

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки та управління

Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

БАРАНОВСЬКОЇ Олени Ярославівни

**Удосконалення системи документообігу в органі публічної влади /
Improvement of the document circulation system in the public authority**

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування»

Кваліфікаційна робота за ступенем вищої освіти «Магістр»

Виконала студентка групи ДСПУАзм-21

Олена БАРАНОВСЬКА

Науковий керівник:

К.е.н., доцент Наталія КОТИС

Кваліфікаційну роботу допущено до захисту:

« _____ » _____ 2023 року

Зав.кафедри д.е.н., професор Михайло ШКІЛЬНЯК

ТЕРНОПІЛЬ, 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБИГУ В ОРГАНАХ ВЛАДИ	6
1.1. Сутність та завдання документообігу в забезпеченні діяльності органів публічної влади.....	6
1.2. Нормативні та методико-інструктивні основи документообігу в органах публічної влади.....	15
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБИГУ В СКАЛАТСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ	24
2.1. Характеристика ресурсно-функціонального забезпечення діловодства у досліджуваному органі публічної влади.....	24
2.2. Аналіз практики організації документообігу у Скалатській міській раді.....	32
2.3. Оцінка результативності документального забезпечення виконання функцій досліджуваним органом публічної влади.....	36
Висновки до розділу 2.....	42
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБИГУ У СКАЛАТСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ	43
3.1. Впровадження системи електронного документообігу як гарантія прийняття ефективних управлінських рішень органом публічної влади... ..	43
3.2. Застосування інноваційних технологій в роботі з документами для покращення доступу до публічної інформації у Скалатській міській раді ..	49
Висновки до розділу 3.....	54
ВИСНОВКИ	55
Список використаних джерел	58
ДОДАТКИ	64

ВСТУП

Актуальність проблеми. В результаті децентралізації органи місцевого самоврядування отримали нові повноваження. Для ефективного управління також потрібен доступ до якісних даних та інструменти для роботи з ними. Це може суттєво допомогти громадам в управлінні своїми територіями, забезпеченні ефективного розподілу ресурсів та підвищенні якості життя.

Тема документообігу в органі державної влади є актуальною, оскільки від правильного вибору технології роботи з документами залежить успіх організації. Для підвищення ефективності управління необхідне вдосконалення роботи з документами, адже кожне управлінське рішення базується на певній інформації, на певному масиві даних. Належно організована робота з документами безпосередньо впливає на якісні показники роботи управлінців.

Оскільки обіг управлінської інформації у всій державній інфраструктурі здійснюється виключно за допомогою управлінських документів (закони, укази, розпорядження, накази тощо), то логічним є опрацювання управлінського документознавства. На систему документообігу впливають чинники зовнішнього та внутрішнього характеру, які можуть здійснювати як позитивний, так і негативний вплив.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць дає оцінку проблематиці вдосконалення системи документування інформації в органах публічної влади. Серед фахівців, які досліджували поняття «документ» та «документообіг», слід назвати В.В Бездрабка, С.Г. Кулешова, Ключевського В. І., А.В. Красницьку, А.В. Корж та інших. Особливості впровадження систем електронного документообігу в державному управлінні вивчали М. М. Головченко, Л. І. Мельничук, О. В. Орлов, та інші вітчизняні автори. Проте обґрунтування наукової складової системи документообігу потребує подальшого вивчення та аналізу при прийнятті управлінських рішень.

Метою даної роботи є проаналізувати наявну систему документообігу в органі публічної влади (на прикладі Скалатської міської ради), визначити рівень її ефективності та розробити практичні рекомендації по впровадженню системи електронного документообігу, що покращить доступ до публічної інформації.

Реалізація мети роботи зумовлює необхідність **розв'язання наступних завдань:**

- визначити сутність та завдання документообігу в забезпеченні діяльності органах публічної влади;
- дослідити нормативні та методико-інструктивні основи документообігу в органах публічної влади;
- оцінити ресурсно-функціональне забезпечення діловодства у досліджуваному органі публічної влади;
- проаналізувати практику організації документообігу в Скалатській міській раді;
- оцінити результативність документаційного забезпечення виконання функцій досліджуваним органом публічної влади;
- обґрунтувати впровадження системи електронного документообігу для прийняття ефективних управлінських рішень;
- запропонувати практичні рекомендації щодо впровадження інноваційних технологій в роботі з документами для покращення доступу до публічної інформації у Скалатській міській раді.

Об'єкт дослідження: документаційне забезпечення діяльності Скалатської міської ради.

Предмет дослідження: організаційно-функціональні, нормативні та методико-інструктивні основи документообігу в органі місцевого самоврядування.

Методи дослідження: теоретичні: узагальнення даних стосовно теми дослідження на основі науково-методичної літератури, офіційних освітньо-

наукових джерел та змісту дисципліни; емпіричні методи: вивчення сучасних тенденцій в сфері документознавства та нового етапу інституалізації, аналіз технологій організації документообігу в установі.

Практична значущість результатів дослідження полягає у виробленні рекомендацій щодо вдосконалення системи діловодства в органі публічної влади, що зумовить оперативне реагування на розширення владних повноважень органу влади, спричинене продовженням процесу децентралізації, а також забезпечить для населення доступ до публічної інформації.

Апробація. За результатами дослідження опубліковано тези двох доповідей.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ВЛАДИ

1.1. Сутність та завдання документообігу в забезпеченні діяльності органів публічної влади

Управлінська діяльність органів державної влади, а також органів місцевого самоврядування здійснюється шляхом видання організаційно-розпорядчих документів. У цьому випадку документація використовується як засіб і спосіб реалізації управлінської функції. Особливістю цього процесу є той фактор, що в документах зосереджується інформація, яку необхідно зберігати тривалий час. Відповідно до ситуації в країні змінюються і виклики та завдання, які постають перед органами влади, а ще змінюються вимоги до документів. В законодавстві з'явилися такі поняття, як електронний документ та електронний цифровий підпис, розвиваються нові форми відносин, які базуються на електронному документообігу [9, 13].

Почнемо з того, що основою будь-якої наукової дисципліни є поняття: уявлення про загальне, найістотніше, конкретне досліджуваного предмету. Поняття не статичні, вони змінюються. Тому з розвитком науки поняття наближаються до дійсності. Багатомірний аналіз складових аспектів проблеми документообігу послужив основою досліджень у різних науках.

«Документ - це записана на папері, електронному носії або іншому матеріальному носії інформація, що містить документально оформлену думку, факт, подію, які зберігаються для довідки, звірки, передачі, архівування або будь-якої іншої потреби» [1].

Документ може мати різні форми та види, залежно від призначення та характеру інформації, що міститься в ньому. Документи можуть бути виконані у паперовому форматі, такі як листи, накладні, договори, рахунки,

або у електронному форматі, такі як електронні листи, файли, бази даних, веб-сторінки та інше.

Документи використовуються в багатьох сферах життя. Вони є важливим засобом зберігання та передачі інформації, а також є важливою частиною процесів, пов'язаних з управлінням, прийняттям рішень, плануванням та організацією робочого процесу. Майже кожна галузь знань дає своє тлумачення цього терміну. У залежності від того, яка галузь знання дає це визначення, переважає якийсь один аспект (правовий, управлінський, історичний) і саме поняття «документ» визначають різним чином, хоча інформаційна його сутність очевидна. Документ створюється в результаті документування – запису інформації на різних носіях за встановленими правилами [3].

«Управлінська інформація – це частина соціальної інформації, яка виділена із загального масиву за критеріями придатності до обслуговування процесів формування і реалізації управлінських дій» [31, с.254]. Трагування видів інформації зображено на рисунку 1.1.



Рис. 1.1. Види інформації

Примітка: сформовано за [3; 7]

Також інформацію класифікують на первинну (яку збирають для досягнення мети конкретного дослідження) і вторинну (масив даних, зібраних в одній організації, видання державних установ, а також інформація, зібрана раніше для інших цілей). Дана інформація має високу якість і регулярно оновлюється. Вартість такої інформації в багато разів нижче, ніж вартість індивідуального дослідження [26, с. 13].

«Носій інформації – це матеріальний об’єкт, який використовується для закріплення та зберігання на ньому мовної, звукової чи образотворчої інформації, у тому числі в перетвореному вигляді» [3, с. 5, 6].

Управлінська документація поділяється на окремі системи. Під системою документації розуміється сукупність документів, взаємопов’язаних за ознаками походження, призначення, виду, сфери діяльності, єдиних вимог до їх оформлення.

«Документообіг - це процес обміну і обробки документів між різними організаціями, відділами або працівниками в рамках однієї організації. Ефективний документообіг забезпечує швидкий та точний обмін інформацією, зменшує витрати на паперову документацію та збільшує продуктивність» [7]. На рисунку 1.2 наведено схему обробки вхідного документа.

Теоретичні принципи документознавства включають:

- Принцип документальної фіксації - кожна подія або факт має бути зафіксована в документі для забезпечення його правової значимості.
- Принцип документальної достовірності - документ має бути достовірним та об’єктивним, щоб можна було розраховувати на нього як на джерело інформації.
- Принцип документальної спрямованості - документ має бути спрямований на певну мету, яка повинна відобразитися у змісті та формі документа.

– Принцип документальної єдності - документи мають бути організовані та зберігатися у відповідності з їх родом діяльності та функціями.

– Принцип документальної доступності - документи мають бути доступні для користувачів, які мають право на отримання цієї інформації [26].

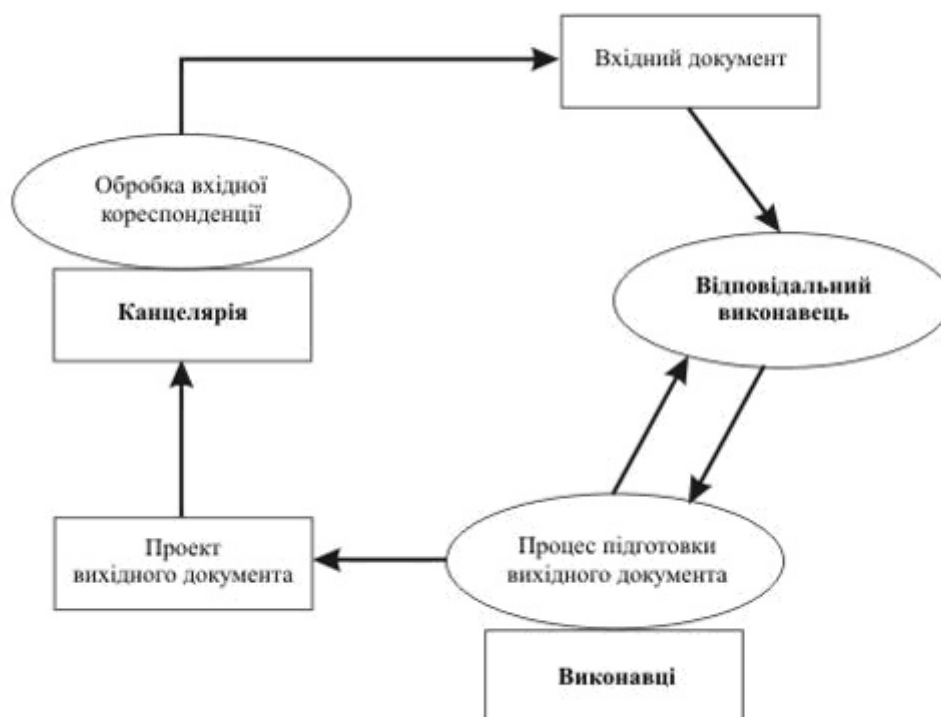


Рис.1.2. Схема обробки вхідного документа

Примітка: сформовано за [3;7]

В таблиці 1.1 наведено види робіт при організації роботи з документами. Документи в органі влади розподілено на групи: внутрішні, вихідні та вхідні, які співвідносяться з операціями діловодства на різних етапах. Спираючись на Типову інструкцію з діловодства, затверджену постановою Кабінету Міністрів України № 1153 від 17 жовтня 1997 р., кожна організація розробляє та затверджує власну інструкцію, якою керуються посадові особи при створенні документів [39].

Особливості опрацювання документа в органі місцевого самоврядування

[4]

Складова частина діловодства	Операції діловодства			
		внутрішні	вихідні	вхідні
ДОКУМЕНТУВАННЯ	Складання проекту документа	Обов'язково	Обов'язково	Не використовується
	Уточнення проекту лі спеціалістами	можливо	можливо	Не використовується
	Перевірка правильності оформлення документів	Обов'язково	Обов'язково	Не використовується
	Цілісання (затвердження документів керівником)	Обов'язково	Обов'язково	Не використовується
	Регістрація	Можлива відправка	Можлива розмітка	Не використовується
ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ	Контроль за виконанням	можливо	можливо	можливо
	Виконання документа	Обов'язково	можливо	Обов'язково
	Формування справ	Обов'язково	Обов'язково	Обов'язково
	Поточне зберігання і використання	Обов'язково	Обов'язково	Обов'язково
	Передача на зручне зберігання	можливо	можливо	можливо
	Розгляд документів керівником (резольції)	можливо	Не використовується	можливо
	Знищення документів	можливо	можливо	можливо

Примітка: сформовано за [37]

Суб'єктами інформаційних відносин є фізичні, юридичні особи, об'єднання громадян, суб'єкти владних повноважень.

Об'єктом інформаційних відносин є інформація.

«Основні етапи документообігу включають:

- створення документів (документ може містити текст, таблиці, діаграми, презентації);
- реєстрацію та обробку (в міській раді кожен документ повинен бути зареєстрований. Це означає, що йому присвоюється унікальний номер та реєстраційна дата. Ця інформація вноситься до реєстру документів. Обробка включає в себе аналіз, внесення змін, обговорення, прийняття рішень тощо);
- підписання (документ підписується уповноваженими особами, такими як міський голова чи інші посадові особи згідно з встановленими процедурами та законами. На документі робиться запис або ставиться печатка, що свідчить про підписання і дату);
- зберігання (усі документи повинні бути збережені та заархівовані відповідно до правил і законів, що стосуються збереження документів);
- передачу до відповідного отримувача (хто є відповідним отримувачем для даного документу. Це може бути інший відділ в органі місцевого самоврядування, конкретний працівник, комісія чи інший орган. Спосіб передачі включає в себе особисту доставку, електронну пошту, внутрішню пошту, кур'єрську доставку тощо)» [48].

«Документопотік (або документообіг) - це система створення, обробки, передачі та зберігання документів в організації. Цей процес включає в себе різні етапи і стадії, які спрямовані на ефективне управління інформацією та документами в рамках організаційної діяльності» [52]. Сучасні системи документообігу часто використовують електронні та автоматизовані засоби для полегшення цих процесів та підвищення ефективності обробки документів в організації.

Напрями документопотоку включають в себе різні етапи обробки та обміну інформацією в організації чи процесі. Загальними напрямками документопотоку є:

1. Створення документів (розробка і створення нових документів, таких як звіти, листи, презентації, тощо).
2. Реєстрація та класифікація (присвоєння унікального ідентифікатора кожному документу для подальшого відстеження. Класифікація документів згідно з визначеними критеріями для подальшої зручності пошуку).
3. Редагування та схвалення (внесення змін у документи та проходження процесу схвалення).
4. Розповсюдження та розсилка (розсилка документів зацікавленим сторонам, що може включати в себе електронну пошту, поштові відправлення, спільний доступ до файлів тощо).
5. Зберігання та архівація (зберігання документів у безпечному та структурованому середовищі. Архівація документів для подальшого використання чи відновлення).
6. Пошук та доступ (забезпечення легкого та швидкого доступу до необхідної інформації. Використання систем пошуку та індексації для швидкого знаходження документів).
7. Аудит та контроль (моніторинг доступу до документів для забезпечення безпеки та виявлення будь-яких неправомірних дій. Проведення аудиту документопотоку для оцінки ефективності та виявлення можливих покращень).
8. Електронний підпис та безпека (застосування електронного підпису для підтвердження автентичності та цілісності документів. Забезпечення високого рівня безпеки для захисту конфіденційної інформації).
9. Оновлення та вдосконалення процесів (постійне оновлення та вдосконалення системи документообігу для відповідності змінам в організаційних потребах) [55].

Ці напрями документопотоку допомагають забезпечити ефективну обробку та управління документами в організації.

Для забезпечення ефективного документообігу використовуються різноманітні технології, такі як:

- Електронний документообіг: ця технологія передбачає створення та обробку документів у електронному форматі, що дозволяє легко обмінюватися даними та документами між різними користувачами без необхідності використовувати паперову документацію.

- Системи електронної архівації: такі системи дозволяють зберігати та відстежувати документи в електронному форматі, що полегшує доступ до них та зберігання.

- Системи автоматизації бізнес-процесів: ці системи дозволяють автоматизувати процеси створення та обробки документів, що дозволяє значно зменшити час на їх обробку та підвищити ефективність роботи.

- Системи електронного підпису: ця технологія дозволяє підписувати електронні документи та забезпечувати їхню юридичну значимість.

- Системи збереження документів в хмарі: такі системи дозволяють зберігати документи в хмарному середовищі та забезпечувати доступ до них з будь-якого місця та на будь-який пристрій.

- Системи електронної розсилки: ці системи дозволяють автоматично розсилати електронні документи або повідомлення до відповідних отримувачів [39].

«Документообіг є важливою складовою діяльності органів влади, яка забезпечує ефективність та правильність прийняття рішень. Сутність документообігу полягає у систематизованій та організованій обробці документів, яка забезпечує їх ефективне руху між різними підрозділами та співробітниками органу влади, їх контроль та відстеження на всіх етапах обробки» [3, с. 5-12; 17; 24].

Основні завдання документообігу в забезпеченні діяльності органів влади наступні:

– Забезпечення швидкого та ефективного обміну інформацією між різними підрозділами та співробітниками органу влади. Це забезпечує зручний та оперативний доступ до необхідної інформації та покращує рівень координації діяльності різних підрозділів.

– Забезпечення правильності та достовірності документів. Документообіг передбачає збереження документів від пошкоджень, забезпечення їх захисту від несанкціонованого доступу та виключення можливості їх втрати. Це забезпечує правильність прийнятих рішень та уникнення негативних наслідків.

– Забезпечення можливості відстеження всіх етапів роботи з документами. Це дозволяє встановлювати чітку відповідальність за прийняті рішення та виявляти помилки, які можуть виникнути на різних етапах роботи з документами.

– Забезпечення зручності та доступності документів для користувачів. Це включає у себе можливість швидкого пошуку необхідної інформації, можливість отримати доступ до документів віддалено та зручний спосіб збереження та передачі документів між користувачами [6].

Всі документи, що проходять через канцелярію, пов'язані між собою, оскільки у більшості з них міститься посилання на інші документи. Найбільш типовим випадком є вхідний документ, який, як правило, породжує відповідний йому вихідний. Без зв'язків як таких можуть з'являтися лише внутрішні і вхідні документи. В той же час вхідні документи можуть мати зв'язки як з вихідними, включаючи їхню появу, так і з іншими вхідними в процесі узгодження або уточнення відповіді. Всі документи пов'язані між собою як у системі управління, так і в системі виконання, певним чином дублюючи зв'язки [7].

Отже, «документообіг є важливим інструментом у забезпеченні діяльності органів влади. Він дозволяє забезпечувати ефективність та правильність роботи органів влади, забезпечувати швидкий та ефективний обмін інформацією між різними підрозділами та співробітниками органу

влади, забезпечувати правильність та достовірність документів, забезпечувати можливість відстеження всіх етапів роботи з документами та забезпечувати зручність та доступність документів для користувачів. Документообіг є необхідним елементом у діяльності органів влади та відіграє важливу роль у забезпеченні рівня ефективності та якості їх роботи» [39].

Узагальнюючи, сутність документообігу полягає у забезпеченні ефективного та контрольованого обігу документів у систематизованому та організованому порядку для забезпечення ефективності та якості діяльності органу влади.

1.2. Нормативні та методико-інструктивні основи документообігу в органах публічної влади

Організації публічної сфери є ключовим компонентом суспільства, який функціонує з метою задоволення потреб, інтересів та благополуччя громадян. Вони мають різноманітні форми, розміри і функції, але загальною характеристикою є їхній публічний характер та спрямованість на громадське добро, виконання важливих функцій для суспільства, сприяючи його розвитку та забезпеченню громадського благополуччя.

«Нормативно-правову базу документообігу створено на засадах відкритості, доступності, гарантування інформаційної безпеки особи, держави, суспільства згідно Конституції. Законодавство регулює як відкритість та доступність, гласність та свободу у споживанні інформації (загальнодоступна інформація), так і певні обмеження щодо інформації з обмеженим доступом (службова інформація, інформація, що містить державну таємницю, інформація з обмеженим доступом)». Інформація з обмеженим доступом - це будь-яка інформація, яка має обмеження щодо її доступності або розголошення. Це може бути пов'язано з правовими обмеженнями, комерційною та приватною інформацією, інформацією про національну безпеку, медичну конфіденційність тощо [7; 22].

Питання інформації, яка передається в документі, закріплено в законодавчій базі.

Таблиця 1.2

Законодавче регулювання документообігу в органі місцевого самоврядування

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»	[17]
Закон України «Про інформацію»	[10]
Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»	[9]
Закон «Про забезпечення функціонування української мови як державної»	[16]
Закон України «Про звернення громадян»	[12]
Закон України «Про захист персональних даних»	[11]
Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»	[15]
Закон України «Про електронні довірчі послуги»	[14]
<u>Наказ Держкомстату від 12.01.2011 № 3 «Про затвердження Порядку подання електронної звітності до органів державної статистики»</u>	[33]
<u>Наказ Міністерства фінансів України №372 від 07.06.2010 «Про затвердження Змін до Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку»</u>	[34]
Закон України «Про електронний цифровий підпис»	[13]
Закон України «Про обов'язковий примірник документів»	[20]
Закон України «Про Національну програму інформатизації»	[18]
Закон України «Про телекомунікації»	[21]
Закон України «Про Національну систему конфіденційного зв'язку»	[19]
Постанова КМУ від 4 січня 2002 року за № 3 «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»	[44]
Постанову КМУ «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд»	[43]

Примітка: сформовано за [22]

Україна має декілька законодавчих актів, які регулюють питання інформації. Один з найбільш важливих законів про інформацію - це Закон України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ. Закон про інформацію містить положення про право громадян на інформацію, про обов'язки держави забезпечити свободу доступу до інформації, про відкритість діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, про захист прав інтелектуальної власності, про захист прав на власність інформації та багато іншого [10].

Окрім Закону «Про інформацію», в Україні діє також Закон «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року № 2939-VI, який визначає правила доступу до публічної інформації, зокрема, відкритість діяльності органів влади та місцевого самоврядування, порядок звернення за отриманням інформації та інші питання [10].

З метою убезпечення громадян в Україні діє Закон «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року № 2297-VI, який регулює питання захисту персональних даних громадян [11].

У статті 1 Закону України «Про інформацію» термін «документ» вживається в такому значенні: «документ - матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі» [10].

Мову офіційної інформації визначають: Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», інші закони України та міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України. Ці та інші закони встановлюють важливі правила та принципи щодо роботи з інформацією в Україні та забезпечують права та свободи громадян у цій сфері.

«Конституцією України статус державної мови надано українській мові (частина перша статті 10). Це повністю відповідає державотворчій ролі української нації, що зазначено у преамбулі Конституції України, нації, яка

історично проживає на території України, складає абсолютну більшість її населення і дала офіційну назву державі» [16; 62].

«Положення частини першої статті 10 Конституції України, за яким «державною мовою в Україні є українська мова», треба розуміти так, що українська мова як державна є обов'язковим засобом спілкування на всій території України при здійсненні повноважень органами державної влади та органами місцевого самоврядування (мова актів, роботи, діловодства, документації тощо), а також в інших публічних сферах суспільного життя, які визначаються законом (частина п'ята статті 10 Конституції України). Поряд з державною мовою при здійсненні повноважень місцевими органами виконавчої влади, органами Автономної Республіки Крим та органами місцевого самоврядування можуть використовуватися російська та інші мови національних меншин у межах і порядку, що визначаються законами України» [62].

Закон «Про забезпечення функціонування української мови як державної», який передбачає, що документи державних органів та місцевого самоврядування мають бути написані українською мовою. Крім того, цей закон встановлює обов'язкову українську мову для ділового спілкування, освітніх програм, реклами, знаків та написів у громадських місцях, інформаційних порталах, мас-медіа тощо [16].

Враховуючи, що 24 лютого 2022 року в Україні почалася повномасштабна війна, використання російської мови у приватному житті та в особистих комунікаціях не заборонено, але в багатьох регіонах України може викликати негативну реакцію соціуму. Управлінський персонал з початком військової агресії Росії в Україні також змушений інтегруватися в політико-соціальне середовище сучасності, адже протягом останнього року відповідно до указів Президента України від 24 лютого 2022 року No 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» та No 68/2022 «Про утворення військових адміністрацій», було створено обласні військові адміністрації, які координують роботу владних структур на підзвітній їм території. Значно

збільшився документопотік між органами влади, що вимагає оперативного реагування та швидкої відповіді на вхідну кореспонденцію.

Процеси управління є дуже складними, оскільки потребують забезпечення функціонування різних сфер діяльності (політична, оборонна, культурна тощо), а з іншого боку на ці процеси впливає багато чинників, які корегують спрямування цих управлінських процесів, відбувається спрямування потоків управлінської інформації від об'єкта вищого рівня до об'єкта нижчого рівня підпорядкування.

«За ступенем поширення ці низхідні потоки можуть бути загальнодержавними чи територіальними (наприклад, закони України, укази Президента України чи постанови Кабінету Міністрів України мають загальнодержавне поширення, а розпорядження голови міської ради – обов'язкові до виконання на території об'єднаної територіальної громади)» [5].

У низхідних потоках управлінської інформації можна виділити частину інформації, призначену для всіх суб'єктів господарювання (наприклад, постанови Державного комітету статистики чи Міністерства фінансів України) або орієнтовану на таких, що функціонують у певній галузі чи сфері діяльності (рішення колегії Міністерства культури і мистецтв України). Існує регламентація створення та розповсюдження управлінської інформації в державі, зафіксована в нормативних документах [3, с. 9].

В умовах сучасності активно триває процес переходу з паперового на електронний документообіг. Перехід від паперового до електронного документообігу є актуальною темою в сучасному світі, оскільки електронний документообіг має багато переваг порівняно з паперовим. Зарубіжний досвід документообігу може бути дуже різним, оскільки кожна країна має свої власні традиції та правові норми щодо документообігу. Однак, в загальному, багато країн вже давно перейшли від паперового до електронного документообігу та використовують різні системи та технології. Україна теж розпочала процес переходу на електронний документообіг.

До переваг електронного документообігу можна віднести:

1. Швидкість і ефективність: електронний документообіг забезпечує швидкий і ефективний обмін інформацією між різними сторонами. Це дозволяє скоротити час на обробку документів та зменшити витрати на робочу силу.
2. Економія часу та ресурсів: електронний документообіг не потребує фізичного переміщення документів з одного місця до іншого. Це зменшує витрати на транспортування документів та зменшує кількість витраченого часу на їх обробку.
3. Збереження документів: електронний документообіг дозволяє зберігати документи в електронному вигляді. Це забезпечує більш простий і безпечний доступ до документів, а також зменшує ризики втрати документів через зберігання їх у паперовому вигляді.
4. Безпека: електронний документообіг дозволяє забезпечити більш високий рівень безпеки документів, зокрема, завдяки можливості контролю доступу до них та їхньому шифруванню.
5. Екологічність: електронний документообіг зменшує кількість використання паперу та інших матеріалів, що дозволяє зменшити вплив на довкілля [9].

Про державне регулювання електронного документообігу вказано і в статті 4 Закону України «Про електронні документи і електронний документообіг». Цитата «Кабінет Міністрів України та інші органи виконавчої влади в межах повноважень, визначених законом, реалізують державну політику електронного документообігу...спрямовано на реалізацію єдиної державної політики електронного документообігу; забезпечення прав і законних інтересів суб'єктів електронного документообігу; нормативно-правове забезпечення технології оброблення, створення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів» [15].

В статті 7 вказаного вище закону визначається поняття «Оригінал електронного документа». «Оригіналом електронного документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним підписом автора або підписом, прирівняним до власноручного підпису відповідно до [Закону України](#) «Про електронні довірчі послуги» [14].

Головними пріоритетними питаннями у сфері державного регулювання електронного документообігу в Україні, які потребують негайного вирішення, є:

- відсутність чітких організаційно-методичних критеріїв утворення та ефективності функціонування «електронного документообігу» в державному секторі України;
- оновлення нормативно-правового забезпечення технології обробки, створення, передачі, одержання, використання та знищення ЕД;
- забезпечення прав і законних інтересів суб'єктів електронного документообігу;
- розробка додаткових систем безпеки та захисту інформації, яка носить конфіденційний характер, а також юридична доказовість і доказовість отриманої інформації, що вимагає виділення додаткових бюджетних коштів у значних розмірах;
- децентралізація формування, обробки та обміну інформацією, що зафіксована в документах електронної форми, тобто налагоджена взаємодія органів державної влади на централізованому і периферійному рівнях;
- залучення кваліфікованого персоналу у сфері інформаційних технологій та новітніх програмних продуктів;
- формування ефективних та результативних механізмів, інструментів та методів державного контролю за порядком дотримання процедур формування, введення, обробки, накопичення, архівування, обміну,

знищення та передачі інформації в ЕД та відповідального виконання своїх функціональних обов'язків працівниками;

– інші проблемні питання, які стосуються державного регулювання електронного документообігу в державному секторі України [7].

Організація документообігу передбачає визначення процесів створення, обробки, зберігання та розповсюдження документів. Для цього необхідно встановити правила та процедури, які визначають хто, коли та як може створювати, редагувати, підписувати, розсилати та зберігати документи.

Одним з ключових елементів документообігу є система електронного документообігу, яка дозволяє автоматизувати процеси обробки документів та зменшити час, необхідний для їх обробки. Вона також забезпечує зберігання та контроль доступу до документів, що є важливим для забезпечення безпеки та конфіденційності інформації.

«Оригінал електронного документа – це електронний примірник документа, а не його паперова форма. Роздрукований електронний документ вважається копією. Для того, щоб мати статус документа, до нього має бути застосований кваліфікований електронний підпис (КЕП). Останній прирівнюється до власноручного. При цьому електронні документи можуть зберігатися на декількох носіях. Усі вони вважаються оригіналом» [9].

Ідентичні за змістом електронний і паперовий документ мають однакову юридичну силу.

До електронних і паперових документів застосовується однаковий підхід щодо діловодства та їхнього зберігання (ст. 13 Закону № 851, Порядок № 188/6 Зберігання електронних документів).

Електронні документи, щодо яких є ймовірність незбереження впродовж визначеного для них мінімального часу, треба продублювати на декількох електронних носіях або мати їхні паперові копії. Варіантами зберігання електронних документів можуть бути зовнішні накопичувачі (флешки, диски тощо), внутрішні накопичувачі на комп'ютерах підприємства

або ж хмарні сервіси. Підприємство зобов'язане роздрукувати електронний документ на вимогу: учасника господарської операції; правоохоронних органів; податківців; судових органів; інших органів у межах їхніх повноважень [9].

У більшості організацій публічного сектору функціонує половинний електронний документообіг – одна з його форм, при застосуванні якої частина документів формується в електронному форматі, а інші – роздруковуються.

Висновки до розділу 1

Підсумовуючи, документ може мати різні форми та види, залежно від призначення та характеру інформації, що міститься в ньому. Документи можуть бути виконані у паперовому або у електронному форматі.

Відповідальним за налагодження та роботу системи документообігу в організації є її керівник.

Питання інформації, яка передається в документі, закріплено в законодавчій базі (Закон України «Про інформацію», Закон «Про доступ до публічної інформації», Закон «Про захист персональних даних», [Закон України](#) «Про забезпечення функціонування української мови як державної», Закон України «Про електронні документи і електронний документообіг» та інші).

В умовах сучасності активно триває процес переходу з паперового на електронний документообіг.

Отже, організація роботи з документами як складова управління організацією публічної сфери — це створення в органі місцевого самоврядування оптимальних умов для роботи з документами від моменту приймання документа до процесу знищення або ж передачі на архівне зберігання.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБІГУ В СКАЛАТСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ

2.1. Характеристика ресурсно-функціонального забезпечення діловодства у досліджуваному органі публічної влади

Основною функцією державного управління є прийняття управлінських рішень. При цьому дані для розробки і прийняття рішень та самі рішення мають форму документів. Участь Скалатської міської ради в реалізації завдань стратегії розвитку області є важливим елементом забезпечення сталого розвитку та підвищення якості життя населення.

Скалатська територіальна громада – одна з перших створених територіальних громад в Україні - є органом місцевого самоврядування, знаходиться на заході Тернопільщини, недалеко обласного центру. Кількість населення станом на 01.10.2022 року становила 13596 осіб, в тому числі 239 ВПО, працездатне населення (16-60 років) становило 8152 особи.

Місто Скалат є історичним, адміністративним та культурним осередком цих територій (ОТГ налічує також 15 сіл). Громада функціонує в режимі воєнного стану (24 лютого 2022 року у зв'язку з військовою агресією РФ проти України Указом Президента України № 64/2022 введено воєнний стан, строк дії якого продовжується відповідними Указами Президента України), що суттєво позначилося на основних показниках соціально-економічного розвитку. Даний фактор зумовлює додаткові виклики для забезпечення гідного рівня життя населення.

В сьогоденнішніх умовах децентралізація – це логічне продовження поступу країни в майбутнє, це розвиток громад і територій. Саме розвиток та нарощення нормативно-правової бази наближає Україну до спільноти європейських країн та робить дійсно правовою державою.

Розглянемо ресурсне забезпечення громади з позицій SWOT-аналізу.

Матриця SWOT-аналізу сильних та слабких сторін, можливостей та загроз, які існують в Скалатській територіальній громаді

	Сильні сторони	Слабкі сторони
Внутрішні чинники	<ul style="list-style-type: none"> - значні земельні угіддя, які обробляються місцевими фермерськими господарствами, водні ресурси, значні поклади вапняку; - достатня чисельність населення, яке проживає на цій території; - зручне розташування автомобільних доріг; - сучасний ЦНАП для надання комплексних адміністративних послуг населенню-жителям Скалатської громади; - наявність значних площ природно-заповідного фонду місцевого значення, який включав ландшафтні заказники, а також комплексні пам'ятки природи місцевого значення— Подільські Товтри; - наявність майна комунальної форми власності, яке можна використовувати при реорганізації бізнесу з східних областей; - наявність працездатного населення; - наявність ринку дрібної торгівлі; - багато незайнятих бізнесових ніш; - функціонування кар'єрів з видобутку вапняків та відсіву; - налагоджено централізований вивіз твердих побутових відходів - пам'ятки історико-культурного значення (Скалатська фортеця-музей, Музей-садиба Леся Курбаса, Свята Гора с. Полупанівка) як чинники розвитку туристичних маршрутів та «зеленого» туризму; - функціонування Скалатської комунальної лікарні як запорука міцного здоров'я жителів Скалатської громади; - наявність високосигової інтернету (оптоволоконні комунікації). 	<ul style="list-style-type: none"> - зменшення природного приросту населення та старіння населення, це пов'язано з настанням гострої фази російсько-української війни, у зв'язку з чим працездатне населення та діти у значній кількості виїхали за кордон; - не розвинута переробна галузь та інші галузі промисловості, вони практично відсутні; - низький рівень доходу на душу населення, що прямо пов'язано з відсутністю промисловості; - велика частка трансфертів в місцевому бюджеті; - незалежний стан сільських доріг, також незавершено прокладання сучасної транспортної комунікації в межах «Великого будівництва»; - відсутність у багатьох селах громади медичних закладів (ФАПи, амбулаторії); - зменшення дохідної частини бюджету громади у зв'язку з відсутністю розвитку робочих місць для працездатного населення, в тому числі для молодих спеціалістів; - низька оплата праці посадовців бюджетної сфери, відповідно низький рівень престижу таких посад; - небажання жителів громади брати активну участь в житті громади; - зниження родючості ґрунтів; - відсутність заходів, спрямованих на ефективне використання природно-охоронного заповідного комплексу громади, зокрема напрямів зеленого, спортивного, сільського туризму тощо.

	Можливості	Загрози
Зовнішні чинники	<ul style="list-style-type: none"> - зростання світового попиту на сільськогосподарську продукцію, відповідно розвитку фермерства; - продовження реформ в країні щодо збільшення можливостей для інвесторів; - зростання попиту на продукцію сільськогосподарської галузі, зокрема тепличне рослинництво та збір ягід; - децентралізація в дії – розвиток громади завдяки професіоналізму посадових осіб місцевого самоврядування; - впровадження програм підтримки військовослужбовців контрактної форми служби та соціальні гарантії військовослужбовцям ЗСУ в разі втрати праездатності через військову агресію росії; - зростання прожиткового мінімуму та мінімальної заробітної плати; - формування ринку реабілітаційних послуг для військовослужбовців та осіб з інвалідністю; - розвиток інформаційних технологій; - розвиток відновлювальної енергетики; - підтримка підприємства на загальнодержавному рівні; - зацікавленість населення вичетням своєї культурної спадщини. 	<ul style="list-style-type: none"> - незадовільна організація процесу сплати податків; - низький рівень доходів населення; - ріст цін на товари та послуги, зокрема на енергоносії, пов'язаний з нестабільністю валютного ринку; - відсутність дієвих програм розвитку та підтримки малого підприємництва; - неефективна кредитна політика держави щодо бізнесу; - посилення конкуренції між громадами щодо інвестицій, престижу; - виїзд праездатного населення за кордон у зв'язку з воєнними діями на території України; - монополізація на ринку енергопостачання та на ринку паливно-мастильних матеріалів; - забруднення зовнішнього середовища у зв'язку з недосконалістю програм щодо поводження з твердими побутовими відходами; - воєнні події спричиняють психологічну напругу серед населення та зумовлюють недовіру до органів місцевого самоврядування; - корупція у найвищих щаблях владних структур; - зростання витратів, зумовлених війною в країні.

Примітка: сформовано на основі інвестиційного профілю громади, також за матеріалами сайту www.skalatmr.gov.ua.

В результаті проведеного SWOT-аналізу було визначено сильні та слабкі сторони, можливості та загрози для громади, які існують на даний час. Підсумовуючи результати SWOT-аналізу, можна зробити висновок про напрями розвитку та зосередити основну увагу на подальшій розробці стратегії розвитку Скалатської територіальної громади.

Діючи на підставі Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Регламенту, Скалатська міська рада є виборним органом (радою), який складається з депутатів і відповідно до закону наділяється правом представляти інтереси територіальної громади і приймати від її імені рішення [15]. Місце знаходження Скалатської міської ради: м.Скалат, вул. Грушевського, 2, Тернопільського району, Тернопільської області [36].

Виконавчий комітет Скалатської міської ради є виконавчим органом на місцевому рівні. Регламент Скалатської міської ради (2020-2025 рр) - це документ, який визначає порядок роботи ради та її структурних підрозділів. У регламенті визначені правила проведення засідань ради, порядок прийняття рішень, процедури звернення до ради з ініціативами громадян, умови доступу до інформації тощо.

Регламент міської ради був затверджений згідно з чинним законодавством - виконкомом міської ради. З цим документом можна вільно ознайомитися на офіційному сайті Скалатської міської ради, а також і з іншою документацією.

Серед нормативно-правових актів, які регулюють правовідносини у сфері інформатизації, важливим документом є Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 року за № 3 «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади». Оприлюднення інформації здійснюється шляхом розміщення і періодичного оновлення місцевими органами виконавчої влади інформації відповідно до вимог цього Порядку на власному веб-сайті (<https://skalatmr.gov.ua>).

На сайті висвітлюються новини громади, установчі документи, бюджет Скалатської міської територіальної громади, про внесення змін до бюджету, розпорядження міського голови (Додаток А), рішення сесії та виконкому, накази, посадові інструкції, реєстри угод, рішення виборчої комісії, пропозиції громадян, регуляторні акти, реквізити рахунків, регламент [36], протоколи, постанови, підсумкові звіти про роботу структурних одиниць (Додаток Г) та інше.

Організація цієї роботи є важливою частиною процесів управління, що мають вплив на оперативність і якість прийнятих рішень.

Ресурсно-функціональне забезпечення діловодства Скалатської міської ради охоплює різноманітні ресурси та функції, необхідні для ефективного управління та організації документообігу та діловодства. Основні елементи ресурсно-функціонального забезпечення діловодства включають:

1. Офісне обладнання та матеріали.
2. Комп'ютери та периферійні пристрої.
3. Меблі та офісне приладдя.
4. Інформаційні технології: електронна пошта, інформаційні бази даних для зберігання та організації документації.
5. Людські ресурси: посадові особи відділів та персонал технічної підтримки.
6. Процеси та процедури: розробка та впровадження стандартів документообігу, процедури обробки та зберігання документів, автоматизовані процеси обігу документів, безпека і конфіденційність, навчання та розвиток.
7. Взаємодія з іншими відділами та функціональними областями для обміну інформацією.
8. Інтеграція систем документообігу з іншими корпоративними системами [5].

Ефективне ресурсно-функціональне забезпечення діловодства дозволяє оптимізувати робочі процеси в органі публічної влади, підвищує продуктивність праці та забезпечує дотримання внутрішніх та зовнішніх стандартів управління документацією.

Від початку децентралізації місцеве самоврядування отримує підтримку від українських та закордонних партнерів щодо реалізації засад та принципів місцевого самоврядування. Результатом взаємодії з «U-LEAD з Європою» та «DOBRE» є участь посадових осіб міської ради в програмі співпраці між українським урядом, Європейським Союзом та його

державами-членами Німеччиною, Швецією, Польщею, Данією, Естонією та Словенією у створенні багаторівневої системи управління, яка є прозорою, підзвітною та відповідає на потреби громадян України.

Документообіг в Скалатській міській раді - це процес обміну документами між різними підрозділами та працівниками органу влади для вирішення питань, що стосуються його діяльності. В цьому процесі задіяні всі відділи міської ради, а також владні установи вищого рівня (Тернопільська обласна військова адміністрація), міністерства (Міністерство цифрової трансформації, Міністерство економіки, Міністерство розвитку громад, територій, та інфраструктури та інші), місцеві органи влади. Організаційна структура органу влади –це сукупність елементів (відділи, структурні одиниці, посадові особи) та система взаємозв'язків між ними. Таблиця 2.2 демонструє структуру Скалатської міської ради, відповідно і особливості документообігу між структурними відділами міської ради.

Таблиця 2.2

Організаційна структура Скалатської міської ради

Скалатська міська рада:	Кількість працівників	Примітка
Загальний відділ+старостати	2	+Включаються старости старостинських округів та діловоди
Відділ земельних відносин та комунальної власності	2	
Бухгалтерський відділ	3	
Відділ ЖКГ	2	
Відділ кадрів	1	
Відділ надзвичайних ситуацій та цивільного захисту	1	
Відділ соціального захисту	3	
Економічний відділ	2	
Керуючий справами	1	
Міський голова	1	
Секретар ради	1	
Служба у справах дітей	1	
Фінансовий відділ	3	
ЦНАП	7	
Юрисконсульт	1	

Акти

Примітка: сформовано за [48].

Органи влади мають великий потік документів, що потребують обробки, відбувається зберігання та передача інформації між різними департаментами та іншими органами влади. Для Скалатської міської ради характерна лінійно-функціональна структура управління, що вирізняється поділом праці. Лінійні ланки управління формують рішення та розпоряджаються, а функціональні ланки забезпечують збір інформації, планують, консультують, інформують.

Організація документообігу в органі влади відрізняється від традиційного підходу до документообігу в бізнесі або інших організаціях. В додатку Б описано особливості організації роботи з документами в Скалатській міській раді. Однією з головних проблем в управлінні організацією публічної влади є відсутність прозорості та відкритості в діяльності, що породжує недовіру та негативне ставлення до діяльності владних структур.

В Скалатській міській раді відповідальність за ведення документообігу несе міський голова як керівник найвищого рівня.

«За зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні документів, що розробляються на виконання завдань, визначених у законах України, постановах Верховної Ради України, актах та дорученнях Президента України, актах Кабінету Міністрів України, дорученнях Прем'єр-міністра України, актах центральних і місцевих органів виконавчої влади (далі - акти органів державної влади та доручення вищих посадових осіб), органів місцевого самоврядування, а також відповідей на запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад, кореспонденцію Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України (далі - запити, звернення, а також кореспонденція Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України), погодження проектів нормативно-правових актів відповідають заступники міського голови, секретар міської ради та секретар виконавчого комітету згідно з розподілом функціональних обов'язків.

За зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні інших документів, а також організацію діловодства та зберігання документів у структурних підрозділах міської ради відповідають їх керівники» [34].

Міська рада здійснює діловодство державною мовою. Документи складаються державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні.

Документи, які надсилаються іноземним адресатам, складаються українською мовою або мовою держави-адресата, або однією з мов міжнародного спілкування.

Під час підготовки організаційно-розпорядчих документів працівники міської ради оформляють їх з урахуванням вимог ДСТУ 4163-2003 [43].

Порядок організації електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису, роботи з електронними документами в діловодстві міської ради, здійснення діловодства за зверненнями громадян, запитами на інформацію визначаються окремими нормативно-правовими актами [35].

Технології автоматизованого опрацювання задокументованої інформації у виконавчому апараті, структурних підрозділах міської ради повинні відповідати вимогам Інструкції з діловодства, затвердженій в Скалатській міській раді [47].

В Скалатській міській раді існує характерна специфіка роботи з документами, яка полягає в тому, що дія документів міської ради поширюється на всю територію територіальної громади.

Обов'язком міської ради є створення відповідних умов праці і підвищення кваліфікації працівників, забезпечення приміщенням, сучасними засобами оргтехніки у межах затверджених потреб витрат.

Також сесією міської ради затверджена номенклатура справ, якою загальний відділ керується в роботі (Додаток В).

Номенклатура справ утворена на основі перелік типових документів, що створюється в діяльності органів державної влади та місцевого

самоврядування, інших установ, організацій і підприємств із зазначенням термінів зберігання документів, та наказу Міністерства юстиції України від 12.04.2012 № 578/5 «Положення типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів».

Відповідна номенклатура справ опрацьована та затверджена по кожному структурному підрозділі апарату Скалатської міської ради. При оформленні документів саме нею керуються посадові особи відділів при виконанні та опрацюванні документації.

Оскільки основною формою документів є паперова, то часто відбувається втрата чи пошкодження документа, можливе порушення строків виконання. Виходом в цій ситуації є впровадження електронного документообігу, що оптимізує роботу та нівелює ризики невиконання чи втрати документації.

Як бачимо, ресурсно-функціональне забезпечення діловодства у Скалатській міській раді відповідає цілям і завданням органу місцевого самоврядування та забезпечено коштами місцевого бюджету. Враховуючи продовження в Україні воєнного стану, зростає необхідність у швидкому реагуванні на накази, постанови та розпорядження військової адміністрації, що зумовлює перехід на оптимальніші канали зв'язку та готовність до зростання масиву документопотоку. Також необхідно покращувати комунікації з жителями громади, в тому числі внутрішньопереміщеними особами.

2.2. Аналіз практики організації документообігу у Скалатській міській раді

Організація діловодства в міській раді покладається на загальний відділ виконавчого апарату міської ради.

Організація діловодства в структурних підрозділах міської ради покладається на посадових осіб відповідних відділів. Робота з документами, що містять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється в установленому законодавством порядку.

Загальний відділ є структурним підрозділом апарату Скалатської міської ради, об'єднаної територіальної громади, який створюється та затверджується рішенням сесії міської ради, за поданням міського голови, підпорядковується міському голові та діє в межах юрисдикції міської ради.

Відділ створюється для забезпечення організаційно-технічного обслуговування апарату міської ради, здійснення контролю за виконання доручень та розпоряджень вищестоящих органів, забезпечення прийому реєстрації та передачі за призначенням вхідної та вихідної документації, організації та здійснення роботи із зверненнями громадян, фізичних та юридичних осіб, структурних підрозділів міської ради, а також вищестоячих та контролюючих органів, забезпечення чіткої організації діловодства в апараті міської ради надання методичної допомоги в організації ведення діловодства [43].

Загальний відділ апарату Скалатської міської ради функціонує у відповідності до Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про державну службу», «Про запобігання корупції».

Основним завданням загального відділу виконавчого апарату міської ради є встановлення в міській раді єдиного порядку документування управлінської інформації і роботи з документами із застосуванням сучасних автоматизованих систем, методичне керівництво і контроль за дотриманням установленого порядку роботи з документами у виконавчому апараті та структурних підрозділах міської ради.

«Загальний відділ виконавчого апарату міської ради відповідно до покладених на нього завдань:

1. Розробляє інструкцію з діловодства та номенклатуру справ.

2. Здійснює реєстрацію та веде облік документів.
3. Організовує документообіг, формування справ, їх зберігання.
4. Забезпечує впровадження та контролює дотримання структурними підрозділами міської ради вимог власних інструкцій.
5. Вживає заходів до зменшення обсягу службового листування в міській раді.
6. Проводить регулярно перевірку стану діловодства в виконавчому апараті та структурних підрозділах міської ради.
7. Бере участь у впровадженні та використанні інформаційно-телекомунікаційної системи діловодства в міській раді.
8. Здійснює контроль за своєчасним розглядом та проходженням документів в міській раді.
9. Забезпечує дотримання єдиних вимог щодо підготовки документів та організації роботи з ними в умовах електронного документообігу.
10. Проводить аналіз інформації про документообіг, необхідної для прийняття управлінських рішень.
11. Ініціює та бере участь в організації підвищення кваліфікації працівників міської ради з питань діловодства» [44].

25 січня 2023 року Виконавчим комітетом було прийнято рішення №6 Про затвердження Інструкції з діловодства в Скалатській міській раді та її виконавчих органах [34]. Це обумовлює чіткість при формуванні документації та встановлює правове підґрунтя при формуванні документообігу в міській раді.

Керівник загального відділу подає щорічний звіт про роботу відділу (Додаток Г), котрий демонструє кількість та структуру опрацьованих документів, кількість звернень громадян, строки розгляду відповідних звернень, кількість виданих довідок та розпоряджень міського голови.

Документи, які циркулюють в організації, переважно мають офіційно-розпорядчий характер. В роботі міської ради використовуються такі

документи: розпорядження міського голови (додаток А), накази, інструкції, протоколи, положення про відділи, статuti комунальних підприємств, службові листи, довідки, доповідні записки, договори з контрагентами, пояснювальні записки, звіти (Додаток Г) тощо. З цими та іншими документами можна ознайомитися на офіційному веб-сайті Скалатської міської ради. Доступ до перелічених вище документів надається на виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації»

В загальному відділі також виконується контроль виконання покладених завдань, а саме:

1. Здійснення обліку виконання структурними підрозділами розпоряджень та доручень голови Тернопільської обласної військової адміністрації та розпоряджень міського голови.

2. Здійснення контролю за станом роботи з реагування на запити і звернення Народних депутатів України та депутатів обласних адміністрацій, запитів на інформацію, вищестоячих та контролюючих органів.

3. Здійснення контролю за своєчасним наданням відповіді за результатами розгляду звернень громадян.

4. Здійснення контролю за чіткістю відповідей на звернення громадян,.

5. Аналіз причин порушення строків виконання документів і внесення пропозицій щодо їх усунення.

6. Вивчення причин повторних звернень громадян.

7. Контроль дотримання правил роботи з документами в підрозділах міської ради.

8. Проводить день контролю за дорученням міського голови.

9. Надання міському голові інформації про факти невиконання доручень та розпоряджень міського голови, порушень щодо розгляду звернень громадян, порушення щодо ведення [47].

Керівник відділу та головний спеціаліст відділу в роботі також керуються посадовими інструкціями, в яких прописано права та обов'язки

посадових осіб відділу. Посадові інструкції працівників розміщені на офіційному сайті міської ради.

Всі документи, які надходять в міську раду, централізовано опрацьовуються загальним відділом при попередньому розгляді, поділяються на ті, які потребують обов'язкового розгляду міським головою, та документи, які передаються безпосереднім виконавцям. В обов'язковому порядку документи реєструються з вказанням відповідальної посадової особи часу розгляду.

Отже, практика документообігу в Скалатській міській раді спрямована на забезпечення виконання функцій органу місцевого самоврядування та підтримує високий рівень культури документування.

2.3. Оцінка результативності документаційного забезпечення виконання функцій досліджуваним органом публічної влади

Міська рада є органом місцевого самоврядування, який здійснює свої повноваження на території відповідної територіальної громади та є відповідальним за розвиток території, забезпечення житлового фонду, соціального захисту населення, економічного розвитку тощо. Без інформації місцеві ради та їх виконавчі органи не зможуть володіти ситуацією та приймати правильні рішення. Документаційне забезпечення відіграє ключову роль при прийнятті управлінських рішень [48].

Внаслідок передачі владних повноважень на місця спростилася процедура узгодження рішень щодо всіх важливих питань громади.

Специфіка взаємодії Скалатської міської ради з організаціями різних сфер та форм власності зумовлює особливості документообігу між цими організаціями в час війни та для порівняння в післявоєнний час. Стейкхолдерами в цьому випадку є Тернопільська ОВА, бізнес, громадські організації, місцеві жителі та внутрішньопереміщені особи (Таблиця 2.3). Децентралізація і розвиток взаємодії між різними стейкхолдерами

допомагають громадам працювати з новими викликами. Налагоджена співпраця та підтримка є потужним ресурсом для майбутнього відновлення та розвитку.

Таблиця 2.3

Специфіка взаємодії Скалатської міської ради з організаціями та громадськістю

Скалатська міська рада	Тернопільська ОВА
<ul style="list-style-type: none"> • Щод час війни <ul style="list-style-type: none"> -забезпечення життєдіяльності ТГ; -надання соціальних послуг; -сприяння функціонуванню бізнесу. • У мирний час (після війни) <ul style="list-style-type: none"> -економічний розвиток територіальної громади; -збільшення кількості бізнесових структур; -зростання чисельності офіційно працевлаштованих у громаді. 	<ul style="list-style-type: none"> • Щод час війни <ul style="list-style-type: none"> -збереження життєдіяльності регіону; -інтеграція ВПО і релокованого бізнесу в регіоні. • У мирний час (після війни) <ul style="list-style-type: none"> -рівномірний розвиток територій регіону.
Місцевий бізнес	Релокований бізнес
<ul style="list-style-type: none"> • Щод час війни <ul style="list-style-type: none"> -забезпечення функціонування (логістика, робоча сила); -безбіткова діяльність. • У мирний час (після війни) <ul style="list-style-type: none"> -отримання прибутку; -розширення ринків збуту. 	<ul style="list-style-type: none"> • Щод час війни <ul style="list-style-type: none"> -збереження актиців; -відновлення діяльності. • У мирний час (після війни) <ul style="list-style-type: none"> -повернення/освоєння ринків на новій території; -отримання прибутку.
Місцеві жителі	Внутрішня переміщена особа
<ul style="list-style-type: none"> • Щод час війни <ul style="list-style-type: none"> -збереження робочих місць; -збереження доходів. • У мирний час (після війни) <ul style="list-style-type: none"> -зідвищення рівня життя. 	<ul style="list-style-type: none"> • Щод час війни <ul style="list-style-type: none"> -налагодження життєдіяльності; -стабілізація економіки та доходів. • У мирний час (після війни) <ul style="list-style-type: none"> -повернутися додому/залишитися в громаді на постійній основі; -зідвищення рівня життя.
Громадські організації та активисти	
<ul style="list-style-type: none"> • Щод час війни <ul style="list-style-type: none"> -підтримка місцевих жителів, ВГО та ЗСУ. • У мирний час (після війни) <ul style="list-style-type: none"> -задоволення економічних, соціальних, культурних, екологічних та інших інтересів громадян. 	

Примітка: сформовано за [34]

Взаємодія із зацікавленими і вразливими сторонами починається на ранніх етапах проекту чи плану та триває до його послідовного завершення. Діалог на ранніх етапах сприяє формуванню позитивного іміджу органу місцевого самоврядування і задає тон діалогу між стейкхолдерами.

Організація роботи з документами залежить від об'єму документообігу.

Таблиця 2.4

Відомості про документообіг в Скалатській міській раді за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком

Документи	Кількість у 2021 році, шт.	Кількість у 2022 році, шт.
Кількість всіх звернень	1310	1867
Кількість всіх звернень (поштою)	821	738
Кількість звернень (особистий прийом)	489	1129
Результати розгляду:		
Вирішено позитивно	825	987
Відмовлено у задоволенні	55	16
Дано роз'яснення	430	764
Інше	-	-
Кількість звернень, з них:		
Повторних	12	18
Колективних	45	68
Від учасників війни, УБД	13	22
Від осіб з інвалідністю I-III груп	64	72
Від ветеранів праці	-	-
Від дітей війни	3	5
Від одиноких, багатодітних матерів, матерів-героїнь	8	37
Від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, які потерпіли від неї	5	12
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	1310	1867
У тому числі питаннях:		
Аграрної політики і земельних відносин	529	857
Транспорту і зв'язку	47	65
Фінансової, податкової, митної політики	-	-
Соціального захисту	140	223
Праці і заробітної плати, охорони праці	15	20
Охорони здоров'я	36	25
Комунального господарства	251	238
Житлової політики	18	15
Екології та природних ресурсів	7	28
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації	5	7

Документи	Кількість у 2021 році, шт.	Кількість у 2022 році, шт.
Сімейної та гендерної політики	52	32
Освіти, наукової діяльності, інтелектуальної власності	22	30
Діяльність ОМС	0	118
Інші	191	209
Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі звернень громадян	1	1

Примітка: сформовано на основі даних річної форми звітності загального відділу Скалатської міської ради

Як бачимо, посадові особи одного відділу опрацьовують значний масив даних. Робота зі зверненнями громадян надзвичайно важлива, адже саме на місцевому рівні вирішуються всі щоденні виклики. Це один з основних напрямків діяльності Скалатської міської ради. Без сумніву, успішне здійснення цієї діяльності безпосередньо залежить від оперативного та якісного опрацювання інформації.

Оцінка результативності забезпечення документообігу в Скалатській міській раді є важливим етапом для забезпечення ефективності та прозорості управління. Розглянемо основні показники цього процесу:

1. Нормативна база. На сьогоднішній день міська рада функціонує на засадах законності. Розроблено Інструкцію з діловодства, Регламент, Статут, положення про відділи, посадові інструкції та інше. Це достатня база для здійснення покладених на неї функцій. Разом з тим, законодавча база піддається змінам з метою приведення її до єдності основ з європейським законодавством. Тому рекомендується неухильно слідкувати за змінами та оновленнями пов'язаних з діяльністю Скалатської міської ради законодавчих актів.

2. Процеси документообігу. Налагодження ділових комунікацій між міським головою і керівниками відділів та підлеглих установ дозволяє

забезпечити злагоджену роботу по збору і обробці інформації при підготовці документів. Памятаємо, що за документообіг відповідальний міський голова.

3. Інформаційні технології. Використання електронної пошти та спеціалізованих програм «СДО Клієнт казначейства-Казначейство», «М.е.doc», «Є-Звітність», «LOGICA» дозволяє не лише полегшити роботу посадових осіб, але і суттєво зменшує можливість помилкової дії при обробці інформації. Рекомендовано також використання кадрового та зарплатного проектів.

4. Кадровий ресурс. Оскільки на час написання кваліфікаційної роботи кадрові питання опрацьовує одна посадова особа-кадровик, рекомендується введення у штатний розпис кадрової служби в апараті Скалатської міської ради.

5. Контроль та аудит. Відповідно до Положення про загальний відділ його працівники здійснюють контроль за правильністю складання вихідного документа, за дотриманням строків його розгляду та надання відповіді, за наявністю реквізитів документа. Здійснюють контроль за вирішенням порушених у зверненнях питань, узагальнення та аналіз пропозицій, що містяться в них, розробляють пропозиції, спрямовані на усунення причин, які породжують обґрунтовані скарги і звернення громадян. Потрібно призначити одну посадову особу відповідальною за контроль дотримання вище наведених контрольних показників. Наявність системи автоматичного контролю виконання документа виведе роботу працівників загального відділу на якісно новий рівень.

6. Прозорість та доступність. Прозорість діяльності органів виконавчої влади забезпечує гласність та публічність інформації. На веб-сайті міської ради загальним відділом оприлюднюється вся необхідна інформація, проекти прийнятих рішень, колективні звернення громадян, на сайті www.prozorro.gov.ua відбувається оприлюднення всіх закупівель, які в процесі своєї діяльності здійснює Скалатська міська рада та підконтрольні їй

структурні підрозділи, установи та організації. Рада в повній мірі провадить свою діяльність на засадах гласності.

7. Архівація та зберігання. Документи за останні два роки не було передано в Державний архів. Оскільки в обов'язки працівника загального відділу входить забезпечення дотримання єдиного порядку відбору, обліку, схоронності, якості оброблення та використання документів, що створюються під час діяльності міської ради, та передачі їх на державне зберігання, надання з цих питань методичної допомоги структурним підрозділам апарату міської ради, то доцільним буде відповідне навчання щодо взаємодії з Державним архівом в Тернопільській області з метою використання в роботі єдиних стандартів відповідального зберігання документів та впорядкування документації.

Актуальною проблемою на даний час є збільшення кількості повторних звернень громадян. Однією з причин виникнення такої категорії документів є неправильно складена відповідь на звернення без посилання на чинне законодавство або нечітко сформульована відповідь. Відтак, загальному відділу необхідно посилити контроль за станом роботи з відповідними документами, а також регулярно відвідувати семінари, практичні заняття для працівників органу державної виконавчої влади з метою підвищення кваліфікації.

Як було сказано вище, в Скалатській міській раді в основному практикується паперовий документообіг. Документи надходять поштою («Укрпошта», «Нова пошта»), електронною поштою на офіційну адресу міської ради rada@skalatmr.gov.ua, приносить кур'єр від контрагента та інше. Разом з тим частково налагоджено електронний документообіг: через програму «М.е.doc» відбувається подання квартальних, піврічних та річних звітів в контролюючі органи, подається звіт про прийняття на роботу працівника та про його звільнення, звіт про забруднення, фінансова звітність та інше. Через систему казначейського обслуговування «Клієнт казначейства – Казначейство» [49] відбувається реєстрація всіх договорів з контрагентами,

платіжних документів, вносяться кошториси та довідки про зміни до кошторису, розподіли асигнувань та інше, укладаються договори оренди земельних ділянок комунальної форми власності, які реєструються в державному реєстрі речових прав на нерухоме майно.

На стадії часткового впровадження знаходиться система електронної взаємодії органів виконавчої влади (з Тернопільською ОВА та урядовими органами влади), адже це впливає на якість і термін прийняття рішень. При впровадженні СЕД зменшується кількість документів, в яких закінчується термін розгляду, стає зручнішим пошук документа в масиві даних.

Висновки до розділу 2

Зазначимо, що система документообігу в Скалатській міській раді працює в усталеному режимі, разом з тим збільшення об'єму документопотоку зумовлює необхідність пошуку сучасних способів обміну інформацією для прийняття відповідальних управлінських рішень.

Ресурсно-функціональне забезпечення відповідає цілям і завданням органу місцевого самоврядування, забезпечено коштами місцевого бюджету. Враховуючи продовження в Україні воєнного стану, зростає необхідність у швидкому реагуванні на накази, постанови та розпорядження військової адміністрації, що зумовлює перехід на оптимальніші канали зв'язку та готовність до зростання масиву документопотоку. Загальний відділ забезпечений нормативно-правовими документами та офісною технікою для безперебійної роботи.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБІГУ У СКАЛАТСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ

3.1. Впровадження системи електронного документообігу як гарантія прийняття ефективних управлінських рішень органом публічної влади

Організація інформаційно-аналітичного забезпечення управлінських процесів з використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій відіграє ключову роль у забезпеченні прийняття ефективних рішень, стратегічного планування та вдосконалення ділових процесів.

З метою забезпечення ефективного функціонування бюджетної сфери та життєво необхідних потреб жителів територіальних громад у період дії воєнного стану виконавчий комітет Скалатської міської ради приймає швидкі, ефективні, оперативні рішення.

Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ), яка часто використовується і бізнесом, є найуспішнішою безкоштовною платформою для переходу в онлайн. Саме завдяки їй можливо створити цифровий простір для електронної взаємодії з органами державної влади.

СЕВ ОВВ призначена для автоматизації процесів створення, надсилання, передачі, одержання, оброблення, використання, зберігання, знищення документів в електронній формі, що не містять інформації з обмеженим доступом, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису або кваліфікованої електронної печатки.

В залежності від способу під'єднання – СЕВ-СЕД (модуль для швидкого підключення) або інтеграційної взаємодії – можна працювати з системою у браузері або інтегрувати систему електронного документообігу з СЕВ ОВВ.

Для підключення до СЕВ ОБВ юридична особа звертається до адміністратора СЕВ ОБВ – державного підприємства «Держінформресурс».

На стадії часткового впровадження знаходиться система електронної взаємодії органів виконавчої влади (з Тернопільською ОВА та урядовими органами влади), адже це безпосередньо впливає на якість і термін прийняття рішень. При впровадженні даної системи зменшується кількість документів, в яких закінчується термін розгляду, стає набагато зручнішим пошук документа в масиві даних. На час написання кваліфікаційної роботи доступ до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади було надано двом посадовим особам: керуючій справами Скалатської міської ради та спеціалісту загального відділу.

СЕВ забезпечує мінімальні можливості для організації електронного документообігу. Робоче оточення СЕВ – це інтуїтивно зрозумілий WEB інтерфейс з підказками, має функціонал по роботі з документами (сканування, реєстрація, відправка, отримання, автоматичне накладання КЕП, друк тощо) і забезпечує контроль виконання документів (створення завдань, визначення строків, інформування контролерів), формування звітів (по користувачах, по документах, статистична інформація), пошук документів (за всіма можливими реквізитами) та надсилання сповіщень (повідомлення, e-mail, SMS) [56].

Система електронного документообігу- це сукупність процесів та інструментів створення, обробки та обміну документацією (електронними документами), які дозволяють суттєво спростити та оптимізувати рутинні робочі процеси всередині будь-якої компанії [52].

Вдосконалення діяльності та розвиток міської ради на перспективу вимагають комплексного підходу і врахування багатьох аспектів, які можуть вплинути на ефективність і результативність органу самоврядування. Використання сучасних технологій і цифрових інструментів, зокрема впровадження системи електронного документообігу в Скалатській міській раді однозначно є перспективним. Недавнє опитування, організоване

Міністерством цифрової трансформації України, показало, що всі працівники міської ради мають високий або добрий рівень користування ПК та інтернет-ресурсами, перспектива впровадження новітніх технологій документообігу буде надзвичайно вчасною, а також це дозволить відмовитися від паперових бюджетних та фінансових документів, а замінить їх зашифрованими захищеними електронними документами з цифровим підписом.

Важливими моментами впровадження електронного документообігу є такі особливості:

1. Наразі використання електронної форми документів прямо дозволяється законодавством України. Електронні документи визнаються державними органами як валідні.

2. Податкові органи мають право вимагати надання документів під час перевірки у електронній формі від великих платників податків.

3. Електронний документ має таку ж юридичну силу, як і паперовий документ, якщо він містить обов'язкові реквізити, встановлені для аналогічного паперового документа, якщо при його формуванні були дотримані обов'язкові умови, визначені чинним законодавством.

4. Головною умовою чинності електронного документа є електронний підпис, накладанням якого завершується створення електронного документа.

5. Процедура впровадження системи електронного документообігу на сьогоднішній день законодавством України не визначена. З метою успішної імплементації СЕД органу місцевого самоврядування необхідно здійснити певні кроки, першим з яких є складання, оприлюднення та затвердження міською радою відповідної програми.

6. Наразі перехід на СЕД можливий лише з тими контрагентами, які є резидентами України та використовують або готові використовувати електронні підписи, видані сертифікованими в Україні надавачами електронних довірчих послуг.

Згідно листа Тернопільської ОВА від 02.11.2023 року вхідний №1731/0805 з метою забезпечення та організації роботи щодо впровадження системи електронного документообігу у територіальних громадах області департаментом цифрової трансформації обласної військової адміністрації рекомендовано впровадження системи електронного документообігу у всіх органах влади.

В Україні розроблено понад 20 систем електронного документообігу — платних та безкоштовних. Така кількість пропозицій свідчить про значний попит, а отже—про зростання популярності електронного документообігу.

Вибір системи документообігу рекомендуємо зупинити на користь СЕД «АСКОД» (Автоматизована система колективної обробки даних), яка набирає значної популярності серед посадовців державних установ. Функціонал корпоративного клієнта СЕД «АСКОД» реалізує функції користувацького рівня та функції системного/технологічного рівня, здійснює ефективне управління корпоративними інформаційними ресурсами, що дозволяє швидко і прозоро організувати та автоматизувати управлінські бізнес-процеси як в умовах централізованої, так і територіально-розподіленої організаційної структури.

Виробником даної програми є українська компанія АТ “ІнфоПлюс”.

Посадові особи міської ради мали змогу тиждень в тестовому режимі користуватися програмою АСКОД. За цей час було зроблено висновок про зручність даної програми і інтуїтивно зрозумілий інтерфейс.

Програма сприяє виконанню всіх приписів, правил роботи з документами, унеможлиблює невчасний розгляд документів.

Спеціалістами загального відділу спільно з економічним відділом було розроблено та затверджено рішенням сесії міської ради Програму інформатизації та цифрової трансформації на 2024-2026 роки. Метою впровадження програми є забезпечення реалізації державної та формування місцевої політики у сфері електронного урядування та електронної демократії.

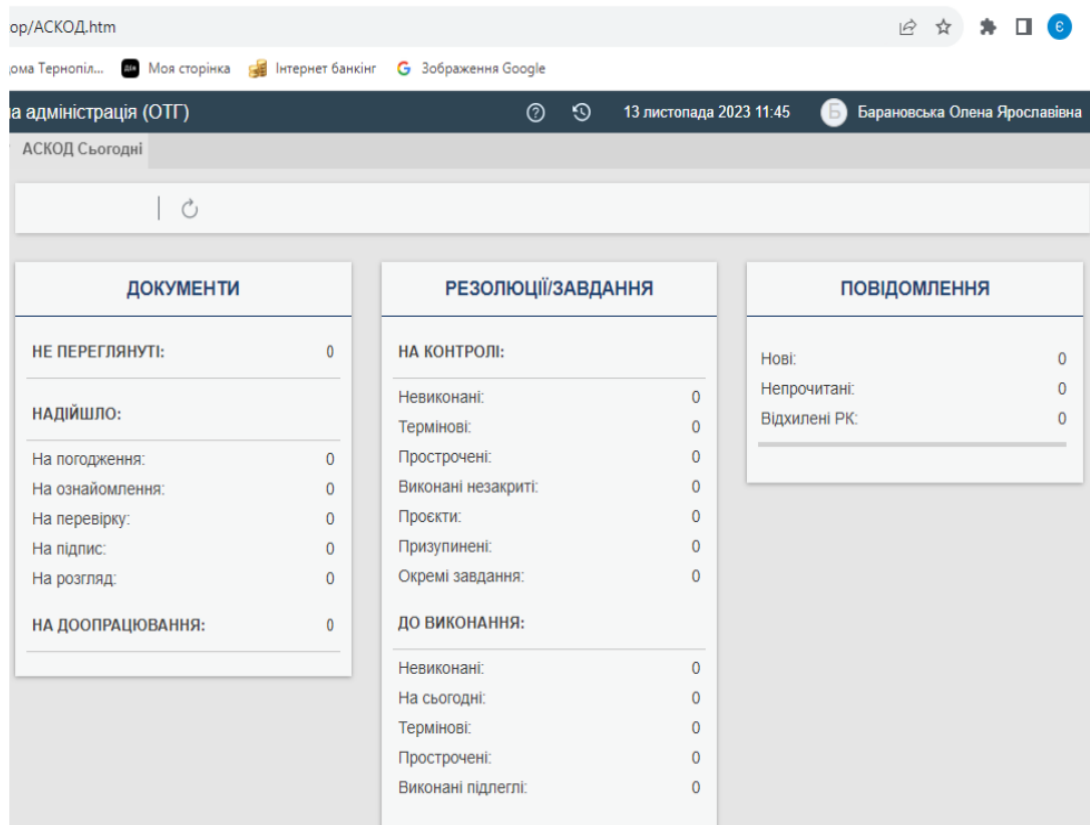


Рис.3.1. Головне вікно програми АСКОД

Примітка: сформовано за [47].

Саме завдяки затвердженню програми стає можливим співфінансування впровадження СЕД посередництвом місцевого бюджету та донорськими коштами.

Доступ до СЕД за допомогою Корпоративного, WEB або мобільного АСКОД-клієнту з відповідних АРМ користувачів передбачено для:

- Діловодів (АРМ діловода);
- Керівників (АРМ керівника);
- Мобільних користувачів (АРМ мобільного користувача);
- Архівістів (АРМ архіваріуса);
- Виконавців (АРМ виконавця).

Кожне з перелічених автоматизованих робочих місць включає певний комплекс можливостей щодо створення, надсилання, візування, архівування

та контролю за документопотоком відповідно до функціональних обов'язків користувача системи.

Управління громадою в Скалатській міській раді як органі місцевого самоврядування (код ЄДРПОУ 04058445) здійснюють:

- 1) міський голова;
- 2) секретар ради;
- 3) керуючий справами виконавчого комітету;
- 4) 26 депутатів;

5) 27 членів виконавчого комітету, з них 10 старост в старостинських округах. Троє перших посадовців мають право підпису документів, передбачених їхніми посадовими інструкціями відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Депутати та члени виконавчого комітету приймають рішення колегіально, зазвичай прийняття рішення передуює обговорення. Старости в межах своїх повноважень мають право підпису тих документів, створення яких віднесено до відання старостатів.

Впровадження системи електронного документообігу створює ефективні умови для прийняття ефективних управлінських рішень, поліпшує комунікаційні процеси та сприяє загальному підвищенню ефективності діяльності міської ради як органу місцевого самоврядування.

В умовах воєнного стану впровадження СЕД АСКОД дасть змогу виконувати посадові обов'язки переліченим працівникам незалежно від обставин та територіально перебуваючи за різним місцезрештуванням, використовуючи мінімум часу.

Електронний документообіг на сьогоднішній день безперечно є технологічним прогресом, завдяки якому підвищується якість управління та створюється цілісна система документообігу.

3.2. Впровадження інноваційних технологій в роботі з документами для покращення доступу до публічної інформації у Скалатській міській раді

Сьогодні в Україні стрімко розвиваються комунікаційно-інформаційні технології, з'являються нові можливості для обробки та обміну інформацією, долаються кордони та час. Використання системи електронного документообігу дозволяє йти в ногу з часом, в повній мірі виконувати функціональні обов'язки органу місцевого самоврядування та гарантувати населенню дотримання прав громадян – жителів Скалатської територіальної громади.

Впровадження системи електронного документообігу дозволяє покращити та спростити прийняття управлінських рішень, прискорює обробку інформації, сприяє взаємодії з органами влади вищого рівня.

Електронна система документообігу – це не лише одна зі складових відкритості, а насамперед зручності, мобільності та більшої ефективності роботи посадових осіб та громадян – жителів громади. Автоматизація роботи з документами стає складовою частиною глобального удосконалення процесів в органах місцевого самоврядування та підвищує ефективність діяльності місцевої влади. Крім того, переведення документів в електронну форму та інтеграція їх з інтернет-порталами дозволяють оперативно взаємодіяти як усередині органу місцевого самоврядування, так і з органами державної влади та громадянами.

Надсилання електронних звернень громадян можливе електронною поштою або ж через спеціальну форму на сайті міської ради (feedback). При використанні електронної пошти загальним відділом міської ради ведеться Журнал реєстрації електронних звернень громадян. Термін розгляду електронних звернень такий, як і для паперових документів.

Робота з електронними зверненнями громадян ведеться для того, щоб забезпечити життя та здоров'я як посадових осіб місцевого самоврядування, так і громадян. Пандемія COVID-19, бойові дії на території України,

можливість працювати дистанційно зумовлюють швидке реагування на виклики часу. Рекомендується зберігання шаблонів документів в хмарному сховищі з можливістю швидкої відповіді при нагальних обставинах.

Окремо згадаємо про діяльність Центру надання адміністративних послуг Скалатської міської ради. Серед основних завдань ЦНАПу є організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень; спрощення процедури отримання адміністративних послуг та покращення якості їх надання; надання консультацій та роз'яснень суб'єктам звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора. В роботі використовується захищений цифровий канал з пропускнуою спроможністю 15 Мб/с з метою обміну даними і повідомленнями між відділом ЦНАП Скалатської міської ради та центром обробки даних Державної міграційної служби України з використанням мережі Національної системи конфіденційного зв'язку. У Центрі надання адміністративних послуг Скалатської міської ради громадяни і суб'єкти господарювання мають можливість у зручний спосіб в одному місці отримати необхідні їм адміністративні послуги. Крім того, перевагою Центру є обслуговування фахівцями високого рівня, некабінетна система обслуговування, комфортні зони для очікування та обслуговування [49].

Тобто діяльність ЦНАПу Скалатської міської ради прямо вказує на перехід до електронного врядування. Щоденно відбувається робота щодо можливостей розробки концепції електронного урядування.

Центр надання адміністративних послуг надає громадянам близько 120 послуг, в тому числі послуги з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців. У 2019 році в центрі надання адміністративних послуг Скалатської міської ради встановлено спеціальне обладнання, для виготовлення закордонних біометричних паспортів громадян України та ID карт. Якісні адміністративні послуги – це головне завдання команди ЦНАПу. Рекомендовано завжди пропонувати громадянам, яким надається послуга,

можливість оцінити якісні характеристики наданої послуги з метою підняття рейтингу спеціалістів та ЦНАПу загалом. Окрім цього, громадяни мають право на звернення до міського голови з приводу якості наданої послуги. Розгляд такого звернення відбувається згідно чинного законодавства. Відповідь надається у тій формі зв'язку, яким і отримано звернення.

Згідно курсу на діджиталізацію та цифровізацію послуг триває перехід до надання адміністративних послуг через портал «Дія». «Дія» є єдиним Державним веб-порталом електронних послуг в Україні та включає запровадження мобільного застосунку «Дія», отримання публічних послуг, скарг, подання звернень, а також створення петицій жителями громади, електронне листування громадян з представниками міської ради, створення опитувань. Кількість наданих громадянам послуг щорічно зростає. Це стосується як окремих громадян, так і бізнесу.

Безперечно, надання якісних адміністративних послуг населенню було б неможливим без співпраці з програмою «U-LEAD», яка впроваджена з 2016 року та співпрацює до сьогоднішнього дня. Завдяки цій співпраці у 2018 році ЦНАПом Скалатської міської ради було отримано комп'ютери, офісну техніку, повністю всі меблі для максимально комфортного обслуговування громадян – жителів Скалатської громади. На базі програми «U-LEAD з Європою» також створено проєкт EGOV4UKRAINE, який робить процес надання адміністративних послуг населенню прозорим.

Отож, майбутнє за електронними сервісами. Це сприяє відкритості та прозорості в діяльності органів місцевого самоврядування. Одним з чинників запровадження електронних послуг є також подолання корупції, адже на прискорення надання адміністративної послуги в цьому випадку неможливо впливати ніяким чином, що унеможлиблює корупційну складову.

На сьогоднішній день електронні довірчі послуги та електронна верифікація є надзвичайно важливими на ринку цифрових послуг [14]. Також важливою складовою є захист персональних даних [11] та унеможливлення їх витоку. З цією метою здійснюється шифрування при передачі інформації,

використовуються захищені канали зв'язку (щорічно переукладається договір з Державним підприємством «Українські спеціальні системи»). Крім того, майже всі домогосподарства мають доступ до широкосмугового інтернету, тим самим отримуючи новий рівень якості життя. Першочергово необхідно зосередитися на захисті персональних даних, що знизить ризики при наданні та отриманні електронних послуг передавання банківських чи паспортних даних.

З метою всебічного охоплення населення процесом цифровізації рекомендується на постійній основі організувати навчання цифрової грамотності, зокрема запрошувати фахівців з роботи «Дія»-центру для детального роз'яснення громадянам щодо розширення спектру надання адміністративних послуг. Також рекомендується при роботі з громадянами мати в наявності інформаційні брошури та буклети для ознайомлення під час очікування своєї черги до фахівців.

Оскільки до Скалатської міської ради звертаються захисники зі Збройних Сил України, то рекомендується їх обслуговувати позачергово.

Надання громадянам доступу до публічної інформації забезпечує співпраця з ТОВ «Країна Громад», яке здійснило розробку та щорічно здійснює обслуговування веб-сайту Скалатської міської ради. Доступний інтерфейс, можливість перегляду інформації англійською мовою сприяє забезпеченню виконання Закону України «Про інформацію» [10].

Ще одним важливим етапом на шляху до децентралізації та демократії є врахування думки громади, а конкретніше – впровадження та розвиток системи електронних петицій. Електронна петиція – це сучасний сервіс для громадськості, який дає можливість донести свою думку до представників міської ради. Петиції можуть бути застосовані до кожного питання, яке знаходиться у віданні Скалатської міської ради та її структурних підрозділів та стосується їх статутної діяльності, реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів [49].

Закон України «Про звернення громадян» «...забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення» [14].

Система електронних петицій впроваджена при розробці офіційного веб-сайту Скалатської міської ради та готова до використання. Система порівняно нова і ще не використовувалася громадою, хоча можливості для цього міською радою забезпечені. Пропонується звернути увагу громадськості на цю цифрову можливість для забезпечення участі жителів у суспільному житті громади. Зараз широко використовуються петиції до Президента України, які вимагають набрання 25 000 цифрових голосів громадян. На веб-сайті Скалатської міської ради теж передбачена послуга «Петиція», яку може створити кожен житель громади, зареєструвавшись на сайті та пройшовши ідентифікацію BankID. Створення петиції займає всього декілька хвилин. Після того, як петиція набере необхідну кількість голосів у встановлений строк, її в обов'язковому порядку розглянуть відповідальні співробітники виконкому і, при можливості, ця ініціатива буде реалізована.

Інструмент “Петиції” допоможе донести особисту чи колективну ідею у декілька кліків. Тому рекомендується розповсюджувати інформацію про даний інструмент при наповненні новинного блоку сайту.

Моніторинг розвитку електронного врядування здійснюють такі неурядові організації, як «Асоціація Міст України», «Асоціація органів місцевого самоврядування», громадська організація «Опора» та інші. Скалатська міська рада співпрацює з усіма з них, з «Асоціацією міст» щорічно переукладається договір про співпрацю, «Опора» відома значною кількістю просвітницької інформації та вебінарів щодо прозорості діяльності органів місцевого самоврядування, рівня надання та якістю адміністративних послуг. Пропонується продовжувати співпрацю з вказаними організаціями, а

також відслідковувати інші урядові та неурядові ініціативи та програми щодо розвитку місцевого самоврядування.

Швидкість розвитку технологій ще раз переконує нас, що цифрова трансформація стає необхідністю. Впровадження електронного документообігу та перехід до електронного врядування є обов'язковим компонентом диджиталізації для громад. Для забезпечення взаємодії органів місцевого самоврядування з населенням, організаціями, підприємствами, а також для налагодження ефективних комунікативних зв'язків між структурними підрозділами цих органів влади сьогодні вимагає переходу до електронних сервісів.

Висновки до розділу 3

Система електронної взаємодії органів виконавчої влади є найуспішнішою безкоштовною платформою для переходу в онлайн. В залежності від способу підключення можна працювати в браузері або ж встановити програмне забезпечення на персональному комп'ютері, що забезпечує оптимальні можливості для організації електронного документообігу.

На стадії часткового впровадження знаходиться система електронної взаємодії органів виконавчої влади (з Тернопільською ОВА та урядовими органами влади), адже це безпосередньо впливає на якість і термін прийняття рішень.

Скалатській міській раді рекомендовано СЕД «АСКОД» за простоту і доступність.

Електронні звернення громадян та система електронних петицій є важливими кроками до повної диджиталізації місцевого самоврядування.

ВИСНОВКИ

При виконанні даної кваліфікаційної роботи ми дослідили систему документообігу в Скалатській міській раді, ознайомилися з його основними етапами. Оскільки документ є засобом фіксування і передачі інформації, яка необхідна для здійснення управлінських функцій, то не можна недооцінювати важливість та актуальність цієї теми. Належним чином організована робота з документами безпосередньо впливає на якісні показники роботи управлінського апарату.

При визначенні рівня ефективності системи документообігу було здійснено порівняння законодавчої бази з наявними інструкціями та стандартами, що свідчить про високий рівень ефективності налагодженої системи.

Документи в органі влади розподілено на групи: внутрішні, вихідні та вхідні.

Документи проходять і опрацьовуються в апараті міської ради на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу. Нормативно-правову базу документообігу створено на засадах відкритості, доступності, гарантування інформаційної безпеки особи, держави, суспільства згідно Конституції. Законодавство регулює як відкритість та доступність, гласність та свободу у споживанні інформації (загальнодоступна інформація), так і певні обмеження щодо інформації з обмеженим доступом. Порядок документообігу регламентується чинною нормативно-правовою базою, Інструкцією з діловодства в Скалатській міській раді та її виконавчих органах, посадовими інструкціями головних спеціалістів – посадових осіб Скалатської міської ради.

Необхідно визначити чіткі правила та процедури, розробити детальні інструкції щодо створення, зберігання, обробки та передачі електронних документів у Скалатській міській раді. Інструкцію з діловодства в Скалатській міській раді та її виконавчих органах рекомендується доповнити

детальним планом роботи з електронними документами, закріпити відповідальну особу. Також з метою оптимізації роботи посадових осіб Скалатської міської ради рекомендується створити спільний доступ до баз даних між структурними підрозділами.

При написанні кваліфікаційної роботи було виявлено, що у зв'язку з пандемією корона вірусу та наступним початком повномасштабного вторгнення росії на українські території не було впорядковано документацію. Тому пропонується впорядкувати документи та здати документи довготривалого зберігання в Тернопільський державний архів.

Ще один зі способів полегшення процесу документообігу полягає в замовленні та придбанні бланків вихідної документації. Збільшення документопотоку потребує зменшення завантаженості посадових осіб загального відділу при оформленні та відправці вихідної кореспонденції.

Необхідно використовувати структуровану систему для зберігання документів. Можна використовувати консистентну структуру назв файлів та папок, щоб легко знаходити необхідну інформацію. Рекомендується використання системи електронного документообігу АСКОД, яка полегшить організацію та пошук документів і на даний час є самою поширеною в органах місцевого самоврядування. Процес переходу на електронний документообіг зумовлює підвищення виконавчої дисципліни та забезпечує якісний контроль за станом виконання документів.

Оскільки недавнє опитування показало, що всі працівники міської ради мають високий або добрий рівень користування ПК та інтернет-ресурсами, то перспектива впровадження новітніх технологій документообігу буде надзвичайно вчасною, а також це дозволить відмовитися від паперових бюджетних та фінансових документів, а замінить їх зашифрованими захищеними електронними документами з цифровим підписом.

Організація сучасного діловодства, зменшення витрат праці та часу на створення й опрацювання документів, раціоналізація їх пошуку може підняти рівень культури документування. Рекомендується застосовувати електронний

документообіг, наскільки це можливо. На веб-сайті Скалатської міської ради вказано адресу електронної пошти, на яку громадяни можуть надсилати свої заяви, звернення, запити про інформацію та інше без відвідування приміщення установи.

Необхідно регулярно резервувати документи. Використання зовнішніх накопичувачів або хмарних сховищ для збереження даних, щоб уникнути втрати інформації в разі аварійного вимкнення електроенергії або несправностей обладнання, забезпечить безперебійну роботу органу місцевого самоврядування.

Посадовим особам загального відділу рекомендується координувати навчання щодо підвищення кваліфікації працівників міської ради з питань діловодства та роботи з електронними сервісами.

Також рекомендується оформити електронні періодичні видання для ознайомлення зі змінами в законодавчій базі.

Для врахування думки громадськості перед прийняттям відповідальних рішень рекомендується зосередити увагу громадськості на системі електронних петицій, що дозволить громадянам висловлювати свої позиції, ініціювати зміни та впливати на державні органи або інші організації шляхом збору підписів або підтримки для певного питання чи ініціативи. Систему петицій закріплено як окрему форму на офіційному сайті міської ради <http://www.skalatmr.gov.ua>.

У будь-якому випадку визначення сфери застосування технології організації документообігу в установі з практичної точки зору змушує розглядати підхід, у якому мають бути поєднані паперові документи, електронні файли та бази даних. У кожній установі ці три реальності нероздільно пов'язані. Аналіз процесу переходу від паперової документації до електронного документообігу займає тривалий час та потребує додаткових ресурсів як зі сторони спеціалістів, так і з фінансового боку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бездрабко В. В. Діловодство – документальне забезпечення управління – керування документальними процесами: термінологічні межі та розмежування значень. URL: www.nbuv.gov.ua
2. Бездрабко В. В. Управлінське документознавство: навч. посібник. К., 2006. 208 с.
3. Бельська Т. В. Документообіг в публічному управлінні : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування). Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бехетова, 2019. 40 с .
4. Васіна А. Ю. Внутрішня організація та менеджмент органу державної влади. Курс тренінгів для підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування : навч. Посіб. А. Ф. Мельник, Г. Л. Монастирський, А. Ф. Васіна, О. П. Дудзіна Тернопіль : Скоропад, 2011. С. 138-164.
5. Ващенко О.П. Теорія та практика побудови організаційних систем управління: навч. посіб. Держ. ун-т телекомунікацій. Київ: ДУТ, 2017. 112 с.
6. Державне управління : підручник : у 2 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова), К. О. Ващенко (заст. голови), Ю. П. Сурмін (заст. голови) [та ін.]. К., Дніпропетровськ : НАДУ, 2012. Т. 1. 564 с.
7. Документообіг як складова документного забезпечення управлінської діяльності організацій URL: <https://sites.google.com/site/dokumentobigvustanovi/home/dokumentobig-ak-skladova-dokumentnogo-zabezpecenna-upravlinskoie-dialnosti-organizacij>
8. ДПС налагоджує документообіг в електронних кабінетах URL: <https://www.golovbukh.ua/news/20934-dps-nalagodju-dokumentobig-v-e-kabnetah>

9. Електронний документообіг замість паперового URL: <https://www.golovbukh.ua/article/9413-elektronniy-dokumentoborot-zamst-paperevogo>
10. Закон України «Про інформацію» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
11. Закон України «Про захист персональних даних» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>
12. Закон України «Про звернення громадян» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>
13. Закон України „Про електронний цифровий підпис" URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text>
14. Закон України "Про електронні довірчі послуги" URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
15. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>
16. Закон "Про забезпечення функціонування української мови як державної" URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text>
17. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>
18. Закон України „Про Національну програму інформатизації" URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text>
19. Закон України „Про Національну систему конфіденційного зв'язку" URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2919-14#Text>
20. Закон України „Про обов'язковий примірник документів" URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-14#Text>
21. Закон України „Про телекомунікації" URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#Text>
22. Законодавча основа електронного документообігу URL: https://www.golovbukh.ua/article/9413-elektronniy-dokumentoborot-zamst-paperevogo?from=Rubrocontentblock_articles

23. Запровадження системи електронного документообігу в Україні.
URL: https://minjust.gov.ua/m/str_7546
24. Ключевський В. І. Механізми впровадження електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.; 25.00.02 / Херсон нац. техн. ун-т; Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Одеса, 2019. 23 с.
25. Кукарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації: навчальний посібник. К: НАДУ, 2015 рік. 84 с.
26. Кулешов С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи. УДНДІАСД, ДАККІМ. К., 2000. 162 с.
27. Крижанівська Л. Г. Електронний документообіг як інструмент підвищення ефективності роботи органів державної влади. *Теорія і практика сучасної економіки*. Збірник матеріалів доповідей XXI міжнародної науково-практичної конференції. ЧДТУ, 2020. – с.60-61.
28. [Мельник А. Ф. Виклики економічного розвитку муніципальних утворень як основа побудови моделі управління. Організаційні та економічні проблеми розвитку муніципальних утворень: зб. тез доп. Міжнар. наук.-практ. конф. 2006. С. 9-18](#)
29. Мельник А. Ф. Державне управління: підручник / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна. К.: Знання, 2009. 582 с.
30. [Мельник А., Монастирський Г. Інституційні бар'єри впровадження спеціального економічного інструментарію муніципального менеджменту в діяльності органів місцевого самоврядування. Вісник Тернопільської академії народного господарства. Тернопіль, 2004. Вип. 4. С. 9-21.](#)
31. Мельник А. Ф., Васіна А. Ю., Кривокульська Н. М. Менеджмент державних установ і організацій. Навч. досіб. 40 - річчю ТДЕУ присвячено. Тернопіль, Економічна думка, 2006. 320 с.
32. Мельничук Л. І., Головченко М. М. Питання впровадження електронного документообігу в органах державної влади. Вчені записки ТНУ

імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Соціальні комунікації. 2019. Т. 30 (69). № 1, Ч. 2. С. 154-159.

33. Монастирський Г. Л. Теорія організації: підручник. 2-е видання, доповнене й перероблене. Тернопіль: ЗУНУ, 2020. 329 с.

34. Наказ Держкомстату від 12.01.2011 № 3 "Про затвердження Порядку подання електронної звітності до органів державної статистики". URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0408-11#Text>

35. Наказ Міністерства Фінансів України «Про затвердження Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0168-95#Text>

36. Наказ Міністерства Фінансів України «Про затвердження Порядку обміну електронними документами з контролюючими органами» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0959-17#Text>

37. Організація документообігу в організаціях та установах URL: <https://www.govforu.com/index.php?id=271>

38. Первинні електронні документи URL: <https://www.polovbukh.ua/search?q=%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%BE%D0%B1%D1%96%D0%B3>

39. Писаренко В. П. Організаційно-правові засади електронного документування в органах влади.; монографія. Полтава : ПУЕТ, 2012. 250 с.

40. Подання податкової звітності в електронному вигляді URL: <https://www.polovbukh.ua/news/7176-shhodo>

41. Прийнято Закон "Про особливості надання електронних публічних послуг" URL: <https://www.rada.gov.ua/news/Povidomlennya/212615.html>

42. Про затвердження Змін до Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0515-10#Text>

43. Положення про ведення Державного класифікатора управлінської документації (ДКУД): Нормативний документ // Держкомстат України. Київ, 1997. 10 с.

44. Положення про загальний відділ Скалатської міської ради об'єднаної територіальної громади URL: <https://skalatskaotg.dosvit.org.ua/documents/ckw23bdqifcj90742gee3t73h>

45. Постанову КМУ „Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи „Електронний уряд“ URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF#Text>

46. Постанова КМУ від 4 січня 2002 року за № 3 „Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади“ URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>

47. Про затвердження Інструкції з діловодства в Скалатській міській раді та її виконавчих органах URL: <https://skalatmr.gov.ua/documents/pro-zatverdzhennya-instruktsiyi-z-dilovodstva-v-skalatskiy-miskiy-radi-ta-yiyi-vykonavchikh-orhanakh-0>

48. Публічне управління та адміністрування : навчальний посібник / А.О. Дегтяр, О.А. Дегтяр, Х.І. Калашнікова, М.К. Гнатенко. Харків : НАУ «ХАІ», 2021. 128 с.

49. Регламент Скалатської міської ради восьмого скликання URL: <https://skalatmr.gov.ua/documents/reglament-skalatskoyi-miskoyi-rady-vosmoho-sklykannu>

50. Система дистанційного обслуговування «Клієнт Казначейства-Казначейство» URL: <https://www.treasury.gov.ua/klivent-kaznachejstva-kaznachejstvo>

51. Україна скоро перейде у режим «без паперів»: коли URL: <https://www.golovbukh.ua/news/27227-ukraina-skoro-pereyde-u-rejim-bez-papery-koli>

52. Устинова І. П. Конспект лекцій з дисципліни «Управлінське документознавство» за напрямом (спеціальністю) 6.030401.01/12 «Правознавство»; Національний авіаційний університет, Навчально-науковий юридичний інститут СМЯ НАУМР 03.02.03 (08) 01. 2016. 29 с.
53. У яких випадках припиняється документообіг між платником податків і ДПС URL: <https://www.golovbukh.ua/news/30036-u-yakih-vipadkakh-pripinyvatsya-dokument-obg-mij-platnikom-podatkv-dps>.
54. [Шкільняк, М. М. Управління державним сектором: проблеми та перспективи \[Електронний ресурс\] / М. М. Шкільняк, О. Ю. Рудченко // Соціально-економічні проблеми і держава. – Тернопіль : ТНТУ, 2011. – № 2 \(5\).](#)
55. [Шкільняк, М. М. Вдосконалення управління державним сектором в Україні \[Електронний ресурс\] / М. М. Шкільняк, О. Ю. Рудченко // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу : наук. екон. журн. – 2011. – № 3 \(15\). – С. 47-51.](#)
56. Щодо юридичної сили первинного документа, який складений у електронному вигляді URL: <https://www.golovbukh.ua/news/5516-dokumentu>
57. Язменко А.В. Основи документообігу та документознавства: Навч.-метод. видання. К.: ЦУЛ, 2003. 192 с
58. Як організувати документообіг на підприємстві URL: <https://1-el-vip.expertus.ua/#/document/16/26092/?of=copy-de10234ff6>
59. Tolbert P.S., Hall R.H. Organizations: Structures, Processes, and Outcomes. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall, 2009.
60. Shafritz J., Ott J.S. Classical Organization Theory. (5 ed.). Orlando : Harcourt, 2001
61. E-Government Survey 2018. E-Government for the Future We Want / Department of Economic and Social Affairs. United Nations. - New York. - 2018, с.258. Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/enus/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>.

62. 3.6.1. Державна мова. Роз'яснення Конституційного Суду України ⁶⁴

URL: <https://ccu.gov.ua/storinka-knygy/361-derzhavna-mova>

ДОДАТКИ**Додаток А****СКАЛАТСЬКА МІСЬКА РАДА****ТЕРНОПІЛЬСЬКОГО РАЙОНУ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ****РОЗПОРЯДЖЕННЯ****МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

Від 01 листопада 2022 року

№ _____

***Про надання дозволу на проведення
передоплати періодичних видань***

У відповідності до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Постанови Кабінету Міністрів України №117 від 23 квітня 2014 року «Про здійснення попередньої оплати товарів, робіт і послуг, що закуповуються за бюджетні кошти», Регламенту Скалатської міської ради:

1. Надати дозвіл Скалатській міській раді, Відділу культури, туризму та охорони культурної спадщини Скалатської міської ради, Відділу освіти Скалатської міської ради, КЗ Центр надання соціальних послуг Скалатської ТГ, КНП «Скалатській комунальній районній лікарні» Скалатської міської ради, Некомерційному комунальному підприємству «Скалатський медичний центр», Скалатській ДЮСШ «Колос», МКП «Комунальник», КП «Благоустрій-Скалат», КП «Ремшлях-Буд-Скалат», фінансовому відділу та відділу соціального захисту Скалатської міської ради провести передоплату періодичних видань на 2023 рік.

2. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на головного бухгалтера Скалатської міської ради.

3. Дане розпорядження затвердити на черговій сесії.

Міський голова

(Власне ім'я, ПРИЗВИЩЕ)

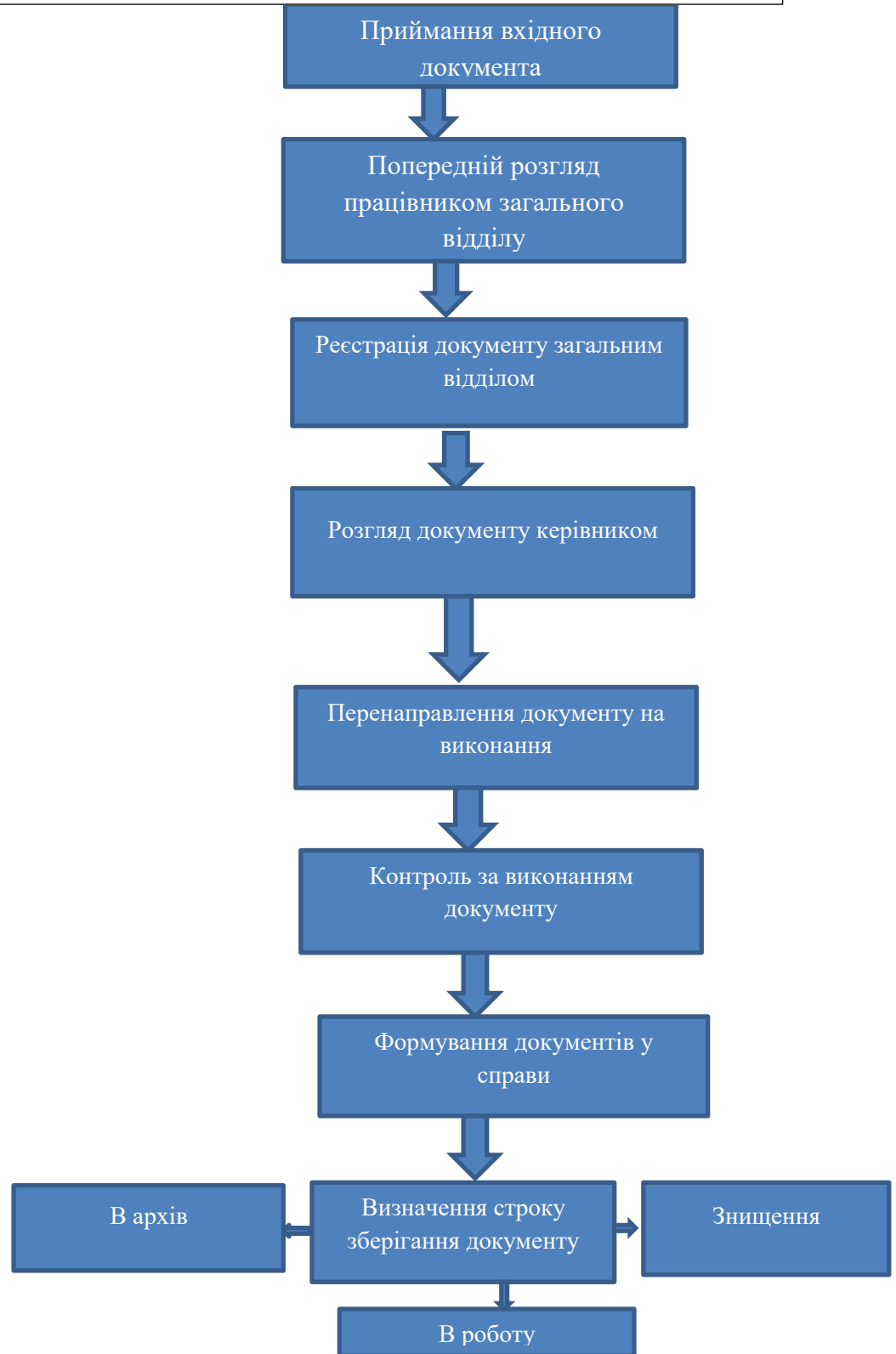


Рис. 2.2. Організація роботи з документами

Примітка: Сформовано на основі [24,37].

Додаток В

Номенклатура справ Скалатської міської ради

Індекс справи	Заголовок справи (тому, частини)	К-сть справ (томів, частин)	Строк зберігання справи (тому, частини) і номери статей за переліком	Примітка
1	2	3	4	5
	01—Загальний відділ			
01-01	Законодавчі та нормативно-правові акти: Закони і Постанови Верховної Ради України, Укази і розпорядження Президента України, Постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України (копії)		Доки не мине потреба ¹ ст.16,26,36	¹ Що стосуються діяльності організації – пост.
01-02	Рішення та розпорядження обласної ради, розпорядження та доручення голови обласної державної адміністрації та голови районної державної адміністрації (копії)		Доки не мине потреба ¹ ст.76	¹ Що стосуються діяльності організації – пост.
01-03	Розпорядження міського голови з основної діяльності		Пост. ст. 16- а	
01-04	Розпорядження міського голови з адміністративно-господарських питань.		5 р ст. 16- в	
01-05	Журнал реєстрації розпоряджень міського голови з основної діяльності		Пост. ст. 121- а	
01-06	Журнал реєстрації розпоряджень міського голови з адміністративно-господарських питань.		5 р ст.121-в	
01-07	Листування з органами місцевого самоврядування, державної влади, підприємствами, установами, організаціями з основних питань діяльності		5р. ЕПК ст. 22	
01-08	Листування з органами місцевого самоврядування, державної влади, підприємствами, установами, організаціями з питань фінансово-господарської діяльності, відділу цін, ДАУ, Пенсійного фонду, податкової інспекції		5 р. ЕПК ст.22,23	
01-09	Листування з органами місцевого самоврядування, державної влади, підприємствами, установами, організаціями з питань культури		5 р. ЕПК ст.22,23	

01-10	Контрольні папки матеріалів про виконання розпоряджень та доручень голови райдержадміністрації		ЕК	
01-11	Контрольні листи матеріалів про виконання нормативно-правових документів голови облдержадміністрації, обласної ради		ЕК	
01-12	Контрольні папки матеріалів про виконання рішень виконавчого комітету		ЕК	
01-13	Методичні вказівки та рекомендації з питань контролю		До заміни новими ст.20 б	
01-14	Правила, положення, інструкції, методичні вказівки та рекомендації з питань діловодства (копії)		До заміни новими, ст.20 б	
01-15	Журнал реєстрації вхідної кореспонденції, вихідної кореспонденції, врученої кореспонденції		3 р. ст.122	
01-16	Положення про експертну комісію міської ради		Доки не мине потреба*	*Оригінали знаходяться у справі
01-20	Протоколи засідань експертної комісії міської ради		Пост. ст. 14- а	
01-21	Описи справ - постійного зберігання, - тривалого (понад 10 років) - та з особового складу		Пост. ст. 137- а 3 р. ¹ ст. 137- б 3 р. ¹ ст. 137- б	1 Після знищення справ
01-22	Акти про вилучення документів для знищення		Пост. ¹ ст. 130	1 У разі ліквідації ради передаються до архівного відділу райдержадміністрації
01-23	Положення про загальний відділ		Доки не мине потреба*	*Оригінали знаходяться у справі
01-24	Посадові інструкції працівників відділу		5 р. ¹ ст. 43	¹ Після заміни новими
01-25	Номенклатура справ міської ради .		5 р. ¹ ст.112- а	¹ Після заміни новою та за умови складення зведених описів справ
01-26	Пропозиції, заяви та скарги громадян: а) які містять пропозиції б) особистого і другорядного характеру		Пост. ст.82-а 5 р. ¹ ст.82-б	¹ У разі неодноразового звернення -5р. після останнього розгляду

01-27	Запити на публічну інформацію та документи з їх виконання		5 р. ст. 85	
01-28	Депутатські запити, звернення та документи з їх виконання		5 р. ЕПК ст. 8	
01-29	Довідки про перевірки роботи структурних підрозділів виконавчого апарату та виконавчих органів селищної рад з питань ведення діловодства із звернень громадян.		1 р. ¹ ст.116	¹ Після наступної перевірки
01-30	Журнал реєстрації телеграм, телефонограм, факсограм, електронних повідомлень		1 р. ст. 126	
01-31	Журнал обліку запитів на публічну інформацію		5 р. Ст.124	
01-32	Журнал реєстрації запитів і звернень народних депутатів України та депутатів місцевих рад		3 р. Ст.122	
01-33	Журнал реєстрації письмових звернень громадян		5 р. ст.124	
01-34	Журнал реєстрації особистого прийому громадян міським головою		3 р. ст.125	

Примітка: сформовано на основі [47].

Додаток Г

Звіт про проведену роботу загального відділу за 2020 року по Скалатській міській раді

У відповідності до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» в Скалатській міській раді проводиться робота щодо організації розгляду звернень громадян, забезпечення законодавства з цього питання.

З цією метою у міській раді здійснюється ряд заходів щодо організації розгляду звернень громадян, забезпечення виконання законодавства з цього питання, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, питання роботи із заявами і скаргами громадян щоквартально розглядаються на засіданнях виконавчого комітету.

Також аналізується робота із зверненнями громадян щокварталу.

Протягом 2019 року до міської ради надійшло **1310 звернень** :

з них:

Аграрної політики і земельних відносин - 529;

Транспорт і зв'язок – 47;

Соціального захисту населення – 140

Праці та заробітної плати – 15

Охорони здоров'я – 36;

Комунального господарства – 251

Жилової політики - 18

Екології та природних ресурсів - 7

Сімейної та гендерної політики – 52

Освіти - 22

Інше - 191

Всі звернення розглянуто у відповідності з чинним законодавством. Поршень терміну розгляду заяв немає.

До загального відділу за 2019 рік поступило:

вхідної документації – **1405** листів,

вихідної - **4670** листів.

видано - **3512** довідки.

розпорядження міського голови - **159**;

Прийнято від фізичних осіб – власників тварин для отримання **дотації** за молодняк по Скалатській ОТГ, станом:

на 01.05.2019 року - **378** голів на суму **54 8700** грн.

на 01.09 2019 року -**399** голів на суму **30 5500** грн.

на 01.12.2019 року - **296** голів на суму **27 9900** грн.

Ведення веб-сайту ОТГ (оприлюднення владою своїх процедур, оголошень, рішень та правил), соціальні медіа, поширення головних новин.

Керівник загального відділу

Власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ