

5. моделювання задач;
6. імітація ситуацій;
7. координація різних моделей;
8. інтеграція програмних засобів та ін.

Мультиагентний підхід до інтелектуалізації управління дозволяє підприємству в реальному часі автоматично реагувати на трансформації процесів та ресурсів, вносити зміни, оперативно реагувати на нестандартні ситуації тощо.

Таким чином, інтелектуалізація управління дозволить підприємству враховувати вимоги клієнтів, оцінити наявні та приховані ресурси, визначити перспективні напрями розвитку, провести аналіз доцільності новацій і т.д., що є основою для розширення діяльності та забезпечення його конкурентоспроможності в умовах нової економіки.

**МАЛИХІНА Я.А.**, *д.пед.н., к.ю.н., доцент*

**ПРОТОПОПОВА Я.С.**, *к.ю.н., доцент*

*Український державний університет залізничного транспорту*

*Харків, Україна*

## **ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ БЕЗПЕКИ**

Останніми роками Україна все більше набуває глобальних ознак інформаційного суспільства. Протягом останніх років урядом проведено низку реформ в системі адміністративного управління, спрямованих на реінжиніринг ключових адміністративних процедур, діджиталізацію сфери адміністративних послуг та державного адміністрування, створення передумов для впровадження електронного урядування. Так цифрова трансформація в сфері надання адміністративних послуг дозволяє отримувати їх дистанційно – за допомогою мобільного телефону та/або комп'ютера. Відповідно до Закону адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного web-порталу електронних послуг, у тому числі й через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Водночас надання електронних адміністративних послуг у віртуальних середовищах викликає серйозні занепокоєння щодо можливості забезпечення та дотримання інформаційної безпеки.

Інформаційна безпека – це стан захищеності інформаційного середовища суспільства, який забезпечує його формування, використання і розвиток в

інтересах громадян, організацій, держави [1]. Інакше кажучи, інформаційна безпека створює можливості для захисту потреб в інформації особистості, суспільства і держави, при якому забезпечується їхнє існування і прогресивний розвиток незалежно від наявності внутрішніх і зовнішніх інформаційних загроз.

Адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямована на встановлення, зміну або припинення прав та / або обов'язків такої особи відповідно до закону [3]. Адміністративна послуга надається за зверненням фізичної або юридичної особи виключно адміністративними органами і є засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади. Її результатом є адміністративний акт – рішення або юридично значима дія адміністративного органу, якими задовольняється звернення особи.

Інформаційна безпека в сфері електронних адміністративних послуг має сприяти створенню безпечного інформаційного середовища як для системи в цілому, так і для кінцевого користувача. Саме тому вона є складним явищем й визначається багатьма факторами, зокрема: наявністю особливих вимог до ідентифікації і автентифікації; інтеграцією різних інформаційних систем та технологій інформаційної безпеки при вирішенні завдань: широким застосуванням мобільних інформаційно-комунікаційних технологій, використанням електронного підпису в процесі надання електронних адміністративних послуг, великою кількістю персональних даних тощо [4, с.60].

Головним напрямком забезпечення інформаційної безпеки при наданні електронних адміністративних послуг є створення безпечного інформаційного середовища. Останнє являє собою таку сферу діяльності суб'єктів щодо створення, перетворення і споживання інформації, а також створення й інформаційних систем та технологій, засобів їхнього функціонування, що убезпечує від стороннього витоку та розголошення інформації третім особам.

Правове поле забезпечення інформаційної безпеки в галузі надання електронних адміністративних послуг регулюється Законом України «Про адміністративні послуги» від 06 вересня 2012 р. №5203-VI [3]; Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. №649-р [2]; Доктриною інформаційної безпеки України, затвердженої Указом Президента України від 25 лютого 2017 р. №47/2017 [1]; Законом України «Про електронні комунікації» від 05 лютого 2020 р. №3014; Законом України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», затвердженим

Постановою Верховної Ради України від 05 червня 1994 р. №81/94-ВР; Законом України «Про електронні довірчі послуги» від 05 жовтня 2017 р. № 2155-VIII; Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 березня 2003 р. № 851-IV; Законом України «Про захист персональних даних» від 01 червня 2010 р. №2297-VI; Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 р. №2939-VI тощо.

Перелічені документи дозволяють створювати та підтримувати на належному рівні основні компоненти безпечного інформаційного середовища, а саме: 1) безпечне середовище передачі даних з сертифікованим комунікаційним обладнанням, 2) сертифіковані обчислювальні комплекси на основі безпечного операційного середовища; 3) безпечні системи зберігання інформації.

#### *Список використаних джерел*

1. Доктрина інформаційної безпеки України, затверджена Указом Президента України від 25 лютого 2017 року №47/2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/47/2017#Text> (дата звернення 08.10.2021)

2. Концепція розвитку електронного урядування, затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року №649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (дата звернення 08.10.2021)

3. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року №5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 09.10.2021)

4. Шевчук О., Кузь Т. Правове забезпечення інформаційної безпеки процесу надання електронних інформаційних послуг. Актуальні проблеми правознавства. 2021. №1. С. 59-65.

**ПЕТРИКІВА О.С.**, *к.е.н., доцент*

*Харківський національний університет будівництва та архітектури*

*Харків, Україна*

## **ІНСТРУМЕНТИ МАРКЕТИНГУ В БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

Сучасні тенденції формування конкурентних переваг учасників ринку банківських послуг зумовлюють необхідність пошуку нових інструментів організації та управління, у тому числі маркетингу. До того ж, період пандемії вимагає від банків приділити особливої уваги збереженню та підсиленню свого іміджу на ринку банківських послуг. Стратегічне направлення маркетингу