М. Ю. Критерії ефективності систем електронного документообігу. Системи підтримки прийняття рішень. Теорія і практика. 2015. С. 107–111.
29. Кушнарєнко Н. М. Документознавство: підручник для вузів. Київ: Знання, 2003. 467 с.
30. Лаба О. Періодизація формування та становлення електронного діловодства в Україні (1991–2020). URL: [12890-57366-1-PB.pdf](#) (дата звернення: 30.09.2024)
31. Лісіна С. О. Документні ресурси. Конспект лекцій для студентів спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність». Видавництво Львівської політехніки, 2013. 240 с. URL: <https://allref.com.ua> (дата звернення: 30.09.2024)
32. Ляшенко В. І., Вишневський О. С. Цифрова модернізація економіки України. Київ: Інститут економіки промисловості. 2018. 252 с.
33. Офіційний сайт Інформаційно-довідкового департаменту державної податкової служби України. URL: <https://tax.gov.ua/others/kontakti/informatsiyno-dovidkoviy-departament> (дата звернення: 13.11.2024)

34. Палеха Ю. І. Загальне діловодство. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К. 2017.624 с.

35. Податковий кодекс України. Документ 2755-VI, чинний, поточна редакція. Редакція від 01.10.2024, підстава - 3706-IX, 3813-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text> (дата звернення: 11.11.2024)

36. Попова Л.М., Гордієнко К. Правове регулювання інформаційної безпеки підприємства в умовах цифровізації національної економіки. Актуальні питання вдосконалення судово-експертної та правоохоронної діяльності: збірник матеріалів засідання №1 постійно діючої Міжнародної науково-практичної конференції (м. Кропивницький, 24 вересня 2021 р.). Кропивницький: ТОВ «Центрально-Українське видавництво», 2021. 490 с. URL: https://ndekckirovograd.org.ua/wpcontent/uploads/2021/11/Збірник_КНДЕКЦ_24.09.21.pdf#page=89 (дата звернення: 13.11.2024)

37. Порядок впровадження системи безпеки інформації в державних органах, на підприємствах, організаціях, в інформаційно-комунікаційних системах яких обробляється інформація, вимога щодо захисту якої встановлена законом та не становить державної таємниці. НД ТЗІ 3.6 -004-21. Київ: Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, 2021. 29 с.

38. Про адміністративні послуги: Закон України редакція від 19.02.2022 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 13.10.2024)

39. Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність: Закон України від 21.12.2017 р. №2258-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>(дата звернення: 14.10.2024)

40. Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні: Закон України від 16.07.1999 р. №996-XIV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>(дата звернення: 14.10.2024)

41. Про введення воєнного стану: Указ Президента України, редакція від 14.02.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text>(дата звернення: 24.09.2024)

42. Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення функціонування інформаційно-комунікаційних систем, електронних комунікаційних систем, публічних електронних реєстрів: Закон України від 15.03.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2130-20#Text>(дата звернення: 14.10.2024)

43. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення системи захисту персональних даних: Закон України прийняття від 03.07.2013. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/383-18#Text> (дата звернення: 03.10.2024)

44. Про внесення змін до Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні»: Закон України від 05.10.2017 щодо удосконалення деяких положень» №2164-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>(дата звернення: 14.10.2024)

45. Про внесення змін до Митного кодексу України та деяких інших законодавчих актів України у зв'язку з проведенням адміністративної реформи: Закон України від 14.01.2020 р. № 440. Офіційний вісник України. 2020. № 16. Ст. 620.

46. Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо вдосконалення адміністрування податків, усунення технічних та логічних неузгодженостей у податковому законодавстві: Закон України від 16.01.2020 р. №466-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1>(дата звернення: 03.10.2024)

47. Про доступ до публічної інформації: Закон України 2939-VI, редакція від 01.01.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>(дата звернення: 13.10.2024)

48. Про електронний цифровий підпис: Закон України. Документ 852-IV, втратив чинність, поточна редакція. Втрата чинності від 07.11.2018,

підстава - 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text>
(дата звернення: 11.11.2024)

49. Про електронні довірчі послуги: Закон України №45 від 2017 року.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення:
12.10.2024)

50. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон
України 851-IV, редакція від 01.08.2022. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 12.10.2024)

51. Про затвердження Змін до Правил організації діловодства та
архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого
самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ № 1581/5
від 21.04.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0446-22#Text> (дата
звернення: 28.09.2024)

52. Про затвердження Положення про використання електронного
підпису та електронної печатки: Постанова Правління Національного банку
України. Документ v0172500-23, чинний, поточна редакція. Прийняття від
20.12.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0172500-23#Text> (дата
звернення: 14.11. 2024)

53. Про затвердження Положення про державну реєстрацію
нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади:
Постанова Кабінету Міністрів України від 28 грудня 1992 р. № 731. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/731-92-%D0%BF#Text> (дата звернення:
26.09.2024)

54. Про затвердження положень про Державну податкову службу
України та Державну митну службу України: Постанова Кабінету Міністрів
України від 6 березня 2019 р. № 227. URL:
<https://tax.gov.ua/others/kontakti/informatsiyno-dovidkoviy-departament> (дата
звернення: 26.09.2024)

55. Про затвердження положень про територіальні органи ДПС: Наказ Державної податкової служби України від 12.11.2020 р. № 643 URL: <https://officevp.tax.gov.ua/data/files/253973.pdf> (дата звернення: 02.11.2024)

56. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ № 1000/5 18.06.2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text> (дата звернення: 28.09.2024)

57. Про затвердження Указу Президента України «Про введення надзвичайного стану в окремих регіонах України» Закон України 2101-IX, від 23. 02. 2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2101-20#Text> (дата звернення: 12.10.2024)

58. Про захист інформації в автоматизованих системах: Закон України станом на 10. 11. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 12.10.2024)

59. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України станом на 01.10.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>(дата звернення: 24.09.2024) (дата звернення: 13.10.2024)

60. Про захист персональних даних: Закон України 2297-VI від 16.09.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 12.10.2024)

61. Про ліквідацію територіальних органів ДПС: Наказ Державної податкової служби України від 08.10.2020 р. № 556 URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/DPA2073.html (дата звернення: 02.11.2024)

62. Про Національний архівний фонд та архівні установи: Закон України станом на 06. 12. 2021 р URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 13.10.2024)

63. Про обов'язковий примірник документів: Закон України станом на 04. 12. 2021 р URL: <https://zakon.rada.gov.ua>(дата звернення: 14.10.2024)

64. Про очищення влади: Закон України від 16.09.2014 р. № 1682–VII. Офіційний вісник України. 2014. № 82. Ст. 2317.

65. Про правовий режим воєнного стану: Закон України 389-VIII, редакція від 29.09.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text> (дата звернення: 13.10.2024)

66. Про правовий режим надзвичайного стану: Закон України 1550-III редакція від 16.06.2022 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1550-14#Text>(дата звернення: 13.10.2024)

67. Про публічні закупівлі: Закон України, редакція від 01.01.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/922-19#Text>(дата звернення: 03.10.2024)

68. Про санкції: Закон України від 24.05.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1644-18#Text>(дата звернення: 15.10.2024)

69. Про утворення Інформаційно-довідкового департаменту державної податкової служби: Постанова Кабінету Міністрів України від 15 серпня 2007 р. № 1049. URL: <https://tax.gov.ua/others/kontakti/informatsiyno-dovidkoviy-department> (дата звернення: 26.09.2024)

70. Про утворення територіальних органів Державної податкової служби: Наказ Державної податкової служби України від 30.09.2020 р. № 529 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0529912-20/card6#Public> (дата звернення: 02.11.2024)

71. Про центральні органи виконавчої влади: Закон України від 17.03.2011 р. № 3166-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 38. Ст. 385.

72. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. Архіви України. 2013. № 4. С. 39–53.

73. Сельченкова С. В. Діловодство: практ. посіб. Київ: Інкунабула, 2019. 206 с.

74. Сервіс «Пульс» Державної податкової служби України. URL: <https://zir.tax.gov.ua/main/index/pulsinfo/>

75. Ситнікова П. Е. Комп'ютерне діловодство. Оформлення службової документації: навч. посіб. для студентів 2 курсу ф-ту. «Референтперекладач», які навчаються за спеціальністю 035 – Філологія Харків: Вид-во НУА, 2016. 212 с.

76. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну від 17 січня 2018 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.11.2024)

77. Трансформаційні процеси у суспільній та соціокультурній сферах України: монографія / відп. за вип. Т. М. Яворська. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. 176 с

78. Швецова-Водка Г. М. Документознавство: навч. посіб. Київ: Знання, 2007. 398 с.

79. Швецова-Водка Г. М. Документознавство: Словник-довідник термінів і понять: навч. посіб. 2-ге вид. Київ: Знання, 2012. 319 с.

80. Швецова-Водка Г. Новий стандарт «Видання. Основні види. Терміни та визначення понять». Вісник Книжкової палати. 2016. № 12. URL: irbis-nbuv.gov.ua

81. Що таке програмне забезпечення RPA (Robotic Process Automation)? URL: <https://www.zaptest.com/uk/%D1%89%D0%BE%D1%8F-rpa-robotic-process-automation> (дата звернення: 15.11. 2024)

82. Янушевич Я. В. Особливості функціонування інформаційно-довідкового департаменту державної податкової служби України у структурі інституційного механізму забезпечення сфери оподаткування. Право і суспільство. № 6-2 частина 1 / 2020. С. 214-221

ДОДАТКИ

Додаток А

До Розділу І.

Періодизація розвитку електронного діловодства в Україні [51]



Види інформації, що опрацьовуються в Інформаційно-довідковому департаменті Державної податкової служби України [56]

Інформація про системи обліку, види інформації, яка зберігається Інформаційно-довідковим департаментом ДФС

№ з/п Інформація про систему обліку, види інформації

- 1 Інформація про Інформаційно-довідковий департамент ДФС:
 - 1.1. функції, повноваження, основні завдання, напрями діяльності;
 - 1.2. інформація про організаційну структуру, прізвища, імена, по батькові, номери службових телефонів, адреси електронної пошти керівництва ІДД ДФС, керівників структурних підрозділів (крім випадків, коли ці відомості належать до інформації з обмеженим доступом);
 - 1.3. положення про структурні підрозділи (крім випадків, коли ці відомості належать до інформації з обмеженим доступом)
- 2 Інформація про діяльність ІДД ДФС:
 - 2.1. Регламент ІДД ДФС;
 - 2.2. плани роботи;
 - 2.3. звіти про виконання планів роботи;
- 3 Розпорядчі документи ІДД ДФС (крім випадків, коли ці відомості належать до інформації з обмеженим доступом)
- 4 Інформація про доступ до публічної інформації:
 - 4.1. звіти щодо задоволення запитів на інформацію;
 - 4.2. перелік відомостей, що становлять службову інформацію
- 5 Інформація про розгляд звернень громадян у ІДД ДФС:
 - 5.1. графік прийому громадян;
 - 5.2. порядок прийому громадян;
- 6 Інформація з питань кадрової роботи та державної служби:

6.1. Інформація щодо вакансій, порядку та умов проходження конкурсу на заміщення вакантних посад

7 Інформація з питань планово-фінансової діяльності, матеріально-технічного забезпечення:

7.1. інформація про фінансові ресурси (структура та обсяг бюджетних коштів, порядок та механізм їх витрачання тощо);

7.2. інформація про результативні показники виконання бюджетних програм;

7.3. інформація, пов'язана з проведенням процедур закупівель послуг, яка підлягає оприлюдненню відповідно до вимог Закону України «Про здійснення державних закупівель»

Додаток В
До Розділу II.

Види документів державної податкової служби [56]

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства фінансів
України
09 липня 2020 року N 405

Форма
для подання запиту на отримання публічної інформації, що знаходиться у
володінні органів Державної податкової служби

Розпорядник інформації ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ (найменування органу Державної податкової служби - розпорядника інформації)			
ЗАПИТ на отримання публічної інформації			
<u>вигляді</u>	<u>у письмовому</u>	електронною поштою	телефоном факсом
<u>фізична особа</u>		юридична особа	об'єднання громадян без статусу юридичної особи
Прізвище, власне ім'я (для фізичних осіб), найменування організації (для юридичних осіб), прізвище, власне ім'я представника (для об'єднання громадян без статусу юридичної особи)		Петренко Петро	
Поштова адреса, адреса електронної пошти, номер телефону запитувача		01001, м. Київ, вул. Київська, 1, кв.1, petrenko@gmail.com	
Загальний опис інформації або вид, назва, реквізити, зміст документа, що запитується		Прошу надати кількість платників податків, які перебувають на обліку в податкових органах станом на звітну дату.	
Прошу надати мені відповідь у визначений Законом України "Про доступ до публічної інформації" строк. Відповідь надати (ознайомитись з документами):			
Поштою		<u>електронною поштою</u>	факсом
ознайомлення з документами у спеціальному місці розпорядника інформації			
Поштова адреса (якщо вибрано форму відповіді "поштою")			
Контактна електронна пошта (якщо вибрано форму відповіді "електронною поштою")		petrenko@gmail.com	
Факс (якщо вибрано форму відповіді "факсом")			

Посада, прізвище, власне ім'я представника запитувача (для юридичних осіб, фізичних осіб)	
Дата запиту	Дата
Підпис (у разі подання запиту в письмовому вигляді)	Особистий підпис (за умови подання у письмовій формі)
Заповнюється в органі Державної податкової служби*	
Посада, прізвище, власне ім'я, номер телефону, підпис працівника, що прийняв запит	
Час та дата отримання запиту	

* Поле заповнюється Суб'єктом реєстрації та координації у разі, коли особа (особа з інвалідністю, особа з інвалідністю внаслідок війни) з поважних причин не може особисто подати письмовий запит на інформацію.

Примітки:

1. Інформацію про документи, які знаходяться у володінні органів Державної податкової служби України, розміщено на офіційному вебпорталі Державної податкової служби України (www.tax.gov.ua), субсайтах територіальних органів Державної податкової служби України.

2. Запит на отримання публічної інформації (далі - Запит) може бути подано в робочий час згідно з правилами внутрішнього трудового розпорядку:

на поштову адресу: **04053, м. Київ, Львівська площа, 8;**

(адреса місцезнаходження органу Державної податкової служби України, на яку надсилаються Запити)

(на конверті вказувати "Публічна інформація");

на електронну адресу: **publicinfo_dps@tax.gov.ua;**

(адреса електронної пошти органу Державної податкової служби України, на яку надсилаються

Запити)

факсом: **(044) 247-34-79;**

(номер факсу органу Державної податкової служби України, на який надсилаються Запити)

телефоном: **0-800-501-007;**

(номер телефону органу Державної податкової служби України, на який надходять Запити)

в усній формі особисто посадовим особам **Відділ забезпечення доступу до публічної інформації управління організації розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації Департаменту організації роботи Служби Державної податкової служби України**

(структурний підрозділ або відповідальна посадова особа органу Державної податкової служби України, що організовує доступ до публічної інформації)

Директор Департаменту
податкової політики

Леонід МАКСИМЕНКО