

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ  
Кафедра інформаційної та соціокультурної діяльності**

**РЕПЕЦЬКА Ірина Богданівна**

**Оптимізація ділових процесів в органах місцевого самоврядування на прикладі Шумської міської ради/ Optimization of documentary processes in local government (based on the example of the Shumsk City Council)**

спеціальність: 029 – Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

освітньо-професійна програма – Документознавство та інформаційна діяльність

Кваліфікаційна робота

Виконала: студентка групи  
ДІДзм-21 І.Б. Репецька

Науковий керівник:  
д. філол. н., професор  
І.Ю. Шкіцька

Кваліфікаційну роботу допущено до захисту:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Л. І. Біловус

ТЕРНОПІЛЬ – 2020

## ЗМІСТ

СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ .....	3
ВСТУП.....	4
<b>РОЗДІЛ 1. РОЛЬ ДІЛОВОДСТВА В ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ.....</b>	<b>8</b>
1.1. Значущість діловодних процесів установ в умовах інформаційного суспільства.....	8
1.2. Оптимізація діловодних процесів в органах місцевого самоврядування (на прикладі Шумської міської ради).....	11
1.3. Проблемні ситуації, що виникають під час складання типових службових документів.....	15
1.4. Ведення трудових книжок в державних установах.....	18
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	28
<b>РОЗДІЛ 2. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ ЯК ЗАПОРУКА ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ.....</b>	<b>29</b>
2.1. Проблеми сучасного документообігу в Україні.....	29
2.2. Переваги електронної форми службових документів.....	33
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	36
<b>РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ В ПЕРІОД ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ .....</b>	<b>38</b>
3.1. Проблеми в роботі кадровиків-діловодів під час впровадження реформи децентралізації.....	40
3.2. Особливості застосування електронних інформаційних технологій під час надання адміністративних послуг через ЦНАП.....	55
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	61
ВИСНОВКИ.....	63
ДОДАТКИ.....	66

## СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ОМС – орган місцевого самоврядування

ОДР – органи державної влади

СЕД – система електронного документообігу

ДЗ – документне забезпечення

ДУ – державна установа

ЕЦП – електронний цифровий підпис

ЦНАП – центр надання адміністративних послуг

ІТ – інформаційні технології

ОТГ – об'єднана територіальна громада

ІС – інформаційна система

ОДА – обласна державна адміністрація

## ВСТУП

У теперішні часи, коли в Україні активно впроваджується реформа децентралізація, удосконалення роботи органів місцевого самоврядування набуло особливої важливості, тому потребує чітких науково обґрунтованих підходів. Вдала організація функціонування цих органів забезпечує ефективний розвиток малих містечок, селищ, сіл, зокрема їх політичну та соціально-економічну стабільність. Саме на місцевому рівні вирішуються найбільш болючі, нагальні питання членів громад, а також вирішуються проблеми та реалізуються інтереси.

**Актуальність роботи.** Організація роботи з документами та документування загалом як процес управління є одним з найважливіших критеріїв ефективності та результативності діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Водночас усі процеси, які тепер прийнято називати «діловодством» передбачають використання нових методів інформаційно-документаційного забезпечення управління, систем електронного документообігу, застосування інформаційних технологій. З огляду на це «діловодна діяльність», спрямована на різні канали зв'язку й отримання інформації, її документування та прийняття відповідних управлінських чи інших рішень, набуває більш широкого формату та глибокого змісту [40].

Документування інформації та організація роботи зі службовими документами є провідною складовою діяльності органів місцевого самоврядування. Правильність оформлення документів визначає, насамперед, їх юридичну силу та формує позитивний імідж установи та її працівників. Виходячи зі сказаного, наукові розділи присвячені питанням оптимізації роботи служби діловодства в державних установах є актуальними.

Належна організація діловодства, систем електронного документообігу та налагоджена комунікація в органах державної влади та місцевого самоврядування дозволяє ефективно обмінюватися інформацією як на внутрішньому рівні, так і між установами; забезпечує успішне функціонування та стабільність на соціально-економічному та політичному рівнях. На рівні

Шумської ОТГ вирішуються нагальні проблеми мешканців сіл громади, їх життєдіяльності, задоволення потреб кожного громадянина та захищаються інтереси. Саме тому найбільш необхідним, на нашу думку, є діяльність, направлена на впровадження ефективної комунікації, оперативне опрацювання інформації, яка надходить у документальному вигляді, а також впровадження системи контролю над виконанням завдань [27].

**Мета дослідження** полягає у вивченні на прикладі Шумської міської ради ділових процесів в органах місцевого самоврядування й окресленні способів їх оптимізації.

Відповідно до мети виокремлюємо такі **завдання**:

- 1) проаналізувати спектр діяльності ділової служби органу місцевого самоврядування та стан діловодства в ньому;
- 2) на прикладі Шумської міської ради дослідити процеси документування та організацію роботи з управлінськими документами в сучасних державних установах;
- 3) визначити проблеми, з якими зіштовхуються спеціалісти-діловоди в ОМС, та запропонувати шляхи їх вирішення;
- 4) окреслити шляхи оптимізації роботи служби діловодства в ОМС.

Написання випускної кваліфікаційної роботи передбачало використання таких **методів дослідження**: методів аналізу та синтезу, зіставлення, кількісного аналізу й узагальнення.

**Об'єктом дослідження** є документаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні.

**Предмет дослідження** становлять теоретичні та практичні аспекти документаційного забезпечення типового органу місцевого самоврядування (на прикладі Шумської міської ради).

**Наукова новизна роботи** полягає у здійсненні ґрунтовного аналізу нормативно-правових актів, які регулюють діяльність органів місцевого самоврядування в період децентралізації, спостереження за внесенням державною владою змін та правок у ці акти. Здійснено аналіз процесу

впровадження СЕД у роботі органів місцевого самоврядування, визначено проблеми, що виникають під час цього та окреслено шляхи їх вирішення. На прикладі Шумської міської ради здійснено аналіз стану документаційного забезпечення управління в ОМС й запропоновано шляхи його оптимізації.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в розробленні рекомендацій для працівників кадрово-діловодної служби щодо здійснення документаційного забезпечення роботи органу місцевого самоврядування. Отримані теоретичні та практичні розробки можна використати у процесі впровадження децентралізації у відповідному органі місцевого самоврядування, зокрема під час вивільнення працівників, реорганізації установи в цілому, прийняття та складання повноважень міського голови, секретаря, ведення трудових книжок, здійснення спеціальної перевірки тощо.

**Апробація результатів дослідження.** Результати випускної кваліфікаційної роботи були представлені на міжнародних студентських наукових конференціях, зокрема Міжнародній науковій конференції «Правова система України в умовах європейської інтеграції: погляд студентської молоді» (м. Тернопіль 01 червня 2018 року) та Міжнародній студентській науково-практичній конференції «Соціально-гуманітарні дослідження та інноваційна освітня діяльність: пріоритетні напрями глобалізаційних змін» (30 листопада 2020 року).

**Публікації.** Результати дослідження відображено у двох публікаціях, написаних без співавторів, у збірниках студентських наукових робіт:

1. Репецька І. Актуальні проблеми ведення та використання трудових книжок: зб. тез доп. міжнар. наук. конф. 01.06.2018 р. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. С.173-176.
2. Репецька І. Що таке децентралізація та проблеми її впровадження в сучасних державних установах: зб. тез доповідей Міжнар. наук. студ. конф. 20.11.2020. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. С. 244-247.

**Структура** роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків.

## РОЗДІЛ 1

### РОЛЬ ДІЛОВОДСТВА В ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ

#### 1.1 Значущість діловодних процесів в установах в умовах інформаційного суспільства

Будь-який орган державної влади впродовж усієї своєї діяльності має справу з документами і їх підготовкою, прийняттям, передачею чи зберіганням. Саме документація відображає сферу діяльності установи, її багатогранність.

Діловодство – це діяльність в установі чи організації, яка охоплює усі питання роботи з документами під час виконання управлінських функцій. Процес діловодства передбачає усі види робіт з обробки вхідної, вихідної кореспонденції, звернень, їх оформлення та виготовлення, а також контролю під час процесу їх виконання.

Отже, службові документи можна наділити такими характеристиками:

- державне значення (усебічно відображають державний лад і регулюють державну політику, суспільні відносини, взаємовідносини між органами влади та громадянами);
- безпосереднє юридичне значення, адже фіксують правові відносини юридичних та фізичних осіб, регулюють їх дії);
- психологічно-соціальне значення (для громадян), установлюють сталі правила і норми суспільної поведінки.

Діловодство охоплює: документаційне забезпечення управління; документування управлінської діяльності; роботу з уже готовими документами.

Під час організації діловодства, варто користуватися такими принципами:

- оперативність, що передбачає вчасне виконання завдань;
- доцільність діловодних операцій – документ повинен бути дійсно корисним і потрібним для діяльності установи;
- відповідність усім вимогам, прописаним у інструкції з діловодства відповідної установи;
- правомірність;

- достовірність;
- повнота.

Зі впровадженням реформи децентралізації все більшої актуальності набувають питання розвитку місцевого самоврядування як окремого інституту, розробляється окрема модель системи ОМС, з урахуванням при цьому особливостей економічного, політичного, соціального, культурного і релігійного життя в країні. Від так, головним аспектом чому ці питання вивчались було створення ефективного демократичного підґрунтя для системи, яка би цілком задовольняла не лише інтереси об'єднаної територіальної громади, а передусім, її мешканців, забезпечувала функціонування та вагому результативність цих органів завдяки правильній організації роботи з управлінськими та службовими документами [1].

Об'єднана територіальна громада діє безпосередньо через органи місцевого самоврядування та їх виконавчі комітети. Саме їх функціонування відображає рівень життя на відповідній адміністративно-територіальній одиниці [2].

Документи мають вагоме значення в управлінському процесі державних установ та органів місцевого самоврядування, оскільки постають інструментами управління, здійснюють функцію регулювання та першоджерела, на яке посилаються структурні підрозділи під час прийняття певних рішень, в тому числі управлінських. Саме документи регулюють вирішення спірних питань, закріплюючи права особи та виступають способом доказу та аргументування. Підставою для укладання документів є необхідність засвідчити ті чи інші факти, наявність та зміст управлінських дій, використання, передання та збереження тої чи іншої необхідної інформації [27].

З погляду **використання документів в управлінні** виокремлюють:

- 1) офіційні, особисті та особистого походження документи;
- 2) справжні оригінали офіційних документів, дублікати і копії, витяги з офіційних документів [15].



Робота служб діловодства будь-якої державної установи чи органів місцевого самоврядування регламентується інструкцією чи правилами діловодства. Ці правила регулюють і встановлюють єдині вимоги для оформлення різних документів, які функціонують у відповідній установі; є загальнообов'язковими та поширюються на всі відділи та структурні підрозділи організації. Якщо у правила чи інструкцію з діловодства вносяться якісь зміни, працівники кадрових служб повинні обов'язково повідомити про це всіх працівників, а також забезпечити їх актуальними зразками документів в електронній та паперових формі [11].

У Шумській міській раді типова та профільна документація здебільшого представлена управлінськими документами. Можемо зробити висновок, про те що основним у документаційному забезпеченні діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування на районних рівнях основним є процес створення службових управлінських документів та організаційно-розпорядчої документації і організація їх функціонування [6].

Незважаючи на актуальність дослідження зазначених аспектів у роботі органів місцевого самоврядування, в Україні вони залишаються поза увагою державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування. Значна частина держслужбовців, які працюють в ОМС (у містах, селищах, селах) нехтують правилами оформлення документів, або ж частково їх не дотримуються. Документ – це не просто клаптик паперу з набраним текстом, це носій інформації, який засвідчує її достовірність та має юридичну силу.

**Юридична сила документа** – це властивість документа, який надається йому чинним законодавством, компетентним органом, яка його уклав, установленим порядком оформлення. Із цього випливає те, що службовий документ повинен обов'язково бути:

- 1) достовірним і максимально точним;
- 2) правильно граматично і юридично оформленим та відредагованим;
- 3) конкретним і містити чіткі пропозиції та вказівки;
- 4) переконливим.

Під час роботи, працівники служби діловодства будь-якої державної установи чи органів місцевого самоврядування користуються інструкцією чи правилами діловодства [11].

Отже, оформляючи документи, потрібно зважати на дотримання усіх норм діловодства, правил розташування реквізитів на документі. Не варто також нехтувати правилами орфографії, уважно та виважено укладати текст документа, пам'ятаючи, що документи – «обличчя» організації і саме від їх правильного оформлення залежатиме імідж організації.

## **1.2. Оптимізація діловодних процесів в органах місцевого самоврядування (на прикладі Шумської міської ради).**

Діловодство в органах державної влади та місцевого самоврядування поділяється на два основні різновиди: документування та документообіг.

Документування – сукупність процесів створення усіх видів документації (укладання, підготовка, узгодження, затвердження тощо), які напряду відображають діяльність підприємства, установи чи організації.

Документообіг – алгоритм дій з уже готовим документом: розгляд, розподіл, реєстрація, виконання, контроль за виконанням, рух документів у структурних підрозділах відділах чи інстанціях, використання та зберігання, формування справ, здача в архів, знищення тощо. Тобто, документообіг це рух документів в установі з часу його утворення чи отримання до виконання; від суб'єкта до об'єкта виконання і навпаки встановлення взаємозв'язку [7].

Розглянемо етапи «життєдіяльності» документа [12]:

**1. Первинна обробка, прийом.** Відповідальна особа (працівник відділу організаційно-кадрової роботи та інформації отримує кореспонденцію від різних адресатів, структурних підрозділів, інших організацій, постійно перевіряє наявність листів на електронній пошті, усі потрібні документи роздруковуються. Профільні листи (до прикладу, які стосуються суто відділу освіти, центру первинної медико-санітарної допомоги тощо) перенаправляються одразу до відома або/чи виконання відповідним підрозділам. Працівник регулярно отримує вхідні листи від листоноші, які

розпаковує (конверт обов'язково підкріплює до листа) та відкладає в папку документів на розгляд керівника.

- 2. Попередній розгляд, розмітка.** Відповідальний працівник, за потреби, проставляє на документі відповідні розмітки. На прикладі Шумської міської ради – зазначає джерело отримання (оскільки функціонують дві електронні пошти), терміни виконання (якщо вони присутні). Наприклад, запити на публічну інформацію повинні виконуватися впродовж п'яти днів, адресат тощо [12].
- 3. Розгляд документів керівником та винесення резолюції.** Якщо виникають питання чи труднощі у вирішенні проблеми керівник скликає нараду. Трапляються випадки коли питання потребує більш інтенсивного розгляду, тоді керівник віддає на реєстрацію документ через один або декілька днів. Після розгляду у верхньому лівому куті листа ставить резолюцію (завдання) та зазначає дату.
- 4. Реєстрація.** Керівник повертає всі завізовані документи відповідальному працівнику організаційно-кадрової роботи та інформації для подальшої реєстрації та контролю. Працівник у правому нижньому куті листа (обов'язково на першій сторінці!) ставить відбиток печатки «Вхідна № \_\_\_» і реєструє в журналі електронної реєстрації кореспонденції [14].
- 5. Направлення на виконання.** Документи спрямовуються до відповідальних працівників для подальшого вирішення або відповідного реагування. Іноколи можуть трапитися непорозуміння: керівник може віддати лист виконавцю, попередньо не повернувши його на реєстрацію, тому діловоду потрібно слідкувати за цим і контролювати процес реєстрації, адже документ може залишитися не зареєстрованим.
- 6. Контроль виконання.** Покладають на спеціалістів відділу організаційно-кадрової роботи та інформації. Вони нагадують виконавцям про закінчення відповідних термінів виконання документів. Так, наприклад, на виконання звичайних листів передбачено 30 днів [8]

**7. Виконання документів.** Працівники, на яких покладено це завдання, вирішують питання у тридцятиденний термін. Під час виконання документів можуть виникати ситуації коли рішення є колективним (залучаються працівники інших відділів), на безпосередньому місці виникнення проблеми (наприклад труднощі з розподілом земельних ділянок; видаленні зелених насаджень на території, яка належить громаді; конфліктні питання з сусідами; збої в роботі системи водопостачання; пошкодження дорожнього покриття тощо).

**8. Відправка вихідної кореспонденції.** Виконавці, після вирішення проблеми, готують відповідь на документ, за потреби підкріплюють супровідну кореспонденцію (акт обстеження, фотоматеріали тощо). Лист-відповідь завіряє підписом керівник (під реквізитом «підпис» обов'язково 11 шрифтом потрібно прописати ім'я, прізвище та службовий номер телефону виконавця), після чого відповідний працівник його реєструє. Відповідь друкується у двох примірниках: один підшивається у папку «Вихідна кореспонденція» відповідного місяця, а інший пересилається або передається адресату документа [8].

Уся робота з документами в будь-якій організації чи установі повинна бути систематизованою та ґрунтуватися на певних принципах організації ділових процесів. Проаналізувавши діяльність Шумської міської ради, ми виокремили низку принципів, які змогли б оптимізувати ділові процеси в установі:

- **виробнича необхідність;**
- **доцільність;**
- **однократна реєстрація документів;**
- **децентралізація відповідальності за виконанням;**
- **паралельна обробки документів [16].**

Розглянемо окремо кожне твердження та виокремимо ступінь його корисності.

**Принцип виробничої необхідності** аргументується тим, що робота з документами, починаючи від створення, погодження, передачу виконавцям, переміщення, відправки і закінчуючи переданням в архів, вимагає дотримання чіткого регламенту роботи з документами, розумової діяльності, креативності, удосконалення технічних процесів, поступової інформатизації діловодства тощо.

**Принцип доцільності** передбачає створенням тільки тих документів, які є необхідні для вирішення питань. Це дозволяє документам більш оперативно функціонувати на всіх стадіях «життєдіяльності» та управлінського процесу. Варто зазначити, що чітка регламентація «руху» документів, у випадках дотримання принципу ділової необхідності, повинна бути обов'язковою, добре продуманою, адже не правильне функціонування може привезти до збою в документаційному забезпеченні управління органу місцевого самоврядування [16].

Також для ефективного зменшення кількості документів в установі можна використати принцип заміни первинних разових документів на накопичувальні. Значну економію може дати також застосування лімітно-забірних карток замість застосування бланків індивідуальних матеріальних вимог, на оформлення яких витрачається багато часу, тощо.

Для того щоб упорядкувати рух документації і визначити оптимальні маршрути руху документів, повинні складатися конкретні плани документообігу, з переліченням кодифікаційних номерів і назв документів, прізвищ осіб, які їх складають та підписують, строків підготовки і передачі документів іншим виконавцям, зазначенням прізвищ відповідальних осіб і терміни обробки документації в канцелярії та інших відділах підприємства [15].

**Принцип однократної реєстрації документів.** Проходження документів має передбачати мінімум реєстраційних операції і пунктів, де вони затримуються, а також скорочення періоду розгляду та оперативного вирішення справ шляхом визначення обов'язків службових осіб і рівня їх відповідальності.

**Принцип децентралізації відповідальності.** Побудова документообігу повинна передбачати пряме направлення документів виконавцю і однократний розгляд їх відповідальним працівником. Як показує сучасна практика, в більшості випадків немає потреби, в тому щоб керівник спочатку читав лист-запит, а потім підписував відповідь. Доцільно цей запит одразу ж направляти виконавцю, який вивчає його, а потім знайомити керівника з листом і підготовленою відповіддю [11].

### **1.3. Проблемні ситуації, що виникають під час складання типових службових документів.**

Оскільки заява, трудова книжка та автобіографія є основними документами з особового складу, розглянемо труднощі, що виникають під час їх складання та функціонування. Заява – це письмове прохання, оформлене за певним зразком, що подається на ім'я офіційної особи або до установи чи організації. За допомогою цього звернення працівник здійснює надані йому діючим законодавством певні права

Усі вказані заяви оформляються працівником власноручно на чистому аркуші паперу. У необхідних випадках у заяві потрібно вказати про додатки до неї (документи, що підтверджують наявність певних прав, з приводу реалізації яких він звертається). Так, до заяви про зміну прізвища потрібно додати копію свідоцтва про шлюб тощо [33], [32].

Часто працівники нехтують нормами оформлення документів, допускаючись елементарних помилок. Неправильно оформленні документи ставлять під сумнів його юридичну силу та достовірність.

Розглянемо найтипівіші проблеми під час оформлення заяв:

*Ситуація:* працівник припустився помилки в написанні заяви та виправив її. Виправлення помітне, одразу ж упадає в очі. Задовольнити прохання секретаря переписати заяву працівник відмовився.

*Запитання:* Чи можна приймати таку заяву, адже відповідних заборон у законодавстві немає?

*Відповідь:* заява – це офіційне звернення або прохання, яке здебільшого подається на ім'я посадової особи чи керівника. Для ефективної діяльності організації чи установи, а також для забезпечення керівника та себе особисто від різних видів відповідальності, діловому таку заяву приймати не слід. (Збірник уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів, схвалений протоколом Методкомісії Держкомархіву від 20.06.2006 № 3; далі — Збірник форм ОРД) [4]. За допомогою заяви громадяни реалізують надані їм права на працю, відпочинок, матеріальне і соціальне забезпечення чи захищають свої інтереси. На жаль, Збірник форм ОРД містить настанови лише про оформлення заяви, і не дає ніякої інформації про проблеми з виправленнями.

Задля того, щоб вберегти себе від таких ситуацій пропонуємо керівникам організацій чи установ видати внутрішній наказ.

Для прикладу:

З метою уникнення помилок при підготовці наказів та впорядкування документообігу ТОВ «.....»

НАКАЗУЮ:

1. Працівникам підприємства подавати заяви до відділу кадрів без виправлень та помилок.
2. Начальнику відділу кадрів Івановій І.І.:
  - 2.1. Не приймати до реєстрації заяви з виправленнями та помилками.
  - 2.2. Ознайомити працівників підприємства з наказом під підпис.

Досить часто в заявах зустрічається проблема неправильного розташування тексту на аркуші паперу. На папері формату А4 відступ від верхнього та нижнього берега повинен становити 2 см, від лівого – 3см, від правого – 1 см. Це важливо під час підшивання документів до справи [11], [33].

Заява в електронному варіанті на білому аркуші паперу формату А4 друкується через півтора міжрядкових інтервали, формату А5 – через один інтервал. Крапки і тире після чисел та перед ними не ставляться! Усі ділові документи, у тому числі і заяви, друкуються 14 кеглем, шрифт Times New

Roman, у текстовому редакторі Word. Назва документа друкується 16 кеглем, по центрі аркуша великими літерами.

Текст документа повинен бути чітким та зрозумілим. Мова офіційних документів вимагає використання усталених мовних норм – кліше та встановлених термінів, які в контексті тлумачаться правильно [32].

Автобіографія — це документ — життєвий опис особи, складений нею самою. Більшість навчальних посібників та довідників з документознавства зазначають, що автобіографія складається у довільній формі, проте існують певні вимоги як і до змісту документа загалом, так і до його окремих частин [15].

Виокремимо основні вимоги до змісту автобіографії:

1. Усі факти життєдіяльності викладаються лише в хронологічному порядку. Це допоможе чітко уявити життєвий шлях, рівень кваліфікації, трудові досягнення, громадську діяльність та сімейний стан автора документу;
2. Якщо документ укладається в паперовому варіанті письмово слід застосовувати сині або чорні чорнила. Не рекомендовано застосовувати кольорові чорнила.
3. Документ оформлюється на стандартному аркуші паперу. За потреби кадрова служба організації може надати кандидату на вакантну посаду трафаретний бланк, на якому передбачено місце для внесення усіх відповідних біографічних відомостей.
4. Слід пам'ятати, що всі відомості в автобіографії викладаються від першої особи в однині.

Реквізити автобіографії:

- назва виду документа (Прописом);
- прізвище, ім'я та по батькові автора;
- число, місяць і рік народження;
- місце народження;
- відомості про освіту (спеціальність та кваліфікація за дипломом);



- відомості про трудову діяльність (із зазначенням дат і місця працевлаштування, посад; причин переведення на інші посади та/чи інші роботи; причин перерв у трудовій діяльності);
- відомості про нагороди й заохочення;
- відомості про перебування під слідством чи засудження;
- відомості про батьків (прізвища, ім'я та по батькові, дати народження (якщо померлі, то і дати смерті), де і ким працюють (якщо не працюють — останнє місце роботи або факт перебування на пенсії, інвалідності тощо);
- відомості про сімейний стан і склад сім'ї;
- паспортні дані;
- адреса реєстрації та проживання;
- номер контактної телефону;
- дата складання документа;
- особистий підпис автора.

Графу «Відомості про батьків» підприємство включає до форми автобіографії на власний розсуд.

Якщо новий працівник пише автобіографію вперше в житті — надайте зразок.

**Порада:** перевірте, чи відповідають відомості, зазначені в особовому листку та в автобіографії, відомостям в особистих документах працівника. [11], [32], [33].

Під час внутрішнього функціонування документів в організації дуже часто трапляються неточності під час оформлення документів різних видів. Працівники кадрово-діловодної служби повинні бути уважними під час організації роботи з документами, їх укладанні та прийнятті, адже саме вони несуть відповідальність за документацію.

#### **1.4. Ведення трудових книжок в державних установах**

Не лише в органах місцевого самоврядування чи державної влади, а й в усіх організаціях є відповідні працівники, які займаються веденням трудових книжок. Працівник, який займається їх веденням, повинен бути максимально відповідальним, адже саме від правильності записів у трудовій книжці,

правильного її ведення залежить трудовий стаж працівника, та вчасний вихід на пенсію в майбутньому.

Трудова книжка – це основний документ працівника, який описує всю трудову діяльність працівника, підтверджує стаж роботи. Під час прийняття на роботу працівника, цей документ дає змогу скласти уявлення про стаж роботи.

Трудова книжка є документом із високим рівнем стандартизації – точному та правильному її заповненню необхідно приділяти максимум уваги. Зважаючи на тенденцію «плинності» кадрів саме у відділі кадрового забезпечення Шумської міської ради, ми виокремили низку актуальних проблем, які виникають під час роботи нових працівників із трудовими книжками:

### ***Інформація в трудовій книжці не відповідає паспортним даним***

У трудових книжках можна змінювати записи про прізвище, ім'я, по батькові. Цю зміну повинен виконувати роботодавець за останнім місцем роботи на підставі певних документів: паспорта, свідоцтва про народження, свідоцтва про шлюб, документа про розірвання шлюбу, про зміну прізвища, ім'я та по батькові тощо і (обов'язково) з посиланням на номер і дату цих документів. Відмітку про зазначені зміни роблять на першій сторінці (титульному аркуші) трудової книжки. Однією ризикою закреслюється, наприклад, колишнє прізвище або ім'я, по батькові, дата народження і записуються нові дані з посиланням на відповідні документи на внутрішньому боці обкладинки і завіряються підписом керівника підприємства або ж уповноваженої особи і печаткою підприємства (печаткою відділу кадрів за наявності) [п. 2.13 Інструкції № 58].

У разі неправильного первинного заповнення трудової книжки або вкладки до неї бланк трудової книжки вважається зіпсованим [ч. 2 п. 6.1 Інструкції № 58 ]. На зіпсовані під час заповнення бланки трудових книжок і вкладок до них складають акт на списання за формою, затвердженою наказом Мінстату України від 27.10.1995 № 227 [ч. 2 п. 7.2 Інструкції № 58], а трудову книжку працівникові оформлюють на іншому бланку.

Роботодавець не повинен приймати від працівника трудову книжку, оформлену чи заповнену з порушеннями. У разі виявлення при прийнятті на роботу помилок на титульній сторінці трудової книжки роботодавець повинен спрямувати потенційного працівника на попереднє місце роботи для оформлення трудової книжки на новому бланку, або ж – дублікаті трудової книжки (залежно від ситуації).

**У трудовій книжці відсутній запис про звільнення.** При укладенні трудового договору кожен громадянин повинен надавати паспорт або інший документ, який засвідчує особу, трудову книжку, а у випадках, передбачених законодавством, – також документ про освіту (спеціальність, кваліфікацію), про стан здоров'я та інші документи [ч. 2 ст. 24 КЗпП]. Відсутність запису про звільнення з попереднього місця роботи унеможлиблює внесення запису до трудової книжки про прийняття на роботу відповідно до розділу 2 Інструкції № 58. Трудові книжки працівників, які працюють на умовах трудового договору у фізичних осіб-суб'єктів підприємницької діяльності без створення юридичної особи з правом найму, та фізичних осіб, які використовують найману працю, пов'язану з наданням послуг (кухари, няньки, водії тощо), зберігаються безпосередньо у працівників [п. 2.21-1 Інструкції № 58].

Якщо ж підприємство, яке було попереднім місцем роботи, ліквідовано, то працівник може звернутись до суду із заявою про встановлення факту, що має юридичне значення, а саме – про припинення трудового договору в односторонньому порядку [ст. 256 Цивільно-процесуального кодексу України (далі – ЦПК)]. У судовому порядку можуть бути встановлені факти, від яких залежить виникнення, зміна або припинення особистих чи майнових прав фізичних осіб, якщо законом не визначено іншого порядку їх установлення [ч. 2 ст. 256 ЦПК].

**Чи засвідчувати підписом і печаткою записи, внесені до трудової книжки, до запису про прийняття на роботу?** Ні, оскільки засвідчують печаткою тільки:

– запис про звільнення;

– відомості про нагородження та заохочення [п. 2.4, 4.1 Інструкції № 58].

***Чи обов'язково вносити до трудової книжки запис про навчання і чи встановлено відповідальність за невнесення такого запису?*** Із прийняттям Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» від 09.07.2003 № 1058-IV, який набрав чинності з 01.01.2004, період навчання у ЗВО не враховують до страхового стажу для призначення пенсії. Тож запис про навчання втратив свою практичну цінність. Проте Інструкція № 58 у цій частині змін не зазнала. Отже, запис про навчання слід вносити до трудових книжок працівників. Невиконання вимог Інструкції № 58 кваліфікується як порушення законодавства про працю і може стати підставою для притягнення посадової особи, відповідальної за ведення трудових книжок, до адміністративної відповідальності (штраф у розмірі від 30 до 100 неоподатковуваних мінімуми громадян), а на організацію можуть накласти фінансові санкції в однократному розмірі мінімальної заробітної плати.

***Чи слід роботи запис про навчання в іноземному виші?*** Якщо при працевлаштуванні особа надала роботодавцю диплом про вищу освіту, здобуту в іноземному закладі вищої освіти, варто переконатись, чи потребує цей документ визнання в Україні. Порядок визнання здобутих в іноземних ЗВО ступенів вищої освіти затверджено наказом МОН від 05.05.2015 № 504. Якщо між Урядом України та Урядом іноземної держави укладено угоду про взаємне визнання документів про освіту, то не потрібно проходити додаткову процедуру визнання диплому, отриманого у ЗВО цієї країни. Диплом польського вишу визнається Україною та не потребує додаткового підтвердження (Угода між КМУ та Урядом Республіки Польща про академічне взаємовизнання документів про освіту та рівноцінність ступенів від 11.04.2005, затверджена постановою КМУ від 31.05.2006 № 769). Свідоцтво, яким підтверджено право власника документів, виданих навчальним закладом іншої держави, на продовження освіти або працевлаштування за фахом у ЗВО України або в установах на всій території України.

***Працівник пропрацював на підприємстві лише чотири дні. Чи потрібно робити запис у трудову книжку?*** Трудові книжки ведуться на всіх працівників, які працюють в організації (установі, на підприємстві) усіх форм власності або у фізичної особи понад п'ять днів [ч. 1 п. 1.1 Інструкції № 58]. Книга обліку руху трудових книжок і вкладок до них веде відділ кадрів або інший підрозділ організації, який оформлює прийняття і звільнення працівників [ч. 3 п. 7.1 Інструкції № 58]. У цій Книзі реєструються всі трудові книжки, прийняті від працівників при влаштуванні на роботу. Винятків із цього правила немає.

***Чи потрібно вносити до трудової книжки інформацію про переведення працівника на іншу посаду чи до іншого відділу? Приклад: Як правильно зробити в трудовій книжці запис про переведення на іншу роботу: «Перевести на посаду продавця непродовольчих товарів» чи «Перевести продавцем непродовольчих товарів»?***

***Вирішення:*** Запис у трудовій книжці про назву роботи (професії, посади), на яку приймається (переводиться) працівник, обов'язково має відповідати Класифікатору професій Класифікатор професій ДК 003:2010 [12]. Працівники робітничих професій приймаються на роботу за професією, інші працівники – приймаються (призначаються) на посаду. Категорію посади (професії) визначають за першою цифрою коду професії за Класифікатором професій. Згідно з принципами побудови Класифікатора професій коди робітничих професій починаються із цифр 5-9. «Переведений продавцем непродовольчих товарів». Для працівників, які обіймають посади, коди яких згідно з Класифікатором професій починаються цифрою від 1 до 4, запис у трудовій книжці вноситься про прийняття, переведення на посаду. Наприклад: «Переведений на посаду головного спеціаліста».

***У який спосіб можна виправити неправильний або неточний запис у трудовій книжці?*** У разі виявлення неправильного або неточного запису відомостей про роботу, переведення, а також про нагородження та заохочення тощо, виправлення здійснює власник або уповноважений ним орган, де було

зроблено відповідний запис [п. 2.6 Інструкції № 58]. виправлені відомості про роботу, про переведення на іншу роботу, про нагородження та заохочення та ін. мають повністю відповідати оригіналу наказу або розпорядження [п. 2.9 Інструкції № 58]. У розділі «Відомості про роботу», «Відомості про нагородження», «Відомості про заохочення» трудової книжки (вкладки) закреслення раніше внесених неточних або неправильних записів не допускається [п. 2.10 Інструкції № 58].

***Що не варто виправляти в неправильних записах?***

*Приклад:* У трудовій книжці порушено нумерацію записів про роботу: після запису № 6 зроблено запис № 8. Відповідно, запис № 7 відсутній.

*Вирішення проблеми:*

Інструкція № 58 містить настанови лише щодо дій при виявленні неправильних або неточних записів про роботу, переведення, нагородження чи заохочення. Про виправлення порядкових номерів – жодної згадки. Мабуть, це зумовлено тим, що порядкові номери – неінформативний вид даних. Вони не мають значення ані для визначення досвіду роботи, ані для підрахунку страхового стажу [45].

*Приклад:*

Кадровик зазначив номер запису, дату прийняття на роботу і відтак помітив, що забув указати назву підприємства. Щоб виправити ситуацію, він записав її у тому ж рядку, а нижче навів відомості про роботу. Чи скасовувати такий запис?

*Вирішення проблеми:*

Кадровики часто буквально сприймають норму про точну відповідність запису в трудовій книжці тексту наказу і не звертають уваги на абзац 3 пункту 2.14 Інструкції № 58, де наведено приклад заповнення графи 3 розділу «Відомості про роботу». Тому й натрапляємо в трудових книжках на записи такого змісту: «...Прийнята на посаду секретаря з випробувальним строком три місяці». Інформація про випробування у трудовій книжці є зайвою. Утім, якщо такий запис уже зроблено, не рекомендують скасовувати його та робити новий,

оскільки ця додаткова інформація жодним чином не впливає на визначення страхового стажу, право на оплату лікарняних чи призначення пенсії.

*Приклад:*

Працівника, який багато років працював на підприємстві, декілька разів переводили з однієї посади на іншу. При внесенні запису про звільнення помітили, що «загубили» один запис про переведення. Причому наступні переведення відображено в трудовій книжці. Як виправити помилку? Чи скасовувати всі записи про переведення після пропущеного, щоб не порушити хронологію?

*Вирішення проблеми:*

Інструкція № 58 не регламентує порядок внесення пропущеного запису до трудової книжки. Тому необхідно керуватися загальними правилами внесення виправлень, логікою і здоровим глуздом, а також дотримуватися принципу збереження інформативності записів. Щоб уникнути зайвих записів і виправлень, не варто скасовувати останні записи задля збереження хронології і внесення пропущеного запису. Пропущений запис про переведення рекомендують зробити перед записом про звільнення.

***Чи відображаються в трудових книжках відомості про заохочення та нагородження?*** У трудових книжках є відповідний розділ – «Відомості про нагородження», у якому відображають відомості про нагородження державними нагородами України та відзнаками України. Види державних нагород – стаття 3 Закону України «Про державні нагороди України» від 16.03.2000 № 1549-III. Розділ «Відомості про заохочення» – відомості про заохочення за успіхи в праці. До трудових книжок не заносять премії, передбачені системою заробітної плати, або виплата яких носить регулярний характер [45].

***Чи обов'язково робити записи українською і російською мовами?*** Державною мовою в Україні є українська мова, а застосування мов в Україні гарантується Конституцією України та визначається законом. Паспорт громадянина України або документ, що його заміняє, і відомості про його

власника, що вносяться до нього, виконуються державною мовою і поруч, за вибором громадянина, однією з регіональних мов або мов меншин України. Дія цього положення поширюється й на інші офіційні документи, що посвідчують особу громадянина України або відомості про неї (записи актів громадянського стану і документи, що видаються органами реєстрації актів громадянського стану, документ про освіту, трудова книжка, військовий квиток та інші офіційні документи), а також документи, що посвідчують особу іноземця або особу без громадянства, за наявності письмової заяви особи [14].

Трудові книжки і вкладки до них заповнюються у відповідних розділах українською та російською мовами. Підзаконні акти діють лише в частині, що не суперечить законам України. Роботодавець зобов'язаний зробити в трудовій книжці запис російською мовою лише в разі, якщо працівник вимагає внесення такого запису шляхом подання письмової заяви.

***Що робити, якщо трудову книжку загублено?*** Особа, яка загубила трудову книжку (вкладку до неї), зобов'язана негайно заявити про це власнику або уповноваженому ним органу за місцем останньої роботи. Не пізніше 15 днів після заяви, а в разі ускладнення – в інші терміни власник або уповноважений ним орган видає працівнику іншу трудову книжку або вкладку до неї (нових зразків) із написом «Дублікат» у правому верхньому кутку першої сторінки. Дублікат трудової книжки або вкладка до неї заповнюється за загальними правилами. У розділі «Відомості про роботу», «Відомості про нагородження» і «Відомості про заохочення» при заповненні дубліката робляться записи про роботу, а також про нагородження і заохочення за місцем останньої роботи на підставі раніше виданих наказів (розпоряджень). Якщо працівник до влаштування на це підприємство вже працював, то при заповненні дубліката трудової книжки до розділу «Відомості про роботу» у графу 3 спочатку робиться запис про загальний стаж його роботи до влаштування на це підприємство, який підтверджується документами. Загальний стаж роботи записується сумарно, тобто зазначається загальна кількість років, місяців, днів роботи без уточнення, на якому підприємстві, у які періоди часу і на яких



посадах працював у минулому власник трудової книжки. Після цього загальний стаж, підтверджений належно оформленими документами, записується за окремими періодами роботи в такому порядку: у графі 2 зазначається дата прийняття на роботу; у графі 3 пишеться найменування підприємства, де працював працівник, а також цех (відділ) і посада (робота), на яку було прийнято працівника [45].

***Чи роблять у трудовій книжці запис роботи за сумісництвом?*** Запис у дублікаті трудової книжки відомостей про роботу за сумісництвом та за суміщенням професій провадиться за бажанням працівника. Якщо з поданих документів видно, що працівник переводився на постійну роботу на тому самому підприємстві, то про це робиться відповідний запис. Після цього в графі 2 записується дата звільнення, а в графі 3 – причина звільнення, якщо в поданому працівником документі є такі дані. У тому разі, коли документи не містять повністю зазначених вище даних про роботу в минулому, до дубліката трудової книжки вносяться тільки ті дані, що є в документах.

У графі 4 зазначають найменування, дату і номер документа, на підставі якого зроблено записи в дублікаті. Документи, що підтверджують стаж роботи, повертаються їх власнику. Власник або вповноважений ним орган зобов'язаний сприяти працівникові в одержанні документів, які підтверджують стаж його роботи, що передувало влаштуванню на це підприємство.

У підсумованому загальному стажі роботи не зазначаються, а записуються окремим рядком із посиланням на дату, номер і найменування відповідних документів, крім відомостей, що передбачені в пункті 2.18 цієї Інструкції, така інформація:

- а) про час перебування в народному ополченні та партизанських загонах із зазначенням дати зарахування і дати звільнення зі служби;
- б) про роботу як члена артілі промислової кооперації.

Якщо трудова книжка (вкладка до неї) стала непридатною (обгоріла, розірвана, забруднена і т. ін.), то власник або вповноважений ним орган за останнім місцем роботи видає працівнику дублікат трудової книжки (вкладки

до неї). При цьому на першій сторінці трудової книжки, що стала непридатною, робиться надпис: «Замість видано дублікат», а книжку повертають її власнику. При влаштуванні на нове місце роботи працівник зобов'язаний пред'явити дублікат трудової книжки.

***Що робити, якщо з певних причин (надзвичайної ситуації) працівник не має доступу до своєї трудової книжки?***

У такому разі видають дублікат трудової книжки за новим місцем роботи у зв'язку з відсутністю доступу працівника до її оригіналу внаслідок надзвичайної ситуації (що передбачено Кодексом цивільного захисту України), або проведення антитерористичної операції на території, де працював працівник. Дублікат видається на підставі заяви працівника та отриманої ним у письмовому вигляді інформації зі штабу з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації про виникнення надзвичайної ситуації або Антитерористичного центру при Службі безпеки України про проведення антитерористичної операції на території, де працював працівник, що надається в довільній формі.

У разі відновлення доступу до трудової книжки записи з дубліката про періоди роботи переносяться до трудової книжки. При цьому на першій сторінці дубліката робиться напис: «Дублікат анульовано», посвідчується печаткою роботодавця за останнім місцем роботи працівника та дублікат повертається його власнику.

Отже, при веденні та використанні трудових книжок найчастіше виникають такі проблемні ситуації: інформація в трудовій книжці не відповідає паспортним даним працівника або даним розпорядчих документів; відсутній запис про звільнення в трудовій книжці; зроблено неточні або не правильні записи; виникнення сумнівів щодо внесення інформації про навчання у вітчизняних та іноземних вишах, а також щодо запису роботи за сумісництвом.

Працівники кадрової служби повинні заповнювати та вести трудові книжки уважно. Під час виникнення різноманітних «неприємностей» необхідно звертатися до відповідних нормативних документів та завжди діяти згідно з чинним законодавством.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Документи мають вагомe значення в управлінському процесі державних установ та органів місцевого самоврядування, вони є інструментами управління, здійснюють функцію регулювання та першоджерела, на яке посилаються.

Діловодство – це діяльність в установі чи організації, яка охоплює всі питання роботи з документами під час виконання управлінських функцій. Процес діловодства охоплює усі види робіт з обробки вхідної, вихідної кореспонденції, звернень, їх оформлення та виготовлення, а також контролю під час процесу їх виконання.

Усі службові документи мають державне та психолого-соціальне значення, а також юридичну силу. Ефективне документаційне забезпечення управління передбачає дотримання всіх норм оформлень і ведення документів, свідчить про кваліфікованість працівників; визначає юридичну силу документів і впливає на формування іміджу установи.

У документаційному забезпеченні діяльності установи важливим є правильність складання документів з особового складу, серед яких значущістю відрізняється заява, автобіографія та трудова книжка працівника. Ведення трудових регламентує відповідні нормативно-правові документи, положення які потрібно брати до уваги, коли виникають спірні питання під час ведення чи заповнення трудових книжок.

## РОЗДІЛ 2

### ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ

#### ЯК ЗАПОРУКА ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ

#### 2.1. Проблеми сучасного документообігу в Україні

Успішна діяльність будь-якої організації чи установи неопосередковано залежить від впровадження у роботу новітніх інформаційних технологій. Вони відіграють провідну роль новітні інформаційні технології відіграють саме при застосуванні їх в документообіг органу влади. Саме електронний документообіг здатний забезпечити ефективність вирішення питань та реалізацію функцій документа, його точність, прозорість оперативність, своєчасність; гарантує контроль за виконанням поставленого завдання, а також нейтралізує проблеми, труднощі, які викликані людським фактором [18].

Результати порівняльного аналізу «життєдіяльності» електронного та паперового документа в установі, відображені в *Таблиці 1*:

*Таблиця 1*

№ з/п	Етапи документообігу	Паперовий варіант документа	Електронний варіант документа
1.	<b>Оформлення</b>	Оформлення документа лише у паперовому варіанті	Оформлення необхідного документа в електронному та за необхідності в паперовому варіанті
2.	<b>Обробка (реєстрація)</b>	Відповідні органи обробляють та реєструють (в електронних чи паперових журналах реєстрації вихідної кореспонденції)	Автоматична обробка безпосередньо в системі електронного документообігу
3.	<b>Відправлення</b>	Через поштове відділення або ж кур'єрами (у деяких випадках електронною поштою)	Здійснюється безпосередньо у системі електронного документообігу, або ж через спеціальні електронні носії
4.	<b>Одержання</b>	Від декількох днів, або й тижнів	Упродовж декількох хвилин

<b>5.</b>	<b>Зберігання</b>	Зберігається, залежно від виду документа, згідно термінів, що рекомендованих чинним законодавством, у спеціальних приміщеннях	Зберігається у термінах, згідно з чинним законодавством на спеціальних електронних носіях (електронний архів)
<b>6.</b>	<b>Знищення</b>	Відбувається шляхом укладання актів знищення, відповідною комісією	Проводить відповідальна особа, яка відповідає за програмне забезпечення

Системи електронного документообігу (далі СЕД) дозволяють працівникам, які нею користуються, утворювати та обробляти документ, а керівникам установи підписувати шляхом накладання електронного цифрового підпису (далі ЕЦП). СЕД будуть більш оптимізованими, зручними та високотехнологічними, їх впровадження не буде банальним перетворенням паперової форми документа у цифрову, а коли при створенні електронних документів будуть застосовуватися електронні реквізити, зокрема ЕЦП [29].

Користуючись технологією електронного цифрового підпису, установа не лише остаточно відмовляється від використання паперових документів, а й мінімізує витрати під час зберігання документів. Ця технологія також є зручним способом затвердження документів керівником. ЕЦП допомагає ідентифікувати автора документа, підтверджує його юридичну силу, а також унеможливорює внесення будь-яких змін у документі під час процесу його доставки. Електронний цифровий підпис є аналогом власноручного підпису та печатки [23], [12].

СЕД дозволяють регламентувати цілісний процес документування в організації: створення великих потоків документів, управління доступом до них, їх розповсюдження комп'ютерними мережами, а також здійснювати контроль та забезпечувати своєчасне виконання. Найчастіше потоки таких документів зберігаються в ієрархічній файлової системі, або ж у спеціальних сховищах. Системи документообігу мають своєрідний тип файлів, які притаманні лише певній системі (їх не можливо відкрити, не користуючись СЕД), вони можуть документувати як і аудіо-, відео- дані, так і web-документи.

Спільною рисою усіх систем електронного документообігу є захищеність системи, управління доступом, перетворення та інформаційна безпека документів, що є важливим фактором для організації роботи з документами в органах місцевого самоврядування.

**Електронний документ** – це документ, інформація на якому закодована у вигляді електронних даних, включаючи всі обов’язкові реквізити документа. Електронний документ може бути переданий, створений, збережений та перетворений електронними у візуальну форму. Візуальною формою є відображення документів у паперовій формі або ж в електронній так, щоб це було придатне для прийняття людиною та розуміння її змісту.

**Електронний документообіг** – це процес сумісного використання документів, а також їх утворення, одержання, оброблення, відправлення, зберігання, передавання та знищення в рамках певної інформаційної системи організації [9].

Отже, система електронного документообігу (СЕД) – спеціалізований програмно-апаратний комплекс, призначений для функціонування в колективній системі в межах установи чи організації, призначений для спільного користування та роботи з документами в певному середовищі. Дані цієї системи об’єднують документи у логічні блоки, класифікують їх і, таким чином, забезпечують їх архівне зберігання та, за потреби, пошук [22].

Одним із найбільш несприятливих і гальмівних процесів під час організації управління в органах місцевого самоврядування є незавершена система електронного документообігу – так званий, змішаний документообіг, під час якого реалізується і електронний, і паперовий документообіг [29].

Під час впровадження електронного документообігу в діяльність ОМС одночасно виникає потреба у створенні власного електронного архіву.

**Електронний архів** передбачає створення програмних заходів, які ґрунтуються на сучасних інформаційних технологіях для формування архіву документів організації в електронному вигляді [9].

Розглянемо переваги та можливості електронного архіву:

1. Утворення централізованого архіву документів із динамічним управлінням доступу до інформації.
2. Забезпечення розмежування видів доступу до електронної документації відповідно до прав користувачів (читацький або адміністративний, обмежений або повний).
3. Надання своєчасного доступу до електронних копій документів шляхом повнотекстового пошуку або пошуку за атрибутами /індексами/ реквізитами документів.
4. Створення вибірок пошуку документів, які відповідають заданим критеріям;
5. Забезпечення роботи з переліком документів або з окремими їх фрагментами;
6. Застосування єдиної технології роботи з електронними документами, яка забезпечить захищеність та керованість електронного масиву інформації на підприємстві.
7. Визначення фізичного місця зберігання оригіналів документів у архівах або місця знаходження документів у разі їхнього вилучення із сховища.
8. Створення обліково-звітної інформації документів, що зберігаються в архіві [9].

Електронний архів має такі функції:

- індексування копій електронних документів;
- сканування оригіналів документів;
- коригування та розпізнавання помилок;
- формування електронних документів та їх міграція;
- оперативний пошук документів;
- здійснення аналізу електронних копій;
- управління функціонуванням системи електронного зберігання документів [33].

Ефективна діяльність будь-якої організації прямо залежить від того наскільки правильно буде організований документообіг. На нашу думку, зважаючи на світову тенденцію глобальної інформатизації, органам місцевого

самоврядування слід «йти в ногу» з часом та використовувати системи електронного документообігу. Використання СЕД дає низку переваг, зокрема економія часу та трудовитрат працівників, тому цілком раціональним рішенням буде впровадження таких систем в роботу ОМС.

## 2.2. Переваги електронної форми службових документів

*Електронний документообіг* – це високотехнологічний і прогресивний підхід, який підвищує ефективність роботи органів державної влади і місцевого самоврядування. Щороку, завдяки масовій інформатизації, збільшується попит на використання електронних систем. Вагомим критерієм успішної роботи органів влади є ефективна діяльність державних службовців. Для задоволення потреб громадян, їх якісного обслуговування використовувати інноваційні підходи для оптимізації діловодства в цілому, адже вчорашні методи обробки та подачі для інформації не є такими результативними [6].

У високорозвинутих країнах електронний документообіг посідає вагоме місце в діяльності державних установ, підприємств та організацій. Здійснивши аналіз їх діяльності, ми виокремлюємо низку переваг використання системи електронного документообігу:

1) **зручність**. Користування такими системами зменшує так звану «паперову тяганину», бюрократію та значно економить час. У типових державних установах кореспонденція «проходить довгий шлях» поки безпосередній виконавець не отримає завдання. Розглянемо «шлях» документа від розгляду і до виконання на прикладі Шумської міської ради (Додаток А).

Працівник відділу організаційно-кадрової роботи та інформації (далі діловод) формує папку з актуальними документами; упродовж дня в середньому два-три (залежно від надходжень) рази приносить папку з кореспонденцією міському голові для розгляду та візування. Після розгляду всі документи голова повертає тому ж працівнику для реєстрації. До слова, у Шумській міській раді не використовують безпосередньо систему електронного документообігу, натомість, функціонує система електронної реєстрації документів «Афіна Канцелярія». Після реєстрації діловод передає всі



документи виконавцям, а також контролює їх виконання у відповідні терміни. Після розгляду виконавці готують офіційну відповідь, передають їх тому ж працівнику організаційно-кадрової роботи та інформації, який реєструє та шукає оптимальні шляхи передачі відповіді запитувачу інформації. Можна зробити висновок, що такий процес є доволі тривалим і копітким, відповідно потребує істотного реформування та визначення оптимальних шляхів вирішення проблем [29].

Також особливо актуальним є питання часу прийняття управлінських рішень. Проекти рішень, зазвичай, узгоджуються з іншими особами та потребують додаткових фінансових розрахунків. Вирішення таких питань є затяжним, що дуже гальмує процес прийняття рішення. Звичайно, такі ситуації є неприпустимими для установ, які активно працюють з людьми [6];

**2) раціоналізація трудовитрат працівників,** задіяних у документаційному забезпеченні організації. Технології електронного документообігу є систематизованими та автоматизованими, вони ґрунтуються на тиражуванні документів, їх переміщенні, розсиланні, контролі за виконанням, а також організації зберігання. Архівне зберігання документів дозволяє за потреби швидко знайти документ, систематизувати та узагальнювати інформацію, полегшувати її синтез та аналіз, зокрема під час складання звіту, зведених таблиць чи просто подачі інформації на вимогу. Саме тому одне з найбільш актуальних питань є правильне формування та продумана організація їх збереження;

**3) економія паперу та ресурсів планети.** Упродовж останніх років неухильно збільшується обсяг використання целюлозно-паперової продукції, адже стрімко зростає попит на неї. Використання СЕД дає змогу істотно зменшити кількість використаного паперу. В електронному документообігу можна застосовувати різноманітні механізми електронних цифрових підписів, штрих-кодування та сканування, що дозволяють не роздруковувати документ, а підписувати його онлайн.

До слова, світовий обсяг виробництва паперу сягає понад 250 мільйонів метрів кубічних, з яких близько 30% припадає на друкарський папір та папір для письма. Станом на сьогодні, за один рік у світі виготовляється близько 400 т. паперу. Згідно з аналітичними прогнозами світових учених, до 2025 року цифри виготовлення можуть збільшитися до 494 т. Проаналізуємо приблизний обсяг використання паперу в Шумській міській раді. ЦНАП за один рік надає понад 5 тисяч різноманітних адміністративних послуг.

На написання однієї заяви (різного характеру) передбачають близько 5-6 аркушів паперу. Згідно з підрахунками, за один рік, лише на адміністративні послуги витрачається приблизно 25 тис аркушів, а це 50 пачок паперу. Безпосередньо в міській раді за один рік кількість вхідної кореспонденції налічує понад 2 тисячі документів різного характеру, враховуючи фінансові довідки, рішення сесії, а також вихідну кореспонденцію звернення в результаті отримуємо близько 60-70 пачок паперу. Якщо на виготовлення 1 аркушу формату А4 потрібно приблизно 13-21 грам деревини тоді скільки дерев потрібно знищити, щоб забезпечити повноцінну роботу тисячі державних установ? На нашу думку, найоптимальнішим варіантом вирішення цієї проблеми є саме максимальне зменшення витрат паперу шляхом переходу на абсолютне використання електронного документообігу;

4) **створення єдиного інформаційного простору установи**, де функціонують комунікаційні канали, що поєднують усіх працівників. Варто зазначити, що використання СЕД істотно збільшує відповідальність на виконанням документа кожного працівника, а не лише того хто відповідає безпосередньо за документообіг в установі та слідкує за дотриманням термінів виконання документів;

5) **формування електронного архіву установи**, який дає змогу оперативного пошуку потрібних документів та інформації [12];

б) **можливість роботи з документами різних форматів**. СЕД дає змогу працювати як зі сканованим варіантом, так із документами у форматі Word. Також зручним є те, що автор, створюючи документ, може посилатися на інші

нормативно-правові документи, при цьому, той працівник, котрий буде мати доступ до цього ж документа, може, завдяки посиланням, бачити першоджерело, спираючись на яке, було створено цей документ;

**7) можливість контролю та моніторингу етапів документів.** Це особливо зручно, коли установа має віддалені та розгалужені структурні підрозділи. Саме використання СЕД дозволяє оперативно опрацьовувати документи та приймати відповідні рішення навіть на відстані. Саме таке функціонування структурних підрозділів дозволяє забезпечити ефективну роботу підприємства в цілому [28].

Отже, системи електронного документообігу є свого роду комунікаційною платформою організації, яка допомагає відділам та структурним підрозділам у режимі реального часу працювати над створенням документів, виконанням їх завдань тощо. Крім цього, СЕД дозволяють формувати електронний архів, у якому, за необхідності, можна буде віднайти необхідний документ та усю інформацію про нього, не докладаючи до цього надто багато зусиль.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Успішна діяльність будь-якої організації чи установи прямо залежить від впровадження в роботу новітніх інформаційних технологій. Вони відіграють провідну роль в автоматизації документообігу органів влади. Саме електронний документообіг здатний забезпечити ефективність вирішення питань та реалізацію функції документа, його точність, прозорість оперативність, своєчасність; гарантує контроль за виконанням поставленого завдання, а також дає змогу подолати труднощі, спричинені людським фактором.

Електронний документообіг – це високотехнологічний і прогресивний підхід, який підвищує ефективність роботи органів державної влади і місцевого самоврядування. Щороку, завдяки масовій інформатизації, збільшується попит на електронні системи. Вагомим показником успішної роботи органів влади є ефективна діяльність державних службовців. Для задоволення потреб

громадян, їх якісного обслуговування потрібно йти «в ногу з часом» та використовувати інноваційні підходи для оптимізації діловодства в цілому, адже вчорашні методи обробки та подачі інформації не є такими результативними.

У високорозвинутих країнах електронний документообіг посідає вагомe місце в діяльності державних установ, відомих по усьому світу підприємств, організації. Отже, на нашу думку, будь-яка велика державна чи приватна установа повинна оптимізувати роботу з документами та використовувати системи електронного документообігу.

### РОЗДІЛ 3

#### ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ В ПЕРИОД ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ

У квітні 2014 року Уряд ухвалив основний концептуальний документ – Концепцію реформування місцевого самоврядування територіальної організації влади. Після ухвали був затверджений План заходів щодо її реалізації – саме це стало початком впровадження процесу децентралізації в Україні.

*Децентралізація* державної влади – це передача значних повноважень і бюджетів від державних органів органам місцевого самоврядування [13].

Яскравим прикладом ефективного впровадження децентралізації є країни Європи – Данія, Швеція, Швейцарія, Франція, Польща. Центральна влада у цих країнах практично не втручається у справи органів місцевого самоврядування.

У селах згаданих країн міцні традиції самоврядування. Громадяни постійно слідкують та контролюють тих кого обрали, пропонують методи вирішення проблем. Велика частина податків, які сплачує населення, залишається саме в місцевих громадах та використовується цілком розумно. Коли ви запитаете пересічного європейця щодо влади – то, насамперед, він згадуватиме мера або керівника місцевої влади. Як ми згадували, держава не втручається у справи місцевої влади, але контролює і моніторить, чи дотримується всіх законів місцеве керівництво [20].

Система адміністративно-територіального устрою дісталась Україні від СРСР – глобальна централізація, тому на органи місцевого самоврядування з держави не виділялося багато коштів і з часом вони ставали все менш ефективними.

У межах різних адміністративно-територіальних одиниць в Україні співіснують дві форми організації місцевої влади: *органи місцевого самоврядування* та *місцеві державні адміністрації*. Центральні органи влади (районні державні адміністрації) представляють інтереси держави, а органи місцевого самоврядування (ОТГ) інтереси тільки територіальних громад або їх об'єднань, повноваження яких обмежена територіями громади [2].

Різномісність інтересів регіонів і центру є рушієм утворення муніципальної влади, яка породжується у результаті децентралізації публічної державної влади. Масштаби та ефективність органів місцевого самоврядування, а відповідно і добробут територіальних громад та держави в цілому прямо залежить від характеру правовідносин між різними рівнями влади.

Незважаючи на те, що децентралізацію почали впроваджувати після 2014 року, надмірна централізація, недієздатність місцевого самоврядування, неефективна організація влади на регіональному рівні досі залишаються актуальними проблемами українського суспільства [1].

Основним і незамінним завданням реформи децентралізації є полегшення отримання адміністративних послуг. В Україні ця реформа вважається успішною. На практиці Шумської громади, після її утворення пріоритетним завданням було саме створення центру надання адміністративних послуг для членів громади. Такий центр був утворений у 2016 році. ЦНАП успішно функціонує та надає різного роду послуги: державної реєстрації; соціального та адміністративного характеру; зняття / прийняття на реєстрацію місця проживання осіб. Разом із центральним центром надання адміністративних послуг запрацювали віддалені робочі місця (оснащені робочі місця у селах, які віддалені від центру громади) [17], [24].

Що дає пересічним мешканцям впровадження таких інновацій? Кожен мешканець, незалежно від місцевості проживання, має право на якісну медицину, освіту, доступні та швидкі адміністративні, соціальні та комунальні послуги, освітлені та чисті вулиці. Найближчою владою для мешканців сіл і невеликих містечок є саме органи місцевого самоврядування – сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі комітети. Отож, саме ці органи повинні мати широкі повноваження, бути спроможними вирішувати всі проблеми і питання на місцях та, що не менш важливо, нести за це відповідальність [3], [20].

Основною метою кожної громади є максимальне задоволення потреб кожного. Саме для цього створюються:

- 1) центри надання адміністративних послуг із віддаленими робочими в селах громади, для того щоб послуги стали більш доступними [24];
- 2) центри надання соціальних послуг, які підтримують людей похилого віку, сім'ї, що опинилися у складних життєвих обставинах, багатодітні та малозабезпечені родини тощо;
- 3) місцеві комунальні підприємства, які надають різні послуги для членів громади (очищення трубопроводу, його заміна, вивезення сміття з індивідуальних контейнерів, ліквідація проривів, заміна вуличного освітлення тощо);
- 4) центри відповідно до потреб населення.

Під час проведення децентралізації також потрібна і реорганізація діловодства в органі місцевого самоврядування, і, що не менш важливо (!), у його структурних підрозділах [1].

Децентралізація для українців стала новим явищем. Але зважаючи на тенденцію, що склалася упродовж останніх років, децентралізація дає реальні можливості, особливо для громад із не дуже великою чисельністю населення. Суть децентралізації полягає в передачі значних повноважень та бюджетів від державних органів органам місцевого самоврядування.

### **3.1. Проблеми в роботі кадровиків-діловодів під час впровадження реформи децентралізації**

Окреслимо низку актуальних питань, з якими зустрічаються діловоди на початку впровадження реформи з децентралізації:

**Процедура початку повноважень міського голови.** Після оголошення результатів виборів територіальна виборча комісія скликає перше засідання сесії вже новоствореної громади та оголошує результати голосування. Після сесії формується розпорядження про початок повноважень міського голови. (див. Додаток Б) [13].

**Призначення відповідних осіб на посаду старост.** На другому пленарному засіданні сесії новоствореної громади, міський голова та новообрані депутати обирають старост на старостинські округи. Діловоди-

кадровики повинні завести на кожного новообраного старосту особову справу, зібрати в неї всі необхідні документи, ознайомити з посадовою інструкцією та пояснити всі обов'язки. Старости повинні скласти присягу державного службовця, яка також обов'язково підшивається у кожен особову справу.

***Внесення змін в Інструкцію з діловодства відповідного органу місцевого самоврядування*** (об'єднаної територіальної громади). Ідеться про затвердження єдиних бланків листів, розпоряджень, наказів, довідок, рішень сесії, якими би користувалися всі старости та працівники на старостинських округах і структурних підрозділів громади. Під час децентралізації ліквідовуються сільські ради натомість утворюються старостинські округи. За старостами закріплене право нотаріальної дії та виготовлена печатка. Є низка документів, які має право укладати саме староста – заповіт, доручення, довідки та подання в орган місцевого самоврядування, нотаріальну контору (але за підписом голови громади).

***Реформування посадових інструкцій і створення положень реорганізованих відділів та центрів.*** Під час децентралізації повноваження громади стають ширшими. Переформатовуються або створюються нові центри і відділи. У Шумській ОТГ від початку впровадження децентралізації було створено центр надання адміністративних послуг, центр надання соціальних послуг, інклюзивно-ресурсний центр, централізовану бібліотечну систему шкільних бібліотек; перереформовано КП «Шумськкомунсервіс». Відповідно кожна нова установа, що перебуває на балансі органу місцевого самоврядування, повинна мати всі необхідні документи для функціонування – положення про створення, статут та посадові інструкції кожного працівника [21].

***Сформувати чіткий графік подання звіту про виконану роботу кожного відділом організації.*** Усі структурні підрозділи щомісяця або щокварталу (залежно від спеціалізації та обсягу роботи) здають міському голові, заступнику або секретарю звітність про виконання обов'язків. Усі звіти підсумовуються в кінці року в загальний звіт [13].



Під час реорганізації структурних підрозділів, через впровадження реформи децентралізації, у працівників кадрової служби виникає також багато проблем.

➤ **Проблема 1:** реформа відносно нова і потребує додаткового вивчення саме у сфері кадрів. Як ми вже згадували, під час передачі влади з центру в органи місцевого самоврядування відбувається реорганізація структурних підрозділів, приєднання нових сільських рад до складу громади, які, відповідно, будуть реформовані у старостинські округи, прийняття на роботу нових працівників або ж переведення старих на іншу посаду. Усе це вимагає грамотного та правильного вирішення. На жаль, у вільному доступі не так багато літератури, яка б чітко регламентувала цей процес і встановлювала чіткий алгоритм дій у таких ситуаціях.

**Відповідь:** на нашу думку, у таких ситуаціях цілком раціональним рішенням було би написати звернення до вищих органів для більш детального роз'яснення таких нюансів, або ж у телефонному режимі проконсультуватися з представниками інших (більш «досвідчених») громад, які пройшли вже ці етапи реорганізації та, можливо, навіть на своїх помилках знають, як діяти у таких ситуаціях.

➤ **Проблема 2: Як правильно оформити трудову книжку сільського голови, якого вибрали на посаду міського голови новоствореної ОТГ?**

**Відповідь:** у такому випадку працівник відділу кадрів повинен зробити в трудовій книжці два наступні записи:

1) **про завершення повноважень сільського голови його ради**, оскільки вона увійшла до складу новоутвореної ОТГ.

— відповідно до ч. 2 ст. 8 Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» повноваження сільських, селищних, міських рад, сільських, селищних, міських голів, обраних територіальними громадами, що об'єдналися, завершуються в день набуття повноважень сільською, селищною, міською радою, обраною ОТГ [20];

— підставою для цього буде рішення ради ОТГ про результати виборів ради ОТГ та визнання її повноважень, прийняте на першій сесії ОТГ;

**2) про обрання особи на посаду міського голови:**

— відповідно до ч. 1 ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» повноваження сільського, селищного, міського голови починаються з моменту оголошення відповідною сільською, селищною, міською виборчою комісією на пленарному засіданні ради рішення про його обрання [41];

— підставою для цього буде рішення ради ОТГ про результати виборів сільського голови ОТГ та визнання його повноважень, прийняте на першій сесії ОТГ.

Таким чином, у трудовій книжці зазначаємо таке:

1) під наступним за порядком номером:

— у графі «Дата внесення запису» зазначаємо дату проведення першої сесії ОТГ;

— у графі «Відомості про роботу...» зазначаємо «Повноваження \_\_\_\_\_ сільського голови завершено, ч. 2 ст. 8 Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад.»;

— у графі «Підстава..» зазначаємо дату та номер рішення ради ОТГ про оголошення результатів виборів ради ОТГ та визнання повноважень депутатів ради ОТГ;

— засвідчуємо цей запис підписом особи, відповідальної за кадрову роботу сільській раді, яка увійшла до ОТГ, і її печаткою. Під наступним за порядком номером зазначаємо: \_\_\_\_\_ рада (зазначаємо повну назву ради ОТГ – це обов'язково, адже відтепер він буде працювати на іншу юридичну особу);

— у графі «Дата внесення запису» також зазначаємо дату проведення першої сесії ОТГ;

— у графі «Відомості про роботу...» зазначаємо «Обраний на посаду \_\_\_\_\_ сільського голови (повна назва його посади у ОТГ);

— у графі «Підстава..» зазначаємо дату та номер рішення ради ОТГ про оголошення результатів виборів сільського голови ОТГ та визнання його повноважень;

— засвідчувати цей запис ні підписом посадової особи ради ОТГ, ані печаткою ради ОТГ, не потрібно (це робиться лише в разі звільнення з роботи).

➤ **Проблема 3:** який орган готує рішення про приєднання нових одиниць до об'єднаної територіальної громади: безпосередньо громада чи одиниця, яка приєднується?

**Відповідь:** перш за все це вирішується територіальною близькістю населеного пункту до безпосереднього центру громади. Припустимо, існують дві громади А і Б у межах двох різних районів, відповідно А і Б. Населений пункт, який перебуває в адміністративній належності до району А, але територіально набагато ближчий до центру новоствореної громади Б. Цілком раціональним буде рішення приєднання цього населеного пункту саме до територіальної громади Б. Яким чином приймається таке рішення?

З досвіду Шумської громади, голови двох громад повинні зустрітися з мешканцями населеного пункту, роз'яснити ситуацію, окреслити всі переваги та недоліки і дійти до спільної та раціональної думки адже, перш за все, в пріоритетною повинна бути саме зручність для мешканців населеного пункту. Сільські ради втрачають чинність після утворення або реорганізації територіальної громади. Таким чином, непотрібно приймати рішення про припинення діяльності сільських рад – «малі» ради припиняють свою діяльність самі в силі закону як юридичні особи. Проте, на першому пленарному засіданні першої сесії обов'язково потрібно прийняти рішення про реорганізацію цих юридичних осіб [13].

➤ **Проблема 4:** Хто повинен організувати засідання першої сесії та запросити новообраних депутатів?

**Відповідь:** першу сесію скликає територіальна виборча комісія. Саме її представники запрошують новообраних депутатів на сесію, складають їх

список та контактні дані. Також на першій сесії повинно відбутися представлення нового голови громади та оголошення результатів виборів.

➤ ***Проблема 5: Як працівники кадрової служби територіальної громади повинні повідомити про наступне вивільнення працівників сільських рад, які увійшли до нового складу громади?***

***Відповідь:*** Звільнення працівників через банкрутство чи реорганізацію установи називають вивільненням. Не пізніше ніж через два місяці до вивільнення працівники кадрової служби повинні повідомити про це працівників сільських рад, надіславши відповідне розпорядження листом або ж передавши особисто. *По-перше*, працівники сільської ради, які займають невиборні посади, повинні працювати на роботі до поки сільська рада не складе свої повноваження як юридична особа. *По-друге*, як ми уже згадували, сільська рада як така не ліквідується, а лише реорганізовується, проте це не означає, що всі попереджені працівники сільської ради будуть звільнені остаточно.

➤ ***Проблема 6: Чи можна працівника, якого попередили розпорядженням звільнити до закінчення двомісячного терміну? Якщо можливо то яким чином?***

***Відповідь:*** можна, але лише в тому випадку коли звільнення ініціює сам працівник. Варто зазначити, що громада, до якої приєднується сільська рада, не має права з власної ініціативи звільнити попередженого працівника. Яким чином відбувається звільнення? Особа, яка бажає звільнитися пише заяву на звільнення, усталеного зразка, на ім'я діючого голови громади. Варто зазначити, що у випадку, коли працівник вивільняється через двомісячний термін у трудовій книзі робиться відповідний запис: «Звільнений з роботи у зв'язку із реорганізацією, п. 1, ст. 40 КЗпП України». Коли звільнення відбувається за власним бажанням у трудовій вписуємо відповідно: «Звільнений з роботи за власним бажанням, ст. 38 КЗпП України».

➤ ***Проблема 7: Чи необхідно письмово повідомляти службу зайнятості про вивільнення працівників сільської ради, яка увійшла до складу об'єднаної територіальної громади?***

**Відповідь:** згідно з Законами України «Про зайнятість населення» працівники кадрової служби зобов'язані надавати інформацію у відповідний центр зайнятості про масове вивільнення працівників. Вивільнення вважатиметься масовим, якщо:

- в установі чи організації зі штатом від 20 до 100 працівників одного місяця вивільняється від 10 працівників;
- коли в організаціях з чисельністю працівників від 101 до 300 вивільняється більше 10 % працівників;
- в установі у якій, незалежно від кількості працівників, упродовж 3 місяців було вивільнено більше 20 % працівників.

Робимо висновок, що розпорядження про повідомлення центру зайнятості щодо масового вивільнення працівників зобов'язані робити лише ті ОТГ, які підпадають під дію вищезгаданого Закону. До того ж розпорядження про наступне вивільнення приймається відповідною громадою і кількість вивільнюваних працівників визначається не по окремій сільській раді, а по громаді загалом.

➤ **Проблема 8: чи можна секретаря сільської ради перевести на посаду начальника відділу у новоствореній ОТГ?**

**Відповідь:** безпосередньо «перевести» не можна. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування» передбачає три види посад в ОМС:

- 1) виборні, на які особи вибираються громадою;
- 2) виборні, на які особи затверджуються та вибираються радою;
- 3) посади, на які особи призначаються головою згідно з визначеною процедурою (конкурсу).

Згідно зі статтею 10 вищезгаданого Закону, секретар міської ради є виборною посадою, адже його обирають з числа депутатів. Керівники відділів призначає голова після успішно пройденого конкурсного відбору. У такому випадку особа спочатку повинна припинити свої повноваження як секретаря, згідно зі ст. 50 Закону України «Про місцеве самоврядування», а уже потім

має право претендувати на будь-яку посаду в об'єднаній територіальній громаді, в тому числі на посаду керівника відділу.

➤ **Проблема 9:** *Особа працювала сільським головою в сільській раді, яка увійшла до складу ОТГ із центром у іншому населеному пункті. На першій сесії новообраної ради ОТГ повноваження цієї особи як сільського голови закінчуються. На цій же сесії цю особу призначають заступником міського голови ОТГ. Відповідно вона відмовляється від виконання обов'язків старости. У такому разі записи в трудовій книжці цієї особи про припинення повноважень сільського голови та призначення її заступником міського голови ОТГ вносяться одним днем? Якщо в один день, то як йому цей день оплачувати – як сільському голові чи як заступнику міського голови ОТГ?*

**Відповідь:** однозначно ні. За загальними правилами трудового законодавства дата звільнення, яка прописується в трудовій книжці, є останнім робочим днем працівника.

Спочатку в трудовій книжці потрібно зробити запис про припинення повноваження сільського голови. Як підставу прописуємо рішення сесії громади про результати виборів і визнання повноважень новообраної ради ОТГ. Відтак у наступному записі зазначаємо повну назву новоствореної міської ради ОТГ (зважаючи на те, що особа працюватиме в новоствореній громаді, яка є фактично новою юридичною особою). Після цього наступним робочим днем указуємо дату затвердження особи на посаду заступника міського голови. Підставою прийняття буде рішення сесії відповідної громади.

Отже, останній робочий день особи як сільського голови буде оплачувати сільська рада. Після прийняття на посаду міського голови (згідно з рішенням сесії новоствореної ОТГ), після першого робочого дня, відповідно, цей день оплачуватиметься міською радою.

➤ **Проблема 10:** *Яке має бути розпорядження голови ОТГ про переведення працівників у зв'язку з реорганізацією та які записи роблять про це в трудових книжках?*

**Відповідь:** Під час переведення працівників сільських, селищних рад, які увійшли до складу ОТГ, у штат ради ОТГ, варто звернути увагу на такі *важливі моменти* [13]:

- 1) оскільки припинення сільських, селищних рад як юридичних осіб здійснюється шляхом реорганізації (приєднання), категорично заборонено звільняти з роботи працівників, які перебувають у відпустках для догляду за дитиною до 3-х чи 6-ти років (звільнення цих категорій працівників допускається виключно в разі повної ліквідації юридичної особи (тобто, коли не має правонаступника, а у нашому випадку правонаступником усіх рад-юридичних осіб є рада ОТГ) – тому таких працівників обов’язково переводимо у ОТГ, а після закінчення їх відпустки маємо право їх звільнити чи запропонувати їм іншу роботу;
- 2) звісно, рада ОТГ не матиме можливостей працевлаштувати всіх без винятку працівників сільських, селищних рад, що увійшли до складу ОТГ, тому все ж таки когось звільнять з роботи. Проте, варто знати, що звільнення з роботи у зв’язку із реорганізацією можливе лише у разі скорочення чисельності або штату працівників;
- 3) перш ніж починати процес переведення працівників, повинні розробити та затвердити структуру ради ОТГ. Тепер перейдемо ближче до самого розпорядження про переведення працівників. У разі, якщо цим розпорядженням здійснюється не лише переведення працівників у раду ОТГ, а й, можливо, звільнення деяких працівників, рекомендуємо назвати розпорядження, наприклад, «Про кадрові питання», тощо.

*Щодо записів у трудових книжках працівників, переведених у раду ОТГ.* Оскільки у рада, що увійшли до ОТГ, проходить процес реорганізації шляхом приєднання, про це також має бути зазначено в трудових книжках працівників. Записи, що вносяться до трудової книжки працівника, переведеного до ради-головної садиби ОТГ:

— про реорганізацію у графі 3 «Відомості про прийом на роботу...»:  
 \_\_\_\_\_ (назва ради, яка увійшла до ради ОТГ) реорганізовано

шляхом приєднання до \_\_\_\_\_ (назва ради ОТГ) у графі 4 «Підстава...» зазначаємо дату та номер рішення ради ОТГ про реорганізацію, датою внесення запису є дата прийняття рішення про реорганізацію. Засвідчувати цей запис підписом посадової особи ОТГ та печаткою ради ОТГ не потрібно.

— про переведення працівника у раду ОТГ у графі 3 «Відомості про прийом на роботу...»: Призначено на посаду \_\_\_\_\_ (назва посади у раді ОТГ) по переведенню із \_\_\_\_\_ (назва сільської, селищної ради, де особа працювала до реорганізації). графі 4 «Підстава...» зазначаємо дату та номер розпорядження голови ОТГ про призначення цієї особи на посаду. Датою внесення запису є дата видання розпорядження. Засвідчувати цей запис підписом відповідальної за кадрову роботу посадової особи ради ОТГ і печаткою ради ОТГ непотрібно – це буде здійснюватися при звільненні працівника.

➤ ***Проблема 11: Як бути з працевлаштуванням працівників комунальних підприємств, установ та організацій, які знаходилися в управлінні місцевих рад, що припинили діяльність у зв'язку з об'єднанням? Чи треба їх звільняти та приймати заново на посади?***

***Відповідь:*** Ні. Стосовно до комунальних установ, засновником яких була рада (районна рада чи адміністрація), що припинили свою діяльність, відбувається зміна власника – тепер це комунальне підприємство (установа, організація) належить мешканцям усієї об'єднаної громади, а функції особи, уповноваженої власником, щодо працівників цих об'єктів комунальної власності виконує рада ОТГ. Відповідно до ч. 4 ст. 36 КЗпП у разі зміни власника підприємства, а також у разі його реорганізації (злиття, приєднання, поділу, виділення, перетворення) дія трудового договору працівника продовжується. Припинення трудового договору з ініціативи власника або уповноваженого ним органу можливе лише у разі скорочення чисельності або штату працівників (п. 1 ч. 1 ст. 40 КЗпП).



➤ **Проблема 12:** До моменту об'єднання трудові книжки керівників комунальних закладів (шкіл, дитсадків тощо) зберігалися у профільних відділах РДА. Тепер ці комунальні заклади передаються у власність ОТГ і будуть фінансуватись за рахунок відповідного місцевого бюджету. Що робити із контрактами і трудовими книжками цих посадових осіб?

**Відповідь:** Трудові книжки передаються за актами до уповноваженого підрозділу ОМС ОТГ. Більше для керівників у кадрових питаннях нічого не змінюється до моменту, поки рада не прийме рішення змінити умови управління відповідним закладом, що потягне за собою зміну умов контракту.

➤ **Питання:** як діяти з посадами, які не є виборними (заступник міського голови, керуюча справами виконавчого комітету, староста).

**Відповідь:** повноваження старости, заступника міського голови, керуючого справами виконавчого комітету починаються тоді, коли на сесії приймаються рішення про їх затвердження на цих посадах. Проте перед розглядом питань про їх затвердження працівник кадрової служби обов'язково повинен перевірити, чи точно ці посади внесені до структури виконавчих органів місцевої ради. До слова, в Україні досі процедура обіймання цих посад не є внормована, тому цілком раціонально було би прописати цю процедуру в регламенті місцевої ради. Якщо в регламенті це не прописано, міський (сільський, селищний) голова може діяти на свій розсуд. Припустимо, голова може оголосити запропонованих ним кандидатів на ці посади на сесії місцевої ради, де буде заплановано їх обрання та затвердження, або ж винести на розгляд місцевої ради ці кандидатури шляхом видання свого розпорядження. Працівникам кадрової служби рекомендуємо взяти письмові згоди кандидатів на те, що вони погоджуються обіймати саме ці посади [42].

**Звертайте увагу на те,** що згідно з абз.1 ч.3 ст. 45 ЗУ «Про запобігання корупції», особа, яка претендує на зайняття посади заступника сільського, селищного, міського голови, старости, керуючого справами виконкому, **до її затвердження на таку посаду повинна подати декларацію кандидата на посаду за минулий рік.** Також не пізніше ніж на третій робочий день від

початку затвердження на цій посаді заступник міського, селищного, сільського голови має надати письмову згоду на проведення відносно нього спеціальної перевірки.

➤ **Проблема:** *Що таке спеціальна перевірка невиборних посад? Який алгоритм її дій?*

**Відповідь:** Відповідно до ст. 56 Закону України «Про запобігання корупції» стосовно осіб, які претендують на зайняття посад, котрі передбачають зайняття відповідального або особливо відповідального становища, а також посад із підвищеним корупційним ризиком проводиться спеціальна перевірка, у тому числі щодо відомостей, поданих ними особисто.

Спеціальній перевірці підлягають такі посади:

- 1) перші заступники, заступники міських, сільських, селищних голів;
- 2) секретарі селищних, сільських, міських рад;
- 3) керуючі справами виконавчих комітетів;
- 4) голови постійних комісій із питань бюджету місцевих рад (за умови, що вони працюють у раді на постійній основі).

**Алгоритм здійснення спеціальної перевірки:**

- 1) отримання письмової згоди на проведення спеціальної перевірки та витребування інших документів;
- 2) визначення спеціального підрозділу, який відповідатиме за проведення перевірки;
- 3) оформлення та направлення запитів до органів державної влади;
- 4) оформлення довідки про остаточні результати спеціальної перевірки.

Отже, особа, яка підлягає такій перевірці, упродовж трьох днів з часу її обрання чи затвердження повинна пред'явити міському (сільському, селищному) голові такі документи:

- 1) письмову згоду на проведення перевірки;
- 2) автобіографію;
- 3) копію паспорта громадянина України;
- 4) копію документів про освіту, наукові ступені та вчені звання;

- 5) медичну довідку про стан здоров'я за формою, затвердженою МОЗ, щодо перебування на обліку в психоневрологічних або наркологічних закладах охорони здоров'я;
- б) копію військово-облікового документа: для призовника – посвідчення про приписку до призовної ділянки; для військовозобов'язаного – військового квитка або тимчасового посвідчення військовозобов'язаного; для військовослужбовця – посвідчення особи військовослужбовця;
- 7) довідку про допуск до державної таємниці (за наявності);
- 8) заяву, передбачену в ч.1 ст. 6 Закону України «Про очищення влади»;
- 9) декларацію особи, уповноваженої на виконання функцій місцевого самоврядування [38].

Якщо особа, яка перевіряється, не надала у відповідний термін згоди на проведення спеціальної перевірки або встановлення за результатами її проведення обставин, її повноваження, за відповідною посадою, достроково припиняються.

У такій ситуації як підстава для звільнення у трудовій книжці прописується: «Порушення умов реалізації права на службу в органах місцевого самоврядування (Частина перша статті 20 Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування»)» [43].

Відповідальним із проведення спеціальної перевірки є керівник (заступник керівника) органу місцевого самоврядування або його апарату. Для організації ефективного проведення спеціальної перевірки, міський голова може визначити відповідальний підрозділ, або ж структуру апарату ради (виконавчого комітету), чи призначити відповідального працівника (працівників). Також, на нашу думку, під час формування запитів на відповідні органи, стосовно осіб, до яких застосовують спеціальну перевірку, доцільною було би їх формувати за підписом безпосередньо міського голови.

Запити щодо спеціальної перевірки надсилаються до таких інстанцій:

- 1. Відповідного міжрегіонального** (Західного, Південно-Західного, Центрально-Західного, Центрального, Північно-Східного, Південно-

Східного, Південного, Східного) *управління Міністерства юстиції України* – **запит 1** щодо наявності в особи корпоративних прав (до запиту обов'язково додають: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки).

**2. Відповідного міжрегіонального** (Західного, Південно-Західного, Центрально-Західного, Центрального, Північно-Східного, Південно-Східного, Південного, Східного) *управління Міністерства юстиції України* – **запит 2** – щодо надання витягу з Єдиного державного реєстру осіб, , щодо яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади» (до запиту обов'язково додають: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки, запит про видачу витягу з Єдиного державного реєстру осіб, щодо яких застосовано Закону України «Про очищення влади», копію заяви про проведення перевірки, передбаченої Законом України «Про очищення влади».

**3. Відповідного Міжрегіонального** (Західного, Південно-Західного, Центрально-Західного, Центрального, Північно-Східного, Південно-Східного, Південного, Східного) *управління Міністерства юстиції України* – **запит 3** щодо надання витягу з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов'язані із корупцією правопорушення (до запиту обов'язково додають: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки, запит про видачу витягу з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов'язані із корупцією правопорушення).

**4. Національна комісія із цінних паперів та фондового ринку** – **запит 4** щодо наявності у особи корпоративних прав (до запиту обов'язково додаються: копія паспорту, копія автобіографії, копія згоди на проведення спеціальної перевірки).

**5. Головного управління Національної поліції у відповідній області** – **запит 5**– *щодо наявності у особи судимості, її зняття чи погашення* (до

запиту обов'язково додаються: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки).

6. *Територіального управління державної судової адміністрації у відповідній області* – **запит 6** – щодо наявності в Єдиному державному реєстрі судових рішень відомостей про притягнення особи до кримінальної відповідальності (до запиту обов'язково додають: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки).
7. *Національного агентства з питань запобігання корупції* – **запит 7** – щодо достовірності відомостей, зазначених особою в декларації, за минулий рік (до запиту обов'язково додають: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки).
8. *Департаменту охорони здоров'я відповідної ОДА* – **запит 8** – щодо відомостей про стан здоров'я (до запиту обов'язково додають: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки та медична довідка встановленої форми).
9. *До відповідного обласного військового комісаріату* – **запит 9** – щодо відношення особи до виконання військового обов'язку (до запиту обов'язково додають: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки та копію військового квитка, тимчасового посвідчення, приписного свідоцтва з наявністю).
10. *До департаменту освіти і науки відповідної ОДА* – **запит 10** – щодо наявності в особи освіти, наукового ступеня, вченого звання (до запиту обов'язково додають: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки та копії документів про освіту з відповідними додатками).
11. *До управління Служби безпеки України у відповідній області* – **запит 11** – щодо наявності в особи допуску до державної таємниці, а також щодо її відношення до військового обов'язку (до запиту обов'язково додають: копію паспорту, копію автобіографії, копію згоди на проведення спеціальної перевірки та копію військового квитка або ж довідки приписного свідоцтва).

У разі, якщо особа під час проведення спеціальної перевірки подала неправдиві відомості, підробні або ж фальшиві документи, упродовж трьох робочих днів місцева рада зобов'язана повідомити про це відповідні правоохоронні органи і така особа зобов'язана звільнитися з посади без прийняття радою відповідного рішення.

Таким чином, реформа децентралізації є відносно новою для України, тому документів, які б чітко регламентували її проведення саме для працівників кадрової діловодної служби, є небагато. З огляду на це багато процедур є новими, не вивченими і такими, що потребують додаткових роз'яснень. Оптимальним варіантом для подолання таких проблем є детальне вивчення відповідного законодавства, або ж офіційне звернення до більш компетентних органів, які допоможуть у вирішенні питання чи проблеми.

### **3.2. Особливості застосування електронних інформаційних технологій під час надання адміністративних послуг через ЦНАП**

У діяльності ОМС типова та профільна документація представлена переважно управлінськими документами. Упродовж останніх двох десятиріч років проблема глобальної світової інформатизації стає все більш і більш актуальною. Сміливо можна сказати, що це не оминуло і сферу документування. Тепер органи державної влади, виконавчих апаратів та місцевого самоврядування активно почали впроваджувати системи електронного документообігу. Які можливості відкривають СЕД для державних установ та ОМС? По-перше – економія часу та людського ресурсу; по-друге – ефективний контроль за виконанням; по-третє – менше «паперової тяганини». Проте, на превеликий жаль, попри усю актуальність вище наведених проблем – усі вони досить часто залишаються поза увагою документознавців [29].

Процеси децентралізації, які активно зараз реалізуються в Україні, мають на меті покращення життя українців у кожній сфері, саме тому вони дуже тісно переплітаються із реформуванням та оптимізацією центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Головна мета реформи є дуже простою – адміністративні послуги повинні бути швидкими, якісними та доступними.

Така, на перший погляд, проста ціль може бути реалізована за рахунок не лише спрощення процедури отримання адміністративних послуг, але й розбудови цілої мережі ЦНАПів, у яких працюватимуть кваліфіковані спеціалісти. Саме для організації роботи в ЦНАПах в Україні було впроваджено низку Законів та нормативно-правових актів, які регламентують їх діяльність: Закон України «Про адміністративні послуги» від 12 вересня 2012 року; акти, якими затвердили:

- Примірне положення про центр надання адміністративних послуг (постанова від 20 лютого 2013 р. № 118) (далі – Примірне положення);
- Примірний регламент центру надання адміністративних послуг (постанова від 1 серпня 2013 р. №588) (далі – Примірний регламент);
- Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг (розпорядження від 16 травня 2014 р. №523-р – в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 року № 782-р)) (зазначеним розпорядженням також унормовано ряд питань, пов'язаних з діяльністю центрів та безпосередньо наданням послуг через ЦНАП) [2].

Уповноваженим органом, який забезпечує формування політики у сфері надання адміністративних послуг, та її реалізацію є Міністерство економічного розвитку та інвестицій. Також вагому роль під час формування та розвитку українських ЦНАПів, у плані фінансової підтримки, відіграють міжнародні донорські проекти, за допомогою яких створюється клієнтоорієнтовний сервіс для мешканців ОТГ.

Сьогодні, коли завершилися вибори і децентралізація ще більше почала впроваджуватися у життя громад, створення ЦНАПів в ОТГ є пріоритетним завданням. Оптимізація центрів надання адміністративних послуг передбачає прогнозування громадою потреб у працівниках, залежно від розставлених пріоритетів; проведення спеціалізованого навчання для новообраних працівників (до слова, міжнародні донори також допомагають

консультаційними матеріалами та навчанням); якщо ОТГ об'єднує багато сіл, створення віддалених робочих місць.

Шумська об'єднана територіальна громада станом на 25 жовтня 2020 року (до виборів до місцевих рад) мала у підпорядкуванні 36 сіл. Крім центру надання адміністративних послуг у місті Шумськ, вона мала ще чотири віддалені робочі місця. З практики можемо сказати, що це надзвичайно зручно, адже мешканці сіл, які знаходяться за 15-20 км від районного центру можуть повною мірою користуватися всіма адміністративними послугами на рівні з мешканцями міста.

Запорукою ефективного функціонування центрів надання адміністративних послуг є правильно підібрана інформаційна система, за допомогою якої зміг би працювати ЦНАП. У кожній громаді є потреба надання доступних адміністративних послуг. Отже, система надання таких послуг повинна бути організованою та передбачає застосування сучасних підходів – електронне врядування, принципи створення інтегрованих офісів з надання адміністративних послуг тощо. Надання послуг через такі інтегровані офіси, за так званим принципом «єдиного вікна» істотно покращують доступність мешканців громади до муніципальних та державних сервісів. Якщо раніше згадані сервіси є автоматизованими та працюють у режимі реального часу, то будь-які бар'єри населенням та органами влади (чи місцевого самоврядування) можна вважати подоланими [17].

Для суспільства, електронні сервіси та послуги є ефективним інструментом взаємодії громади та влади, але за однієї умови – якщо суспільство інформатизоване та підготовлене. Саме правильно організована робота органу місцевого самоврядування базується на прозорості та доступності усіх необхідних сервісів для громадян. Тому це означає, що запорука успіху кожного органу місцевого самоврядування ОТГ є застосування доцільних інформаційних технологій.

Інформаційні технології – це технології, які підтримують та забезпечують, інформаційні процеси, тобто процеси пошуку, збору, передачі,



збереження, тиражування та накопичення інформації та процедури доступу до неї з використанням засобів обчислювальної техніки [17].

Упровадження сучасних інформаційних технологій у роботу органу місцевого самоврядування, в тому числі і в центр надання адміністративних послуг, як його структурний підрозділ, є неможливим без ініціативи та підтримки «першої особи» міського голови. Крім того, надзвичайно важливою у впровадженні ІТ є підтримка жителів ОТГ і депутатів. Під час впровадження інформаційних технологій потрібно враховувати індивідуальні потреби громади, кількість її населення, а також враховувати при цьому досвід інших ОТГ. Не рекомендовано купувати надто дорогі ІТ, які при цьому матимуть зайвий функціонал, який не буде застосовуватися. Рациональніше було би використати безкоштовні аналоги платного програмного забезпечення, ознайомитися з його можливостями. Доцільно також було б перейняти досвід колег з інших громад, дослухатися до їх порад під час вирішення робочих питань щодо впровадження ІТ.

На нашу думку, для цього не потрібно зайвих витрат – кожна функціональна особливість повинна бути реально працюючою та корисною насамперед для жителів ОТГ. До питання вартості потрібно підходити комплексно, адже для невеликої ОТГ було би нераціонально купувати надто дорогі ІТ, оскільки кошти доцільніше було би направити на першочергові потреби. Також слід пам'ятати, що матеріальні витрати не обмежаться лише програмним забезпеченням, тому що додатково потрібно буде придбати необхідні технічні засоби, підготовка персоналу (навчання чи курси), а також щорічна технічна підтримка. Крім вище згаданого, варто додатково придбати «хмарне сховище» або віртуальний сервер, а також створити центри обробки даних [17].

Найважливішим ресурсом органу місцевого самоврядування є кадри, які вимагають підготовки. Варто запровадити програму ІТ-навчання персоналу органу місцевого самоврядування ОТГ, що включатиме:

- участь у спеціалізованих заходах, що проводяться обласним центром перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування;
- періодичні тренінги для навчання на робочих місцях ( так званий «коучінг»), які проводитимуть практики – найбільш кваліфіковані та обізнані в ІТ працівники органу місцевого самоврядування ОТГ. Фахові повинні стати частиною функціонування органу місцевого самоврядування;
- ознайомчі практичні візити в органи місцевого самоврядування, які успішно впровадили ІТ-рішення;
- участь у різноманітних семінарах, тренінгах, конференціях, вебінарах, он-лайн навчаннях, інших навчальних заходах, що проводитимуться у рамках різноманітних проектів, програм міжнародної технічної допомоги тощо;
- самопідготовку[17].

З кінця 2019 початку 2020 років Шумська міська рада запланувала перехід працівників ЦНАПу на користування інформаційної системи (далі ІС) «Вулик».

**Інформаційна система «Вулик»** – це програмний комплекс системи автоматизації центрів надання адміністративних послуг, що функціонує як підсистема Системи взаємодії органів виконавчої влади. ІС «Вулик» розроблена завдяки програмі «U-LEAD з Європою» спільно з Державним агентством із питань електронного урядування. Метою створення цієї системи є підвищення якості надання адміністративних послуг у громадах, а також забезпечення захисту та збереження інформації. «Вулик» повинен пришвидшити роботу адміністраторів під час обробки заявок громадян в електронному вигляді, а також спростити взаємодію із державними реєстрами. Чому саме тепер виникає необхідність створення таких інформаційних систем?

Наразі в Україні створено приблизно 800 ЦНАПів. З них майже 80-85% не користуються інформаційними системами, які би істотно збільшили показник ефективності роботи з обслуговування та надання адміністративних послуг громадянам. Отже, Державне агентство з питань електронного

урядування України ініціювало запровадження в роботу ЦНАПів типової інформаційної системи, яка змогла би забезпечити єдині високі стандарти для центрів надання адміністративних послуг по всій Україні. Саме через це система отримала таку влучну назву «Вулик»[19].

ІС «Вулик» централізована система, що передбачає можливість віддаленого адміністрування, що забезпечує надання дистанційної технічної підтримки, якісно та швидко – без потреби втручання місцевих спеціалістів. «Вулик» відрізняється від інших систем тим, що має доступ до державних реєстрів та можливість онлайн обміну даними через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

Окреслимо переваги ІС «Вулик» порівняно з іншими інформаційними системами:

1. Система задовольняє базові потреби центрів надання адміністративних послуг: дає можливість проводити роботу із заявками, відстежує стан розгляду заявки, формує статистику роботи ЦНАПу, приймає та надсилає документи громадян.
2. Як ми уже згадували, «Вулик» є підсистемою Системи взаємодії органів виконавчої влади, яка забезпечує міжвідомчий документообіг. Це програма не є системою управління документів, проте може надсилати документи заявників до суб'єктів надання послуг в електронному вигляді. На відміну від паперової роботи, електронна – значно пришвидшує та покращує якість обслуговування громадян.
3. «Вулик» взаємодіє із системою обміну даними «Трембіта», що істотно пришвидшує надання адміністративних послуг громадянам; пришвидшує роботу з відповідними реєстрами. Так, для отримання певних послуг мешканець повинен витратити на це лише один день. Що ж таке «Трембіта»? [19].

**«Трембіта»** – це національна система електронної взаємодії між державними інформаційними ресурсами, електронними реєстрами інформаційними системами тощо. Основна функція цієї системи полягає у

наданні органам місцевого самоврядування, державній владі оперативного, надійного та безкоштовного доступу до інформації, необхідної для здійснення повноважень. Також «Трембіта» забезпечує використання єдиних стандартів доступу до інформаційних ресурсів держави, істотно зменшує кількість дублювання даних у державних реєстрах; здатна підвищити рівень інтероперабельності інформаційних систем. Саме завдяки «Трембіті» публічні органи, відповідно до своїх повноважень, мають змогу приєднатися до потрібних інформаційних ресурсів, отримувати певний набір інформації в автоматичному або ж ручному режимі [20].

Автоматичним режимом користуються під час створення запитів автоматизованими системами. Ручним – під час відкриття інформаційного сайту запитувачем, що дозволяє створити запит і, як результат – отримати зворотну відповідь. Обидва режими потребують перевіреної ідентифікації користувача та системи за допомогою електронного цифрового підпису а також електронної печатки власника системи [17].

1. «Вулик» зручний у користуванні. Інтерфейс і функціонал ІС є надзвичайно простими та доступними, адже створювалися у співпраці з адміністраторами ЦНАПів, тому не потрібно буде приймати на роботу відповідного ІТ-фахівця.
2. Функціонал «Вулика» можна збільшувати. За певних умов, ця система зможе працювати із зчитувачами ID-карток, електронною чергою, а також реєстрами об'єднаних територіальних громад.
3. «Вулик» є безкоштовним для ЦНАПів, оскільки фінансується з державного бюджету. Підключитися до нього може будь-який центр надання адміністративних послуг державного сектору.

Отже, під час децентралізації пріоритетним є створення центрів надання адміністративних послуг. ЦНАПи були створені для того, щоб полегшити процес отримання адміністративних послуг для пересічних громадян. Для повноцінного функціонування ЦНАПу потрібно правильно підібрати інформаційну систему для роботи. Впровадження в роботу ІС дозволяє пришвидшити надання адміністративних послуг та покращити їх якість.

Інформаційна система підбирається індивідуально під потреби кожної громади. Під час підбору, варто враховувати певні чинники, зокрема можливості ІС, доступ до реєстрів, технічну підтримку, функціонал тощо.

### ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Децентралізація внесла вагомі корективи не лише в зовнішнє формування громади, а й у внутрішній функціонал, зокрема ведення документів і процедуру розгляду питань. Процес впровадження децентралізації є відносно новим і недостатньо вивченим. З огляду на це працівники кадрово-ділової служби зіштовхуються з новими для них проблемами та, в деяких випадках, не знають як правильно діяти у тій чи іншій ситуації. Децентралізація в громаді веде за собою реорганізацію у відповідних радах. При цьому необхідно керуватися виключно чинним законодавством, а також офіційно звертатися до компетентних органів за роз'ясненнями.

Одним із пріоритетних аспектів запровадження децентралізації є створення у громадах центрів надання адміністративних послуг. Для ефективної роботи ЦНАПу необхідно запровадити ІС для роботи адміністраторів. Вони повинні передбачати застосування сучасних підходів – електронне врядування, принципи створення інтегрованих офісів із надання адміністративних послуг тощо.

Надання послуг через такі інтегровані офіси, за так званим принципом «єдиного вікна» істотно покращують доступність для жителів ОТГ до муніципальних і державних сервісів. Згадані сервіси автоматизованими і працюють у режимі реального часу, що дає змогу подолати комунікаційні бар'єри між населенням та органами влади (чи місцевого самоврядування). Однією із успішних ІС можна назвати ІС «Вулик» він є безкоштовним, оскільки фінансується з державного бюджету. Ця ІС є функціональною, дає доступ до реєстрів, зручна в користуванні, передбачає можливість відповідно від попиту та потреби розширювати свої функціональні можливості.

## ВИСНОВКИ

Документи мають вагоме значення в діяльності державних установ та органів місцевого самоврядування, вони є інструментами управління, здійснюють функцію регулювання та першоджерела, на яке посилаються державні структури. Важливим аспектом під час формування ефективного документаційного забезпечення є дотримання всіх норм оформлень документів, адже це свідчить про кваліфікованість працівників, які їх оформляють; визначає юридичну силу документів та впливає на позитивність іміджу органу місцевого самоврядування.

Робота служб діловодства будь-якої державної установи чи органів місцевого самоврядування регламентується інструкцією чи правилами діловодства. Ці правила регулюють роботу органу та встановлюють єдині вимоги для оформлення різних документів, які функціонують у відповідній установі; є загальнообов'язковими та розповсюджуються на всі відділи та структурні підрозділи організації. Якщо вносяться якісь зміни у правила чи інструкцію з діловодства, працівники кадрових служб повинні обов'язково повідомити про це всіх працівників, а також забезпечити їх актуальними зразками документів у електронній та паперових формах.

При веденні та використанні трудових книжок найчастіше виникають такі проблемні ситуації: інформація в трудовій книжці не відповідає паспортним даним працівника або даним розпорядчих документів; відсутній запис про звільнення в трудовій книжці; зроблено неточні або не правильні записи; виникнення сумнівів щодо внесення інформації про навчання у вітчизняних та іноземних вишах, а також щодо запису роботи за сумісництвом.

Діловодство в органах державної влади та місцевого самоврядування репрезентує: документування та документообіг. Документування – сукупність процесів створення усіх видів документації (укладання, підготовка, узгодження, затвердження тощо), які напряду відображають діяльність підприємства, установи чи організації.

Документообіг – алгоритм дій з уже готовим документом: розгляд, розподіл, реєстрація, виконання, контроль за виконанням, рух документів по структурних підрозділах відділах чи інстанціях, використання та зберігання, формування справ, здача в архів, знищення тощо. Документообіг – це рух документів в установі з часу його утворення чи отримання до виконання; від суб'єкта до об'єкта виконання і навпаки задля виконання або/та встановлення взаємозв'язку.

Успішна діяльність будь-якої організації чи установи напряду залежить від впровадження у роботу новітніх інформаційних технологій. Провідну роль новітні інформаційні технології відіграють саме при застосуванні їх в документообіг органу влади. Саме електронний документообіг здатний забезпечити ефективність вирішення та реалізації документа, його точність, прозорість оперативність, своєчасність; гарантує контроль виконання поставленого завдання, а також зменшує проблеми та нюанси, які викликані людським фактором. Ще одна позитивна «риса» документообігу – економія паперу. Сьогоднішня екологічна ситуація викликає занепокоєння, і якби органи місцевого самоврядування максимально зменшили використання паперу за рахунок введення системи електронного документообігу, це могло би стати початком руху до покращення екологічної ситуації в країні.

Система електронного документообігу (СЕД) – спеціалізований програмно-апаратний комплекс, призначений для функціонування в колективній системі в межах установи чи організації, призначений для спільного користування та роботи з документами в певному середовищі. Дані цієї системи об'єднують документи у логічні блоки, класифікують їх і, таким чином, забезпечують їх архівне зберігання та, при потребі, пошук.

Системи електронного документообігу (далі СЕД) дозволяють працівникам, які ними користуються, утворювати та обробляти документ, а керівникам установи підписувати шляхом накладання електронного цифрового підпису (далі ЕЦП). СЕД будуть більш оптимізованими, зручними та високотехнологічними, їх впровадження не буде банальним перетворенням

паперової форми документа в цифрову, а коли при створенні електронних документів будуть застосовуватися електронні реквізити, зокрема ЕЦП.

Використовуючи технології електронного цифрового підпису, установа не лише остаточно відмовляється від використання паперових документів, а й мінімізує витрати під час зберігання документів, а також є зручним способом їх затвердження керівником. ЕЦП допомагає ідентифікувати автора документа, підтверджує його юридичну силу, а також унеможлиблює внесення будь-яких змін до документа під час процесу його доставки. Електронний цифровий підпис є аналогом власноручного підпису та печатки.

Децентралізація внесла вагомі корективи не лише у зовнішнє формування громади, а й у внутрішній функціонал, зокрема ведення деяких документів. Процес впровадження децентралізації є відносно новим і недостатньо вивченим. Працівники кадрово-діловодної служби зіштовхуються з новими для них проблемами та, у деяких випадках, не знають як правильно діяти у тій чи іншій ситуації.

Децентралізація в громаді веде за собою реорганізацію у відповідних радах. При цьому необхідно керуватися виключно чинним законодавством, а також на нашу думку, варто було би офіційно звернутися до компетентних органів за роз'ясненням, як правильно діяти у різних ситуаціях. При звільненні працівників і прийнятті нових слід робити правильні записи у трудові книжки, уважно прописувати підстави для звільнення, належним чином здійснювати спеціальну перевірку відповідних осіб, перевіряти відповідність запитів інстанцій, а також стежити за вчасністю подання декларацій про доходи.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Децентралізація дає можливості. URL: <https://decentralization.gov.ua/news> (дата звернення 13.11.2020).
2. Децентралізація. Укрінформ. URL: <https://www.ukrinform.ua/tag-decentralizacia> (дата звернення 13.11.2020).
3. Децентралізація і місцеві вибори 2020: проблеми, очікування, нові можливості. *Громадський простір*. URL: <https://www.prostir.ua/event/detsentralizatsiya-i-mistsevi-vybory-2020-problemy-ochikuvannya-novi-mozhlyvosti/>; <https://www.facebook.com/auc.org.ua/> (дата звернення 13.11.2020).
4. Прокопець Л.В. Діловодство як складова управлінської діяльності. *Економічна думка*. Київ: 2017. С. 61-63 URL: [http://www.economy.in.ua/pdf/4\\_2017/14.pdf](http://www.economy.in.ua/pdf/4_2017/14.pdf) (дата звернення 01.10.2020).
5. Горупа І. В. Управління інформаційним забезпеченням діяльності підприємства шляхом організації електронного документообігу: магістерська дисертація. Київ: 2018. 111 с. URL: <https://eugov.chmnu.edu.ua/wpcontent/uploads/2016/05/АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВЕ-РЕГУЛЮВАННЯ-ЕЛЕКТРОННОГО-ДОКУМЕНТООБІГУ.pdf> (дата звернення 13.11.2020).
6. Кукарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посібник / за заг. ред. Н. В. Грицяк. Київ: НАДУ, 2015. 84 с.
7. Кандзюба С. П., Матвійчук Р. М., Сидорович Я. М. Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади. Київ: ФОП Москаленко О.М. 2017. 64 с.
8. Шапошник Т. М., Мохова Ю. Л. Правові засади електронного документообігу в органах державної влади. *Держава та регіони* (Серія «державне управління»). № 2018. № 4.
9. Мурач І. І. Сучасне діловодство: зміни і доповнення 2018 року. Робота з документами. *TRN-тренінговий портал*. URL: <https://www.trn.ua/articles/10809/> (дата звернення 23.11.2020).

10. Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 р. № 1242. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-%D0%BF> (дата звернення 11.07.2020).
11. Діловодство в державних установах та електронний документообіг. *ІАС Консультант – інформаційно-аналітична система по законодавству України*. URL: <http://consultant.parus.ua/news-zakon?doc=.1DOK22C2E> (дата звернення 11.07.2020).
12. Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства: усе для об'єднаних територіальних громад. Київ, 2016. 27 с.
13. Діловодство. Методичні вказівки до вивчення дисципліни для студентів напряму підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність» / укладач Лукашевич О.А. Київ: КНТУ, 2014. 48 с.
14. Іванова Т. В., Піддубна Л.П. 1-20 Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 360 с.
15. Хатнюк Ю. А. Юридичне документознавство лекція з курсу. Львів, 2013. URL: <https://decentralization.gov.ua> (дата звернення 19.07.2020).
16. Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади. URL: <http://snap.in.ua/wp-content/uploads/2017/08/11.-Рекомендації-по-ІТ-в-ОТГ-при-наданні-адмінпослуг-1.pdf> (дата звернення 19.09.2020).
17. Впровадження систем електронного документообігу URL: <https://intelserv.net.ua/blog/material/id/140> (дата звернення 11.11.2020).
18. Програмний комплекс автоматизації центрів надання адміністративних послуг (Інформаційна система «Вулик»). URL: <https://dir.gov.ua/projects/vyluk> (дата звернення 09.05.2020).

19. Інформаційна система «Трембіта». URL: <https://e-resources.gov.ua/#/Trembita> (дата звернення 11.10.2020).
20. Про добровільне об'єднання об'єднаних територіальних громад: Закон України від 04.09.2015 № 676.
21. Переважне право на залишення на роботі при вивільненні працівників у зв'язку із змінами в організації виробництва і праці: Кодекс законів про працю стаття № 42.
22. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 31.05.2005 № 349.
23. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 06.10.2016 р. № 1666-VIII.
24. Про адміністративні послуги: Закон України від 03.11.2020 № 943-IX.
25. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 04.06.2020 № 681-IX.
26. Бездрабко В. Трансформації тлумачення діловодства як віддзеркалення становлення документознавства. *Вісник Академії праці та соціальних відносин Федерації профспілок України*. 2008. № 2.
27. Інформаційні системи і технології в економіці: посібник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. В. С. Пономаренка. Київ: Академія, 2002. 544 с.
28. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності в сфері управління : навчальний посібник. Київ : МАУП, 2002. 224 с.
29. Матвієнко О. В., Цивін М. Н. Основи організації електронного документообігу : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 112 с.
30. Матвієнко О. В., Цивін М. Н. Менеджмент інформаційних офісних систем : навчальний посібник. Київ: Вид-во НТУ, 2001. 154 с.
31. Шкіцька І. Ю. Управлінське документознавство : навч. посібник для студ. ЗВО. вид.2-ге, оновл. і доп. Тернопіль: ТНЕУ, 2020.382 с.

32. Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади (від 17 січня 2018 р. № 55). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п> (дата звернення 19.10.2020).
33. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну (затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п> (дата звернення 11.08.2020).
34. Слободяник, М. Структура сучасного документознавства. *Вісник Книжкової палати*. 2003. № 4. С.18 – 21.
35. Козоріз В. П., Лапицька Н. І. Загальне і кадрове діловодство: навч. посіб. Київ: МАУП, 2002. 168 с.
36. ЕНМКД Управлінське документознавство / укладач Шкіцька І. Ю. URL: <http://library.tneu.edu.ua/index.php/uk/nmkd/3758-upravlinskedokumentoznavstvo> (дата звернення 13.09.2020).
37. Управлінське документознавство: курс лекцій / укладач Шкіцька І. Ю. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. URL: <http://library.tneu.edu.ua/index.php/uk/nmkd/3758-upravlinskedokumentoznavstvo> (дата звернення 05.10.2020).
38. Управлінське документознавство: консп. лекцій / укладач Шкіцька І. Ю. Тернопіль: ТНЕУ, 2011. 97 с. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/10191> (дата звернення 06.10.2020).
39. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: посібник. 6-те вид., переробл. і доповн. Київ: Либідь, 2010. 480 с.
40. Швецова–Водка Г. М. Об'єкт і предмет документознавства. *Студії з архівної справи та документознавства*. 2007. Т. 15. С. 89–95.
41. Про місцеве самоврядування: Закон України від 16.07.2020 № 805-IX.
42. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 № 1700-VII.
43. Про службу в органах місцевого самоврядування: Закон України від 07.06.2001 № 2493-III.

44. Іванова Т. В., Піддубна Л. М. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 360 с.
45. Інструкція про порядок ведення трудових книжок працівників: затверджена 29 липня 1993 р. URL: Режим доступу : [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=62253](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=62253) (дата звернення 04.09.2020).