

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Західноукраїнський національний університет  
Факультет економіки та управління  
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

**КОНИК Софія Віталіївна**

**Діловодство в органах місцевого  
самоврядування. / Record keeping in local  
government body.**

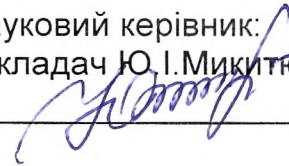
спеціальність: 281 - Публічне управління та адміністрування  
освітньо-професійна програма - Публічне управління та адміністрування

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи  
ПУА-41  
С. В. Коник



Науковий керівник:  
викладач Ю. І. Микитюк



Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту:

" 05 "  2021 р.

Завідувач кафедри

 М. М. Шкільняк

ТЕРНОПІЛЬ - 2021

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Факультет економіки та управління  
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу**

**Коник Софія Віталіївна**

**Діловодство в органах місцевого самоврядування/ Record keeping in  
local government body.**

спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»  
освітня програма – Публічне управління та адміністрування

Кваліфікаційна робота за ступенем вищої освіти «Бакалавр»

Виконала студентка групи ПУА-41  
**С.В.Коник**

---

підпис

Науковий керівник:  
д.ф, викл. Микитюк Ю.І.

---

*підпис*

Випускню кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 р.

Зав. Кафедри, д.е.н., професор

М. М. Шкільняк

*прізвище, ініціали підпис*

ТЕРНОПІЛЬ, 2021

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ</b> .....	6
1.1. Документ, його види, роль та місце в органах місцевого самоврядування	6
1.2. Форми та методи документування в органах місцевого самоврядування	13
Висновки до розділу 1 .....	18
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ</b> .....	20
2.1. Аналіз інституційного забезпечення діловодства в органі місцевого самоврядування .....	20
2.2. Моніторинг дотримання загальних вимог до ведення документації в Тернопільській міській раді.....	25
Висновки до розділу 2 .....	34
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ДІЛОВОДСТВА В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ</b> .....	35
Висновки до розділу 3 .....	45
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	47
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	51
<b>ДОДАТКИ</b> .....	56

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Удосконалення роботи органів місцевого самоврядування – одне з нагальних завдань сучасної України, яке потребує наукових методів. Організована робота цих органів забезпечує розвиток країни, особливо її соціальну, економічну та політичну стабільність. З іншого боку, на ефективність дій влади сильно впливають їхні стосунки з місцевою владою. На місцевому рівні вирішуються основні проблеми в житті місцевої громади та піклуються про інтереси. Діяльність у цьому напрямку є головною роллю місцевих органів влади, успішна реалізація яких залежить від якості та швидкої обробки відповідної інформації, отриманої від цих органів за допомогою документації. Написання управлінської інформації, організація роботи та офіційних документів є одним з основних напрямків діяльності місцевого самоврядування. Водночас на ці процеси, які часто затьмарюються концепцією діловодства, останнім часом впливає використання нових інформаційних технологій, інформаційних технологій та документації. В результаті чого діловодство, яке призначене для створення, реєстрації та реалізації управлінських рішень, набуває більш широкого значення і може бути описане як письмова підтримка бізнесу юридичної особи. Слід зазначити, що в органах державної влади та місцевого самоврядування стандартні та спеціальні документи в першу чергу представлені видами управлінських документів. Це означає, що процеси створення та організації роботи службових документів у різних шарах управлінських документів є найважливішими процесами письмової підтримки діяльності органів місцевого самоврядування. Однак, на відміну від традиційних офісних процесів, зараз вони засновані на впровадженні систем електронного документообігу, методів управління інформаційною безпекою, інституційному моніторингу документів та нагляді за процесами документування відповідно до чинних національних стандартів. Незважаючи на важливість вивчення цих факторів у роботі місцевої влади, в Україні вони зазнають поразки без урахування документації. Водночас доцільно враховувати сучасну ситуацію та можливий розвиток

документального забезпечення муніципальної діяльності при вивченні основної сфери діловодства в цих органах у попередні періоди.

**Аналіз останніх досліджень та наукових праць.** Питання удосконалення діловодства в органах місцевого самоврядування в даний час недостатньо досліджене. У науковій літературі багато публікацій покликані представити лише досвід органів державної влади. Ключовими досягненнями у вивченні питання документування та планування робіт та документації є наукові праці вітчизняних дослідників, таких як: Круп'як Л.Б., Петрова І.О., Палеха І.Ю., Лелеченко А.П., Іванова Т.В., Піддубна Л.П., Клименко І. В., Линьов К. О., Сидоренко.А.І., Москаленко І.А, Скібіцька Л.І. та інші.

**Мета кваліфікаційної роботи** – вивчення теоретичних основ та вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення процесу діловодства в органі місцевого самоврядування.

**Завдання:**

- висвітлити сутність документів, їх види, роль та місце в органах місцевого самоврядування;
- охарактеризувати форми та методики процесу документування в органах місцевого самоврядування;
- розкрити особливості інституційного забезпечення діловодства в Тернопільській міській раді;
- описати норми дотримання загальних вимог до ведення документації в досліджуваній установі;
- розробити пропозиції щодо вдосконалення процесу діловодства в органі місцевого самоврядування.

**Об'єкт дослідження** – це процес інституційного забезпечення діловодства в органі місцевого самоврядування .

**Предметом дослідження** є теоретичні, методичні та практичні аспекти документування у органах місцевого самоврядування.

**Методи дослідження.** В ході дослідження проводилося вивчення процесу документообігу в органі місцевого самоврядування за допомогою наступних

методів: аналізу та синтезу, індукції і дедукції, класифікації, пояснення, абстрагування, узагальнення.

**Практична значимість** результатів дослідження полягає у вироблені практичних рекомендацій з удосконалення процесу діловодства в органі місцевого самоврядування.

**Апробація.** За результатами дослідження опубліковано тези доповіді на тему «Організація діловодства в органах місцевого самоврядування» у Збірнику науково-практичної конференції «Актуальні проблеми вітчизняної економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі» (Тернопіль, ЗУНУ, 12.11.2020), с 102 – 104.

**Структура і обсяг роботи обумовлені її метою і завданнями.**

Робота складається з трьох розділів, вступу, висновків, списку використаних джерел, що включає 50 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 59 сторінок, з них список використаних джерел – 5 сторінок, додатки – 5 сторінок.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

#### 1.1. Документ, його види, роль та місце в органах місцевого самоврядування

Процес управління найкращим способом відображається в документах, за допомогою яких фіксуються і реалізуються його різноманітні функції: планування, організування, мотивування та контроль.

Документ – це діловий папір, який підтверджує істинність чи правочинність чогось; це те, чим влада підтверджує походження пред'явника; тобто це письмові докази певного виду діяльності. З наукової точки зору, документ – це унікальний спосіб поєднання інформації про факти, події, що відбуваються в установі у процесі її діяльності.

Етіологія слова «документ» досліджувалась багатьма іноземними та вітчизняними вченими, і вважається, що даний термін походить від латинського «documentum».

Однією із суттєвих особливостей найменування «документ» є те, що воно має досить твердо усталені позначення. Китайці на документ кажуть «веньцзянь», японці — «бунсьо», німці — «уркунд», євреї — «місмах», араби — «васіка», на мовах хінді та урду — «даставез». Більш-менш однаково говорять про документ слов'янськими, романськими та германськими групами мов, котрі сприйняли та адаптували латинське слово «documentum», хоча останнім часом зустрічається й «record». Серед безлічі наукових досліджень, направлених на вивчення значення документа, заслуговує на увагу його розуміння як головного базового поняття в терміносистемах таких наук і наукових дисциплін, як історія, джерелознавство, археографія, архівознавство, документознавство. За своїм місцем у термінологіях і за складністю розуміння суттєвих якостей означуваного їм феномена воно мало чим поступається терміну «слово» [29].

Документ повинен містити конкретні, реальні відомості, пропозиції чи вказівки та відповідати наступним вимогам:

- видаватися уповноваженим органом або особою у відповідності до компетенції;
- не суперечити чинному законодавству і директивним вказівкам вищих органів влади;
- бути точним, достовірним і переконливим;
- бути належно відредагованим та оформленим відповідно до чинних стандартів;
- бути придатним для тривалого зберігання [18, с.133].

Сукупність документів, що використовуються в певній галузі дослідження— це система документування. В даний час добре відомою особливістю ведення діловодства є застосування організаторсько-розпорядчої документації, яка використовується для прийняття управлінських рішень. Документи також використовуються в повсякденній діяльності людей. Як носії даних, документи є джерелом прийняття рішень, агрегування, інформації та дослідницьких зусиль, оскільки вони сприяють внутрішньому розвитку будь-якої установи чи співробітника.

Види документів. Документація в органах місцевого самоврядування класифікується за певними критеріями, що наведені у таблиці 1.1.

*Таблиця 1.1*

### **Класифікація видів документів за критеріями**

<b>Критерій</b>	<b>Вид документів</b>
1	2
Спосіб фіксації даних	Письмові, тобто усі рукописні або ж машинописні документи; графічні – формат схем, графіків, карт та малюнків; фотодокументи, що забезпечують можливість фіксації об'єкта із збереженням реалістичної картини; фонодокументи, тобто ті, що містять в собі записаний звук.





## Продовження таблиці 1.1.

1	2
Зміст документа	Організаційні, розпорядчі, фінансово – розрахункові, збутові та інші.
Найменування	Баланси, фінансові звіти, накази, розпорядження, доручення, інструкції, акти, аналітичні записки; плани, звіти, ордери, листи; рішення, ухвали.
Терміновість виконання	Термінові і нетермінові.
Ступінь гласності	Секретні, до яких доступ є обмеженим; спеціальні для службового використання, доступні лише працівникам установи; звичайні – ті, з якими також може ознайомитися споживач послуг органу місцевого самоврядування.

Примітка. Складено автором самостійно.

Також слід зазначити, що в органах місцевого самоврядування документи можна класифікувати ще за призначенням, юридичною силою, походженням, місцем складання чи створення та іншими характеристиками.

Важливо зауважити, що популярності у XXI столітті набуває електронний документ та підпис.

Електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи його обов'язкові реквізити. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною. Електронний документ характеризується змістом, контекстом та структурою.

Зміст електронного документа – це текстові та графічні частини, що складають документ.

Контекст електронного документа – інформація про зв'язки задокументованої інформації з фізичними або юридичними особами та іншими документами.

Структура електронного документа: внутрішня структура – це структура змістовної частини документа; зовнішня структура – це структура середовища, в якому існує електронний документ (носії інформації, формат файла тощо).

Електронний документ визначається своїми метаданими. Метадані – це дані, що пов'язані та стосуються електронного документа, містять інформацію про його соціальну визначеність та розуміння змісту, контексту, структури. Метадані електронного документа мають елементи юридичних, ділових, організаційних, процедурних доказів цілісності електронного документа та його автентичності для авторів, користувачів та дослідників. Метадані є обов'язковим елементом процесу зберігання електронного документа.

Електронний підпис є обов'язковим реквізитом електронного документа, який використовується для ідентифікації автора або підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу. Накладанням електронного підпису завершується утворення електронного документа.

Оригіналом електронного документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним цифровим підписом автора. Якщо автором створюються ідентичні за документарною інформацією та реквізитами електронний документ та документ на папері, кожен з документів є оригіналом і має однакову юридичну силу [1].

На даний час робота із документами в органах місцевого самоврядування здійснюється згідно: норм, встановлених державним стандартом України (ДСТУ), Державного класифікатора (ДК) управлінської діяльності та інструкції з ведення діловодства.

Забезпечення органів місцевого самоврядування документаційною системою формується із різних джерел, головними серед них є законодавча база, нормативні та інструктивно-методичні акти, які врегульовують головні напрямки діловодства, що в загальному вигляді забезпечують нормативно-

методичну систему і поділяються на певні підгрупи документів, серед яких законодавчі акти України, укази та розпорядження Президента України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України; нормативні та методичні акти, що укладаються Державною архівною службою України та Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства: нормативно-правові, інструктивно-методичні документи, що формуються органами законодавчої та виконавчої влади на регіональному рівні; організаційно-правові, розпорядчі та методичні документи, які створюються окремим органом місцевого самоврядування [6,10].

Важливо зазначити, що інформація, яка документується становить основу управління, його ефективність значною мірою базується на генеруванні та використанні існуючих даних. У сучасному суспільстві інформація стала повноцінним ресурсом виробництва, важливим елементом соціального й політичного життя суспільства. Якість інформації визначає якість управління. У сучасних умовах для підвищення ефективності управління необхідно приділяти достатню увагу вдосконаленню роботи з документами, оскільки всяке управлінське рішення завжди базується на інформації, тобто на службовому документі [36].

Документування є невід'ємною частиною діяльності органу місцевого самоврядування, адже воно забезпечує фіксування усіх рішень муніципальної влади і дає можливість чітко впорядковувати дії при реалізації планів будь-яких видів.

Слід зазначити, що нинішня фаза роботи громадськості та місцевого самоврядування включає основні системи управління документами, електронний документообіг, системи управління даними, інституційний аналіз документів та системи управління документами, які активно використовуються відповідно до існуючих стандартів. Цей процес триває і включає низку зовнішніх та внутрішніх факторів, які іноді заважають активному впровадженню електронного документообігу. Аналіз існуючих документів на підтримку результатів діяльності органів місцевого самоврядування дає

можливість задуматися про поточну ситуацію та напрямок мобілізації робочих місць через документацію, яка може поліпшити якість роботи місцевого самоврядування та культуру державних службовців.

Документування управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на паперовому або магнітному носіях управлінських дій, тобто у створенні документів. В управлінській діяльності використовуються головним чином текстові документи, інформація в яких зафіксована будь-яким письмовим способом – рукописним або друкарським, такі документи, оформлені відповідно до певних правил називають управлінськими, а їх сутність управлінською документацією. Управлінська документація являє собою систему документів, що забезпечують владні процеси в суспільстві, в установі, на підприємстві, в організації [3, ст.27].

Сучасне становище нормативно-правової бази документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування базується на виконанні установами Наказу Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р., № 1000/5 «Про затвердження Правил з організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» [25] та Постанови КМУ від 03.02.16 р. № 48 щодо зміни до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування [16]. Безпосередньо на місцях затверджують індивідуальні інструкції з діловодства, якими користуються працівники. Текст даних документів можна знайти на сайтах багатьох місцевих рад.

Слід зазначити, що до інструктивно-методичних документів, що створюються конкретним органом місцевого самоврядування й конкретизують методичні рекомендації щодо документаційного забезпечення, регламентують рух документів всередині структури, відносяться також графіки, схеми, таблиці [17]. Дані документи фокусують увагу на головних кроках документування, а також організації роботи з документами службового призначення, зазначають відділи та посадових осіб, відповідальних за

проведення конкретних операцій з діловими паперами, взаємозв'язки між ними, прописують основні електронні засоби, що застосовуються під час роботи з документами.

Підставою для створення документів в установах є необхідність засвідчення наявності та змісту управлінських дій, передавання, зберігання і використання інформації протягом певного часу або постійно [5, ст.28].

## **1.2. Форми та методи документування в органах місцевого самоврядування**

Перші кроки на шляху створення документів людство зробило на перших етапах свого існування – 20-30 тис. років тому. Первісна людина запам'ятовувала все своє життя і духовний досвід, передавала їх усно або на особистому прикладі. З часом сприйняття людини в навколишньому світі поширювалось, його виробничий досвід збагачувався, а усна форма передачі інформації поступово стала незадовільною. Лист із двома основними функціями – комунікацією (передача інформації) та мнемотехнікою (зберігання очікуваної інформації в пам'яті) почав набувати все більшого значення. Виникло кілька примітивних типів і систем «письма», більшість з яких майже не мають нічого спільного з сучасним письмом. Археологічні розкопки та аналіз збережених документів допомагають відтворити історію та розвиток форм документації.

Першою існувала предметна форма документування, проте на даному етапі становлення суспільства вона є неактуальною і не має місця застосування.

Більш сучасною формою ведення діловодства в органах місцевого самоврядування є зображувальне документування. Воно поділяється на дві категорії: клиновидне писемне піктографічне, логографічне, абеткове) та фотодокументування. Також популярності набирає фотографічне ведення документів, завдяки якому інформація залишається реалістичною і не піддається вагомій обробці. Найпопулярнішими формами документування в органах місцевого самоврядування є електронний та паперовий

документообіг[19].

Загальні засади документування управлінської інформації в установах та особливості ведення діловодства у паперовій формі визначаються Типовою інструкцією з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55.

Проходження в діловодстві установи одного і того ж документа в електронній та паперовій формі не допускається.

Згідно чинного законодавства основною формою документообігу в органах місцевого самоврядування є електронна.

Організація електронного документообігу в установі покладається на її відділ контролю документообігу, який забезпечує:

- проведення регулярної перевірки стану діловодства в установі, а також в установах, що належать до сфери її управління;
- використання системи електронного документообігу, ведення та актуалізацію електронних довідників в установі;

Відділ контролю документообігу також відповідає за :

- розроблення типових маршрутів проходження документів в установі;
- загальний нагляд за правильністю відомостей, внесених до реєстраційно-моніторингової картки електронного документа за зведеною номенклатурою справ установи, та уточнення цих відомостей за експертизою цінності електронного документа.

Для підготовки документів в електронній формі система електронного документообігу установи генерує такі види бланків документів:

- загальний бланк для створення документів (без зазначення у бланку назви виду документа);
- спеціалізований бланк для створення різних видів документів для листування іноземними мовами;
- бланк конкретного виду документа (із зазначенням на бланку назви виду

документа) [30].

Важливою частиною документальної роботи служби документообігу місцевого самоврядування є контроль за виконанням документів, які в підсумку забезпечують реалізацію інтересів місцевої громади.

Таким чином, система електронного документообігу охоплює реєстрацію та підготовку документів та сприяє зовнішньому середовищу електронного обміну.

У разі коли документ відповідно до номенклатури справ має постійний або тривалий (понад 10 років) строк зберігання, додатково виготовляє паперовий примірник погодженого електронного документа, що містить реквізит підписувача (без додатків, що не потребують підписання), та подає його на підпис керівнику установи. Після підписання документа керівником установи в електронній формі він автоматично реєструється та надсилається через систему взаємодії. У разі виникнення ситуації, коли керівник установи або уповноважена особа служби керівника вносить до проекту електронного документа редакційні правки, система електронного документообігу установи автоматично створює нову версію проекту електронного документа, яка за рішенням керівника установи може бути підписана без повторного погодження.

Слід зауважити, що електронний документообіг тісно пов'язаний із використанням інтернет-ресурсів та електронних джерел. Актуальним є висвітлення загальної документації на сайті установи.

Використання електронних технологій у документуванні не лише уможливило оптимізувати роботу з документами, які вже існували, створивши їхні аналоги в електронній формі. Нові засоби документування та зберігання інформації призвели до нових форм організації інформації. Яскравим прикладом цього є веб-сайт – інформаційний об'єкт, що відображає велику сукупність документів, які одночасно можуть читати велика кількість користувачів та можуть бути географічно роззосередженими [41].

Активне використання сучасних веб-сайтів дає можливість презентувати муніципальним радам різні електронні ресурси, зокрема: нормативні документи



щодо загального управління місцевих рад; інструкції з реєстрації; аналіз виконання законодавчих та звичаєвих документів України, регіональних органів влади та конкретних рішень щодо показників, необхідних для здійснення правозастосування; реєстрація та контроль структурних підрозділів; складання проектів рішень місцевої ради; звіти про стан опублікованих проектів; заявки на публічну інформацію, система обробки заявок тощо.

Документування управлінської інформації в установах здійснюється в електронній формі із застосуванням кваліфікованого електронного підпису, кваліфікованої електронної печатки та кваліфікованої електронної позначки часу, крім випадків наявності обґрунтованих підстав для документування управлінської інформації у паперовій формі, якими визнаються:

- документи, що містять інформацію з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом;
- електронні документи, що не можуть бути застосовані як оригінал згідно з вимогами закону;
- документи, вимога щодо опрацювання яких у паперовій формі встановлена актами Кабінету Міністрів України.[3]

Кожен паперовий документ містить особисті предмети, які дозволяють його ідентифікувати. У документах для позначення таких речей використовується слово «реквізити» (від латинського «requisitium» – важливий). Таким чином, при складанні ділового документа існує постійна і змінна інформація. Постійний реквізит друкується при створенні формулярів; змінний реквізит – специфікується для формуляра або бланка в процесі заповнення. ДСТУ 4163-2003 (з 9 квітня по 1 вересня 2003 р.) встановлював більш детальну структуру та кілька процедур для її включення в організаційні та розпорядчі документи. У бібліографіях, монографіях, публікаціях та суміжних розділах термін "вихідна інформація" використовується для ідентифікації текстової інформації (книги, брошури тощо), яка є найважливішою частиною іншого поняття – "друкарські матеріали"[21].

В даний час поняття "реквізит" використовується в галузі інформаційно-

документальної діяльності, яку працівники беруть як деталі (частота, дата, номер, ціна тощо) та деталізовані символи (автор, заголовок, заголовок, логотип організації) тощо). Є багато інших важливих деталей, структури та розташування, які залежать від типу документа. Наприклад, вихідні матеріали для журналів, журналів, книг та управлінських документів дуже різні. Проте на даний момент, існуючі форми та методи удосконалились та перейшли в електронний формат, що дає змогу детальніше і раціональніше структурувати усі документи установи.

Документація займає важливе місце в документознавстві, оскільки це процес створення документа з безліччю способів, прийомів та засобів для запису інформації на матеріальному носії.

Метод документування визначається як спосіб чи набір прийомів для запису інформації на матеріальний носій за допомогою знакової системи.

Метод документування – це дія (або сукупність дій), що використовується для запису інформації на реальний носій (ручний, фотохімічний, електромагнітний, оптичний, електронний, механічний тощо).

З іншого боку, запис інформації розглядається як спосіб збереження або розміщення інформації на реальних носіях. Інструмент документації – це об'єкт або інструмент, що використовується для створення документа. Сюди входять палітурні роботи (ручні, механічні, автоматизовані інструменти), копіювання та відтворення документів (перепрограмування та друк).

Однією зі складових процесу документування є кодування інформації – система прийомів (правил) реєстрації інформації.

Найважливішими особливостями кодування є код, мова, символи, інформація яких записується та передається у просторі та часі. Коди, мови та символи дозволяють передавати інформацію у символічному форматі, придатному для кодування та декодування.

Код – це система символів, яка компілюється на основі певних правил мовою для передачі інформації. Це такі типи кодів: алфавітно-літерна система, цифрова мовна система, буквено-цифрові системи – алфавітна та цифрова

система кодів, крапкова система з опуклими крапками (шрифт Брайля), матриця, система відступу та інші.

Існує багато визначень мови. Мова вважається складною системою символів, кожна з яких має своє значення, і як мовна система, в якій значущі лексичні одиниці та речення складаються із знаків (букв, цифр, символів) з використанням граматичних правил. Умовні мови класифікуються на природні та штучні.

Знак – це графічне зображення, яке вказує на що-небудь (букви, цифри). Знаки та значення називаються символами, а наука, яка вивчає знаки, називається семіотикою. Існує кілька класифікацій знаків у семіотиці, документознавстві. Пишучи символи, які корегують мову, документальна інформація передається в часі та просторі.

Система письма характеризується постійним складом символів, що передають слово, послідовність звуків або звук. Не можна забувати, що набір письмових способів реєстрації та передачі інформації, що включає графічні поняття, алфавіти та правопис будь-якої мови чи групи мов, поєднаних із письмовою або алфавітною системою, називається письмом.

Система письма еволюціонувала від написання зображень, піктографії до алфавітного письма. Письмова документація є найвищою формою мови як системи спілкування.

Слід зазначити, що форми та методи документообігу в органах місцевого самоврядування так ж невинно розвиваються, як і в приватних установах. Це зумовлене тим, що існує тісний взаємозв'язок між приватним та державним сектором.

Важливим аспектом організації системи діловодства на муніципальному рівні є узгодження методів та форм документування і з державною владою, і з місцевим бізнесом та іншими закладами, адже при відсутності такої умови виникатиме безліч проблем, які перешкоджатимуть партнерству та співпраці.

## **Висновки до розділу 1**

1. Отже, поняття "документ" є основним і фундаментальним у системі діловодства.

2. Документ показує характеристики реальних об'єктів, які служать практичним об'єктом для проектування, збору, обробки та аналізу, зберігання, отримання, розповсюдження та використання інформації для впровадження управлінських рішень в громаді.

3. Класифікація документів в органах місцевого самоврядування, в основному, відбувається залежно від їх змісту, призначення, найменування, терміновості виконання, ступеня гласності.

4. Найпоширенішою формою ведення документообігу в органах місцевого самоврядування є створення електронних документів. Вона дозволяє раціонально використовувати інформаційний ресурс, швидко обробляти та поширювати інформацію, а також в електронних формах документів легше провести часткове редагування. До найпопулярніших методів документування належить кодування – система прийомів реєстрації інформації, яка полягає у використанні певних символів чи зображень. Воно значно полегшує сортування та обробку даних, чим пришвидшує роботу установи.

5. Документообіг – рух документів в організації, починаючи з моменту їх створення або одержання до завершення виконання чи відправлення. Це рух документа від суб'єкта до об'єкта управління і навпаки, переміщення документа всередині об'єкта управління з метою його виконання або встановлення взаємозв'язку [44].

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

#### **2.1. Аналіз інституційного забезпечення діловодства в органі місцевого самоврядування**

В сучасній практиці регламентування діловодства (архівування) України не існує органу, що несе повну юридичну відповідальність за документообіг в установах та організаціях. На цій підставі не існує єдиного підходу до ведення діловодства. У новітній історії нашої держави, Україна намагалася запровадити єдиний закон про систему документування, проте виникало багато розбіжностей[31].

Діловодство – це практична сфера діяльності, яка документує роботу державних органів, місцевих адміністрацій, компаній. Кожна установа та організація, незалежно від її власника, забезпечує своє технічне управління (підготовка управлінських рішень, його швидке представлення виконавцям, контроль за виконанням рішень та документів), а також створення системних документів

Документування в органі місцевого самоврядування Тернопільської територіальної громади охоплює всі процеси, від створення документації до її списування через передачу в архів. Відсутність єдиного координаційного органу для нормативно-методичного забезпечення прийняття рішень у галузі діловодства призводить до збоїв у системі документаційного забезпечення установи.

Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначено загальні організаційно-правові засади електронного документообігу, а також використання електронних документів в публічному управлінні.

Цей Закон регламентує відносини, що виникли під час створення, зберігання, використання та знищення електронних документів. Розділ I даного

законодавчого акту визначає основні поняття здійснення електронного документообігу, а його II Розділ визначає термінологію електронного документу та наголошує на складі і порядку розміщення обов'язкових реквізитів е-документів, які теж визначені нормативним актом, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» [49]. В ст. 5 II Розділу Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» зазначається, що «електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму», а ст. 6 вказаного Закону визначено, що «накладанням на електронний документ електронного підпису, для ідентифікації автора, завершується процес створення електронного документу» [27]. Електронний підпис – це, (відповідно до ст. 1 Загальних положень Закону України «Про електронні довірчі послуги»), електронні дані що додаються підписувачем до інших електронних даних або пов'язуються із ними і використовуються ним як підпис. Використання удосконалених електронних підписів врегульоване ст. 2 Закону України «Про електронні довірчі послуги» [28].

Нормативно – правове регулювання процесу діловодства можна поділити на 2 групи:

1. Закони України, які визначають основні засади державного впливу в галузях інформаційного забезпечення та діловодства;
2. Нормативно-правові акти із діловодства, які використовуються безпосередньо в установах.

Використання системи електронного документообігу регламентується Конституцією України [17], Цивільним Кодексом України[50], ЗУ «Про інформацію»[29], ЗУ «Про обов'язковий примірник документів»[30], ЗУ «Про Національний архівний фонд та архівні установи»[31], ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг»[32], ЗУ «Про електронні довірчі послуги»[33], ЗУ «Про захист інформації в автоматизованих системах»[34], ЗУ «Про телекомунікацію»[35], ЗУ «Про державну таємницю»[36], ЗУ «Про доступ до публічної інформації»[37].

Важливо зазначити, що процес дотримання усіх вимог щодо використання та захисту інформації у органах місцевого самоврядування регламентується Законом України «Про захист інформації в інформаційно – телекомунікаційних системах» [13], Законом України «Про основні засади кібербезпеки України»[14], Законом України «Про державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України» [15].

Правила і рекомендації щодо порядку здійснення діловодних процесів розробляються згідно з вимогами основних положень Єдиної державної системи діловодства (ЄДСД), державних стандартів на організаційно-розпорядчу документацію та нормативних актів і методичних рекомендацій Головного архівного управління щодо організації документального забезпечення [47, с.3].

До міжвідомчих актів з діловодства в Тернопільській міській раді належать наступні акти:

- Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затверджена постановою КМУ від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» [24];

- Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затверджена постановою КМУ від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності»;

- Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на 26 підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 зі змінами та доповненнями [38];

- Типова інструкція про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 19.10.2016 № 736 [39];

- Порядок утворення та діяльності комісій з проведення експертизи цінності документів, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 08.08.2007 № 1004 [40];
- Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджені Наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5 [41];
- Основні правила роботи державних архівів України, затверджені наказом Міністерства юстиції України від 08.04.2013 № 656/5 [42];
- Різноманітні державні стандарти, що визначають вимоги до оформлення та подання документів (ДСТУ ISO 15489-1:2018 «Інформація та документація. Керування записами. Частина 1. Поняття та принципи» (ISO 15489-1:2016, IDT) [10], ДСТУ 2732-2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення» [11], ДСТУ 4163-27 2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» [12]).

Призначення кожного із зазначених стандартів зазначено у табл. 2.1.

*Таблиця 2.1.*

### **Призначення Державних стандартів України у сфері діловодства**

<b>Державний стандарт України</b>	<b>Його призначення</b>
1	2
ДСТУ ISO 15489-1:2018 «Інформація та документація. Керування записами. Частина 1. Поняття та принципи» (ISO 15489-1:2016, IDT)	Призначений для організаційно- розпорядчих документів. Визначає склад реквізитів, вимоги до змісту та розташування реквізитів документів, вимоги до бланків, вимоги до документів, які виготовляють методом друкувальних засобів. Проте цей стандарт не поширюється на обіг електронних документів в державній установі.



Продовження табл. 2.1

1	2
ДСТУ 2732-2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення»	Призначений для встановлення чітких термінів та визначень понять діловодства та архівування. Це дозволяє систематизувати процес документування і синхронізувати його із закордонними стандартами.
ДСТУ 4163-27 2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів»	Призначений для визначення системи керування та контролем за обігом записів в установі, а також для оформлення документації належним чином.

Примітка. Складено автором на основі даних [10, 11, 12].

Актуальною проблемою є те, що сучасна система нормативно- правового забезпечення регламентування діловодства в органі місцевого самоврядування, а саме електронного документообігу, має дуже велику розгалуженість та досить часто реформується без належної підготовки проектів законів. Тому при прийнятті змін та поправок до раніше зазначених Законів України, які стосуються системи документування в публічних організаціях, варто залучати фахівців та спеціалістів, що безпосередньо досліджують процес діловодства в органах вітчизняного місцевого самоврядування, а також й у іноземних владних структурах, адже це впливатиме на міжнародну співпрацю України[21].

Правові питання електронного документообігу в даний час актуальні як на державному, так і на міжнародному рівнях. Впровадження ефективних інформаційних та обчислювальних технологій у повсякденній діяльності органу місцевого самоврядування спонукає до опрацювання більшої кількості громадських звернень та спричинить залучення ширшої аудиторії до вирішення важливих питань у державні органи, а також для підтримки фінансових та товарних ринків, надання адміністративних послуг, освіти та відпочинку.

Досконало налагоджене діловодство передбачає відповідний рівень контролю за виконанням прийнятих рішень. Це одночасно дає змогу виявити допущені помилки, уникнути їх у майбутньому, надає роботі управлінської структури конкретності й оперативності, дозволяє побудувати досконалу

систему роботи з документацією – науковоупорядкований комплекс основних положень, норм, правил і рекомендацій, які регламентують процеси документаційного забезпечення її функціонування [21].

## **2.2. Моніторинг дотримання загальних вимог до ведення документації в Тернопільській міській раді**

Моніторинг дотримання загальних вимог до ведення документації в Тернопільській міській раді проводиться Відділом звернень та контролю документообігу Управління організаційно- виконавчої роботи даної установи.

Процес документування в Тернопільській міській раді виконує дві основні функції:

- документація, зберігання, збір та використання інформації щодо управління;
- організація роботи з документами, а саме: пропозиція про повідомлення, виправлення, контроль відповідності, зберігання, використання, підготовка до передачі в архів, скорочення та списання.

Управління організаційно-виконавчої роботи є структурною одиницею Тернопільської міської ради, нею утворюється, їй підзвітне і підконтрольне, підпорядковане виконавчому комітету та міському голові, координацію роботи здійснює заступник міського голови – керуючий справами.

Даний підрозділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, постановами Верховної Ради України, нормативно-правовими актами Президента України та Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади, рішеннями Тернопільської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Стандартом ISO 9001, Політикою та Настановою у сфері якості та Положенням про управління організаційно-виконавчої роботи (додаток А).

Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органі місцевого самоврядування або ж об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм

власності, в засобах масової інформації організації ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на підрозділ службового апарату.

Установи організовують діловодство відповідно до затвердженої інструкції з діловодства установи. При цьому архів є самостійним структурним підрозділом або входить до складу служби діловодства установи, а в малочисельних установах призначається особа, відповідальна за ведення архіву установи. Служба діловодства та архів, якщо вони є самостійними підрозділами, працюють на підставі положень про них, що погоджуються і затверджуються згідно із законодавством. Якщо функції організації діловодства в установі або ведення архіву установи покладено на відповідальну особу, у посадовій інструкції посадової особи зазначаються ці обов'язки, її права та відповідальність. Керівництво установи зобов'язано забезпечити архів необхідним приміщенням, обладнанням і кадрами[22].

Власником управлінського документа є установа, яка створила або отримала цей документ і внесла його до складу документаційного фонду. Спірні питання щодо права власності на управлінські документи вирішуються в судовому порядку. Вилучення оригіналів службових документів із документаційного та архівного фондів установи повинно бути тимчасовим і лише у випадках, передбачених законом. У разі вилучення оригіналів документів, що здійснюється за письмовою вказівкою керівника установи, в установі обов'язково залишаються засвідчені копії цих документів та протокол вилучення.

Під час проведення моніторингу дотримання загальних вимог до ведення документації в Тернопільській міській раді працівники Відділу звернень та контролю документообігу повинні:

- забезпечувати дотримання вимог законодавства щодо розгляду звернень фізичних та юридичних осіб в Тернопільській міській раді і її структурних підрозділах;
- організувати прийом в Тернопільській міській раді, реєстрацію та

передачу за призначенням звернень осіб, депутатам міської ради, постійним комісіям міської ради, депутатським фракціям, вводити реєстрацію інформаційних запитів;

- реєструвати і відправляти кореспонденцію міської ради з усіма листами та додатками;

- забезпечувати належне функціонування електронної системи документообігу Тернопільської міської ради, контроль за дотриманням Законів України та Постанов Верховної Ради України, Указів Президента України, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України, рішень та розпоряджень Тернопільської обласної ради, рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень та доручень міського голови, доручень сесій міської ради та її виконавчого комітету, інших нормативних документів;

- організувати розгляд письмових звернень осіб міським головою та його заступниками, а також проводити контроль за наданням відповідей громадянам згідно чинного законодавства;

- забезпечити підготовку і проведення засідань сесій міської ради, підготовку проектів рішень, що будуть внесені на розгляд міської ради, здійснити електронний облік рішень органу місцевого самоврядування, а також їх реєстрацію та оформлення;

- надавати депутатам даної ради організаційну допомогу під час ведення документообігу, а також контролювати правильність подачі проектів;

- надавати організаційну та методичну допомогу при проведенні засідань комісій органу місцевого самоврядування, складанні графіку засідань комісій по розгляду питань, що входять до їх компетенції, забезпеченні своєчасного формулювання висновків та рекомендацій комісій, оформленні довідок депутатам міської ради щодо участі в сесіях та постійних комісіях місцевої ради.

- проводити передачу документів після закінчення терміну їх зберігання (5 років) в архівний відділ;

– забезпечувати контроль за дотриманням вимог ведення протокольних записів, що стосуються діяльності міської ради, проводити періодичні перевірки стану справ із розгляду звернень громадян мером та його заступниками, а також із ведення та дотримання вимог документообігу у виконавчому комітеті ради.

Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян. Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню керівником організації.

Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню в порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України[31].

У разі ліквідації структурного підрозділу без визначення його

правонаступника проведення експертизи цінності та створення примірників для документів постійного і тривалого (понад 10 років) строків зберігання здійснюються у процесі ліквідації структурного підрозділу, під час підготовки справ для передачі до архівного підрозділу. Документи постійного, тривалого строку зберігання передаються до архівного підрозділу відповідно до реєстрів згідно з актом приймання-передачі. Документи тимчасового зберігання знищуються достроково після проведення експертизи цінності.

Доведення до відома підлеглих установ та структурних підрозділів розпорядчих документів органів вищого рівня або інших установ здійснюється у формі, встановленій автором документа. Якщо спосіб не зазначено, установа вирішує це питання самостійно. Організаційні та розпорядчі документи установи доводяться до виконавців у вигляді копій або витягів.

Протокольні рішення колегіальних органів доводяться до виконавців у формі, встановленій положенням про ці органи. Документи без адресної частини (плани, звіти, довідки, акти тощо) та документи, що підлягають поверненню, електронні носії інформації надсилаються із супровідним листом.

До 2020 року документообіг Тернопільської міської ради здійснювався у електронній системі «SX – Government». Це системи електронного документообігу з функціями менеджменту для органів місцевої та державної влади. Згодом, у 2021 році Тернопільська міська рада змінила систему електронного обігу «SX – Government» на «АСКОД».

Впровадження системи електронного документообігу «АСКОД» – це комплексне рішення, що забезпечило збереження та систематизацію великої кількості неструктурованої інформації. До можливостей «АСКОД» відноситься:

- автоматизування службового документування;
- покращення процесу обробки вхідної та вихідної інформації;
- удосконалення системи звернень громадян;
- покращення процесу надання адміністративних та неадміністративних послуг;

- автоматизування ведення реєстрів, процесів обліку договорів;
- застосування електронного підпису та технологій штрих – кодування під час створення документів;
- формування звітів щодо контролю документообігу в установі;
- контроль за архівним зберіганням документів;
- ведення протоколу дій користувачів у захищеному журналі.

Проаналізувавши вище зазначені можливості даної системи електронного обігу, можна зробити висновок, що впровадження «АСКОД» спрямоване на покращення моніторингу дотримання загальних вимог до ведення документування в Тернопільській міській раді.

Згідно чинного законодавства, система документообігу у органі місцевого самоврядування визначається Інструкцією з діловодства.

Інструкція – це правовий акт, який створюють органи управління для встановлення правил, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності установ, підприємств, окремих їх підрозділів та служб, а також посадових осіб або громадян. Вона належить до категорії організаційних документів, що видаються міністерствами, установами, і є нормативним актом, що регламентує різні питання.

Інструкція з діловодства у Тернопільській міській раді розроблена відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги», Постанови Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» та інших актів законодавства[21]. Вона визначає:

- порядок обігу електронного документа з моменту його створення або одержання і до моменту відправлення або передавання до архівного відділу;
- загальні засади функціонування та використання системи електронної взаємодії органів виконавчої влади;
- оперативний інформаційний обмін з використанням службової

електронної пошти.

Слід зауважити, що дана Інструкція встановлює загальні правила здійснення моніторингу стану виконання документів. Також вона поширюється на всі електронні документи, що створює, відправляє або одержує Тернопільська міська рада.

Вимоги Інструкції до роботи з первинно-обліковою, банківською, фінансовою, звітно-статистичною, науково-технічною документацією поширюються лише в частині загальних принципів роботи з документами.

Інструкція з діловодства також визначає форму документообігу, відповідальність за його веденням, систему впровадження удосконалюючих та покращуючих заходів.

Першочерговий розгляд електронних документів здійснюється в Відділом звернень та контролю документообігу Управління організаційно-виконавчої роботи з використанням системи електронного документообігу «АСКОД».

Під час такого першочергового розгляду визначається: можливість допуску документу до реєстрації, необхідність його розгляду міським головою, секретарем міської ради або надсилання після реєстрації заступникам міського голови відповідно до функціонального розподілу обов'язків; приналежність до електронних документів термінового опрацювання.

Інструкція з діловодства в Тернопільській міській раді також регламентує: процес міжвідомчого обміну електронними документами, прийом вхідної документації, методику надсилання вихідних електронних документів, облік обсягу документообігу, реєстрацію документів, перевірку кваліфікованих електронних підписів та печаток, накладання електронних, резолюцій, документування управлінської інформації в електронній формі, особливості оформлення протоколів, службових листів тощо, підготовку проектів електронних документів, процес юридичної експертизи, підписання проектів електронних документів, особливості погодження електронних документів в міській раді, моніторинг за станом виконання управлінських рішень, інформаційно-довідкову роботу з електронними документами, систематизацію



та зберігання документів у процесі діловодства, створення номенклатури та формування справ, зберігання та оформлення електронних документів, порядок підготовки електронних справ до передавання для архівного зберігання, процес експертизи цінності документів, порядок документування управлінської інформації та організації процесу роботи з паперовими документами, складення розпоряджень та наказів, документів до колегіальних органів, створення описів справ у паперовій формі, передачу справ у паперовій формі до архіву.

Проаналізувавши перелік процесів, що регламентує дана Інструкція, слід зазначити, що у Тернопільській міській раді проводиться досить жорсткий та своєчасний моніторинг за дотриманням загальних вимог щодо впровадження електронної системи документування, а також списання паперових документів та їх передача до архіву.

Інструкція з діловодства удосконалюється відповідно до тенденцій сучасного документообігу. Відповідно до цього в рішення виконавчого комітету від 15.10.2020 №779 «Про затвердження Інструкції з діловодства у Тернопільській міській раді» були внесені деякі зміни.

Новизна полягала у впровадженні реєстрації підписаного міським головою документа, роздрукованого з візуалізацією QR – кодів кваліфікованих електронних підписів та штрих – коду реєстрації документів. Згодом даний паперовий документ передається до архіву.

Також змінився сам процес підписання розпоряджень міського голови. Тепер підписання здійснюється в електронній формі із застосуванням кваліфікованого електронного підпису. Головний спеціаліст організаційного відділу виконавчого комітету перевіряє проект електронного документу на предмет його відповідності вимогам підготовки відповідних проектів перед поданням розпорядження на підпис меру в системі електронного документообігу.

Основною проблемою традиційної технології управління документообігом є практична неможливість централізовано відслідковувати рух документів у реальному масштабі часу. Технологічними інструментами

роботи з електронними документами мають бути сучасні електроннообчислювальні засоби, ПК, встановлені на робочих місцях і з'єднані в єдину мережу. Якщо комп'ютерна мережа охоплюватиме всі робочі місця персоналу, який працює з документами (як у канцелярії, так і в інших структурних підрозділах організації), з'являється можливість використовувати її для переміщення документів і централізовано через канцелярію відслідковувати весь хід процесу роботи з ними.

Система документообігу «АСКОД» дозволяє визначати види послуг; перелік та шаблони документів, що необхідні для надання цих послуг, а також зареєструвати споживачів згідно вимог нормативно- законодавчих актів у сфері діловодства. Реєстрація документів в системі документообігу «АСКОД» зображена на рис. 2.2.

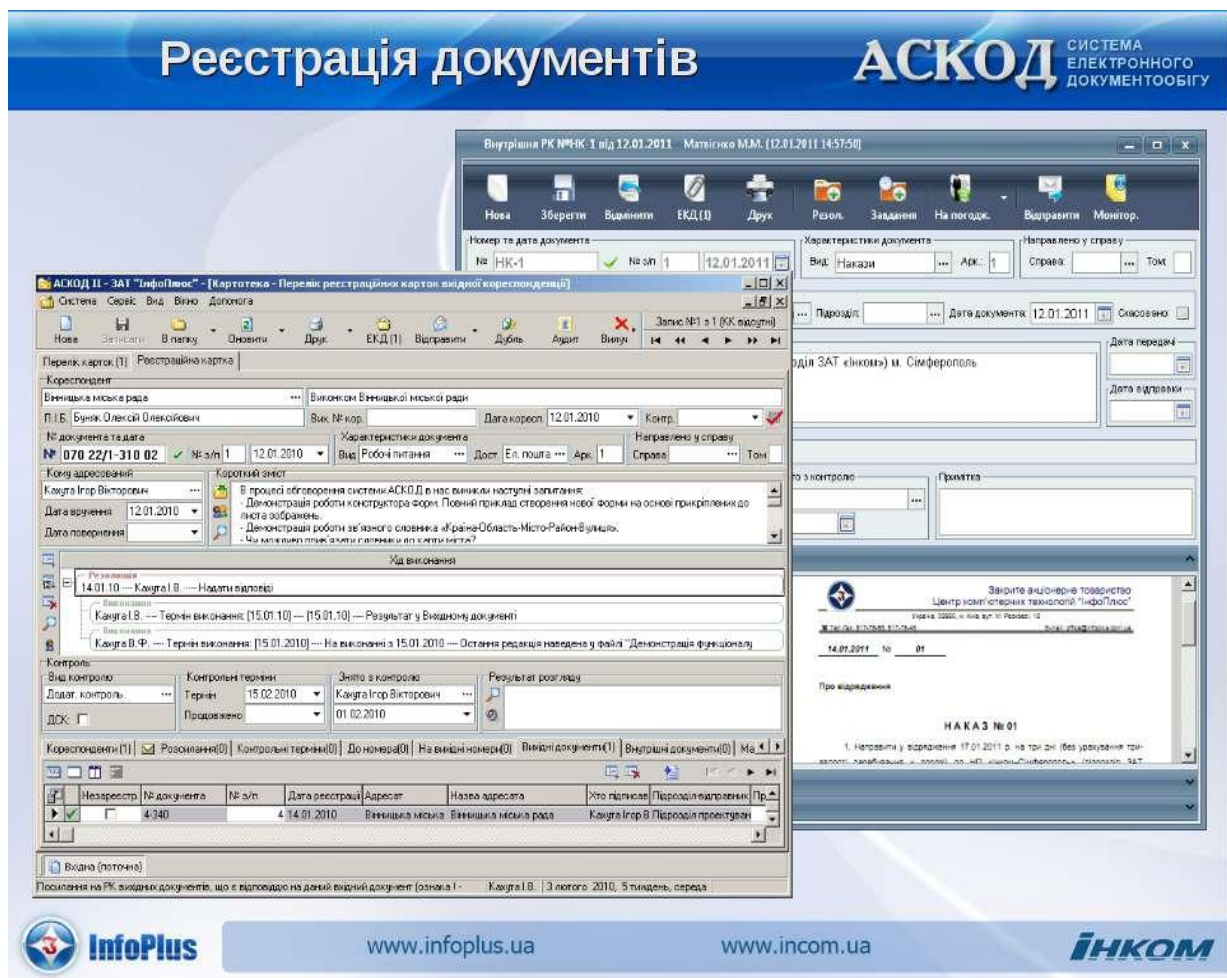


Рис.2.2. Реєстрація документів в системі документування «АСКОД»  
Примітка. Наведено за [46].

Варто зауважити, що відповідальність за дотримання вимог ведення діловодства в Тернопільській міській раді покладена на Відділ звернень та контролю документообігу Управління організаційно-виконавчої роботи та Управління цифрової трансформації та комунікацій зі ЗМІ. Визначення відповідальних структурних підрозділів значно полегшує впровадження систем документообігу установи – завдяки компетентним спеціалістам, процес діловодства Тернопільської міської ради працює без збоїв та проблем.

## **Висновки до розділу 2**

1. Проаналізувавши інституційне забезпечення процесу діловодства в органі місцевого самоврядування можна зробити висновок, що нормативно – правова база є добре сформованою, проте варто враховувати сучасні тенденції у системі електронного документування. Цілком доцільно вважати, що зміни до законодавчих актів стосовно діловодства вносяться вчасно та доречно. Документообіг також регламентується чіткими стандартами, які зазначають основні вимоги щодо розробки документів.

2. Тернопільська міська рада вміло впроваджує нові технології у процес документування. На даний момент застосовуються QR- коди, кваліфіковані електронні підписи та печатки. Паперова документація практично втратила свою актуальність. Використовується система електронного документообігу «АСКОД».

3. Моніторинг дотримання загальних вимог до ведення документації в Тернопільській міській раді чітко регламентований Інструкцією з діловодства та закріплений за відповідними структурними підрозділами. Завдяки цьому система діловодства в установі відповідає національним та міжнародним стандартам електронного документування.

### РОЗДІЛ 3

## ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ДІЛОВОДСТВА В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Органи місцевого самоврядування в Україні потребують інформаційної та аналітичної підтримки, оскільки управлінська діяльність державних органів та актуальність управлінських рішень значною мірою залежить від інформаційно – ресурсного забезпечення, яким вони володіють.

Документування у традиційній паперовій формі не повністю відповідає вимогам сучасного діловодства, оскільки невдача класичної технології управління документами – це, в першу чергу, неможливість відстежувати рух та обіг документації у реальних часових межах. Незручність у зберіганні, загромодження архівного та інших відділів установ, необхідність у додатковій канцелярії, постійна плутанина паперів – одні з ключових недоліків старих методів документообігу. Система паперового документування також несе негативний вплив на екологію об'єднаної територіальної громади, адже використання великої кількості паперу потребує значної вирубки лісів.

Сьогодні, на щастя, в більшості державних установ впроваджені автоматизовані системи документування, які створюють сприятливі технологічні умови для переходу державного та місцевого самоврядування до управління та оформлення електронних документів.

Тенденції діловодства в органах місцевого самоврядування зосередженні на ущільненні та обробці більшої кількості інформації, швидшому поданні її до відповідних посадових осіб, а також у постійному зворотному шляху.

Питання розробки інформаційно-аналітичної бази для прийняття ефективних управлінських рішень, а також якісної системи інформаційного забезпечення державних органів та відомств є особливо важливим.

Місцеве самоврядування є невід'ємною частиною професійного функціонування системи управління. Впровадження та повне використання сучасних технологій управління інформацією надає інформаційно-аналітичну підтримку управлінським рішенням на всіх рівнях, інтегрує значущу підтримку

соціально-економічного розвитку, задовольняє інформаційні потреби державних службовців та інших категорій громадян, створює умови для формування громадської думки щодо діяльності органів державної влади, а також використання їх адміністративних послуг.

Ефективність управління державними органами та органами місцевого самоврядування в сучасних умовах багато в чому залежить від вирішення проблеми створення та передачі електронних документів. Електронне управління документами може значно підвищити ефективність, скорочує час вирішення проблем, пов'язаних з діяльністю влади. Автоматизоване управління забезпечує своєчасне виконання управлінських рішень. Оформлення документів покращує якість роботи виконавців, робить результати розробки документів керованими та передбачуваними[23].

Для цілей управління доцільно ідентифікувати електронний документ як електронну форму інформації, що дозволяє зберігати та передавати повідомлення від керівництва.

Слід зазначити, що при змішаному документуванні виникла проблема застосування для електронних форм документів всіх необхідних атрибутів, відповідно до діючих норм українського національного стандарту. Електронний документ, який виконує однакові функції використовується певною мірою в процесі управління.

Електронна система управління документами – це організаційно-технічна система, що полегшує процес створення, контролю доступу та розповсюдження електронних документів і в комп'ютерних мережах дозволяє контролювати потік документів в організаціях.

Головною метою системи електронного документообігу є автоматизація всієї роботи з електронними документами. Це включає реєстрацію та логування, визначення та надсилання інформації до виконавців тощо.

На даний момент, процеси електронного документообігу, що представлені в органах місцевого самоврядування, включають в себе комплексний підхід для вирішення завдань автоматизації діловодства. Розвиток

електронного діловодства – це безумовно важкий процес, що потребує значних матеріальних, інтелектуальних і фінансових ресурсів та базується на великій кількості нормативно – правових актів.

Завдання переходу від паперового документування відбувається за допомогою змішаного документообігу, який включає в себе принципово нову технологія передачі документів. На жаль, без адаптування до існуючих організаційно-правових умов цей процес є неможливим. У той же час персонал організації має пройти навчання та впровадити механізм, який сприятиме розвитку електронної документації в установі. Для покращення системи діловодства в органі місцевого самоврядування, слід ввести наступне:

- Розроблення відповідних стандартів з електронного документообігу.
- Спрощення схеми реєстрації користувачів в системі «АСКОД».
- Створення єдиного інтернет- порталу інформації.
- Розроблення системи правил взаємодії органів місцевого самоврядування з громадою, використовуючи інформаційно- комунікаційні відносини.

Важливим для розвитку системи діловодства в органі місцевого самоврядування є прийняття проекту Закону України «Про діловодства».

Незважаючи на деяке нормативно-правове регулювання діловодства в Україні, правові основи будь-яких аспектів організації діловодства в країні та окремої теми для діловодства не є чітко встановлені. В основному:

- необхідно визначити основні принципи державної політики щодо діловодства та тем реалізації;
- відповідно до українського законодавства, закон України «Про Національний архів та архіви» та архівні справи становлять одну сферу практичної діяльності. Однак цей закон визначає лише загальні рекомендації щодо управління організацією діловодства в країні. У спеціальному законі необхідно визначити завдання організації архівів спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади в межах архівів та архівів, інших центральних органів виконавчої влади, державних архівних установ, а також архівної служби зацікавленої сторони. вести облік;

– в Україні існують національні стандарти використання прикладу управлінського документа, вимоги до оформлення організаційних документів, розробки єдиних систем документації. Однак, відповідно до українського Закону “Про стандартизацію”, стандарти застосовуються на добровільних засадах, якщо законом не передбачено інше. Це призводить до ігнорування вимог нормативних документів, які є стандартами, при підготовці організаційно-розпорядчих документів, розробці єдиних форм управлінських документів;

– в Україні зростає запровадження електронних систем подання документів та електронних систем документообігу. Прийнято Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг" та "Про електронний цифровий підпис", а також типовий порядок електронного обігу документів у органах виконавчої влади, затверджений постановою Кабінету міністрів України, №1453 від 28 жовтня 2004 р. Документи паперовий та електронний повинні працювати в системі діловодства на єдиній організаційно-правовій основі (форма документа, правила виконання, умови зберігання, вимоги до безпеки, використання стандартів тощо). Наприклад, лише одна з інструкцій з діловодства регулюється законодавством – в електронному вигляді та частинами, що відрізняються від традиційних систем. Загальні положення, що стосуються організації діловодства, включаючи роботу в електронній галузі, не регулюються законодавством [34].

Затвердження закону «Про діловодство» дозволить вирішити наступні аспекти: визначити загальні принципи державної політики щодо діловодства; запровадити правову основу організації діловодства в країні на основі її сумісності з правовими стандартами організації реєстраційної діяльності, електронного розповсюдження документів та інформаційної діяльності; розмежувати повноваження громадян щодо організації діловодства в країні; виробити стандарт для суворого застосування основних нормативно-правових актів та нормативних документів з організації діловодства, зокрема інструкцій з діловодства, переліку документів з умовами їх зберігання,

стандартів підготовки адміністративних документи ;впроваджувати єдині стандарти підготовки розпорядчих документів та організації роботи з офіційними документами за умов швидкого використання створення електронних документів та розповсюдження документів з метою уникнення втрати електронної офіційної інформації; забезпечити право власності установ на їх офіційні документи та фонди документації; встановити відповідальність за порушення Закону про діловодство, зокрема, запобігти втраті та несанкціонованому знищенню офіційних записів, у тому числі під час ліквідації та реорганізації установ; визначити загальні принципи використання офіційної мови та інших мов у діловодстві [34].

Застосування закону дозволить забезпечити: реалізацію державної політики щодо діловодства,прозорість урядових рішень, доступ громадян до інформації, розробку законодавчих актів про організацію діловодства, архівів та застосування елементів електронного документообігу, відмову виконавчих служб у справах діловодства у всіх формах власності на вимоги щодо документування адміністративної інформації, умови та організацію зберігання офіційних документів, а також покращити нормативне, методологічне та наукове забезпечення організації діловодства в країні, а також контроль за веденням діловодства у компаніях, установах та організаціях, мінімізувати управлінські ризики, пов'язаних з недотриманням вимог до документів та загальнодержавної документації, оптимізувати процес документообігу у відділах діловодства, створити умови для зберігання документації для існуючих фондів та захисту службової інформації [34].

Враховуючи відповідний розвиток технологій та засобів розроблення програмного забезпечення загального призначення, використання документів в електронному вигляді стало загальноприйнятим. Відповідно, електронний документообіг – це сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів. Порядок



електронного документообігу визначається державними органами згідно з чинним законодавством [30].

Розвиток електронного урядування – це складний процес, що потребує значних матеріальних, інтелектуальних і фінансових ресурсів та вимагає вирішення комплексу правових, організаційних і технічних проблем. Згідно із Законом України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» інформація, що є власністю держави, або інформація з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, має оброблятися в автоматизованій системі, до складу якої входить комплексна система захисту інформації з підтвердженою відповідністю[7].

Проблеми із запровадженням електронного документообігу в Україні стають більш актуальними. Політичне та економічне значення є пов'язаним з розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій у зв'язках з громадськістю. Ефективність державної діяльності в сучасних умовах значною мірою залежить від вирішення оперативних задач формування документообігу, контролю за виконанням документів, а також їх організація, зберігання та використання. Послідовність документообігу дозволяє збільшити продуктивність державних службовців, які мають доступ до джерела інформації та можливість скоротити час, витрачений на вирішення проблем.

Автоматичний контроль виконання документів покращує якість державного управління діяльність, робить результати підготовки документів передбачуваними та керованими, і відповідно – забезпечує результативність та результативність державного управління загалом.

Наприклад, якщо система документообігу в державному органі ефективно організована, має значний вплив на ефективність, економічність та надійність пристрою, то керівництво урядовим органом, культура праці наглядного персоналу, робить можливим підвищення якості державних послуг загалом.

Впровадження сучасної системи електронного документообігу зменшить витрати на управління документами; поліпшить якість обслуговування споживачів; збільшить швидкість реагування на запити; дозволить

відстежувати всі процеси, що відбуваються в режимі реального часу, забезпечити кращу керованість; збільшити швидкість розповсюдження інформації; встановить ефективніші ділові комунікації між організаційними підрозділами та всередині самих підрозділів; поліпшити моральний клімат та ступінь задоволеності працівників своєю роботою; забезпечить швидше та якісніше прийняття рішень.

Впровадження сучасних інформаційних технологій в Тернопільській міській раді є не лише засобом підвищення ефективності управління, а й необхідною умовою переходу на якісно новий рівень державного управління.

Організаційна культура процесів створення документів – перший елемент офісної культури – ціле знання та навички для швидкого та досконалого створення та оформлення ділових документів.

Процес документування досить трудомісткий. Швидкість рукописного складання чернетки у 80 разів менша за швидкість мислення і в 20—25 разів — за звичайну швидкість мови. Слід враховувати, що такі операції в роботі з документами, як процес фіксації думки на обраному носії інформації, запис необхідних даних в документ, можливі математичні підрахунки, правильне розміщення реквізитів і тексту документа, зчитування та перевірка зробленого, збирання необхідних підписів, візування у зацікавлених осіб, погодження тощо переважають над процесами формування інформації, яку передбачається перетворити у форму документа[8].

Це може бути пояснено певними недоліками технології й технічних засобів, недосконалістю схем класифікації документної інформації, відсутністю певної організації процесу управління тощо. У результаті цього 30–40% робочого часу спеціаліста витрачається на виконання допоміжних робіт, пов'язаних з цими процесами.

Як показує практика, система автоматизації процесів діловодства й електронного документообігу (АСКОД) використовується в невеликій кількості державних органів та органах місцевого самоврядування, незважаючи на те, що цю систему запроваджено як типові рішення для державних органів різного

рівня та її сумісність і можливість взаємодії з системою електронного документообігу «Megapolis.Документообіг».

Більшість систем, що функціонують в органах місцевого самоврядування, засновано на клієнт-серверній архітектурі. Клієнтські робочі місця взаємодіють з основним або локальним сервером залежно від мережевої конфігурації міської ради.

З урахуванням нинішньої відкритості інформаційного суспільства та спрощення доступу до публічної інформації особливого значення серед основних напрямків удосконалення організаційно-правового механізму розвитку електронного документування набуває вирішення питання дотримання інформаційної безпеки та захисту електронної інформації від несанкціонованого використання.

Особливості сучасного діловодства полягають, у широкому застосуванні комп'ютерних систем оброблення та друкування документів, необхідності дотримання вимог чинних державних стандартів у цій галузі, впровадження раціональних прийомів роботи. Дотримання стандартів з діловодства сприяє встановленню чіткого організаційно-технічного порядку, викоріненню бюрократизму та тяганини.

Опанування прийомів раціональної роботи з документами дає змогу скоротити час на їх складання, опрацювання та пошук, організувати чіткий контроль за проходженням та виконанням документів. Правильно підготовлений та належним чином оформлений документ — це свідчення культури виконавця. Значення діловодства як однієї зі сфер управлінської діяльності визначає ряд чинників, перш за все його універсальність. Основу інформаційної сфери будь-якого закладу, організації складають традиційні машинописні, рукописні, друковані документи. Інформація, яку вони містять, може бути використана (зафіксована, опрацьована, систематизована, передана) тільки внаслідок здійснення ряду діловодних операцій управлінської праці[7].

Організація діловодства впливає на оперативність, економність, надійність функціонування апарату управління, організацію і культуру праці

працівників. За умови раціонально організованого діловодного процесу фахівці і керівники звільняються від невласливих для них операцій. Внаслідок цього підвищується ефективність праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням апарату управління.

Інформаційна взаємодія суб'єктів та об'єктів місцевого самоврядування, крім правового забезпечення, потребує ще й розроблення відповідних заходів щодо захисту інформації. З огляду на це, основні заходи інформаційної безпеки полягають у створенні такого програмного продукту, використання якого мінімізувало б ризики несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації; в упорядкуванні моніторингу інформації; гарантуванні захисту персоналізованих даних громадян. Крім того, одним із важливих завдань, що також потребує вирішення при обміні документами між учасниками інформаційної взаємодії, є сумісність даних для різних систем[8].

Сучасні методики організації документаційного забезпечення як у традиційному, тобто паперовому, варіанті, так ще більше в комп'ютеризованому вимагають чіткої диспетчеризації документів, тобто визначення фіксованих шляхом проходження документів. Це цілком досяжне завдання, так як більшість документів проходять в офісах цілком певні пункти та етапи обробки. У схеми повинні бути включені всі, в тому числі і комп'ютерні, пункти обробки документної інформації і, якщо вони піддаються нормуванню, терміни проходження і обробки документів. Самостійні схеми рекомендується розробляти для різних потоків і категорій документів: вхідних, вихідних, внутрішніх, наказів по особовому складу та по основній діяльності. У ці схеми включаються, як правило, всі етапи створення документів від моменту написання чернетки. У разі затвердження керівництвом схеми руху документів набувають нормативну силу. Схеми руху документів повинні передбачати і можливі варіанти переміщення документів, наприклад, коли документ від керівника надходить безпосередньо до виконавця, минаючи всі інші інстанції, або передачу поштових відправлень, що мають позначку «Особисто»,

безпосередньо зі служби діловодства адресату минаючи всі інстанції та етапи обробки.

У даний час широко впроваджена в практику діяльності органів місцевого самоврядування система електронного документообігу дозволяє: забезпечити скорочення трудовитрат і час на обробку та підготовку документів, прийняття управлінських рішень; підвищити рівень виконавської дисципліни і спростити механізм її контролю; забезпечити оперативність (дотримання встановлених законодавством термінів) надання послуг населенню; прискорити взаємодію з підвідомчими організаціями, іншими органами влади, підрозділами, розташованими в інших частинах міста або віддалених офісах; забезпечити відкритість і доступність інформації про діяльність податкових органів, а також наданих ними послуг; знизити витрати на забезпечення взаємодії між муніципальними органами і населенням. Однак, незважаючи на автоматизацію діловодства в області організації документообігу міських рад залишається ще ряд невирішених проблем, таких як збільшення обсягу документообігу.

Відсутність необхідності вручну розмножувати документи, відслідковувати переміщення паперових документів всередині установи, контролювати порядок передачі конфіденційної інформації тощо істотним чином дозволить знизити трудовитрати діловодів. Впровадження наскрізного автоматичного контролю виконання всіх етапів роботи з документацією буде сприяти підвищенню якості роботи виконавців, робити терміни підготовки документів більш прогнозованими й керованими. Обов'язковою умовою раціональної організації діловодства, засобом підвищення продуктивності та здешевлення управлінської праці є механізація та автоматизація діловодних процесів.

Організація роботи з документами – ключова технологія управління в будь-якій установі: від офісу невеликого органу місцевого самоврядування до величезного закладу. Природно, ефективне управління вимагає деякої системи роботи з документами. Ніж ширше сфера й масштаби діяльності організації, тим більше важливу й самостійну роль грає система діловодства. Вона

припускає не тільки єдині правила документування – оформлення документів, але і єдиний порядок документообігу.

Відсутність діючої технології управління документообігом приводить, в остаточному підсумку, до того, що, як правило, у довільний момент часу неможливо точно сказати, над якими документами працює установа, яка історія й поточний стан того або іншого питання, чим конкретно зайняті виконавці.

Загальнодержавні норми регламентують тільки форму готових офіційних документів, але не технологію їхньої підготовки: роботу із проектами й неофіційними робочими документами. Тому на етапі підготовки документів можуть бути застосовані довільні інформаційні технології – від текстових процесорів до систем колективної роботи. Коли ж ми говоримо про нормативний документообіг, те варто врахувати ряд найбільш характерних особливостей. Це дуже чітко обкреслена й досить специфічна предметна область.

Система електронного документообігу повинна підтримувати роботу з усіма типами документів, забезпечуючи прозору навігацію користувачів по всьому доступному інформаційному простору і, при необхідності, безболісно підключати до системи інші типи документів, визначаючи при цьому регламент їхньої обробки.

Організація сучасного діловодства, зменшення витрат праці та часу на створення й опрацювання документів, раціоналізація їх пошуку може підняти рівень культури документування. До характеристик культури документування входять дотримання вимог щодо підготовки тексту й структури документа, підвищення його рівня уніфікації і стандартизації, знання нормативної бази оформлення документів, забезпечення юридичної грамотності, впровадження міжнародних стандартів, уміння бездоганно створювати електронні документи, обробляти, зберігати та захищати їх [22].

### **Висновки до розділу 3**

1. Отож, для покращення функціонування системи діловодства в органі

місцевого самоврядування варто запровадити наступне: посилити автоматичний контроль за виконанням управлінських рішень, зазначених в документах, узгодити систему архівування та списування документації, накопиченої впродовж останніх 5 років, забезпечити фінансування для купівлі нового комп'ютерного устаткування в відділи, що безпосередньо займаються діловодством у органі місцевого самоврядування, постійно удосконалювати наявну систему електронного документообігу шляхом внесення правок, посилити нормативно-правове регулювання діловодства шляхом використання більшої кількості законодавчих актів.

2. Раціональна організація процесу діловодства в органі місцевого самоврядування також залежить від кваліфікації кадрів, що працюють безпосередньо із документацією установи. Тому працівників варто залучати до прослухання вебінарів та тренінгів із розвитку систем електронного документообігу.

## ВИСНОВКИ

1. Документ – це діловий папір, який підтверджує істинність чи правочинність чогось; це те, чим влада підтверджує походження пред'явника; тобто це письмові докази певного виду діяльності. З наукової точки зору, документ – це унікальний спосіб поєднання інформації про факти, події, реальні ситуації з інтелектуальними функціями людини різними способами. Класифікація документів проводиться за допомогою визначених характеристик і поділяє їх на певні групи. Особливе значення має діловодство у здійсненні дійового контролю за виконанням управлінських рішень, адже перевірка виконання є головною ланкою в організаційній роботі будь-якої установи чи організації. Добре налагоджена організація діловодної служби передбачає відповідний контроль за виконанням прийнятих рішень. Це дозволяє виявити допущені помилки, уникнути їх у майбутньому та надає роботі органу державної влади системності та оперативності [7].

2. Сукупність документів, що використовуються в певній галузі дослідження, – це система документування. В даний час добре відомою особливістю ведення діловодства є застосування організаторсько-розпорядчої документації, яка використовується для прийняття управлінських рішень. Документи також використовуються в повсякденній діяльності людей. Як носії інформації, документи є джерелом прийняття рішень, агрегування, даних та дослідницьких зусиль, оскільки вони сприяють внутрішньому розвитку будь-якої установи чи співробітника.

3. Документування охоплює дії по складанню, узгодженню, затвердженню, оформленні виготовленню та розмноженню документів. Всі ці процеси регламентуються законодавчими актами, державними стандартами, єдиною державною системою діловодства, відомчими нормативними документами, а також довідниками та посібниками, що мають нормативний або рекомендаційний характер [8]. Документування включає наступні операції: підготовка, складання, узгодження, оформлення та виготовлення документів [9].



4. Документування є невід'ємною частиною діяльності органу місцевого самоврядування, адже воно забезпечує фіксування усіх рішень муніципальної влади і дає можливість чітко впорядковувати дії при реалізації планів будь-яких видів.

5. Слід зазначити, що нинішня фаза роботи громадськості та місцевого самоврядування включає основні системи управління документами, електронний документообіг, системи управління даними, інституційний аналіз документів та системи управління документами, які активно використовуються відповідно до існуючих стандартів. Цей процес триває і включає низку зовнішніх та внутрішніх факторів, які заважають активному впровадженню електронного документообігу.

6. Використання системи електронного документообігу регламентується Конституцією України[17], Цивільним Кодексом України [50], ЗУ «Про інформацію» [29], ЗУ «Про обов'язковий примірник документів» [30], ЗУ «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [31], ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг» [27], ЗУ «Про електронні довірчі послуги» [28], ЗУ «Про захист інформації в автоматизованих системах» [34], ЗУ «Про телекомунікацію» [35], ЗУ «Про державну таємницю» [36], ЗУ «Про доступ до публічної інформації» [37].

7. Правові питання електронного документообігу в даний час актуальні як на державному, так і на міжнародному рівнях. Впровадження ефективних інформаційних та обчислювальних технології у повсякденній діяльності органу місцевого самоврядування спонукає до опрацювання більшої кількості громадських звернень та спричинить залучення ширшої аудиторії до вирішення важливих питань у державні органи, а також для підтримки фінансових та товарних ринків, надання адміністративних послуг, освіти та відпочинку.

8. Моніторинг дотримання загальних вимог до ведення документації в Тернопільській міській раді проводиться Відділом звернень та контролю документообігу Управління організаційно-виконавчої роботи даної установи. Управління організаційно-виконавчої роботи є структурною одиницею

Тернопільської міської ради, нею утворюється, їй підзвітне і підконтрольне, підпорядковане виконавчому комітету та міському голові, координацію роботи здійснює заступник міського голови – керуючий справами. Даний підрозділ керується Конституцією та законами України, постановами Верховної Ради України, нормативно-правовими актами Президента України та Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади, рішеннями Тернопільської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Стандартом ISO 9001, Політикою та Настановою у сфері якості та Положенням про управління організаційно-виконавчої роботи. На даний момент у Тернопільській міській раді використовується система електронного документообігу «АСКОД».

9. Головною метою системи електронного документообігу є автоматизація всієї роботи з електронними документами. Це включає реєстрацію та логування, визначення та надсилання інформації до виконавців тощо.

10. На даний момент, процес електронного документообігу, що представлений в органах місцевого самоврядування, включає в себе комплексний підхід для вирішення завдань автоматизації діловодства. Розвиток електронного діловодства – це безумовно важкий процес, що потребує значних матеріальних, інтелектуальних і фінансових ресурсів та базується на великій кількості нормативно-правових актів.

11. Завдання переходу від паперового документування відбувається за допомогою змішаного документообігу, який включає в себе принципово нову технологія передачі документів. На жаль, без адаптування до існуючих організаційно-правових умов цей процес є неможливим. У той же час персонал організації має пройти навчання та впровадити механізм, який сприятиме розвитку електронної документації в установі. Для покращення системи діловодства в органі місцевого самоврядування, слід ввести наступне:

- розроблення відповідних стандартів з електронного документообігу;
- спрощення схеми реєстрації користувачів в системі «АСКОД»;

- створення єдиного інтернет- порталу інформації;
- розроблення системи правил взаємодії органів місцевого самоврядування з громадою, використовуючи інформаційно- комунікаційні відносини.

Важливим для розвитку системи діловодства в органі місцевого самоврядування є прийняття проекту Закону України «Про діловодства».

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Генезис та розвиток поняття «документ», електронний документ, 2012. URL: <https://sites.google.com/site/dokumentoznavstv1476/knigi/advanced>
2. Гончарук, Інна. Діловодство у державних органах і органах місцевого самоврядування. Інноваційні технології в менеджменті та публічному управлінні: зб. тез доп. наук.-практ. конф. відп. за вип. М. М. Шкільняк. Тернопіль, 2017.
3. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова КМУ від 17.01.2018 №55 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%B F#Text>
4. Діловодство, 2020. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D1%96% D0 %BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B2%D0% B E#%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD %D0%BD%D0%B5\\_%D0%B7%D0%B0%D0%B1%D0%B5%D0%B7%D0%BF% D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D1%96% D0 %BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B2%D0% B E#%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD %D0%BD%D0%B5_%D0%B7%D0%B0%D0%B1%D0%B5%D0%B7%D0%BF% D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F)
5. Діловодство в органах місцевого самоврядування: підручник Іванова Т.В., Піддубна Л.П.- Київ, 2007 р. 28 ст
6. Діловодство в органах місцевого самоврядування: монографія.Т. В. Іванова, Л. П. Піддубна; за ред. В. М. Вакуленка, М. К. Орлатого. Київ: НАДУ, 2009. 164 с.
7. Діловодство і документування, 2019 . URL: <https://pomichnyk.org/dlya-yurydychnyh-osib/kadry-ta-dilovodstvo/inshe/dilovodstvo-i-dokumentuv annya.ht ml>
8. Документування та документальне забезпечення офісної роботи, 2019 URL: [https://pidru4niki.com/2015082666306/menedzhment/dokumentuvannya\\_ dokumenta lne\\_zabezpechennya\\_ofisnoyi\\_roboti](https://pidru4niki.com/2015082666306/menedzhment/dokumentuvannya_ dokumenta lne_zabezpechennya_ofisnoyi_roboti)
9. Діловодство та документування, 2018. URL: <https://pomichnyk.org/dlya-yurydychnyh-osib/kadry-ta-dilovodstvo/inshe/dilovodstvo-i-dokumentuva nnya.ht ml>
10. ДСТУ ISO 15489-1:2018 «Інформація та документація. Керування записами. Частина 1. Поняття та принципи» (ISO 15489-1:2016, IDT). Київ.ДП «УкрНДНЦ».2018. URL:[http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=80384](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=80384)

11. ДСТУ 2732-2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення». Київ. ДП «УкрНДНЦ». 2004. URL: [https://vnm.vn.court.gov.ua/userfiles/27\\_2732-2004.pdf](https://vnm.vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004.pdf)
12. ДСТУ 4163-27 2003 «Державна уніфікована система документації». Київ. ДП «УкрНДНЦ». 2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/v0055609-03>
13. Закон України «Про захист інформації в інформаційно – телекомунікаційних системах» від 04.07.2020 № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/80/94-%D0%B2%D1%80>
14. Закон України «Про основні засади кібербезпеки України» від 05.10.2017 № 2163-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2163-19>
15. Закон України «Про державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України» від 23.04.2021 № 3475-IV . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3475-15>
16. Клименко І. В., Линьов К. О. Технології електронного урядування : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, Київ, 2006. – 192 с
17. Конституція України : станом на 28.06.1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
18. Круп'як Л.Б. - навчальний посібник. Тернопіль, 2015 URL: [http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/1922/1/%d0%9a%d1%80%d1%83%d0%bf%d1%8f%d0%ba%20%d0%bf%d0%be%d1%81\\_%d0%9e%d0%94%d0%94%d0%a1.pdf](http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/1922/1/%d0%9a%d1%80%d1%83%d0%bf%d1%8f%d0%ba%20%d0%bf%d0%be%d1%81_%d0%9e%d0%94%d0%94%d0%a1.pdf)
19. Лелеченко А.П. Організація роботи з документами в діяльності органів місцевого самоврядування, 2011. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=279>
20. Нормативна база, 2006 .URL: <https://old.archives.gov.ua/Law-base/Laws/p-2006.04.11.php>
21. Особливості документування управлінської інформації, 2014. URL: [https://pidru4niki.com/1417012060526/dokumentoznavstvo/osoblivosti\\_dokumentuvannya\\_upravlinskoyi\\_informatsiyi](https://pidru4niki.com/1417012060526/dokumentoznavstvo/osoblivosti_dokumentuvannya_upravlinskoyi_informatsiyi)
22. Палеха І.Ю. Організація сучасного діловодства, Київ 2007. URL:

[http://www.dut.edu.ua/uploads/1\\_1294\\_51446278.pdf](http://www.dut.edu.ua/uploads/1_1294_51446278.pdf)

- 23.Петрова І. О. Документаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку: дис. на здобуття наук. ступеня канд. істор. наук: спец. 07.00.10 «Документознавство, архівознавство». К., 2008. 192 с.
- 24.Постанова КМУ від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/55-2018-%D0%BF>
- 25.Про затвердження Правил з організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р., № 1000/5. URL: Всі документи бази даних "Законодавство України" (станом на 28 травня 2021 р.) ([rada.gov.ua](http://rada.gov.ua))
- 26.Про внесення змін до деяких постанов КМ України: постанова КМ України від 03 лютого 2017 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/48-2016-%D0%BF> .
- 27.Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 07.11. 2018 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
- 28.Про електронні довірчі послуги: Закон України зі змінами від 13.02.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> .
- 29.Про інформацію. Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
- 30.Про обов'язковий примірник документів. Закон України від 09.04.1999 № 595-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-14#Text>
- 31.Про Національний архівний фонд та архівні установи. Закон України від 24.12.1993 № 3814- XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text>
- 32.Про електронні документи та електронний документообіг, Закон України від 07.11.2018 № 851-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/851-15>
- 33.Про електронні довірчі послуги. Закон України від 13.02.2020 № 2155-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2155-19>
- 34.Про захист інформації в автоматизованих системах. Закон України від 05.07.1994 №80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/80/94%D0%B2%D1>

%80

35. Про телекомунікацію. Закон України від 24.06.2004 № 1280-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1280-15>
36. Про державну таємницю. Закон України від 24.10. 2020 № 3855-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3855-12>
37. Про доступ до публічної інформації. Закон України від 24.10. 2020 № 2993 – VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2939-17>
38. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації. Постанова КМУ від 14.04.1997 № 348. Законодавство України. Київ, 1994–2015. . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#n11>.
39. Про затвердження Типової інструкції про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію. Постанова КМУ від 19.10.2016 № 736. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/736-2016-п>.
40. Про проведення експертизи цінності документів. Постанова КМУ від 08.08.2007 № 1004 URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1004-2007-%D0%BF#Text>
41. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях. Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0584-13>
42. Про затвердження Правил роботи архівних установ України. Наказ Міністерства України від 08.04.2013. № 656/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0584-13>
43. Поняття «документ» в сучасній документології – Постулат Права, 2018. URL: <https://postulat.info/postulates/dokumentoznavstvo-tadilovodstvo/ponyat-tya-dokument-v-suchasnij-dokumentologiyi/>
44. Поняття про документ та його методи, способи, 2018. URL:

<https://studfile.net/preview/7252245/page:2/>

45. Сидоренко А.І., Москаленко І.А, Організація роботи з документами в діяльності органів місцевого самоврядування: сучасний вимір, 2014. URL: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj8mPOez-XvAhVs-ioKHc1gDTYQFjABe\\_gQIAxAD&url=ht tp%3A%2F%2Fjournals.uran.ua%2Fbdi%2Farticle%2Fdownload%2F165321%2F164543&usg=AOvVaw0gVxLBrVCTgaf-txVa-m6g](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj8mPOez-XvAhVs-ioKHc1gDTYQFjABe_gQIAxAD&url=ht tp%3A%2F%2Fjournals.uran.ua%2Fbdi%2Farticle%2Fdownload%2F165321%2F164543&usg=AOvVaw0gVxLBrVCTgaf-txVa-m6g)
46. Система електронного документообігу – презентація, 2011. URL: <https://svitppt.com.ua/dilovodstvo/sistema-elektronного-dokumentooobigu.html>
47. Скібіцька Л.І. Діловодство – навчальний посібник Київ, 2006 .URL: [http://filelibsnu.at.ua/navchalnometod/documentoznav/Dilovodstvo\\_Skibickaya.pdf](http://filelibsnu.at.ua/navchalnometod/documentoznav/Dilovodstvo_Skibickaya.pdf)
48. Стан законодавчого та нормативно- методичного регламентування діловодства в державному управлінні України, Л.П. Піддубна., 2011. URL: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj10uuvofLwAhVDw4sKHZA5BKAQFjABegQIAhAD&url=http%3A%2F%2Ffirbis-nbu.gov.ua%2Fcgibin%2Ffirbis\\_nbu%2Fcgiiirbis\\_64.exe%3FC21COM%3D2%26I21DBN%3DUJRN%26P21DBN%3DUJRN%26IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD%3D1%26Image\\_file\\_name%3DPDF%2FNvamu\\_upravl\\_2011\\_4\\_20.pdf&usg=AOvVaw12BXx17diVMCzu42j\\_On6l](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj10uuvofLwAhVDw4sKHZA5BKAQFjABegQIAhAD&url=http%3A%2F%2Ffirbis-nbu.gov.ua%2Fcgibin%2Ffirbis_nbu%2Fcgiiirbis_64.exe%3FC21COM%3D2%26I21DBN%3DUJRN%26P21DBN%3DUJRN%26IMAGE_FILE_DOWNLOAD%3D1%26Image_file_name%3DPDF%2FNvamu_upravl_2011_4_20.pdf&usg=AOvVaw12BXx17diVMCzu42j_On6l)
49. Управлінська діяльність та її документування. Постанова КМУ від 17.01.2018 № 55 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF>
50. Цивільний кодекс України. Редакція від 27.05.2021. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T030435>



## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Додаток 2

до рішення міської ради  
від 25.10.2019р. №7/39/19

### ПОЛОЖЕННЯ

#### про управління організаційно-виконавчої роботи

#### 1. Загальні положення

1.1. Управління організаційно-виконавчої роботи (надалі – управління) є виконавчим органом міської ради, нею утворюється, їй підзвітне і підконтрольне, підпорядковане виконавчому комітету та міському голові, координацію роботи здійснює заступник міського голови – керуючий справами.

1.2. Управління у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, постановами Верховної Ради України, нормативно-правовими актами Президента України та Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади, рішеннями Тернопільської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Стандартом ISO 9001, Політикою та Наставною у сфері якості, цим Положенням.

1.3. Управління здійснює свою діяльність на правах самостійного структурного підрозділу міської ради.

1.4. Місце знаходження управління: 46001, м.Тернопіль вул. Листопадова 5,6.

#### 2. Завдання управління

2. Основними завданнями управління є:

2.1. Організаційно-методичне та інформаційне забезпечення роботи міської ради та виконавчого комітету, депутатів міської ради, постійних, тимчасових контрольних та інших комісій міської ради, комунальних установ, підприємств та організацій міської ради, надання методичної допомоги відділам і управлінням міської ради в організації роботи по підготовці рішень міської ради та виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, з депутатськими запитами, запитаннями та зверненнями.

2.2.. Забезпечення виконання вимог законодавства щодо розгляду звернень фізичних та юридичних осіб в Тернопільській міській раді і її структурних підрозділах. Організація прийому в Тернопільській міській раді, реєстрації та передачі за призначенням письмових звернень фізичних та юридичних осіб, депутатів міської ради, постійних комісій міської ради, депутатських фракцій та груп, іншої кореспонденції, яка надходить у міську раду; ведення реєстрації інформаційних запитів. Реєстрація і відправка вихідної кореспонденції міської ради та виконавчого комітету, депутатів міської ради, постійних комісій міської ради, депутатських фракцій та груп, в тому числі рекомендованими листами та листами з описом.

2.3. Забезпечення дотримання єдиної системи діловодства міської ради, контролю за виконанням Законів України та Постанов Верховної Ради України, Указів Президента України, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України, рішень та розпоряджень обласної ради, розпоряджень та доручень голови обласної державної адміністрації, рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень та доручень міського голови, протокольних доручень сесій міської ради, протокольних доручень виконавчого комітету, інших нормативних документів, здійснення контролю за їх своєчасним виконанням.

2.4. Забезпечення проведення особистих прийомів міського голови та його заступників згідно затвердженого графіку. Контроль за розглядом письмових та усних звернень фізичних осіб і письмових звернень юридичних осіб згідно строків, встановлених чинним законодавством.

2.5 Розроблення проектів нормативно-правових актів.

## 2.6 Надання адміністративних та неадміністративних послуг.

*Продовження Додатку А*

### **3. Функції управління**

3.1. Забезпечення підготовки і проведення пленарних засідань сесій міської ради, підготовки проектів рішень, що вносяться на розгляд міської ради, здійснення електронного обліку рішень міської ради, реєстрація, оформлення, облік рішень міської ради, своєчасне доведення рішень міської ради до відповідних відділів і управлінь, підприємств, установ, організацій, службових осіб та громадян, у передбачених законодавством випадках видача копій прийнятих рішень міської ради, оформлення протоколів пленарних засідань міської ради, надання їх копій або витягів у встановленому законодавством порядку, зберігання протягом встановленого строку документів міської ради.

3.2. Надання депутатам міської ради організаційної допомоги у здійсненні депутатських повноважень у раді та по виконанню рішень ради, підготовка розпорядження міського голови про прийом депутатами виборців, надання інформації щодо депутатської діяльності та рішень, розпоряджень для звіту міського голови перед територіальною громадою.

3.3. Видача посвідчень помічників-консультантів депутатів міської ради.

3.4. Надання організаційної та методичної допомоги у проведенні засідань постійних та інших комісій міської ради, складання графіку засідань комісій по розгляду питань, що входять до їх компетенції, забезпечення своєчасного доведення висновків та рекомендацій комісій до виконавців, оформлення довідок депутатам міської ради щодо участі в сесіях та постійних комісіях міської ради.

3.5. Реєстрація вхідної та вихідної інформації через електронну поштову скриньку та факс.

3.6. Оформлення доручень міського голови і протоколів нарад під керівництвом міського голови, заступника міського голови-керуючого справами та секретаря ради.

3.7. Співпраця з релігійними громадами, організація діяльності Духовної ради та надання консультаційної допомоги.

3.8. Співпраця з Тернопільською обласною державною адміністрацією та Тернопільською обласною радою щодо участі міського голови в нарадах і колегіях, формування необхідного пакету документів.

3.9. Участь в організації святкових заходів, офіційних зустрічей та переговорів, візитів та прийомів делегацій, співпраця з міськими радами обласних та районних центрів. Забезпечення офіційних заходів квітковою та сувенірною продукцією.

3.10. Участь у проведенні експертизи наукової і практичної цінності документів при їх відборі на зберігання, оформлення актів прийому-передачі документів згідно Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи». Передача документів міської ради після встановленого терміну зберігання в архівний відділ.

3.11. Розробка довідників, інструкцій та інших посібників, необхідних для роботи міської ради та виконавчого комітету.

3.12. Підготовка проектів планів роботи Тернопільської міської ради, виконавчого комітету, контроль за станом їх виконання.

3.13. Щомісячне складання планів організаційних заходів, які проводяться за участю міської ради на підставі пропозицій, наданих виконавчими органами міської ради та старостами.

3.14. Забезпечення підготовки і проведення засідань виконавчого комітету, підготовки проектів рішень, що вносяться на розгляд виконавчого комітету, здійснення електронного обліку рішень виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, реєстрація, оформлення, облік рішень виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, своєчасне доведення рішень виконавчого комітету та розпоряджень міського голови до відповідних

відділів і управлінь, підприємств, установ, організацій, службових осіб та громадян, у передбачених законодавством випадках видача копій прийнятих рішень і розпоряджень, оформлення

*Продовження Додатку А*

протоколів пленарних засідань виконавчого комітету, надання їх копій або витягів у встановленому законодавством порядку, зберігання протягом встановленого строку документів виконавчого комітету, передача документів виконавчого комітету, розпоряджень міського голови після встановленого терміну зберігання в архівний відділ.

3.15. Організаційне та методичне забезпечення засідань Видавничої ради (протокольна частина, підготовка документів для організації закупівель друкованої продукції, оформлення договорів на видавництво книг).

3.16. Здійснення централізованого прийому звернень від фізичних та юридичних осіб, депутатів міської ради, постійних комісій міської ради, депутатських фракцій та груп, реєстрація законодавчих та розпорядчих документів всіх рівнів, забезпечення електронного документообігу звернень громадян, адресованих міському голові, заступникам міського голови, опрацювання звернень громадян та надання їх для розгляду міському голові, заступникам міського голови, відповідно до розподілу обов'язків.

3.17. Організація особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, запрошення керівників виконавчих органів до розгляду заяв, що подаються на особистому прийомі, проведення попередньої співбесіди, надання консультацій та роз'яснення громадянам, які виявили бажання звернутися на особистий прийом до міського голови, ведення обліку вхідної документації та звернень, що надішли на особистих прийомах міського голови та його заступників, фіксування їх руху до надання відповіді заявникам.

3.18. Періодична перевірка стану справ із розгляду звернень та ведення діловодства згідно вимог чинних нормативних актів, у виконавчих органах міської ради. Здійснення систематичного контролю за своєчасним розглядом і вирішенням звернень, які направляються на виконання у виконавчі органи міської ради, комунальні підприємства, організації, установи Тернопільської міської ради та надання виконавцями відповідей заявникам згідно строків, передбачених Законом України «Про звернення громадян», періодичне складання і представлення виконавчому комітету звітних аналітичних, інформативних та довідкових документів з питань стану розгляду та вирішення звернень громадян.

3.19. Контроль за виконанням рішень міської ради, рішень виконавчого комітету та розпоряджень міського голови, постійних комісій міської ради, доручень міського голови, протокольних доручень сесій міської ради та виконавчого комітету; контроль за виконанням рішень та розпоряджень обласної ради, розпоряджень та доручень голови обласної державної адміністрації, інших нормативних документів вищестоящих органів, узагальнення поданих інформацій, підготовка проектів рішень ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови про зняття з контролю, перенесення терміну контрольних документів.

#### **4. Права управління**

Управління має право:

4.1. Одержувати у встановленому порядку від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій та їх посадових осіб інформацію, необхідну для виконання покладених на нього завдань.

4.2. Здійснювати контроль за дотриманням організаціями Тернопільської міської територіальної громади та службовими особами законодавства про статус депутатів місцевих рад, інформувати раду про факти виявлених порушень і вживати заходи по їх усуненню.

*Продовження Додатку А*

4.3. Залучати спеціалістів органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками) для розгляду питань, що належать до його компетенції.

4.4. Проводити аналітичну роботу з питань, що належать до компетенції управління.

4.5. Скликати у встановленому порядку наради з питань, які належать до його компетенції.

4.6. Інформувати міського голову у разі покладення на управління виконання завдань що не належить до його функцій чи виходить за їх межі, а також у випадках, коли відповідні підрозділи або посадові особи не надають документи, інші матеріали, необхідні для вирішення порушених питань.

4.7. Брати участь у засіданнях міської ради, виконкому, інших дорадчих і колегіальних органів, нарадах, які проводяться у Тернопільській міській раді.

4.8. Повертати управлінням і відділам міської ради проекти рішень ради, виконавчого комітету та розпоряджень міського голови, інші документи, подані з порушенням регламенту Тернопільської міської ради, виконавчого комітету міської ради та існуючих інструкцій з діловодства.

4.9. Залучати до підготовки сесій міської ради та засідань виконавчого комітету працівників інших виконавчих органів міської ради.

4.10. Надавати відповіді фізичним та юридичним особам відповідно до вимог чинного законодавства.

4.11. Вимагати від виконавчих органів, організацій комунальної форми власності надання інформації у вигляді довідок, пояснень, статистичних, аналітичних та інших матеріалів про усні та письмові звернення фізичних та юридичних осіб, які надійшли безпосередньо в організації, або направлені на виконання керівництвом міської ради.

## **5. Керівництво управління**

5.1. Управління очолює начальник, який призначається і звільняється з посади міським головою.

5.2. Начальник управління:

5.2.1. організовує роботу працівників управління;

5.2.2. здійснює постійне керівництво діяльністю управління;

5.2.3. розподіляє посадові обов'язки між працівниками управління;

5.2.4. затверджує посадові інструкції працівників управління та положення про відділи в складі управління;

5.2.5. забезпечує удосконалення стилю і методів роботи управління. Аналізує виконання завдань та функцій покладених на підрозділ, забезпечує дотримання вимог Стандарту ISO 9001:2015 у сфері управління;

5.2.6. виконує оперативні доручення міського голови, заступника міського голови-керуючого справами, секретаря ради з питань, що відносяться до компетенції управління;

5.2.7. звітує про роботу управління перед міською радою та виконавчим комітетом;

5.2.8. складає плани з питань діяльності управління;

5.2.9. в межах своїх повноважень видає накази, організовує перевірку їх виконання;

- 5.2.10. скликає наради в межах компетенції управління;
- 5.2.11. визначає міру відповідальності заступника начальника управління та працівників управління.
- 5.2.12. Звітує про дотримання виконавської дисципліни перед виконавчим комітетом.

*Продовження Додатку А*

### 5.3. Кваліфікаційні вимоги:

На посаду начальника може бути призначена особа яка має вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста, стаж роботи за фахом на службі в органах місцевого самоврядування/державній службі на керівних посадах не менше 2-х років, або, виходячи із виконання виконавчим органом основних завдань та функцій, стаж роботи за фахом на керівних посадах в інших сферах управління не менше 3-х років, вільно володіє українською мовою.

5.4. У випадку відсутності начальника управління його обов'язки виконує заступник начальника, у випадку відсутності начальника управління та заступника начальника управління обов'язки начальника управління виконує посадова особа управління відповідно до розпорядження міського голови.

### **6. Відповідальність**

Начальник та працівники управління, що вчинили правопорушення, несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.

### **7. Заключні положення.**

7.1. Статус посадових осіб Управління визначається Законами України "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про службу в органах місцевого самоврядування".

7.2. Управління утримується за рахунок коштів бюджету громади.

Структура Управління визначається штатним розписом, який затверджується міським головою.

7.3. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його затвердження.

7.4. Управління має печатку зі своїм найменуванням, інші необхідні штампи, бланки, реквізити. Управління користується майном, переданим йому міською радою.

7.5. Припинення діяльності управління (ліквідація, реорганізація) здійснюється за рішенням міської ради відповідно до вимог чинного законодавства.

**Міський голова**

**С.В.Надал**