

## ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ

*У статті висвітлено актуальність здобуття та обробки інформації, обмін нею та її захист, набуття навичок користування джерелами інформації. Що є пріоритетними напрямками розвитку суспільства. В умовах тотальної інформатизації всіх сфер життя одним з важливих питань стає оволодіння комп'ютером як засобом та інструментом якісного виконання професійних обов'язків.*

**Ключові слова:** державне управління, управлінський процес, технологічний процес, інформатизація, джерела інформації, Інтернет, веб-сайт.

*В статье освещены актуальность получения и обработки информации, обмен и ее защита, приобретение навыков пользования источниками информации. Что является приоритетным направлением развития общества. В условиях тотальной информатизации всех сфер жизни одним из важных вопросов становится овладение компьютером как средством и инструментом качественного выполнения профессиональных обязанностей.*

**Ключевые слова:** государственное управление, управленческий процесс, технологический процесс, информатизация, источники информации, Интернет, веб-сайт.

*The article highlights the relevance of the receipt and processing of information, exchange of information and its protection, the acquisition of skills to use information sources. Which are priority areas of societ. In terms of total informatization of all areas of life an important issue becomes the mastery of the computer as a tool and instrument quality performance of professional duties.*

**Key words:** governance, management process, process, information, sources of information, the Internet web site.

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями.** Важко знайти сферу діяльності, де б не застосовувалися комп'ютери та інформаційні технології. Їхній стрімкий розвиток живлять два важливі фактори: бажання людини знати більше, оволодіти більшою кількістю інформації, та швидкий темп технічного прогресу, що з кожним днем вдосконалює технічні засоби та джерела отримання й переробки інформації. Обчислювальна техніка і засоби зв'язку міцно ввійшли в сучасне життя, і подив викликає вже не їхня наявність, а скоріше, відсутність чи недостатньо ефективно їх використання.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор.** Дослідженню тематики інформаційних процесів приділена увага в значній кількості праць вітчизняних та зарубіжних вчених. Серед сучасних українських науковців варто виділити праці таких дослідників як: О. Гнатцова, Н. Нижник, Г. Лелікова, Т. Церковної та інших. Серед фундаментальних

досліджень інтеграції технічно-інформаційного прогресу можна виділити роботи Г. Піскорської, В. Маліновського та ін.

Серед сучасних зарубіжних дослідників проблемам реалізації прогресу інформаційних процесів слід виділити роботи Р. Чапус, П. Дельвольве.

**Формулювання мети статті.** Метою статті є аналіз створення державної інформаційної інфраструктури, яка б забезпечувала інформаційно-аналітичну підтримку взаємодії фахівців органів державної влади у процесі обґрунтування прийняття рішень з питань управління державою.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Актуальність проблеми викликаний тим, що останніми роками значно виріс обсяг інформації, якою обмінюються органи державного управління, а також потік управлінських документів. Відповідні процеси спостерігаються не тільки в Україні, але й сусідніх державах.

Підвищення ефективності державного управління за допомогою інформаційних технологій не викликає сумніву, адже використання автомати-

зованих систем підвищить якість та швидкість обробки та передачі інформації, потік якої постійно зростає. Органи державної влади, використовуючи переваги нових інформаційних технологій, можуть створювати якісно нові способи взаємодії між собою та громадянами, підвищуючи, таким чином, ефективність управління в цілому. Використання інформаційно-комунікативних технологій в органах влади дозволить надати державні послуги населенню й бізнесу через Інтернет, збільшити доступ до державної інформації, встановити прозорість прийнятих рішень через постійний діалог із громадськістю і, як результат, розвиток демократичної, інформаційно відкритої для населення держави. Рішенню названих проблем може сприяти впровадження Інтернет-представництв у процеси державного управління через створення органами влади своїх офіційних веб-сайтів та розвиток на їхній базі системи електронного уряду, що являє собою один з основних напрямків розвитку й трансформації відносин між державою та суспільством [6, с. 157].

Останнім часом Україна здійснює перехід до інформатизації суспільства, яке характеризується зростанням ролі інформації у соціальних процесах, швидкості її обробки, у проникненні електронно-обчислювальної техніки та заснованих на ній сучасних інформаційних технологій у всі сфери суспільного життя. Але перехід відбувається дуже повільно. У багатьох сферах нашого життя необхідно поліпшити недостатньо ефективне використання інформаційних технологій. Подекуди останні не використовуються взагалі. Рівень комп'ютеризації державних установ, комерційних структур і громадян України значно нижчий, ніж у провідних країнах Європи і США. Тому ситуація з освоєнням інформаційних і комунікаційних технологій органами державного управління викликає справедливе занепокоєння [2, с. 45].

Мережеві комп'ютерні системи, сучасні засоби зв'язку складають основу технічного забезпечення органів влади. Комп'ютерні системи такого класу значно прискорюють роботу на найскладніших ділянках аналітичної діяльності, наприклад, під час аналізу й оцінки оперативної обстановки за надзвичайних ситуацій оперативного стану справ в надзвичайних ситуаціях, під час обробки соціально-економічної інформації, підготовки звітів, формування оперативних доповідей і довідок тощо.

Економіка й соціальне становище в Україні в сучасних умовах зазнає суттєвих змін. В цих умовах від органів влади потрібна швидка реакція на такі зміни, аби забезпечити досягнення цілей, що поставлені перед країною. У зв'язку з цим управлінський апарат у своїй повсякденній діяльності має обов'язково враховувати потреби створення інформаційної системи управління. Цим терміном позначається такий комплекс процедур і методів, який спрямований на забезпечення керівництва системи управління інформацією, що необхідна для прийняття різноманітних рішень [1, с. 6-10].

Ще одним з показників, які наочно відображають ефективність впровадження та використання інформаційних технологій в управлінські процеси є взаємодія громадян і організацій з органами державної влади, яка забезпечується набором сервісів, що дозволяють громадянам і організаціям запитувати й одержувати по Інтернету необхідні довідки або дозволи та передавати в органи державного управління передбачену законом звітність. Крім того, повинна існувати можливість відстеження стану запитів. Наприклад, так званий принцип «єдиного вікна» передбачає наявність однієї точки входу для взаємодії з органами влади всіх рівнів. Для цього необхідна система, що дозволяє автоматично направляти запити і звітність в уповноважені органи державної влади і тим самим розглядати державу як єдиного «провайдера» послуг для громадян і бізнесу.

Стаття покликана висвітлити можливості використання інформаційних технологій в сучасному управлінському процесі, окреслити проблеми, які існують у цій галузі на місцевому та загальнодержавному рівнях, а також запропонувати шляхи їхнього вирішення.

Ситуація, що склалася з впровадження інформаційних технологій в сучасному суспільстві та, зокрема, в управлінській діяльності, окрім позитивних наслідків, має і ряд проблем. На фоні переважно швидкої інформатизації суспільства деякі верстви населення, за рядом причин, не встигають адаптуватися до нових вимог та відповідати умовам сьогодення [5].

Тому створення інформаційної системи державного управління – це не тільки застосування нових технічних засобів в управлінні, а й побудова концептуальної нової системи державного управління.

Інформаційно-технологічні нововведення в державному управлінні мусять мати комплексний характер, бути пов'язаними з одночасним і узгодженим використанням інформаційних, організаційних, правових, соціально-психологічних, кадрових, технічних, логіко-семантичних і багатьох інших факторів.

Розмаїтість підходів вчених до проблем інформатизації органів влади, труднощі впровадження програм електронного уряду, необхідність вдосконалення зворотного зв'язку з населенням, розрізнений і приватний характер відповідних дослідницьких проектів заважають системному осмисленню, узагальненню й практичному використанню накопиченого досвіду в практиці державного управління. Великого поширення набувають офіційні веб-сайти державних органів влади, політичних партій, суспільно-політичних організацій, окремих політиків. На жаль, вони практично не враховують потенціал інформаційно-комунікативних технологій у соціально-політичній організації суспільства. Проте в умовах розвитку інформаційного суспільства Інтернет-представництво органів влади, як спосіб інформаційної взаємодії держави та суспільства, є найбільш оптимальним

при модернізації державного управління в області розвитку інститутів прямої електронної демократії.

Ефективність роботи системи державного управління залежить від рівня взаємодії з громадянами і підприємствами, якості роботи кожної установи, взаємодії органів влади між собою.

Розвиток відповідної технічної бази не вирішить усіх проблем у системі державного управління, але може істотно підвищити ефективність її роботи на вказаних рівнях. Адже застосування новітніх технічних засобів супроводжується оптимізацією організаційних процедур, що робить їх більш простими і логічно витриманими.

Паперовий обіг документів, прийнятий у теперішній час між органами державної влади і місцевого самоврядування, є надміру повільним, призводить до значних витрат ресурсів, необхідних для роботи поштових служб, канцелярії, змушеної реєструвати вхідні і відправляти вихідні документи. За наявності в певній структурі автоматизованої системи паралельно до традиційної, до необхідних для його забезпечення процесів додаються реєстрація відомостей про документ і сканування тексту для включення його до бази документів системи. Тобто використання обчислювальної техніки в цьому разі тільки ускладнює робочий процес замість того, щоб його спростувати [2, с. 78].

Виходом з цієї ситуації є актуальним створення системи обміну електронними документами між організаціями, що забезпечить прискорення доставки документів, гарантію доставки, доставку «під розпис» – оповіщення відправника про одержання і реєстрацію документа одержувачем, зниження витрат.

Слід зауважити, що традиційний паперовий документообіг ще не швидко втратить своє значення, дуже повільно відбувається процес компютеризації у найближчі роки важливі документи все одно будуть видаватися, затверджуватися і доставлятися в паперовому вигляді.

Проте існують (і в деяких організаціях вже експлуатуються) інтегровані паперово-електронні технології, у яких документ пересилається в електронному вигляді, реєструється, і саме з електронною копією здійснюється робота, а паперова копія передається звичайним шляхом. Зокрема, на даний час, це реалізовано на рівні Львівської обласної державної адміністрації та районних адміністрацій області за допомогою програми електронного документообігу «ДокПроф».

Запровадження норм законодавства, що забезпечують юридичну значущість електронного цифрового підпису, відкриває можливість створення систем обміну електронними документами, які не потребують дублювання електронних документів паперовими і дозволяють тим самим значно знизити витрати органів влади і управління [3].

До труднощів на шляху розробки таких систем можна віднести відсутність будь-яких систем автоматизації документообігу в цілому ряді

організацій, розмаїтість систем і форматів, що використовуються у різних організаціях, необхідність надійної автентифікації відправників/одержувачів, захист інформації від зміни в процесі доставки, необхідність захисту конфіденційної інформації.

Сучасні програмні засоби дозволяють успішно вирішувати всі ці проблеми. І нині розробка й впровадження систем, які автоматизують обмін електронними документами між організаціями, є абсолютно реальним завданням держави.

Експлуатація цих систем можлива й серед організацій, які не мають автоматизованої системи документообігу. Вони можуть приймати і передавати документи за допомогою засобів обміну електронною поштою, доповнених засобами роботи з формами, електронним цифровим підписом і засобами захисту інформації. Найбільшу користь (і через відчутніше зниження трудомісткості зокрема) одержать організації, у яких документообіг цілком автоматизований.

Ефективність роботи системи державного управління можна охарактеризувати трьома складовими:

- ефективністю взаємодії з громадянами і підприємствами;
- ефективністю внутрішньої роботи кожної установи окремо;
- ефективністю взаємодії органів влади між собою [9, с. 45].

Інформаційні технології не є панацеєю, але з їх допомогою можливе істотне підвищення ефективності всіх цих трьох ланок. Впровадження інформаційних технологій, як показує практика, призводить до оптимізації організаційних процедур, роблячи їх більш простими і логічними.

Очікувані від впровадження інформаційних технологій результати можна розділити на два класи – стратегічні і тактичні.

Тактичні результати пов'язані в основному із скороченням витрат. Їх досить легко визначити і виміряти. Оцінювані в грошовому вимірі переваги можуть бути розраховані на основі підрахунку того, скільки можна забрати фізичних шаф для зберігання документів, скільки площ звільнити, наскільки можна скоротити штат (чи, принаймні, уникнути його росту), скільки часу заощадять організації і громадяни, які взаємодіють з органами влади тощо.

Очікувані стратегічні результати – це поліпшення якості прийнятих управлінських рішень, підвищення довіри громадян до влади, істотне зниження прямих і непрямих суспільних витрат на утримання органів влади.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє істотно розширити канали взаємодії держави і її громадян, підвищити якість цієї взаємодії і сприяти тим самим зміцненню громадянського суспільства, побудованого на взаєморозумінні, врахуванні інтересів кожного і прагненню до загальних конструктивних цілей [7, с. 168].

Пошук і одержання інформації. Зручне представлення в мережі Інтернет повної, точної і актуальної інформації про всі органи державної влади дозволяє істотно спростити процес пошуку необхідної інформації, заощаджувати час чиновників, змушених відповідати на запитання, а також зменшити кількість помилок.

Є проблема в забезпеченні функціональної визначеності інформаційних систем, їх сумісності між собою й з діяльністю державного апарату управління. Кожний вид інформаційної системи має відповідати максимально точному колу функцій апарату управління і не призводити до їх дублювання.

Важливе значення має правове регулювання відносин з приводу реєстрації інформації. Мова йде про реєстрацію первинної або вихідної інформації, що лежить в основі всіх наступних перетворень інформації. Головний вузол соціально-правових проблем в'яжеться навколо якості цієї інформації, її вірогідності, повноти, однозначності, своєчасності й навколо її подальшого використання. Це не лише проблема юридичної сили машинного документа, проблема повноти, вірогідності, визначеності, терміновості інформації, але й проблема права отримання інформації, проблема черговості, виключності й пріоритету використання її [8, с. 151-152].

Вихід інформації за межі окремого відомства, перетворення її в міжвідомчий загальнодержавний масив з принципами колективного використання насамперед ставить питання про правовий режим інформації. Потрібен відповідний загальний правовий акт, який встановлював би правила зберігання, переробки й використання інформації. Органи державної влади гостро відчують недостатність інформаційного забезпечення своєї діяльності.

Єдиний підхід до подолання цього стану полягає у створенні державної інформаційно-аналітичної системи (ІАС).

Взаємний зв'язок структурних елементів системи передбачається здійснювати за допомогою загальної телекомунікаційної інформаційної магістралі на базі загальнодержавних каналів зв'язку, відомчих систем інформування і каналів зв'язку, а також урядових засобів зв'язку.

Отже, з технічного та технологічного погляду ІАС є глобальною обчислювальною мережею інформаційно-пов'язаних між собою структурних елементів, які є, у свою чергу, інформаційно-аналітичними системами відомств та міжвідомчими системами.

Важливо зазначити, що створення технічної та технологічної бази ІАС це лише початок справи. До подальших завдань треба віднести створення єдиного узгодженого інформаційного середовища усіх органів влади, яке розвиватиметься і функціонуватиме згідно з певними концепціями й правилами і забезпечуватиме цілісність і актуальність усієї інформації; розробку аналітичних моделей, методів і алгоритмів задач із позицій сучасних

досягнень науки, зокрема, системного аналізу, математичного моделювання та ін.; удосконалення процесів управління в державних органах влади шляхом максимального використання ІАС; підготовку якісно нових фахівців, які повинні чітко формулювати завдання в умовах функціонування ІАС і цілеспрямовано використовувати отримані результати

Результативність функціонування ІАС прямо пов'язана з інформатизацією регіонів, де часто фінансування відповідних проектів регіональних органів здійснюється з місцевих бюджетів; де якраз формується вся первинна інформація, і подекуди інших шляхів отримання певних даних не існує. Крім того, у певних відомствах формується інформація, яка циркулює лише на районному чи обласному рівнях (через неоднорідність між центром та регіонами в оснащенні засобами інформатизації, впровадженні інформаційних технологій, підготовці кадрів), але може становити інтерес і для центральних органів влади (прикладом такої інформації можуть служити дані про фінансовий стан окремих суб'єктів підприємницької діяльності) [3].

Державну політику у сфері інформатизації визначено законами України, які створюють правове поле для реалізації Завдань Національної програми інформатизації. Основними завданнями реалізації цих законів і програми є не подальше насичення технікою, а формування правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, методичних і гуманітарних передумов розвитку інформатизації [4]. Це головне в застосуванні й розвитку сучасних інформаційних технологій у відповідних сферах суспільного життя України, формуванні системи національних інформаційних ресурсів, створенні загальнодержавної мережі інформаційного забезпечення науки, освіти, культури, охорони здоров'я тощо, створенні загальнодержавних систем інформаційно-аналітичної підтримки діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування.

**На основі сказаного вище можна зробити висновок**, що в Україні потрібно створити систему інформаційного забезпечення органів державного управління саме як взаємозв'язану відповідним чином сукупність організаційних, правових, інформаційних, методичних, програмно-технічних та технологічних компонентів, що забезпечують необхідний рівень якості управлінських рішень, що приймаються за рахунок раціонального використання інформаційних ресурсів та інформаційних технологій.

**Перспективи подальших розвідок у даному напрямі.** Питання подальшого цілеспрямованого впровадження науково-технічних досягнень як в управлінській, так і в інших важливих видах діяльності держави слід розглядати під кутом зору постійного удосконалення державного механізму та його правового регулювання. Зокрема, важливими напрямками роботи є:

– по-перше, підготовка чинних правових актів і норм до застосування їх в умовах інформатизації суспільства. Право як загальний регулятор суспільних відносин складає один з основних масивів інформації, яка має бути пристосована до нових умов. Заходи з питань підготовки та використання нормативного правового матеріалу в умовах інформатизації потребують не тільки централізації, але й дотримання єдиної методологічної основи. На загальнодержавному рівні слід передбачити й сформулювати державну функціональну інформаційно-пошукову систему правових актів, яка обслуговуватиме всі ланки державного механізму;

– по-друге, підготовка апарату управління до функціонування в умовах інформатизації. Важливою умовою організації роботи апарату управління служить визначення правового статусу кожного органу, його підрозділів, службовців. Нині, коли зміни торкнулися всіх рівнів управління, положення про відділи та управління,

посадові інструкції необхідно суттєво оновлювати. В основу розробки положень про структурні підрозділи та посадові інструкції мають бути покладені єдині методики й класифікатори функцій;

– по-третє, успішне розв'язання питань, безпосередньо пов'язаних зі створенням інформаційних систем передбачає налагодження складної мережі організаційних та управлінських відносин, що виникають при плануванні, координації й контролі розробки проєктів інформаційних систем органів управління різних ступенів.

Призначення системи інформаційного забезпечення полягає в наданні її користувачам даних, що забезпечують прийняття обґрунтованих і ефективних рішень відповідними органами державної влади й управління в межах її компетенції, а також підготовку рішень вищих інстанцій з дотриманням вимог і принципів перевірених світовим та вітчизняним досвідом інформатизації.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Гнатцов О. Г. Інформаційні ресурси в системі забезпечення державної безпеки Укр. наук. дослід. Ін-т проблем держави. — К. : Наукова думка. — 2009. — С. 6–10.
2. Дельвольве П. Адміністративне право. Переклад. // Видавець ТОВ «Конус-Ю». Київ. 2008. — 240 с.
3. Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» від 04.02.1998р. № 75/98-ВР. // [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.zakon.gov.ua>.
4. Закон України «Про затвердження Завдань Національної програми інформатизації на 1998–2000 роки» // [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.zakon.gov.ua>.
5. Інформаційні технології та ефективність системи державного управління // [Електронний ресурс] — Режим доступу : [nbuv.gov.ua](http://nbuv.gov.ua) Портал Наукова періодика.
6. Нижник Н. Р. Леліков Г. І. Інформаційні технології в структурах державної служби // Н. Р. Нижник, Г. І. Леліков., Навчальний посібник. — К. : Центр навчальної літератури, 2003. — 220 с.
7. Піскорська Г. А. Інформаційна безпека та стратегії інформаційного суспільства. — К. : Центр дослідження проблем громадянського суспільства, 2000. — 460 с.
8. Церковна Т. О. Інформація та її специфіка // Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції // «Людина, Культура, Техніка в новому тисячолітті» НАУ ім. М. Є. Жуковського «ХАІ», 2007. — 176с.
9. Chapus R., Droit du contentieux administratif, Montchrestien, 12 – ed., 2006. — 123 с.

**Рецензенти:** Кальниш Ю. Г. — д.держ.упр., ст.науковий співробітник;  
Коваль Г. В. — к.політ.н., доцент.

© Томлін-Татаренко В. Б., 2013

Дата надходження статті до редколегії 25.11.2013 р.

**ТОМЛІН-ТАТАРЕНКО Вікторія Борисівна** — кандидат наук з державного управління, доцент, морська компанія «Мадера», м. Миколаїв, Україна.

**Коло наукових інтересів:** інформаційні технології та інформаційні процеси в державному управлінні.