

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут публічного управління
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБИГУ В ОРГАНІ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійна програма – Державна служба
Кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконав здобувач
Наталія Лівінська

підпис

Науковий керівник:
д.н.з держ.упр., професор
Вячеслав Толкованов

підпис

Кваліфікаційну роботу допущено до
захисту « ___ » _____ 20__р.

Завідувач кафедри

підпис

ТЕРНОПІЛЬ – 2021

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Розділ 1. Теоретико-правові засади удосконалення системи документообігу в органі публічної влади	
1.1. Сутність системи документообігу в органі публічної влади та об’єктивна необхідність її удосконалення.....	5
1.2. Нормативно-правове забезпечення системи документообігу в органі публічної влади.....	14
Висновки до розділу 1.....	20
Розділ 2. Аналіз системи документообігу в Управлінні Держпраці у Тернопільській області	
2.1. Аналіз організаційного забезпечення системи документообігу Управління Держпраці у Тернопільській області.....	22
2.2. Діагностування системи документообігу Управління Держпраці у Тернопільській області.....	28
2.3. Аналіз методичного забезпечення системи документообігу Управління Держпраці у Тернопільській області.....	37
Висновки до розділу 2.....	44
Розділ 3. Напрями удосконалення системи документообігу в Управлінні Держпраці у Тернопільській області	
3.1. Впровадження електронної системи документообігу в діяльність Управління Держпраці у Тернопільській області.....	46
3.2. Імплементация інноваційних форм роботи з документами в діяльність Управління Держпраці у Тернопільській області.....	54
Висновки до розділу 3.....	60
Висновки.....	62
Список використаних джерел.....	66

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогодні в органах публічної влади поряд з усталеними формами ведення документообігу широкого застосування набуває ведення документообігу в електронній формі. Також до сучасних тенденцій у сфері ведення документообігу варто віднести диференціацію форм та методів інформаційного забезпечення, використання інструментарію аналізу маршрутів руху документів в установах, застосування системи методів управління документопотоками в рамках затверджених вітчизняних стандартів. На систему документообігу організації впливає низка чинників зовнішнього та внутрішнього характеру, які можуть здійснювати як позитивний вплив на неї, так і перешкоджати її удосконаленню на місцях. Аналіз усталеної системи документообігу органів державної влади дозволяє виявити сучасний стан та виокремити напрями організації роботи з документами, які дозволять забезпечити підвищення якості роботи апарату органу публічної влади та культури праці держслужбовців.

Вивченню різних аспектів системи документообігу органів публічної влади та характеристик процесів організації роботи з документами приділяли такі науковці, як: Ф. Винокурова, О. Дудкіна, Т. Іванова, Л. Піддубна, А. Лелеченко, І. Петрова, В. Савицький та ін. Питання застосування комп'ютерних технологій у діловодстві та різних аспектів впровадження електронного документообігу вивчали Т. Іванова, О. Наконечна, С. Петрук, О. Орлов, В. Поліщук, С. Радченко та ін. Проте, наукове обґрунтування існуючої системи діловодства в органах публічної влади вимагає подальшого дослідження з метою виокремлення нових підходів до роботи з документами в умовах трансформаційних процесів у публічному управлінні.

Метою дослідження є розробка теоретичних положень і вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення системи документообігу в органі публічної влади.

Реалізація мети обумовила необхідність вирішення таких основних завдань:

- вивчити сутність системи документообігу в органі публічної влади та обґрунтувати об'єктивну необхідність її удосконалення;
- розглянути нормативно-правове забезпечення системи документообігу в органі публічної влади;
- проаналізувати організаційне забезпечення системи документообігу Управління Держпраці у Тернопільській області;
- провести діагностування системи документообігу Управління Держпраці у Тернопільській області;
- проаналізувати методичне забезпечення системи документообігу Управління Держпраці у Тернопільській області;
- Впровадження електронної системи документообігу в діяльність Управління Держпраці у Тернопільській області
- запропонувати напрями імплементації інноваційних форм роботи з документами у діяльність Управління Держпраці у Тернопільській області;

Об'єктом дослідження є система документообігу в органі публічної влади.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та прикладних засад механізму удосконалення системи документообігу в органі публічної влади.

Методи дослідження. При проведенні дослідження використано теоретичні, емпіричні та графічні методи наукових досліджень.

Наукова новизна дослідження зводиться до того, що у кваліфікаційній роботі набули подальшого розвитку теоретичні положення та практичні рекомендації щодо удосконалення системи документообігу в органі публічної влади.

Практична значущість результатів дослідження полягає у виробленні практичних рекомендацій щодо удосконалення системи документообігу в органі публічної влади.

Апробація. За результатами дослідження опубліковано прийнято участь у роботі науково-практичних конференцій та опубліковано 2 тез доповідей [30;31].

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНІ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1. Сутність системи документообігу в органі публічної влади та об'єктивна необхідність її удосконалення

Документаційне забезпечення відіграє важливу роль в діяльності органу публічної влади та окремих його структурних підрозділів. Зазначене обумовлено тим, що на сьогодні документи є своєрідними інструментами управління, через використання яких (планових документів, звітних, організаційно-розпорядчих тощо) забезпечується реалізація цілей управлінської діяльності. В системі документаційного забезпечення функція комунікації виступає документообіг, який детермінує організацію повного, своєчасного та точного документування результатів діяльності органу публічної влади, впровадження уніфікованих систем управлінської документації; забезпечує раціональну роботу з документами.

З огляду на зазначене, актуалізується проблематика побудови ефективної системи документообігу, що дозволить забезпечити підвищення якості адміністративних послуг, які надаються органами публічної влади населенню. Тому, у випадку коли процес документообігу в органі публічної влади налагоджений раціонально, адміністративно – управлінський апарат та фахівці вивільняються від виконання тих функцій, які не передбачені їх посадовими інструкціями, а це у свою чергу дозволить підвищити результативність їх праці, забезпечити скорочення витрат, підвищити якість надання адміністративних послуг населенню, та саме головне – забезпечити прийняття ефективних, раціональних та своєчасних управлінських рішень в органі публічної влади.

В сучасних умовах розвитку інформаційно-комунікаційних технологій документообіг є високотехнологічним управлінським процесом, організація якого потребує застосування сучасних форм, засобів на програмного

забезпечення, які є динамічними та швидко змінюваними, що потребує від організацій постійного його удосконалення.

Вивчення досліджуваної потребує чіткого розуміння базових категорій, які розкривають її зміст, а саме: «документ», «документопотік», «документообіг», «документаційне забезпечення», «електронний документообіг».

У фаховій літературі поняття документообіг трактується як «...рух службових документів з часу їх створення або одержання суб'єктом документаційного забезпечення управління до часу завершення виконання, надсилання або знищення» [60]. Документообіг в органі публічної влади є у формі потоків документів, які рухаються від керівника органу влади до його структурних підрозділів та окремих фахівців, які в них працюють та створюють інформаційні потоки та службами органу, які технічно опрацьовують інформацію.

Базовою категорією, що знаходиться в основі документообігу є документ. Сучасні словники пояснюють, що слово “документ” походить від латинського “documentum”, а те, в свою чергу, від дієслова “docere” — “вчити, навчати” [64]. Фахівцями поняття документ трактується як «...засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини» [57].

В процесі управління організацією будь-якого типу застосовуються різноманітна формою та змістом документи. які взагалі у теорії та практиці управління класифікують за такими ознаками:

- за змістом виокремлюють документи з адміністративних питань, документи з питань ведення бухгалтерського обліку, документи планового характеру, та ін.;
- за походженням всі документи поділяються на документи службові та особисті документи;
- за терміновістю їх виконання, документи ранжуються на термінові та нетермінові;

- за доступністю документи органу публічної влади можуть секретні, особливо секретні, документи призначені для службового користування та несекретні;
- за формою подачі документи можуть бути типовими та індивідуальними;
- за термінами зберігання документи організацій публічного сектору поділяються на документи тимчасового зберігання, довготермінового, постійного зберігання;
- за характером інформаційних зв'язків документи можуть бути вхідними, вихідними та внутрішніми;
- за типом носіїв документи бувають паперовими, електронними та стрічковими;
- за назвою документи можуть бути актами, інструкціями, протоколами, наказами, розпорядженнями, зверненнями та ін.

Також з огляду на специфіку функціонування органів публічної влади важливо розглянути класифікацію документів організації, яку наводить Атаманчук Г.В. , згідно якої документи поділяють за такими ознаками, як:

- за послідовністю створення документи групують на оригінали, дублікати, копії, витяги;
- за рівнем доступу документи поділяються на загальнодоступні в установі, документи призначені для службового користування (документи, основі яких міститься конфіденційна інформація) та секретні документи, які містять таємну інформацію;
- за юридичною силою виокремлюють документи, що мають юридичну силу і що не мають юридичної сили в силу того, що її не набули, не можуть набути або втратили [58, с.114].

Слід зауважити, що наведені вище класифікаційні ознаки документів є простими, тобто однорівними. При цьому, що застосовуються в органах публічної влади можуть мати і більш складну класифікацію із виокремленням груп (класів) із подальною деталізацією на підгрупи (підкласи). Як зазначає в цьому контексті Бельська Т.В. такими видами документів є «...номінали (акт, протокол, наказ) чи, що найчастіше – види номіналів (наприклад, акт

приймання-здавання робіт, протокол засідання колегії міністерства, наказ про заохочення, тощо» [4, с.7].

Узагальнюючи наведені підходи до класифікації документів формалізуємо їх у формі таблиці 1.1. (табл.1.1).

Таблиця 1.1.

Класифікація документів в системі документообігу

п/п	Ознаки класифікації	Види документів	Примітки та приклади
1	Спеціалізація	Загальні Спеціалізовані	З адміністративних питань З фінансових питань, З комерційних питань
2	Призначення	Розпорядчі Організаційні Інформаційні	Документи, які відображають питання оперативного управління організацією Документи, які регламентують діяльність організації, Документи, в яких міститься інформація про факти, події, явища, що відбулися в організації
3	Місце складання	Внутрішні Зовнішні	Створені у тій організації, де вони функціонують Надішли з інших організацій або направлені іншим організаціям чи громадянам
4	Напрямок руху	Вхідні Вихідні	Створені за межами організації та надіслані в організацію. Створені в організації, але використовуються за її межами
5	Джерела виникнення	Первинні Вторинні	Характеризують стан організації Отримані на основі аналізу та узагальнення відомостей, що наведені у первинних документах.
6	Форма	Стандартні Індивідуальні	Створюються за чітко визначеними нормами та правилами, не визнаючи відхилень від зразків. Створюються за довільною формою.
9	Ступінь гласності	Цілком секретні Секретні ДСК (для службового користування) Загальнодоступні	Мають дуже обмежений доступ, зберігаються в спеціальних умовах. Зберігаються в окремих кімнатах, видаються співробітникам за спеціальним списком. Зберігаються у сейфах, видаються для роботи у відповідності до затвердженого керівником списку Документи, з якими можуть ознайомитись всі бажаючі, без обмежень.
10	Складність	Односкладні Складні	Складаються з одного питання, Містять в собі два або більше питань
11	Стадії створення	Оригінал Копія	Документ, який створено уперше Точне відтворення оригіналу, має у верхньому правому кутку позначку "Копія" і завірена у певному порядку.
12	Термін зберігання	Постійний Тривалий Тимчасовий	75 років понад 10 років до 10 років
16	Термін виконання	Термінові Дуже термінові Безстрокові	Вимагають виконання у встановлені строки, з позначкою "Терміново" не вимагають часового підходу
18	Походження	Службові Особисті	Стосуються інтересів підприємств та організацій Стосуються певної особи, і є іменними
19	Ступінь	Директивні	Потребують обов'язкової відповіді

Примітка. Наведено за [58, с.114-115]

Функціонування органів публічної влади в умовах цифровізації та діджиталізації особливого значення набуває така форма документів як електронний документ, який згідно чинного законодавства є «...документом, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, склад та порядок розміщення яких визначається законодавством, що може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму» [44].

Варто зазначити, що чинним законодавством передбачена візуальна форма для подачі електронного документа, зміст якої розглядається як представлення інформаційних даних, що він містить, у паперовій формі або через використання електронних засобів.

Наведені визначення поняття документів та їх поділу за класифікаційними ознаками свідчать про те, що документ є результатом процесу документування.

Документування за своїм змістом є процесом запису інформації на носіях, тобто об'єктах, призначених для закріплення і зберігання мовної, звукової чи графічної інформації, які передбачені правимали, встановленими в організації. Слід зауважити, що з огляду на важливість результату цього процесу, фахівці, зокрема Волошан І.Г. зазначає, що «...процес документування – не просто технічна робота, а важливий вид економічної та юридичної діяльності з фіксації фактів господарювання» [8, с.832].

Процес документування є однією із складових документообігу, іншою важливою складовою є документопотік.

Документообіг в установі відбувається у формі потоків документів, які переміщуються між вихідними пунктами опрацювання інформації і пунктами їхнього технічного опрацювання. Тобто, документообіг за своїм змістом є рухом документів в організації від моменту отримання чи розробки до етапу завершення його виконання або отримання відправком. Різні операції щодо обробки документів на вихідних пунктах їх опрацювання виконують

відповідальні працівники. При проектуванні руху документів в організаціях можуть складати схеми руху в розрі груп та видів документів. Це дає змогу уніфікувати напрями руху документів тарационалізувати маршрути руху і порядок їх обробки. При проектуванні документопотоків базовими вимогами є наступні:

- по-перше, рух документів має здійснюватись непрямыми маршрутами;
- по-друге, перебування документа у конкретного виконавця або конктерновзятому структурному підрозділі повинно бути однократним.

Зважаючи на різнотипність документів, які розробляються в органах публічної влади схеми документообігу також будуть різними і стосуватимуться документів різних категорій. Так, в можна виокремити наступні три великі групи документопотоків:

I-ша – потоки вихідних документів, тобто тих документів, які надходять з інших інстанцій, які знаходяться на вищому ієрархічному рівні відносно публічної організації або її структурного підрозділу. Такі документи направляються керівникам лорганізацій або керівникам структурних підрозділів чи конкретним виконавцям. Статистичні дані свідчать про те, що основна частка вихідних документів, одресується керівникам оргнанізацій (85-90%), решта 10-15% - заступникам керівника, керівникам структурних підрозділів та окремим виконавцям;

II-га, потоки вихідної документації, тобто рух тих документів, які створені в установі для направлення їх адресатам, що знаходяться за межами цієї організації та є її стейкхолдерами у зовнішньому середовищі. В основному до таких документів належать листи та відповіді на них, прес-релізи,контракти, запити на публічну інформацію, та відповідь на них, угоди, звіти, різна інформація, що надається організаціям вищих ієрархічних рівні, та ін.;

III-тя, потук внутріорганізаційних документів, тобто тих документів, що розроблені та переміщуються виключно в середині установи чи її окремого структурного підрозділу або між окремими структурними підрозділами. До

таких документів належать накази, розпорядження, акти, службові записки, інструкції керівництва, заяви, та інші.

В рамках досліджуваної проблематики варто зазначити, що документопотоки характеризуються низкою параметрів, зокрема:

- "...зміст або функціональна належність;
- структура;
- режим або циклічність;
- спрямованість;
- обсяг" [58, с. 25].

Загалом, характер документопотоку детермінується складом документів, що лежать в основі його формування та змістом інформації, яка висвітлена у цих документах. Структура документопотоку характеризується ознаками, на основі яких документи класифікуються, індексуються, формуються в єдину систему документів організації. Також структура документопотоків відображає функціонально-цільове призначення документів, що його формують.

Документопотік має циклічний характер, який визначається зміною у часовому періоді та зміною інформаційного наповнення. Циклічність документопотоку в організації може обумовлюватися сезонним коливаннями ділової, політичної чи управлінської активності, або ж ритмічністю роботи організації.

Напрями документопотоку визначаються конкретною вихідною позицією їх опрацювання (тобто це можуть бути документи, що реєструються та ті, які реєстрації не підлягають; документи за якими здійснюється контроль виконання і без такого контролю) та способом оцінювання і засвідчення документів, які формують цей потік (їх узгодження, затвердження, ознайомлення).

Кількісними показниками, що характеризує документопотік показники обсягу та об'єму.

Так, об'єм документопотоку це числовий показник, який відображає кількість документів або обсяг інформації, що знаходиться у документах

протягом певного часового періоду. Одиницями вимірювання слугують аркуші, знаки, доручення, виконавців та ін.

Іншим числовим показником документопотоку є обсяг документообігу, який характеризується кількістю вхідних, вихідних та внутрішніх документів, які переміщуються в організації протягом певного періоду часу.

Таким чином, документообіг є важливою складовою документаційного забезпечення організації, що слугує інформаційною базою прийняття управлінських рішень. Саме від ефективно сформованої системи документообігу безпосередньо залежить результативність організації та імідж її у зовнішньому середовищі. Для забезпечення вказаного документопотоку мають бути систематизованими, регульованими, що піддаються контролюванню. Правильна організація документообігу забезпечуватиме оперативне переміщення документів в організації, пропорційне завантаження підрозділів та посадових осіб, що позитивно впливатиме на сам процес управління. З огляду на вказане перед органами публічного управління постає об'єктивна необхідність удосконалення системи документообігу, що обумовлюється необхідністю створення єдиної бази документів, що виключає їх дублювання та забезпеченням ефективної система пошуку документа. З цією метою використовується електронний документообіг.

Як зазначається в «Енциклопедичному словнику з державного управління», електронний документообіг це «... інформаційна технологія, що забезпечує життєвий цикл електронного документа» [17]. В «Енциклопедії державного управління» електронний документообіг розглядається як «... комплекс заходів з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, завдяки яким забезпечується: значна економія витратних матеріалів та часу, що витрачається на передавання, розмножування, пошук і розповсюдження документів; раціонально використовується час державних службовців, представників вищої і середньої управлінської ланки» [18].

Перехід на електронну форму документообігу дозволить органам публічної влади дозволить більш зручно, швидко та економно здійснювати

переміщення документів, також сприяє удосконаленню процедури підготовки, подання, обліку та зберігання документів, їх аутентифікації та захисту інформації, що в них міститься, економія ресурсів. Також в електронний документ простіше внести правки та значно швидше забезпечити процесостаточногоузгодження та прийняття відповідних рішень.

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

На сьогодні, в Україні створено необхідні передумови для використання електронного документообігу, до яких належить можливість накладення електронного цифрового підпису та уніфікація стандартів обміну документами між інформаційними система різних органів виконавчої влади.

Узагальнюючи вказане, зазначимо, що документообіг виступає суб'єктом документаційного управління, в основі якого лежить документ. Варто зазначити, що незалежно до якого потоку належить документ, зміст його має прямий або опосередкований вплив на результати діяльності органу публічної влади. Як слушно у цьому плані зауважує Дудкіна О.П. «... ефективно організована система документообігу в державному органі істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління державним органом, культуру праці управлінського персоналу, дозволяє підвищувати якість надання державно-управлінських послуг в цілому» [14, с.477]. Кожен документ поширюється у своєму потоці, розробляється і переміщується відповідними користувачами. Зміст та типологізація документів залежить від специфіки діяльності організації.

1.2. Нормативно-правове забезпечення системи документообігу в органі публічної влади

Формування ефективної системи документообігу в органі публічної влади потребує належного нормативно-правового забезпечення.

Методичні основи організації документообігу в органах публічної влади та особливості його ведення у паперовій формі закладено в Типовій інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затвердженій Постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. N 55. Так, п.2 цієї інструкції визначено перелік документів, ведення яких допускається в паперовій формі, а яких - в електронній. Також, інструкцією «... не допускається одночасного переміщення в діловодстві установи одного і того ж документа в електронній та паперовій формі» [44].

Структуру документів, склад їх реквізитів документів, вимоги щодо змісту та розміщення реквізитів у документах, а також вимоги щодо оформлення документів, до бланків на яких вони оформляються чітко регламентуються Національним стандартом України «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» ДСТУ 4163 -2003» [12]. В цьому стандарті прописані вимоги щодо ведення документообігу, в основі якого знаходяться організаційно-розпорядчі документи, зокрема постанови органу публічної влади, розпорядження керівництва, накази керівного складу публічної установи, положення, рішення, протоколи, акти, листи.

Так, з метою уніфікації, своєчасного виконання документів та правильного оформлення справ у процесі документообігу потрібно дотримуватися загальноустановлених правил щодо оформлення, датування та засвідчення документа. Загальноприйнятими вимогами до складення та оформлення документів є вимоги щодо формуляру документа, його основних реквізитів, бланку документа та до оформлення тексту.

Зазначимо, що кожен документ за своєю структурою містить окремі складові – реквізити, тобто інформацію, зафіксовану у службовому документі для його ідентифікації, переміщення та надання йому юридичної сили. Склад реквізиту залежить від типу, змісту та призначення документа. Обовязковими реквізитами є наявність назви організації; назви виду документа, дату оформлення, реєстраційний індекс, заголовок до тексту, сам текст документа та підпис.

Сукупність перелічених реквізитів розміщених у певній послідовності документа називається формуляром. Закріплення за ними місць знаходження дає змогу стандартизувати документи, робить їх зручними для зорового сприймання та практичної роботи з ними. Типові формуляри використовуються для розробки бланків документів, тобто аркушів паперу, на якому частково відтворені реквізити із постійною інформацією. Щодо тексту документа, то до нього ставляться вимоги, що він має бути зрозумілим та оформленим мовою офіційних документів із застосуванням стандартних термінів. Так як документ є основним видом ділової мови то він має містити достовірну інформацію, бути відредагованим та оформленим, носити офіційний характер, мати свого адресата, а також бути тематично обмеженим, точним та придатним для тривалого зберігання.

Потрібно зауважити, що документи, які розробляють в органах публічної влади повинні відповідати нормам чинного законодавства враховувати директивні вказівки органи вище стоячих ієрархічних рівнів, а також відповідати завданням керівництва організації чи структурного підрозділу, на рівні якого розробляється документ.

На сьогодні в умовах цифровізації та діджиталізації економіки для організацій публічного сектору характерним є перехід на електронну форму ведення документообігу. У правовому полі у цьому плані питання регулюється такими законами України, як: «Про електронні документи та електронний документообіг» [44], «Про електронні довірчі послуги» [45], «Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах

державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності» [46], «Про Національну програму інформатизації» [50], «Про Національну систему конфіденційного зв'язку» [51], «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [48] тощо.

У перелічених вище законодавчих актах визначено мету, принципи, завдання, та інші передумови для інформаційної діяльності.

Постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання документування управлінської діяльності» від 17 січня 2018 р. № 55 [10] визначено основним вимоги до ведення роботи з документами в установах. Згідно з цим Типовим порядком, визначено загальні правила документування в електронній формі. Робота з документами у паперовій формі проводиться відповідно до інструкції з діловодства цього органу. До інших нормативно-правових документів, які визнають діяльність у цій сфері належать Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог у сфері електронних довірчих послуг та Порядку перевірки дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг» [45] та про «Порядок застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності» (від 28 жовтня 2004 р. № 1452)49» [46]. Зокрема, в «Про затвердження вимог у сфері електронних довірчих послуг та Порядку перевірки дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг» [45] прописаний порядок виконання роботи з електронними документами на певний момент часу.

Правові засади створення обов'язкового примірника документів визначено в Законі України «Про обов'язковий примірник документів» [52]. Також нормами цього закону регулюються питання прав та обов'язків суб'єктів, які розробляють документи, та тих, хто їх отримує.

Враховуючи те, що органи публічного управління у процесі свого функціонування опрацьовують та зберігають різну інформацію, яка може бути

об'єктом інтересу інших суб'єктів, важливим є врахування положень Закону України «Про доступ до публічної інформації» [42]. В цьому законі прописаний порядок порядку реалізації прав всіх бажаючих на доступ до інформації, яка є у володінні органу публічної влади.

Наказом Міністерства юстиції України «Про затвердження Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи» від 09.02.2016 № 359/5 [47] визначено загальні принципи подання електронних документів для проведення державної реєстрації юридичних та фізичних осіб з використанням телекомунікаційних мереж загального користування та обігу документів. Для того, що електронний документ мав юридичну силу він має бути засвідченим електронним цифровим підписом. Перевірка електронного підпису або електронної печатки повинна відповідати вимогам, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 19 вересня 2018 р. № 749 «Про Порядок використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності» [46]. В законодавстві визначено на законодавчому рівні правовий статус електронного цифрового підпису та описуються відносини з питань його використання. Відповідно до законодавчих норм в органах публічної влади електронні документи та документи у паперій формі є рівносильними.

Відносини, які стосуються питань формування, обліку, та забезпечення зберігання і використання Національного архівного фонду, та різні питання архівної справи відносно зберігання документів у паперовій формі регулює Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [49]. Цим законом визначено, що «...до складу НАФ включаються архівні документи, незалежно від способу їх створення, виду носія, у т. ч. електронні документи» [49].

Варто зауважити, що невід'ємною складовою управління документообігом є процес його стандартизації. В цьому напрямі Міжнародною

організацією зі стандартизації (ISO) затверджено біля 200 стандартів, що стосуються різних аспектів роботи з документами як паперовими, так і електронними. Основним серед них можна виокремити міжнародний стандарт ISO 15489 «Інформація й документація – Управління документацією» (ISO 15489-2001 Information and documentation – Records management), виданий 15 вересня 2001 р., який підготовлений технічним комітетом ISO/TC 46, Інформація й документація, підкомітетом SC 11, Архівна справа/керування документами [62]. Цей стандарт регламентує власне питання управління документообігом. В основі його лежить ідея про те, що управління документообігом є невід’ємною складовою системи управління, оскільки інформація, яка міститься у документах є одним із стратегічних ресурсів організації. Дотримання положень цього стандарту дозволяє уніфікувати та стандартизувати роботу із документами для забезпечення ефективної організації документообігу у процесі управління органом публічної влади. Стандартизація підходів, методик та технологій документообігу дозволить пришвидшити процес переміщення документів на різних етапах їх життєвого циклу. Положення цього стандарту є прийнятними для застосування щодо всіх видів документів, які можуть зберігатися на різних носіях, та циркулюють у різних документопотоках та носять рекомендаційний характер щодо систем, процесів та процедур роботи з документацією. Варто зауважити, що інформація, яка міститься у стандарті є корисною як для суб’єктів ведення документообігу, так і як для фахівців, які працюють над розробкою програмного забезпечення та побудовою інформаційних систем.

Вкрай важливою проблемою є захист інформаційних даних та забезпечення безпечної роботи органу публічного управління. Окремими міжнародними стандартами визначено основні вимоги в цьому плані. Так, ISO/IEC 17799:2005 «Information technology – Security techniques – Code of practice for information security management» [62] та ISO/IEC JTC 1/SC 27 «Information security, cybersecurity and privacy protection» дають перелік критеріїв,

дотримання яких дозволить забезпечити раціональну організацію системи електронного документообігу.

Також питання організації документообігу визначені і національними стандартами (ДСТУ), перелік та змістовне наповнення яких подано в табл.1.2.

Таблиця 1.2

Характеристика державних стандартів України у сфері діловодства

№ з/п	Державний стандарт	Зміст
1	ДСТУ ISO 15489-1:2018 «Інформація та документація. Керування записами. Частина 1. Поняття та принципи» (ISO 15489-1:2016, IDT)	визначення складу реквізитів організаційно-розпорядчих документів, вимог до змісту та розташування реквізитів документів, вимоги до бланків, вимоги до документів, які виготовляють методом друкувальних засобів. Проте цей стандарт не поширюється на обіг електронних документів в державній установі.
2	ДСТУ 2732-2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення»	встановлення чітких термінів та визначень понять діловодства та архівування. Це дозволяє систематизувати процес документування і синхронізувати його із закордонними стандартами.

Примітка. Наведено за [12;13].

В цілому, оцінюючи стан нормативно- правового забезпечення документообігу органу публічного управління варто відмітити перманентним зростання правових актів у сфері проведення електронного документообігу, що є свідченням зростання інформаційно-документальних відносин в електронній формі.

Проте поза межами правової регламентації залишаються такі важливіші питання, які мають ключове значення для розвитку електронного документообігу: регламентація порядку документування; вимоги до форматів електронних документів та їх реквізитів; порядок передачі та отримання

електронних документів; оформлення копій електронних документів; порядок переведення електронного документа на паперовий носій; вимоги до захисту електронних документів; порядок використання електронного підпису залежно від виду та важливості електронного документа; особливості забезпечення архівного зберігання документів, які створені в електронній формі. Однією з проблем у сфері впровадження електронного документообігу, є необхідність забезпечення юридичної сили таких електронних документів.

Документаційне забезпечення займає важливу роль в діяльності організації в цілому, а також в окремих її підрозділах. В сучасних умовах воно стає високотехнологічним виробничим процесом. Розвиток інформаційних технологій веде до їх широкого застосування у сфері управлінського документування.

У свою чергу, документообіг структурно є послідовністю переміщень документів а організації. Рационально організований процес проходження документів по найкоротшому шляху при мінімальних часових витратах.

Висновки до розділу 1

Документаційне забезпечення відіграє важливу роль в діяльності органу публічної влади та окремих його структурних підрозділів. Зазначене обумовлено тим, що на сьогодні документи є своєрідними інструментами управління, через використання яких (планових документів, звітних, організаційно-розпорядчих тощо) забезпечується реалізація цілей управлінської діяльності.

Базовою категорією, що знаходиться в основі документообігу є документ. У науці та практиці публічного управління документи класифікують за різними ознаками. Документування за своїм змістом є процесом запису інформації на носіях, тобто об'єктах, призначених для закріплення і зберігання мовної, звукової чи графічної інформації, які передбачені правилами, встановленими в

організації. Документообіг в установі відбувається у формі потоків документів, які переміщуються між вихідними пунктами опрацювання інформації і пунктами їхнього технічного опрацювання. Тобто, документообіг за своїм змістом є рухом документів в організації від моменту отримання чи розробки до етапу завершення його виконання або отримання відправником. Різні операції щодо обробки документів на вихідних пунктах їх опрацювання виконують відповідальні працівники. Документопотік має циклічний характер, який визначається зміною у часовому періоді та зміною інформаційного наповнення.

Методичні основи організації документообігу в органах публічної влади та особливості його ведення у паперовій формі закладено в Типовій інструкції з діловодства. документи, які розробляють в органах публічної влади повинні відповідати нормам чинного законодавства та враховувати директивні вказівки органи вище стоячих ієрархічних рівнів, а також відповідати завданням керівництва організації чи структурного підрозділу, на рівні якого розробляється документ.

На сьогодні в умовах цифровізації та діджиталізації економіки для організацій публічного сектору характерним є перехід на електронну форму ведення документообігу.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБІГУ В УПРАВЛІННІ ДЕРЖПРАЦІ У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

2.1. Аналіз організаційного забезпечення системи документообігу в Управлінні Держпраці у Тернопільській області

Особливості організації документообігу в органі публічної детермінується системою управління, сформованою в ній. Так, зокрема, у випадку, коли керівник органу публічної влади проводить особисто алокацію усіх отриманих документів із подальшим призначенням виконавців, маршрут руху документів в такій організації буде багатоступінчастим із спрямуванням згори вниз. При чіткому розподілі повноважень між адміністрацією та структурними підрозділами і окремо взятими співробітниками маршрут проходження документів є значно коротшим, оскільки частина документів надходить або до заступників керівника або до керівників структурних підрозділів чи безпосередніх виконавців. Водночас, тривалість та місткість документопотоків в установі залежать від існуючої системи делегування повноважень. Тобто документообіг в організації залежить від існуючої системи управління в організації.

Аналіз системи документообігу потребує проведення аналізу організаційного забезпечення в органі публічної влади, моніторингу документообігу та аналізу методичного забезпечення процесу документування.

Враховуючи те, що документообіг відіграє важиву роль в організації, від ефективності ведення якого значною мірою залежить якість та своєчасність прийняття управлінських рішень, одним із пріоритетних завдань, що постають перед суб'єктом управління є створення належного організаційного забезпечення.

Об'єктом дослідження в цій роботі виступає система документообігу в Управлінні Держпраці у Тернопільській області. Це управління має статус юридичної особи публічного права та утворене в результаті об'єднання

територіальних органів Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки і Державної інспекції з питань праці. Свою діяльність цей орган публічної влади здійснює на підставі «Положення про Управління Держпраці у Тернопільській області» [40], затвердженого наказом Державної служби України з питань праці від 03 серпня 2018 року №84.

Основними завданнями діяльності цього органу публічної влади, закріпленими в Положенні є:

- «...по-перше, здійснення публічної політики з питань, які стосуються промислової безпеки на локальному та регіональному рівнях, охорони та гігієни праці, поводження з матеріалами, які є вибухонебезпечними,
- по-друге, реалізація заходів щодо управління охороною праці;
- по-третє, державне регулювання та контроль діяльності, яка пов'язана з об'єктами, які належать до категорії підвищеної небезпеки;
- по-четверте, державний контроль за підтриманням технічного стану систем, вузлів і приладів обліку природного газу на належному рівні та у сфері функціонування ринку природного газу, в місцях його видобутку, а також забезпечення експлуатації об'єктів газотранспортної системи на належному рівні» [40].

Ведення документообігу в Управлінні Держпраці у Тернопільській області здійснює сектор документального забезпечення та контролю. Положенням про цей структурний підрозділ до його основних завдань у сфері ведення документообігу віднесено наступні: розробка інструкції з діловодства та номенклатури справ, організація документообігу, проведення перевірки стану діловодства у розрізі окремо взятих структурних підрозділах Управління, участь у процесах імплементації та застосування інформаційно-телекомунікаційної системи діловодства в Управлінні, контроль за переміщенням документів, організація збереження документаційного фонду Управління, складення зведеної номенклатури справ, проведення попередньої експертизи цінності документів, які знаходяться на зберіганні, ініціація та

участь в організації підвищення кваліфікації осіб, які забезпечують ведення документообігу в організації, тощо (рис.2.1).



Рис. 2.1. Завдання щодо ведення документообігу сектором документального забезпечення та контролю Управління Держпраці у Тернопільській області
Примітка. Наведено за [40].

За організацію діловодства у досліджуваному органі публічної влади відповідає завідувач сектору, який призначений на посаду наказом керівника

від 06 травня 2021 року №86-к. Освітньо-кваліфікаційний рівень завідувача сектором - освіта-вища, СВО –«магістр»; стаж роботи-4 роки.

Діяльність цього структурного підрозділу здійснюється на основі положення про сектор та посадових інструкцій працівників в розрізі категорій їх посад, які затверджені у установленому чинним законодавством та методико-інструктивними документами порядку.

Для здійснення діловодства розроблена «...Інструкція з діловодства в Управління Держпраці відповідно до постанови Кабінету Міністрів України «Про деякі питання документування управлінської діяльності» від 17 січня 2018 року №55, із змінами» [36], яка направлена розгляд і погодження з експертно-перевірною комісією (далі-ЕПК) державного архіву Тернопільської області.

В рамках досліджуваної проблематики зазначимо, що працівники Управління Держпраці, посадові обов'язки яких охоплюють завдання щодо ведення діловодства та за архівну справу, відповідно до вимог законодавства проходять навчання з підвищення кваліфікації. Так, підвищення кваліфікації цих працівників відбувається на базі державного закладу післядипломної освіти «Тернопільський регіональний центр підвищення кваліфікації» відповідно до плану підвищення кваліфікації. Так, зокрема, останнє навчання працівників було у жовтні 2021 року.

Окрім вказаного структурного підрозділу Управління Держпраці, завдання якого щодо організації документообігу представлені на рис.2.1 у цьому органі публічної влади утворюється експертна комісія, яка організовує та проводить оцінювання цінності документів, які у найближчій перспективі передаються на зберігання у фонд державного архіву Тернопільської області. Ця комісія є постійно діючою, діяльність якої регламентується діючими нормативно-правовими актами щодо організації документаційного забезпечення. Склад цієї постійно діючої комісії затверджується керівництвом досліджуваного органу публічної влади. За своєю структурою комісія включає категорії посад, посадовими інструкціями яких передбачено завдання щодо

ведення діловодства та відповідальні за архів. Відповідно Положення про експертну комісію Управління Держпраці у Тернопільській області, затверджено відповідним наказом, головою експертної комісії призначено заступника керівника Управління, а секретарем – особу, яка відповідальна за архів. Варто зазначити, що розроблене положення про експертну комісію пройшло погодження з експертно-перевірною комісією держархіву області, що зафіксовано у протоколі засідання від 16 липня 2021 року №8. Так, відповідно до наказу Управління від 27 травня 2021 року №543 для проведення експертизи цінності документів до складу експертної комісії входить 5 членів. Засідання ЕК проводяться в міру необхідності. Протоколи засідань ЕК затверджуються начальником Управління Держпраці.

Однією із структурних одиниць сектору діловодства та контролю є архів, відповідальним за який є завідувач сектору згідно наказу від 06 травня 2021 року №86-к.

Процедурно для передачі документів для зберігання в архіві складається графік приймання-передавання документів із різних структурних підрозділів Управління Держпраці. Архів обладнаний металевими стелажми на яких розміщені документи (справи), що пройшли науково-технічне впорядкування та ті, що передаються із відділів.. Заведена книга видачі документів у тимчасове користування працівникам Управління держпраці із графою дати повернення документів та книга надходження документів до архіву із Управління Держпраці. Є місце для роботи з документами. Частина справ постійного зберігання в архіві Управління Держпраці зберігається у картонних коробках.

Важливо зазначити, що з огляду на відсутність в досліджуваній організації електронної форми ведення документообігу, важливою проблемою організаційного характеру є забезпечення безпеки зберігання документів. У цьому плані зазначимо, що на випадок пожежі чи стихійного лиха усі приміщення Управління Держпраці, у тому числі приміщення архіву, забезпечені вуглекислотними вогнегасниками (ВВК-1.4 (2)), які пройшли технічне обслуговування у 2021 році; наявна протипожежна сигналізація, на

кожному поверсі є гідранти. Цілодобово на першому поверсі чергує сторож. В Управлінні Держпраці на кожному поверсі наявні плани евакуації документів та майна.

Як вже зазначалось вище, організація документообігу в органі публічної влади безпосередньо залежить від особливостей побудови системи менеджменту в ньому. В цьому контексті зазначимо, що для Управління Держпраці характерним є лінійно-функціональний тип організації взаємовідносин. Домінуючими є функціонування потоків за принципом «зверху-вниз». Аналогічною є і побудова системи документопотоків в організації. Схематично їх рух можна представити наступним чином (рис.2.2).

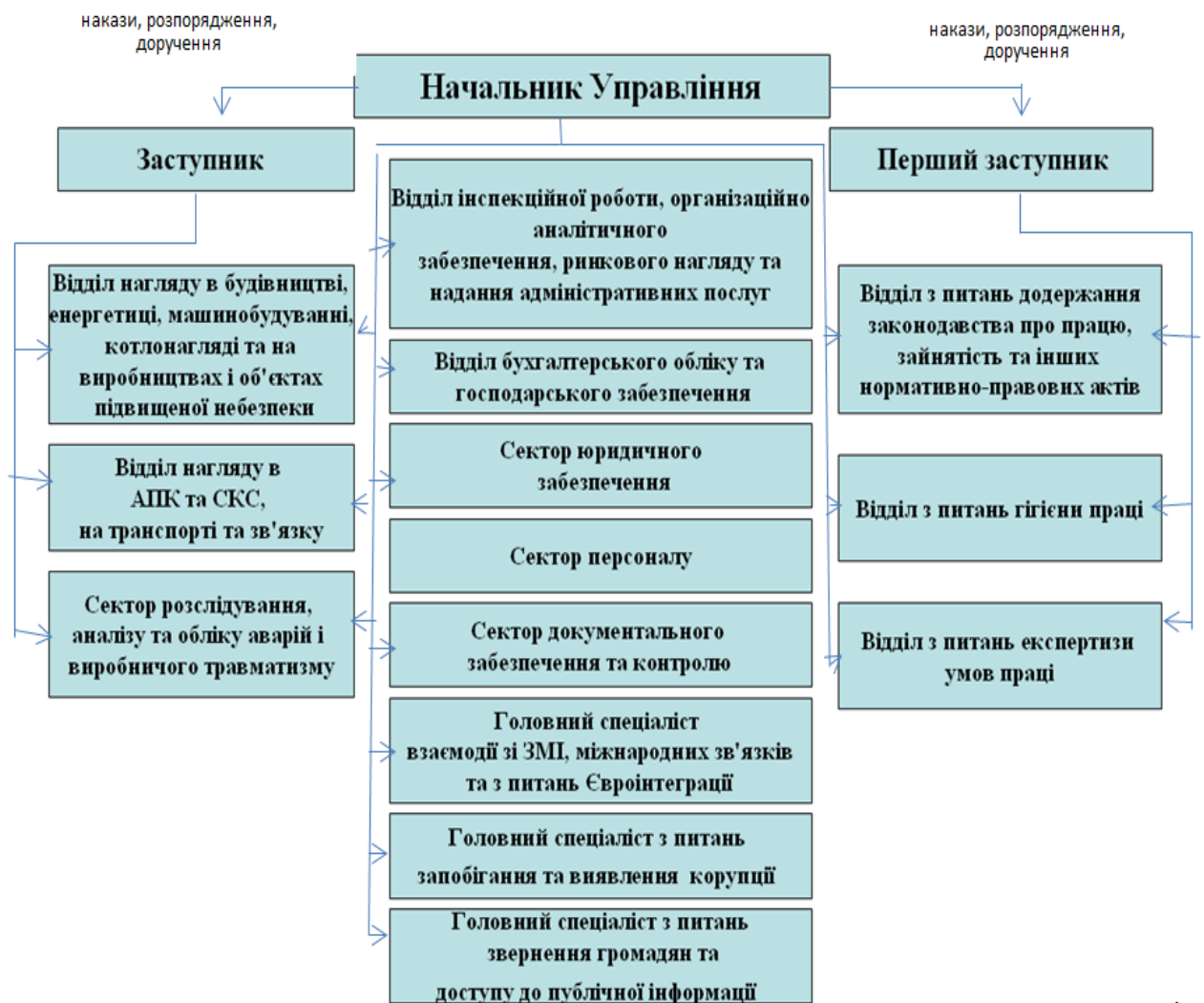


Рис.2.2. Схема руху документопотоків в Управлінні Держпраці у Тернопільській області

Примітка. Наведено з використанням [55].

Як представлено на рисунку 2.2. документопотоки в досліджуваному органі публічної влади мають вертикальний характер, що побудовані за принципом «зверху - вниз». Вся документація акумулюється керівником управління, який спрямовує її для виконання або опрацювання до заступників, керівників структурних підрозділів, або до безпосередніх виконавців. Окрім цього, заступники начальника управління також можуть скеровувати документи для опрацювання або виконання до начальників структурних підрозділів організації або до осіб, які мають забезпечити або ж є відповідальними за виконання того чи іншого документу.

2.2. Діагностування системи документообігу Управління Держпраці у Тернопільській області

Невід'ємною складовою аналізу системи документообігу вбачаємо діагностування цієї системи. Основною метою діагностування системи документообігу є аналіз напрямків роботи з організації документообігу для виявлення резервів її підвищення. Проведення діагностики стану системи документообігу органу публічної влади включає виконання комплексу дій щодо аналізу показників документообігу, практики роботи з документами, процедури організації зберігання документів, діючої практики формування справ, формування висновків, які у перспективі будуть покладені в основу розробки заходів щодо удосконалення системи документообігу організації.

В рамках проведення цього аналізу зазначимо, що у практиці діяльності Управління Держпраці у Тернопільській області використовуються такі основні типи документів, які:

- накази з основної, адміністративно-господарської діяльності та кадрових питань,
- акти про результати здійснення державного нагляду (контролю);

- листування з органами державної влади, підприємствами, організаціями;
- приписи на усунення виявлених порушень виявлених під час здійснення державного нагляду (контролю);
- постанови про накладення штрафів;
- рішення колегії Управління;
- протоколи нарад з керівниками структурних підрозділів;
- службові листи.

За інформаційними даними держархіву Тернопільської області, в архіві Управління праці має зберігатися 229 справ постійного зберігання і 95 справ і з кадрових питань (особового складу) за 2001 (з часу утворення) до часу його реорганізації, а також 379 справ постійного зберігання і 288 справ з кадрових питань (особового складу) за 1996 (з часу утворення) і до часу реорганізації Територіального управління Держгірпромнагляду по Тернопільській області, правонаступником яких є Управління Держпраці.

У досліджуваній організації діє децентралізована система реєстрації документів. Всі вхідні та вихідні документи, накази з основної діяльності, з адміністративно господарських питань реєструються у таблицях (журналах) в електронній формі, які у кінці діловодного року роздруковуються у паперовому варіанті. Відповідальною особою за реєстрацію наказів з основної діяльності, документопотоків вхідної та вихідної інформації є завідувач сектору документального забезпечення та контролю, тоді як за реєстрацію наказів з кадрових питань відповідає завідувач сектору персоналу.

Матеріали діяльності Управління Держпраці у Тернопільській області свідчать про те, що у динаміці 2018-2021 (станом на 28.10) рр . спостерігається тенденція щодо зменшення обсягів документопотоку. Так, якщо у 2018 р. кількість зареєстрованих документів становила: вхідної-66477, вихідної-5311; у 2020 році- вхідної-6311, вихідної-5139, то станом на 28 жовтня 2021 року вхідної- 5180, вихідної- 4649 [39] (рис.2.3).

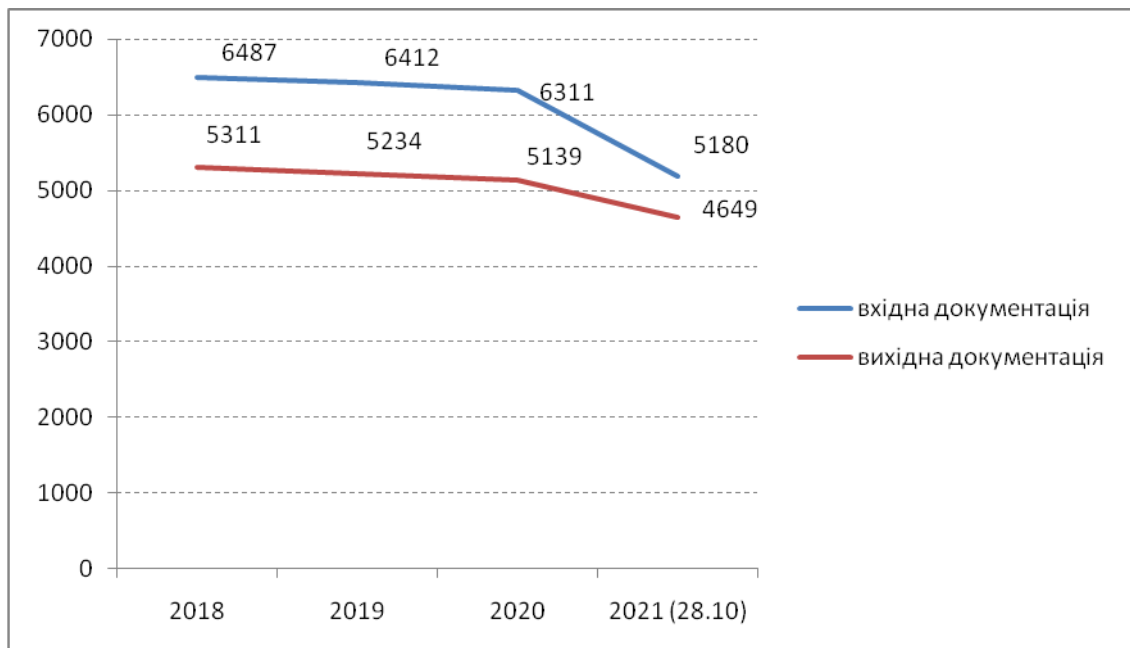


Рис.2.3. Обсяг документації Управління Держпраці у Тернопільській області у динаміці 2018-2021рр.

Примітка. Наведено за [36].

В Управління Держпраці надходять документи, які відповідно до встановленого порядку потребують контролю виконання їх. Такі документи реєструються в таблиці реєстрації вхідної документації в електронному вигляді (журнали), у якій є графа із датою виконання документа та відміткою «Контроль». На самому документі у відповідному місці проставляється червоним чорнилом велика літера «К». За роботу з документами, що вимагають контролю виконання відповідає завідувач сектору документального забезпечення та контролю.

Також в Управлінні Держпраці створюються та надходять документи з грифом обмеження доступу («ДСК»). За організацію діловодства з такими документами також відповідальність несе завідувач вказаного сектору. Для ведення діловодства з документами такого типу орган влади використовує «Інструкцію про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших носіїв інформації, що містять службову інформацію в Держслужбі України з питань праці та її територіальних органах, затверджена наказом Держпраці України 05 березня 2021 року №45» [36] у яку включений

перелік відомостей, які є об'єктом службової інформації у Держслужбі України з питань праці та її територіальних органах. Такі документи облікуються в окремому журналі та зберігаються у металевому сейфі у кабінеті завідувача сектору, який опечатується.

Іншим напрямом документообігу в умовах функціонування Управління Держпраці як відкритої системи є робота із зверненнями громадян та забезпечення права на доступ до публічної інформації. Відповідальною за ведення цього напрямку документообігу є головний спеціаліст з питань звернення громадян та доступу до публічної інформації (наказ від 02 червня 2021 року №122-к). Організація роботи досліджуваного органу публічної влади побудована таким чином, що кожного понеділка на нарадах при керівникові в Управлінні Держпраці завідувачем сектору подаються звіти про виконання документів. Звернення громадян у структурі документообігу займають значну частку документів.

Так, як свідчать статистичні дані загальна кількість звернень у 2020 році становила 486, що є значно менше ніж у 2019 (495), 2018р. (511) та 2017 р., коли їх кількість сягала 747. Значну частину звернень Управління Держпраці отримало від органів, установ та організацій, кількість яких коливалась від 399 у 2017р. до 197 у 2020р. (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Кількість звернень громадян до Управління Держпраці у Тернопільській області у динаміці 2018-2020 рр.

Джерело надходження	Дані за роками			
	2017	2018	2019	2020
від громадян поштою	90	65	65	129
від громадян на особистому прийомі	147	171	134	100
через уповноважену особу	2	3	3	2
через органи влади:	109	66	85	58
з них від КМУ	0	1	0	3
від інших органів, установ, організацій	399	206	208	197
Всього	747	511	495	486
із загальної кількості:				
Колективних	36	20	25	9
Повторних	21	25	17	18

Примітка. Наведено за [36].

Примітка. Наведено за [36].

Варто зазначити, що у структурі звернень домінують звернення, які надійшли до Управління Держпраці поштою та звернення від громадян на особистому прийомі. Колективних звернень у 2020 році було 9, що на 14 менше ніж у 2019р. При цьому кількість повторних звернень у динаміці 2018-2020 рр. коливалась від 25 до 18.

Аналізуючи структуру звернень за їх видами зазначимо, що домінують заяви-клопотання, при цьому кількість скарг є не значною. Водночас серед звернень громадян відсутні пропозиції (табл.2.2).

Таблиця 2.2

Структура звернень за їх видами

Види звернень	Дані за роками			
	2017	2018	2019	2020
заяви клопотання	681	496	484	476
пропозиції (зауваження)	0	0	0	0
скарги	66	15	11	10

Примітка. Наведено за [36].

Щодо питань, які порушувались у зверненнях, то домінуючими є питання праці і заробітної плати (порушення законодавства про працю, щодо оплати праці, питання неофіційного працевлаштування, звільнення без зонних на те підстав, надання відпусток та інших трудових норм, та в цілому щодо надання роз'яснень з питань праці).

Не значна кількість звернень стосується охорони праці та промислової безпеки (від 21 у 2017р. до 18 у 2020р.).

Таблиця 2.3

Питання, порушені у зверненнях громадян у динаміці 2017-2020 рр.

Питання, порушені у зверненнях	Дані за роками			
	2017	2018	2019	2020
праця і заробітна плата (порушення законодавства про працю в частині оплати праці, неофіційного працевлаштування, неправомірного звільнення, надання відпусток та інших трудових норм. Надання роз'яснень з питань праці)	693	455	445	416
будівництво та підприємництво (щодо можливих порушень на будівництві)	0	10	3	0
охорона праці та промислова безпека	21	8	16	18
охорона здоров'я	2	1	1	1
діяльність підприємств та установ	0	2	4	0
скарги на дії, чи бездіяльність працівників Управління	31	35	0	4
інше	-	-	26	47

Примітка. Наведено за [36].

Фахівцями Управлінням проводиться розгляд звернень відповідно до норм чинного законодавства, про результати якого громадян проінформується у встановлені терміни.

За результатами розгляду зазначимо, що всі звернення, оформлені відповідно до законодавчих вимог розглянуть, в результаті чого отримано або позитивний результат або надано роз'яснення (табл.2.4).

Таблиця 2.4

Результати розгляду звернень

Результат розгляду	Значення показника за роками			
	2017	2018	2019	2020
вирішено позитивно	194	75	77	51
дано роз'яснення	356	338	348	387
звернення, що надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»	25	28	27	23
звернення, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»	124	49	18	0
у стадії розгляду станом на 31.01	47	21	25	25
звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»	1	0	0	0

Примітка. Наведено за [36].

У 2020 році не надійшло жодне анонімне звернення (у 2019 – 18 надійшло анонімних звернень), які відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» не підлягають розгляду. Із пільгових категорій громадян до Управління звернулось 6 осіб (за 2019 – 9), які згідно Закону України «Про звернення громадян» [47] розглядались у першочерговому порядку.

Варто зазначити, що обсяг документообігу, що стосується роботи зі зверненнями громадян займає значну частку у структурі документообігу

Управління Держпраці загалом. В досліджуваному органі публічної влади робота із цим документопотоком проводиться відповідно до норм чинних нормативно-правових актів, а саме Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [53], а також Закону України від 02.10.1996 № 393 «Про звернення громадян» [47].

Загалом, станом на 28 жовтня 2021 року було зареєстровано 445 звернень та видано 14 довідок про заробітну плату.

Вагому частину документообігу в організації займає робота із запитами на публічну інформацію. Так, протягом травня-жовтня 2021р. до Управління Держпраці надійшло 62 запити, із яких 8 запитів від громадян, 2 – від юридичних осіб 52 депутатські запити (табл.2.5).

Таблиця 2.5

Показники документоопотоків із запитами на публічну інформацію у динаміці травня-жовтня 2021р.

№ з/п	Категорія запитувачів	Всього	Дата надходження					
			05.21р.	06.21р.	07.21р.	08.21р.	09.21р.	10.21р.
1	Громадяни	8	2	1	1	2	1	1
2	Юридичні особи	2	-	-	-	-	-	2
3	адвокати	52	2	12	12	7	7	12
4	Всього	62	4	13	13	9	8	15

Примітка. Наведено за [36].

Запитувана інформація охоплювала коло питань щодо надання інформації про реєстрацію технологічних транспортних засобів, отримання копій

матеріалів зарезультатами проведених позапланових перевірок, інформації про створення комісій з питань роботи зі службовою інформацією, тощо.

Розгляд запитів на публічну інформацію та надання відповідей на них, проводиться фахівцями досліджуваного органу публічної влади у терміни, визначені відповідно до норм ст.20 Закону України «Про доступ до публічної інформації» та ст. 24 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність».

2.3. Аналіз методичного забезпечення системи документообігу Управління Держпраці у Тернопільській області

Формування ефективної системи документообігу в органі публічної влади потребує належного методичного забезпечення.

Методичні аспекти ведення документообігу в органі публічної влади визначаються Інструкцією з діловодства. Зазначимо, що інструкція – це правовий акт, створений суб'єктом управління для встановлення правил регулювання організаційних, науково-технічних, фінансових та інших аспектів діяльності організації чи її окремих структурних елементів, посадових осіб або громадян. За своїм змістом вона є організаційним документом, що регламентує різні питання та видаються міністерствами, установами, і є нормативним актом, Інструкція з діловодства в Управління Держпраці розроблена відповідно до постанови Кабінету Міністрів України «Про деякі питання документування управлінської діяльності» від 17 січня 2018 року №55, із змінами [10], яка направлена на розгляд і погодження з експертно-перевірною комісією (далі – ЕПК) державного архіву Тернопільської області. У ній визначено порядок обігу документів від вихідної позиції їх розробки або одержання і до моменту відправлення чи передавання до архівного відділу; основні засади функціонування та можливості використання системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; процедурні аспекти моніторингу стану виконання документів. Зазначимо, що Інструкція з діловодства також визначає форму документообігу, відповідальність за його ведення, систему впровадження удосконалюючих та покращуючих заходів.

На організаційно-розпорядчу документацію розроблені бланк листа, бланк наказу, відповідно до вимог (ДСТУ 4163:2020).

Накази з основної діяльності, з адміністративно господарських питань, про відрядження реєструються за окремою нумерацією в окремих журналах. Накази з кадрових питань (особового складу), про надання щорічних оплачуваних

відпусток та про відрядження реєструються окремо залежно від строків зберігання документів.

При оформленні службових документів вказуються такі реквізити як дата, реєстраційний індекс, затвердження, погодження документів (за необхідності), резолюція, заголовок до тексту документів, відмітка про контроль, відмітка про наявність додатків, візування.

Експертиза цінності та науково-технічне впорядкування документації Управління Держпраці не проводилась.

Маршрути проходження документів охоплюють такі етапи: реєстрація, резолюція керівника, розподіл вхідних документів між виконавцями, передача на відправку вихідних документів. Схематично процес проходження вхідних документів в Управлінні Держпраці у Тернопільській області схематично можна представити наступним чином (рис. 2.5).

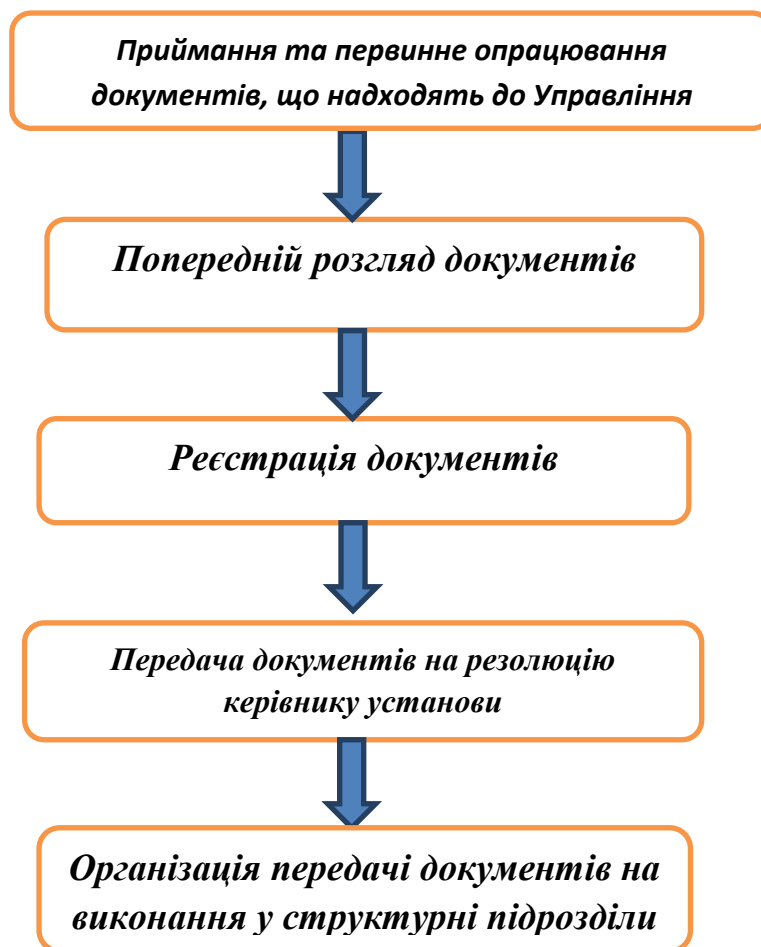


Рис.2.5. Процес проходження вхідних документів в Управлінні Держпраці у Тернопільській області

В Управлінні Держпраці у Тернопільській області на сьогоднішній день не впроваджено системи електронного діловодства. Електронні документи в Управлінні Держпраці не створюються, окрім бухгалтерських (податкові звіти, документи персоніфікованого обліку), які дублюються на паперових носіях і зберігаються на жорсткому диску персонального комп'ютера бухгалтера. Зазначимо, що в досліджуваній організації сертифікований електронний цифровий підпис має начальник, його заступники та бухгалтера.

Для встановлення в Управлінні Держпраці єдиного порядку формування справ незалежно від носіїв інформації, забезпечення їх обліку, оперативного пошуку документів за їх змістом і видом, визначення строків зберігання документів розроблена номенклатура справ на 2021 рік. Номенклатура справ погоджена з ЕПК держархіву області (протокол засідання від 06 липня 2021 року №8) та затверджена керівником в установленому порядку. У відділах Управління Держпраці наявні витяги із зведеної номенклатури справ. Номенклатура справ в кінці року не закривалася підсумковим записом.

Документи у справі в Головному управлінні формуються відповідно до затвердженої номенклатури справ з оригіналів та копій документів, оформлених відповідно до діючих вимог, окремо за строками зберігання. Документи у справах розміщені послідовно у хронологічному порядку.

При формуванні номенклатури справ використовується «Перелік типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів» [37], затверджений наказом Міністерства юстиції України від 12.04.2012 № 578/5 та зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17.04.2012 № 571/20884.

Примірна форма номенклатури справ окремої структурної складової у паперовій формі за 2020 рік представлено на рис.2.6.

ПРИМІРНА ФОРМА номенклатури справ структурного підрозділу у паперовій формі				
Управління Держпраці у Тернопільській області Сектор документального забезпечення та контролю НОМЕНКЛАТУРА СПРАВ № 14-17 за 2020 рік				
СХВАЛЕНО: Протокол засідання експертної комісії від 01.11.2019 № 2				
Індекс справи	Заголовок справи	Кількість справ (томів)	Строк зберігання	Робочі позначки
Відділ бухгалтерського обліку та господарського забезпечення				
06-02	Кошториси надходжень і видатків та розрахунки до них	1	постійно	ст. 193а
Сектор документального забезпечення та контролю				
14-01	Накази Управління з основної діяльності	4	постійно	ст. 16а
...	
Підсумковий запис				
Справи за строками зберігання	Разом	У тому числі		
		перехідні	з відміткою «ЕПК»	
Усього справ:	53	33	2	
постійного зберігання	7	5	2	
тривалого (понад 10 років) зберігання	12	7	0	
тимчасового зберігання	34	21	0	
СКЛАДЕНО:				

Рис. 2.6. Типовий зразок підсумкового запису до номенклатура справ

Так, наприклад, відділом бухгалтерського обліку кошториси надходжень і видатків та розрахунки до них містить 1 том, який постійно зберігається, обсяг

становить 193 аркушів. Сектором документального забезпечення та контролю номенклатура Наказів Управління з основної діяльності містить 4 томи справ рис.2.6.

Варто зазначити, що особові справи працівників Управління Держпраці формуються відповідно до вимог чинного законодавства, документи в особових справах розміщені у хронологічному порядку і наявні внутрішні описи до них. Заголовки справ відповідають складу і змісту документів у них. На обкладинках справ поточного діловодства наявні індекси справ, назва справи, дата справи. За збереження документів поточного діловодства у відділах Управління

Відповідно до методичних вимог потоки документів мають відповідати наступним вимогам:

- рух документів повинен виключати непрямі маршрути;
- перебування документа в одному структурному підрозділі чи в одного виконавця має бути однократним.

Порядок руху та порядок виконання вихідних документів можна представити наступним чином(табл. 2.6).

Таблиця 2.6.

Етапи проходження і порядок виконання вихідних документів в органі публічної влади

№ етапу	Зміст операції
1-й етап	Складання проекту документа
	Проект документа складає виконавець.
2-й етап	Оформлення документа, корегування рукописного варіанту та його друк
3-й етап	Перевірка правильності оформлення (наявності віз, резолюцій, правильності оформлення документа стосовно стилістики й інформатики)
4-й етап	Підписання керівником
5-й етап	Реєстрація
6-й етап	Відправлення документа

Примітка. Сформовано за [39].

В рамках даного дослідження фахівцями сектору документообігу та контролю проведено аналітичний розрахунок середньої тривалості руху документа у паперовій формі в розрізі всіх його етапів життєвого циклу від введення інформації до організації його зберігання (рис.2.7).

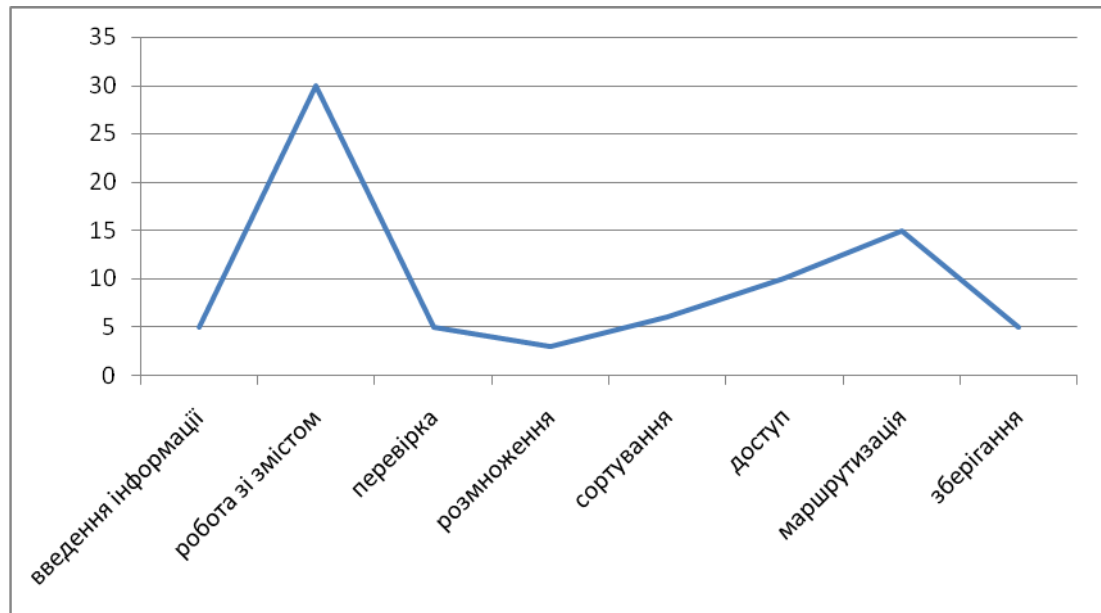


Рис. 2.7. Життєвий цикл документа у паперовій формі в Управлінні Держпраці у Тернопільській області (середня тривалість, хв.)

Як свідчать дані аналітичних розрахунків найбільше часу працівника сектору документального забезпечення і контролю витрачається на роботу змістом документу (близько 30 хв.) та його маршрутизацію (15 хв.). Такі етапи як введення інформації, її перевірка та організації зберігання займають близько 5 хв. кожна. Найменше часу витрачається фахівцями на розмноження документу (близько 3 хв.). Сортування та надання доступу до документу займає близько 6 та 10 хв. відповідно.

Скороченню життєвого циклу документа в розрізі окремих стадій та скорочення витрат створення документа на паперовому носії можливо забезпечити за рахунок використання електронного документообігу. Також, окрім тривалості життєвого циклу для органів публічної влади характерними є проблеми, пов'язані із тим, що значну частину зайвих документів та наявність

додаткових інстанцій їх розгляду, рішення, що приймаються можуть дублюватися, а в окремих випадках носити і суперечливий характер. Це приводить до зниження ефективності управління організацією, яка виражається у зменшенні можливостей відслідкування руху документів.

Для підвищення ефективності традиційно усталеної системи документообігу органами публічної влади застосовуються програми ведення електронного документообігу. Як вже зазначалось вище, на даний час в Управлінні Держпраці у Тернопільській області, електронний документообіг перебуває на етапі встановлення.

Систему електронного документообігу Megapolis.DocNet вибрано централізовано Державною службою України з питань праці. На виконання доручення Голови Держпраці складено список відповідальних осіб за ведення діловодства у структурних підрозділах Управління та забезпечено створення їм електронних цифрових підписів юридичної особи у Державній податковій службі у Тернопільській області. Основною проблемою у впровадженні системи електронного документообігу є економічні та технологічні проблеми, а саме відсутність коштів на програмне забезпечення та відсутність коштів на закупівлю комп'ютерної техніки належної якості для працівників досліджуваного управління.

Дотримання норм та положень нормативно-інструктивного характеру дають змогу органам публічної влади:

- по-перше, забезпечити послідовне та неухильне виконання вимог нормативно-правових актів з питань організації діловодства;
- по-друге, сприяє уніфікації процесів документування діяльності ;
- по-третє, слугуватиме передумовою підвищення результативності та ефективності прийняття управлінських рішень.

Висновки до розділу 2

Аналіз системи документообігу проведено на базі Управління Держпраці у Тернопільській області. Ведення документообігу в цьому органі публічної влади здійснює сектор документального забезпечення та контролю, завідувач якого відповідає за організацію діловодства. Також у цьому органі публічної влади утворюється експертна комісія, яка організовує та проводить оцінювання цінності документів, які у найближчій перспективі передаються на зберігання у фонд державного архіву Тернопільської області.

Організація документообігу в органі публічної влади безпосередньо залежить від особливостей побудови системи менеджменту в ньому. Для Управління Держпраці характерним є лінійно-функціональний тип організації взаємовідносин. Домінуючими є функціонування потоків за принципом «зверху-вниз». Аналогічною є і побудова системи документопотоків в організації

В архіві Управління праці має зберігатися 229 справ постійного зберігання і 95 справ і з кадрових питань (особового складу) за 2001 (з часу утворення) до часу його реорганізації, а також 379 справ постійного зберігання і 288 справ з кадрових питань (особового складу) за 1996 (з часу утворення). У досліджуваній організації діє децентралізована система реєстрації документів. Вагому складову документообігу займає робота із зверненнями громадян та забезпечення права на доступ до публічної інформації. Так, як свідчать статистичні дані загальна кількість звернень у 2020 році становила 486, що є значно менше ніж у 2019 (495), 2018р. (511) та 2017 р., коли їх кількість сягала 747. Значну частину звернень Управління Держпраці отримало від органів, установ та організацій, які стосувались питань праці і заробітної плати (порушення законодавства про працю, щодо оплати праці, питання неофіційного працевлаштування, звільнення без зонних на те підстав, надання відпусток та інших трудових норм, та в цілому щодо надання роз'яснень з питань праці). Щодо роботи із запитам на публічну інформацію, то протягом

травня-жовтня 2021р. до Управління Держпраці надійшло 62 запити, із яких 8 запитів від громадян, 2 – від юридичних осіб 52 депутатські запити.

Методичні аспекти ведення документообігу в органі публічної влади визначаються Інструкцією з діловодства. Маршрути проходження документів охоплюють такі етапи: реєстрація, резолюція керівника, розподіл вхідних документів між виконавцями, передача на відправку вихідних документів.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТООБІГУ В УПРАВЛІННІ ДЕРЖПРАЦІ У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

3.1. Впровадження електронної системи документообігу в діяльність Управління Держпраці у Тернопільській області

Всі органи публічної влади, в тому числі і Управління Держпраці у Тернопільській області, потребують формування належної інформаційної інфраструктури, яка характеризується наявністю цифрових засобів обробки інформаційних потоків. Саме результати обробки та інтерпретація результатів аналітичного опрацювання інформації лежать в основі прийняття управлінських рішень.

Одним із важливих процесів функціонування організації є прийняття управлінських рішень та забезпечення контролю за їх виконанням. При цьому, зауважимо, що вихідні дані для прийняття рішень, певна інформація та власне самі рішення формалізуються у вигляді документів. Як слушно зауважують у цьому плані Богач Ю., Кривокульська Н, Скочеляс С. «... інформаційно-аналітичне забезпечення повинно стати тим організаційним ресурсом без якого неможливо прийняти дієве управлінське рішення» [5]. Залежно від специфіки діяльності організації чи характеру вирішуваних питань, обсяг технічних робіт з документами може бути різним, в окремих випадках настільки великим, що за витратами часу перевищувати основний зміст діяльності. З огляду на це, актуальною та своєчасною для органів публічної влади є проблематика автоматизації процесу роботи з документопотоками, які циркулюють в організації з позиції підвищення ефективності її функціонування.

Так як в умовах цифровізації та діджиталізації всіх суспільних процесів ведення документообігу у традиційній паперовій формі не відповідає вимогам та сучасним трендам сьогодення.

Як показали результати проведеного попередньо аналізу (розділ 2) класична технологія документообігу унеможлиблює оперативне відслідкування трафіку та обігу документації у обмежений часовий період та ускладнює організацію її зберігання. Водночас, паперовий варіант документообігу не відповідає вимогам сталого розвитку. На сьогодні більшість організацій публічного сектору переходять на електронну форму ведення документообігу.

При цьому, електронний документообіг у сфері публічного управління розглядається як «...комплекс заходів, що здійснюється в органах державної та виконавчої влади, на основі використання сучасних цифрових технологій щодо створення, передавання, пошуку, виконання і контролю документів відповідно до набору процедурних правил, координації завдань між людьми та синхронізації даних» [24, с. 13]. Відповідно до цього система електронного документообігу є «...організаційно-технічною системою, яка забезпечує процес створення, управління доступом і розповсюдження електронних документів у комп'ютерних мережах, а також забезпечує контроль над потоками документів в організації» [39, с. 155].

У досліджуваному органі публічної влади процес впровадження електронної системи документообігу знаходиться лише на етапі впровадження. До застосування в органі публічної влади обрано систему електронного документообігу Megapolis.DocNet.

Цільовими орієнтирами запровадження автоматизованої системи Megapolis.DocNet для організацій можуть бути наступні:

- по-перше, підвищення ефективності функціонування організації за через інструментарій уніфікації та стандартизації документообігу як у паперовій так і у електронній формі;
- по-друге, скорочення часових витрат на обробку паперових документів та скорочення частки документів у такій формі через застосування електронного цифрового підпису, технологій штрих-кодування, сканування та розпізнавання і механізмів документів;

- по-третє, автоматизація роботи з документами та поступовий перехід до електронної форми документообігу.

Вказане свідчить про те, що впровадження системи Megapolis.DocNetв органі публічної влади дозволить отримати конкретні результати діяльності, що характеризуватимуться наявністю тенденцій щодо зменшення частки документів на паперових носіях, скорочення кількості невиконаних або прострочених документів, чітка побудова маршруту руху документів, спрощення системи пошуку необхідних документів.

Окрім цього, перехід на електронну форму ведення документообігу дозволить забезпечити підвищення інформаційно-комунікативних відносин в організації. Так, зокрема, підвищується своєчасність та об'єктивність інформаційного забезпечення, можливість доступу до функцій системи через web-інтерфейс на основі використання сучасних web - браузерів та потужних операційних систем. Це дозволить суттєво підвищити темпи роботи з документами, а інформація, яка міститься в них слугуватиме інформаційною базою для прийняття своєчасних управлінських рішень.

Через використання автоматизації процесу документообігу можливою є швидка ідентифікація проблемних моментів у роботі, що дозволить приймати оперативно відповідні коригувальні заходи. У випадку застосування системного підходу до впровадження електронного документообігу та інтеграція та взаємозв'язок його із програмним забезпеченням органу публічної влади дозволить сформувати єдиний інформаційний простір цієї організації.

Характерною особливістю цієї системи документообігу є те, що її робота базується навколо документів, які створені користувачами. Типовий алгоритм її роботи можна описати наступною етапністю дій:

- 1) ініціювання розробки документа чк результат реагування на певні події;
- 2) розробка документа ;
- 3) обробка документів;

4) переведення документа в «Оброблений» та переміщення його в електронний архів;

5) формування звітності про документопотоки.

Програмні можливості цієї системи дозволяють формувати звітність про роботу з документами за різними категоріями документів, що може охоплювати такі види документопотоків, як:

- по-перше, організаційно - розпорядчий (охоплює заходи щодо автоматизації створення, погодження та затвердження, обліку, забезпечення зберігання, наявних опцій щодо пошуку та контролю документопотоків вхідної, вихідної та внутрішньої документації);

- по-друге, документообіг бізнес – процесів (що передбачає інформаційну обробку рахунків, документування результатів засідань колегіальних органів організації, обробки скарг від громадян, обробки звернень та заяв, та інших);

- по-третє, контроль виконання доручень (створення документів та пов'язаних з ними завдань для користувачів та надання можливості виконання завдань). Позитивом в таких системах є опція нагадувань, формування звітності та аналіз їх ефективності.

Структурно, ця система документообігу містить такі структурні елементи: список доступних дій; реєстри документів; форми створення/редагування документів; перелік завдань; нормативно-довідкова інформація.

Ця система призначена для створення системи управління документами автоматизованого характеру, вона містить модулі, які спрямовані на автоматизацію традиційно сформованого вітчизняними організаціями процесу діловодства. Характерними ознаками системи є відкритість, високий рівень розширення та адаптації.

Система Megapolis.DocNet є універсальною та придатною як для приватних підприємств, так і для органів влади для роботи із документами на різних етапах їх життєвого циклу.

Система електронного документообігу Megapolis.DocNet розроблена та спроектована на базі платформи UnityBase. В цьому плані зауважимо, що «...UnityBase - це платформа для створення документоорієнтованих систем рівня Enterprise, що забезпечує високу відмовостійкість і безпеку, можливість функціонального розвитку в довгостроковій перспективі, високий рівень інтеграції з іншими додатками, легкість супроводу і розгортання на робочих місцях користувачів» [25]. Побудова системи документообігу на платформі UnityBase дозволяє створювати інтерфейс, який найбільшою мірою відповідає потребам організації, також можливим є забезпечення продуктивності і надійності при одночасній роботі великої кількості користувачів.

Структурно система Megapolis.DocNet включає базові програмні модулі, такі як:

- «...електронний архів;
- організаційна структура;
- електронний-цифровий підпис;
- адміністрування та безпека;
- платформа UnityBase;
- функціональні підсистеми (діловодство та контроль виконавчої дисципліни, звернення громадян, запити на отримання публічної інформації, підготовка документів, архівна справа)» [25].

Схематично загальний вигляд архітекtonіки цієї системи можна представити наступним чином (рис.3.1). Структурні елементи системи містять програмні модулі, які призначені для надання сервісів, призначених для створення системи управління документами, що може бути використана для роботи з різними типами документів та формування електронних архівів.

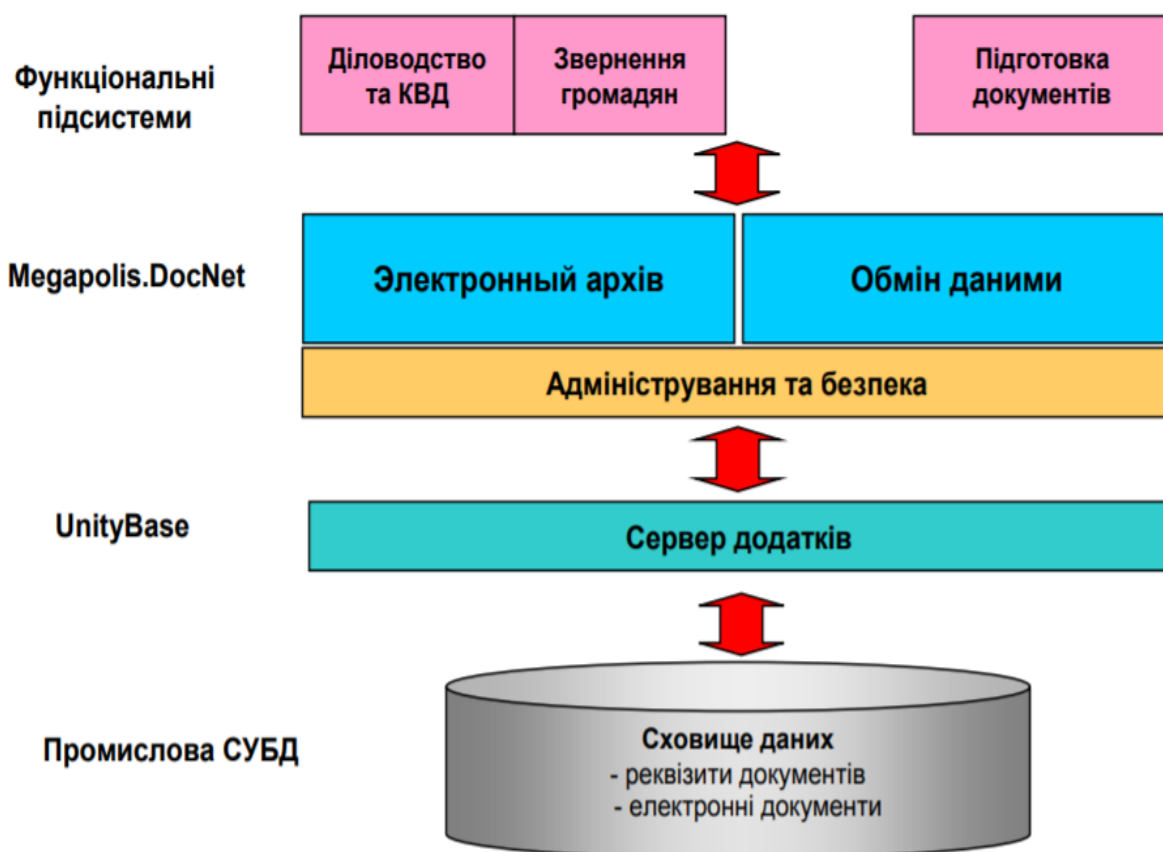


Рис.3.1. Архітектура структури системи електронного документообігу Megapolis.DocNet

Примітка. Наведено за [25]

Процеси роботи з документами автоматизуються через функціональні підсистеми.

Тенденції діловодства в органах публічної влади характеризуються ущільненням та зростання масивів обробки інформації. Використання системи автоматизованого документообігу дозволяє сформувати інформаційно-аналітичну базу для прийняття ефективних управлінських рішень.

Система Megapolis.DocNet є однією з найбільш розповсюджених систем електронного документообороту у публічному секторі України. Так, за даними української аудиторської компанії Baker Tilly за період 2010—2018 років було продано 1514 ліцензій на використання та 53182 ліцензій на робочі місця.

Зокрема, систему впроваджено у таких організаціях: в Запорізькій міській раді, в Державній службі статистики України, в Міністерства юстиції України

та його підрозділах, в Генеральній прокуратурі України, на Чорнобильській АЕС, в Київській обласній державній адміністрації, у Бориславській міській раді, в територіальних органах Держпродспоживслужби та регіональних службах державного ветеринарного контролю та нагляду на державному кордоні та транспорті, в Сколівській районній державній адміністрації в КПІ ім. Ігоря Сікорського.

Перевагами у роботі Управління Держпраці у Тернопільській області після встановлення системи електронного документообігу Megapolis.DocNet, вбачаємо наступні:

- підготовка, узгодження та реєстрація документів;
- моніторинг і контроль виконання завдань;
- повідомлення та нагадування;
- робота з документами в офлайн-менеджері;
- мобільний додаток;
- автоматизація процесів;
- автоматизація процесів обробки звернень громадян;
- конструктор звітів та аналітика;
- гнучкий пошук;
- електронний архів;
- експедиція документів;
- ведення організаційної структури та штатного розкладу.

Для введення електронної форми документообігу на базі програмного забезпечення Megapolis.DocNet потребує певного інфраструктурного забезпечення. Базові вимоги щодо ІТ-інфраструктури наведено в таблиці 3.1. До таких вимог належать вимоги до мережі, до організації мережі та до поштового сервера.

Таблиця 3.1.

Базові вимоги до IT-інфраструктури, необхідні для впровадження системи Megapolis.DocNet

Компонент	Рекомендоване значення
Мережа	<ul style="list-style-type: none"> • від 128 Kbps між клієнтом і сервером додатків, для клієнтської мережі «сервер БД – сервер застосувань» - не менше ніж 1000 Mbs • 1 Gbps між сервером БД та сервером застосувань
Організація Мережі	<ul style="list-style-type: none"> • Доменна структура з наявністю ActiveDirectory (бажано)
Поштовий сервер	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Exchange 2007 і вище або вбудовані поштові сервіси Windows, або будь-який поштовий сервер, який підтримує POP SMTP

Примітка. Наведено за [25]

Таким чином, використання автоматизованої системи документообігу дозволяє відслідковувати переміщення документів на різних стадіях їх життєвого циклу, сприяє зменшенню тивалості їх маршрутизації, скороченню кількості рутинних операцій. Функціональні можливості системи електронного документообігу дозволяють в рамках реєстрації документів їх реєструвати, вести облік та номенклатуру справ, проводити контроль виконання документів, забезпечувати їх маршрутизацію, звітність та адміністрування.

3.2. Імплементация інноваційних форм роботи з документами в Управлінні Держпраці у Тернопільській області

В умовах стрімкого розвитку інформаційно-комунікативних технологій інформація перетворюється на стратегічний ресурс, який міститься у документах. За цих умов вкрай важливим для забезпечення ефективного функціонування організацій будь якого типу, а особливо для органів публічної влади є пошук нових інноваційних форм роботи з документами та впровадження їх у практику діяльності, що дозволить оптимізувати як процес документообігу так і забезпечить вихід на якісно новий рівень роботи з документами та підвищення якості їх змістовного наповнення.

Основними критеріями для вибору форм та технологій роботи з документами можуть бути наступні: функціональність; здатність до інтегрованості, ліцензійна та цінова політика компаній, які пропонують програмне та технічне забезпечення, диференціація інструментальних засобів, локалізація рівня розробки документа.

При цьому потрібно врахувати основні вихідні позиції, які притаманні існуючій системі документообігу у досліджуваному органі публічної влади. Так, зокрема, в Управлінні Держпраці у Тернопільській області сформована традиційно протягом багатьох років система документообігу, якій притаманна колективність та багатоетапність процесу прийняття рішень на основі централізованого підходу із наявністю значної кількості їх виконавців. Однією із особливостей ведення документообігу в цьому органі публічної влади є те, що цей процес має бути гнучким із можливістю адаптування до структурної та функціональної нестабільності та змінюваності, що обумовлюється реформуванням системи публічного управління.

В рамках удосконалення системи документообігу для органів публічної влади важливо забезпечити збереження раціональності традиційної систем документообігу та тих усталених інформаційних зв'язків між суб'єктами прийняття управлінських рішень для того, щоб мати можливість у перспективі

забезпечити стабільність системи документообігу, а за рахунок впровадження нових форм та технологій роботи з документами - її адаптивність та пріоритетність щодо конкретних завдань.

Ваховуючи вказане зазначимо, що удосконалення системи документообігу може стосуватися як самої форми та змісту документа, так і оптимізації трафіку його переміщення на різних етапах життєвого циклу документа.

Серед поточних завдань кооткострокового характеру вбачаємо виконання комплексу заходів. Так, в першу чергу для оптимізації роботи з документами у досліджуваному органі публічної влади вважаємо за доцільне провести комплекс робіт щодо впорядкування документації та забезпечення збереження документів. Серед таких робіт варто виокремити проведення науково-технічного впорядкування документації Управління Держпраці, за результатами чого слід скласти описи справ постійного зберігання, з кадрових питань (особового складу) та направити на розгляд пофільної комісії держархіву області.

Іншим напрямом організації документообігу може стати поведення перманентних звірок справ постійного зберігання, за результатами яких складення актів звірки наявних справ, постійного визначення їх кількості та передання на державне зберігання справ постійного зберігання (документи Національного архівного фонду).

Не менш важливим з позиції організації проведення документообігу є чітка регламентація посадових обов'язків. В цьому плані доцільним вважаємо внесення у посадову інструкцію особи, відповідальної за архів, переліку прав та обов'язків щодо роботи архіву Управління Держпраці. Це дозволить більше структуізувати та систематизувати роботу архіву.

Для скорочення часових витат на ведення документообігу доцільм є використання інструментарію планування маршрутів руху документа. В цьому плані, доцільним вважаємо, розробку схеми руху документів із виокремленням окремих груп документопотоків. Це дозволить виявити відправні пункти проходження документів, кратність їх проходження та відслідкувати операції та

час опрацювання документа. Окрім цього, забезпечити скорочення часових витрат на життєвий цикл документа. Так, аналітичні розрахунки сектору документаційного забезпечення та контролю Управління Держпраці у Тернопільській області дали змогу спрогнозувати часовий період документопотоку в розрізі етапів життєвого циклу документа за умови впровадження електронного документообігу, що представлено на рис.3.2 (рис.3.2).

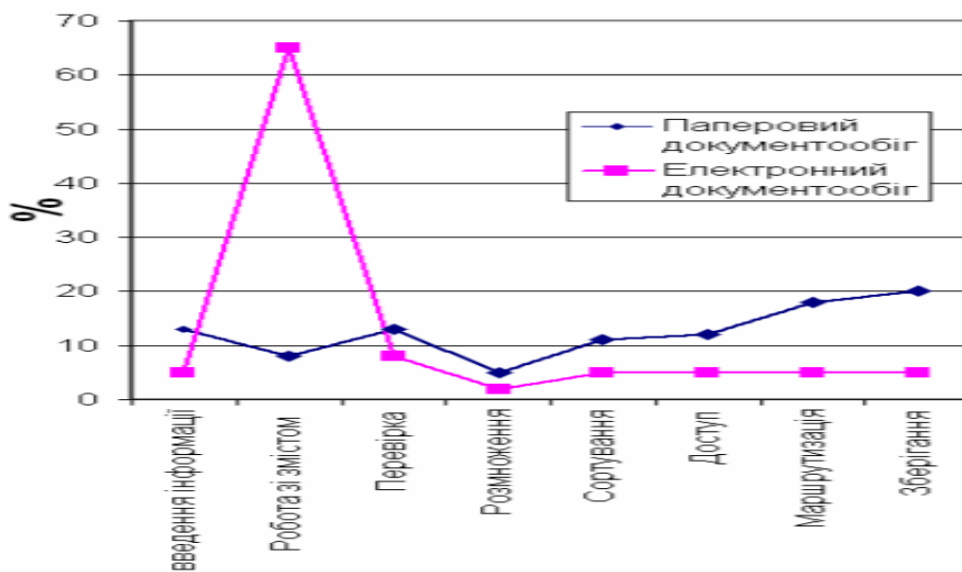


Рис. 3.2. Прогнозований життєвий цикл документа у електронній формі в Управлінні Держпраці у Тернопільській області (середня тривалість, хв.)

Так, прогнозна тривалість стадій життєвого циклу електронного документа може бути зменшеною порівняно із веденням документообігу на паперових носіях у розрізі таких стадій як маршрутизація, розмноження документа, сортування та надання доступу до документа, перевірка та організація зберігання документа.

Сучасним трендом роботи з документами приватного сектору є використання “хмарних технологій” . З огляду на їх практичність та своєчасність, вважаємо за доцільне, використання їх у практиці діяльності

Управління Держпраці у Тернопільській області, як інноваційної складової системи документообігу. В цьому плані зазначимо, що хмарні технології – це «...технології розподіленої обробки цифрових даних, за допомогою яких комп'ютерні ресурси надаються інтернет-користувачеві як онлайн-сервіс» [59]. Національний інститут стандартів і технологій США (NITS) трактує хмарні технології як «...системи надання користувачеві повсюдного і зручного мережевого доступу до загального пулу інформаційних ресурсів (мереж, серверів, систем зберігання даних, додатків і сервісів), які можуть бути швидко надані та гнучко налаштовані на його потреби з мінімальними управлінськими зусиллями і потребою взаємодії з провайдером послуг» [59].

В умовах переходу на електронну форму документообігу застосування хмарних технологій у практиці діяльності Управління Держпраці у Тернопільській області дозволить створити мережу, яка забезпечить зовнішній електронний документообіг між всіма суб'єктами цього процесу. Такі технології можуть слугувати базисом формування інформаційно-комунікаційної інфраструктури, що слугуватиме інформаційним майданчиком для організації документообігу, так і водночас бути програмним забезпеченням для цього процесу.

Процедурно, алгоритм роботи виглядає наступним чином:

- документи зберігаються у вікні web-браузера на локальному ПК,
- інформаційні ресурси та програмне забезпечення для цього містяться на інтернет-сервері;
- доступ до інформаційних ресурсів суб'єкти отримують через програмне забезпечення хмарного сервісу.

Варто зауважити, що на сьогодні, у діяльності організації можуть використовуватися різні види хмарних технологій. Зокрема, це можуть бути:

- по-перше, публічні, які надають одночасний доступ до ІТ-інфраструктури великій кількості користувачів, які можуть виключно користуватися інформацією, а всі важелі щодо управління нею знаходяться в органі публічного управління;
- по-друге, хмари приватного характеру, що за своєю сутністю є ІТ-інфраструктурою, якою розпоряджається один користувач;
- по-третє, гібридна, яка охоплює особливості як публічної, так і приватної хмари. Використання такої ІТ – платформи дозволяє надавати можливість доступу до інформації багатьом користувачам і водночас контролювати цей процес.

Окрім використання хмарних сервісів для роботи з документами та їхнього зберігання на їх платформі можна здійснювати надання адміністративних послуг населенню в межах компетенції органу публічного управління, так і організувати роботу із звененнями громадян. Так в цьому плані ІТ - постіп може використовуватись як послуга (PaaS, platform as a service) на якій споживачі послуг чи запитувачі публічної інформації мають доступ та контроль до отримання інформації через відповідні розгорнуті додатки сервісу. Також на базі хмарного сервісу можуть зберігатися програми, доступ до користування якими також можуть надавати суб'єкти управління. Споживач користується додатками провайдера, який працює в хмарній інфраструктурі.

Такі технології дозволяють користувачам мати можливості повсюдного та зручного мережевого доступу до інформаційних ресурсів (мереж, серверів, сховищ, додатків, сервісів тощо), які за своєю сутністю формують своєрідну «хмару». Це дозволяє організувати документообіг та робочий простір реальному часовому вимірі та без прив'язки до конкретного місця роботи. Так як, середовище користувачів глобалізується, програмні системи мають бути взаємопов'язаними. Органу державної влади потрібно організувати безперебійну роботу та забезпечувати захист конфіденційної інформації. Такі системи дозволяють зберігати та архівувати документи та їх копії, можуть надавати ресурси для проведення інформаційно-аналітичного обґрунтування

проектів управлінських рішень, які знаходять своє подальше відображення у документальній формі. Доступ до інформаційних ресурсів при цьому можливий із різних пристроїв у будь який час.

Використання інноваційних підходів у процесі удосконалення системи документообігу в органах публічної влади відповідає європейській практиці щодо вдосконалення механізмів впровадження електронного документообігу. Так, для країн ЄС притаманною є практика реформування публічного управління саме на основі використання інноваційної діяльності та для імплементації новітніх управлінських технологій. В цьому плані є побудова концепції впровадження системних змін та модернізації адміністрування на основі використання систем управління якістю, що дозволить виявити сильні і слабкі сторони діяльності та визначити вектори удосконалення діючої системи документообігу.

Основними передумовами окреслених заходів має бути підготовка до впровадження електронного документообігу, яка охоплюватиме комплекс робіт щодо:

- розробки положення про документальне забезпечення;
- розробка пакету регламентів щодо документообігу;
- розробка рекомендацій щодо вдосконалення номенклатури справ;
- розробка рекомендацій щодо уніфікації і стандартизації процесу роботи із документами;
- розробка регламенту внесення змін до системи документального забезпечення.

Таким чином, імплементація інноваційних форм роботи з документами у практику діяльності досліджуваної організації дозволить забезпечити надійне зберігання інформації, підвищення ефективності використання інформаційних ресурсів, забезпечення доступу до інформації з будь-якої територіально віддаленої точки, формування єдиного ІТ-простору органу державної влади, який у перспективі може бути інтегрованим із ІТ - просторами інших структур публічного сектору.

Висновки до розділу 3

Класична технологія документообігу унеможлиблює оперативне відслідкування трафіку та обігу документації у обмежений часовий період та ускладнює організацію її зберігання. Водночас, паперовий варіант документообігу не відповідає вимогам сталого розвитку. На сьогодні більшість організацій публічного сектору переходять на електронну форму ведення документообігу. У досліджуваному органі публічної влади процес впровадження електронної системи документообігу знаходиться лише на етапі впровадження. До застосування в органі публічної влади обрано систему електронного документообігу Megapolis.DocNet. впровадження системи Megapolis.DocNet в органі публічної влади дозволить отримати конкретні результати діяльності, що характеризуватимуться наявністю тенденцій щодо зменшення частки документів на паперових носіях, скорочення кількості невиконаних або прострочених документів, чітка побудова маршруту руху документів, спрощення системи пошуку необхідних документів. Структурно, ця система документообігу містить такі структурні елементи: список доступних дій; реєстри документів; форми створення/редагування документів; перелік завдань; нормативно-довідкова інформація. Система Megapolis.DocNet є універсальною та придатною як для приватних підприємств, так і для органів влади для роботи із документами на різних етапах їх життєвого циклу. Для введення електронної форми документообігу на базі програмного забезпечення Megapolis.DocNet потребує певного інфраструктурного забезпечення.

Для скорочення часових витрат на ведення документообігу доцільно є використання інструментарію планування маршрутів руху документа. В цьому плані, доцільним вважаємо, розробку схеми руху документів із виокремленням окремих груп документопотоків. Це дозволить виявити відправні пункти проходження документів, кратність їх проходження та відслідкувати операції та час опрацювання документа. Окрім цього, забезпечити скорочення часових

витрат на життєвий цикл документу. Сучасним трендом роботи з документами приватного сектору є використання “хмарних технологій”. З огляду на їх практичність та своєчасність, вважаємо за доцільне, використання їх у практиці діяльності Управління Держпраці у Тернопільській області, як інноваційної складової системи документообігу. У кваліфікаційній роботі наведено рекомендації щодо практичного їх використання.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження дозволяють зробити наступні висновки.

Документаційне забезпечення відіграє важливу роль в діяльності органу публічної влади та окремих його структурних підрозділів. Зазначене обумовлено тим, що на сьогодні документи є своєрідними інструментами управління, через використання яких (планових документів, звітних, організаційно-розпорядчих тощо) забезпечується реалізація цілей управлінської діяльності.

Базовою категорією, що знаходиться в основі документообігу є документ. У науці та практиці публічного управління документи класифікують за різними ознаками. Документування за своїм змістом є процесом запису інформації на носіях, тобто об'єктах, призначених для закріплення і зберігання мовної, звукової чи графічної інформації, які передбачені правилами, встановленими в організації. Документообіг в установі відбувається у формі потоків документів, які переміщуються між вихідними пунктами опрацювання інформації і пунктами їхнього технічного опрацювання. Тобто, документообіг за своїм змістом є рухом документів в організації від моменту отримання чи розробки до етапу завершення його виконання або отримання відправником. Різні операції щодо обробки документів на вихідних пунктах їх опрацювання виконують відповідальні працівники. Документопотік має циклічний характер, який визначається зміною у часовому періоді та зміною інформаційного наповнення.

Методичні основи організації документообігу в органах публічної влади та особливості його ведення у паперовій формі закладено в Типовій інструкції з діловодства. документи, які розробляють в органах публічної влади повинні відповідати нормам чинного законодавства та враховувати директивні вказівки органи вище стоячих ієрархічних рівнів, а також відповідати

завданням керівництва організації чи структурного підрозділу, на рівні якого розробляється документ.

На сьогодні в умовах цифровізації та діджиталізації економіки для організацій публічного сектору характерним є перехід на електронну форму ведення документообігу.

Аналіз системи документообігу проведено на базі Управління Держпраці у Тернопільській області. Ведення документообігу в цьому органі публічної влади здійснює сектор документального забезпечення та контролю, завідувач якого відповідає за організацію діловодства. Також у цьому органі публічної влади утворюється експертна комісія, яка організовує та проводить оцінювання цінності документів, які у найближчій перспективі передаються на зберігання у фонд державного архіву Тернопільської області.

Організація документообігу в органі публічної влади безпосередньо залежить від особливостей побудови системи менеджменту в ньому. Для Управління Держпраці характерним є лінійно-функціональний тип організації взаємовідносин. Домінуючими є функціонування потоків за принципом «зверху-вниз». Аналогічною є і побудова системи документопотоків в організації

В архіві Управління праці має зберігатися 229 справ постійного зберігання і 95 справ і з кадрових питань (особового складу) за 2001 (з часу утворення) до часу його реорганізації, а також 379 справ постійного зберігання і 288 справ з кадрових питань (особового складу) за 1996 (з часу утворення). У досліджуваній організації діє децентралізована система реєстрації документів. Вагому складову документообігу займає робота із зверненнями громадян та забезпечення права на доступ до публічної інформації. Так, як свідчать статистичні дані загальна кількість звернень у 2020 році становила 486, що є значно менше ніж у 2019 (495), 2018р. (511) та 2017 р., коли їх кількість сягала 747. Значну частину звернень Управління Держпраці отримало від органів, установ та організацій, які стосувались питань праці і заробітної плати (порушення законодавства про працю, щодо оплати праці, питання

неофіційного працевлаштування, звільнення без зонних на те підстав, надання відпусток та інших трудових норм, та в цілому щодо надання роз'яснень з питань праці). Щодо роботи із запитами на публічну інформацію, то протягом травня-жовтня 2021р. до Управління Держпраці надійшло 62 запити, із яких 8 запитів від громадян, 2 – від юридичних осіб 52 депутатські запити.

Методичні аспекти ведення документообігу в органі публічної влади визначаються Інструкцією з діловодства. Маршрути проходження документів охоплюють такі етапи: реєстрація, резолюція керівника, розподіл вхідних документів між виконавцями, передача на відправку вихідних документів.

Класична технологія документообігу унеможлиблює оперативне відслідкування трафіку та обігу документації у обмежений часовий період та ускладнює організацію її зберігання. Водночас, паперовий варіант документообігу не відповідає вимогам сталого розвитку. На сьогодні більшість організацій публічного сектору переходять на електронну форму ведення документообігу. У досліджуваному органі публічної влади процес впровадження електронної системи документообігу знаходиться лише на етапі впровадження. До застосування в органі публічної влади обрано систему електронного документообігу Megapolis.DocNet. впровадження системи Megapolis.DocNet в органі публічної влади дозволить отримати конкретні результати діяльності, що характеризуватимуться наявністю тенденцій щодо зменшення частки документів на паперових носіях, скорочення кількості невиконаних або прострочених документів, чітка побудова маршруту руху документів, спрощення системи пошуку необхідних документів. Структурно, ця система документообігу містить такі структурні елементи: список доступних дій; реєстри документів; форми створення/редагування документів; перелік завдань; нормативно-довідкова інформація. Система Megapolis.DocNet є універсальною та придатною як для приватних підприємств, так і для органів влади для роботи із документами на різних етапах їх життєвого циклу. Для

введення електронної форми документообігу на базі програмного забезпечення Megapolis.DocNet потребує певного інфраструктурного забезпечення.

Для скорочення часових витрат на ведення документообігу доцільм є використання інструментарію планування маршрутів руху документа. В цьому плані, доцільним вважаємо, розробку схеми руху документів із виокремленням окремих груп документопотоків. Це дозволить виявити відправні пункти проходження документів, кратність їх проходження та відслідкувати операції та час опрацювання документа. Окрім цього, забезпечити скорочення часових витрат на життєвий цикл документу. Сучасним трендом роботи з документами приватного сектору є використання “хмарних технологій” . З огляду на їх практичність та своєчасність, вважаємо за доцільне, використання їх у практиці діяльності Управління Держпраці у Тернопільській області, як інноваційної складової системи документообігу. У кваліфікаційній роботі наведено рекомендації щодо практичного їх використання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августин Р.Р. Електронне врядування як інформаційна база забезпечення взаємодії влади і бізнесу. *Збірник матеріалів доповідей науково-практичної конференції з міжнародною участю «Влада і бізнес: актуальні проблеми партнерства»*. Тернопіль, 2013. С.104-107
2. Асеев Г. Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи. *Вісник книжкової палати*. 2004. № 4. С. 17.
3. Бакуменко В. Д. Формування державно-управлінських рішень : проблеми теорії, методології, практики : монографія. К. : УАДУ, 2016. 328 с
4. 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. Бекетова, 2019. 40 с.
5. Богач Ю. А., Кривокульська Н. М., Скочиляс С. М. Інформаційно-аналітичне забезпечення як організаційний ресурс для прийняття управлінських рішень. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. №5. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/5_2021/33.pdf
6. Величкєвич М.Б. Електронний документообіг, тенденції та перспективи. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка» / Інформаційні системи та мережі : збірник наукових праць*. 2010. № 689. С. 44–53.
7. Вінокуров Я. Уряд ухвалив рішення про перехід на електронний обмін документами. 2019 URL: <https://hromadske.ua/posts/uryad-uhvaliv-rishennya-pro-perehid-naelektronnij-obmin-dokumentami>.
8. Волошан І.Г. Процес документування та первісної обробки облікової інформації в умовах автоматизованих облікових систем. *Глобальні та національні проблеми економіки* . Випуск 16. 2017.С.828-854

9. Впровадження електронного врядування та електронної демократії на місцевому рівні, 2019. 63 с. URL: <http://sg.vn.ua/wp-content/uploads/2019/12/Vprova-hennya-elektronnogo-vryaduvannya-ta-elektronoiy-demokratiyi-na-mistsevomurivni.pdf>
10. Деякі питання документування управлінської діяльності : Постанова КМУ від 17 січня 2018 р. № 5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18>
11. ДСТУ 2732-2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення». URL: [https://vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004\(1\).pdf](https://vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004(1).pdf)
12. ДСТУ 4163-27 2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів». 2021
13. ДСТУ ISO 15489-1:2018 «Інформація та документація. Керування записами. Частина 1. Поняття та принципи» (ISO 15489-1:2016, IDT.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0464774-18#Text>
14. Дудкіна, О.П. Удосконалення організації документообігу в державному органі. *Економічні проблеми сталого розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції імені проф. Балацького О.Ф.* м. Суми, 27 травня 2015 р. - Суми : СумДУ, 2015. С. 475-477.
15. Електронне урядування в Україні : аналіз та рекомендації. Результати дослідження . К. : Поліграф–Плюс, 2017. 254 с. 1
16. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. / за ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 9 : Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 64 с.
17. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трошинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 2010. 820 с.

- 18.Енциклопедія державного управління [Текст] : у 8 т. / наук.-ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк Е 644 (голова) [та ін.] ; Національна академія державного управління при Президентові України. К. : НАДУ, 2011.
- 19.Інформаційно-комунікаційне забезпечення діяльності посадових осіб органів державної влади та місцевого самоврядування : навч.–метод. матеріали / уклад. : О. Д. Брайченко та ін. К. : НАДУ, 2015. 72 с.
- 20.Інформація про кількісний склад державних службовців у органах державної влади за II квартал 2020 (станом на 30.06.2020) .Національне агентство України з питань державної служби. URL: <https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/DIYALNIST/KSDS/2-kv-2020.pdf>
- 21.Карпенко О. Визначення та етапи розвитку електронних послуг державного управління в Україні. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління : зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.–практ. семінару, 19 квітня 2013 р. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2013. С. 41–44. 25.
- 22.Кисельов В. Впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та вдосконалення інформаційного забезпечення в системах державного управління як нові стратегії адміністративних перетворень. Наукові розвідки з державного та муніципального управління. 2015. Вип. 1. С. 348–361.
- 23.Клапків А.І. Інформаційне забезпечення діяльності органу місцевого самоврядування. Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки: зб. матеріалів доп. всеукр. наук.-практ. конф. з міжнародною участю, м. Тернопіль, 15 травня 2020 р. Тернопіль, 2019. Ч.2. С. 334-338.
- 24.Клюцевський В. І. Механізми впровадження електронного документообігу в 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. Комерційна пропозиція створення та впровадження системи електронного документообігу та електронної черги в Центрі надання адміністративних послуг Ясинуватської районної державної адміністрації. URL: https://dfrr.minregion.gov.ua/foto/projt_addition/2017/03/K.P.-7.2.pdf
26. Копняк К. В., Костунець Т. А. Автоматизація документообігу як складова підвищення ефективності діяльності підприємства. *ЕКОНОМІКА. ФІНАНСИ. МЕНЕДЖМЕНТ*: актуальні питання науки і практики. 2017. № 11(27). С. 57-68.
27. Крутова А.С. Контроль якості процесу документування в електронній економічній діяльності. *Вісник ЖДТУ. Економічні науки*. 2017. № 2 (80). С. 109–116.
28. Курташова І. В. Електронний документообіг і його особливості. Актуальні проблеми економіки. 2019. № 3. С. 231–237.
29. Левицька Н. Як ефективно «оптимізувати» документообіг. *Податкове планування*. 2006. № 3. С. 24–32.
30. Лівінська Н., Свистун В. Формування системи планів в органі публічної влади. *Збірник Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки»*. Тернопіль : ЗУНУ, 2021
31. Лівінська Н.. *Збірник тез Наукової інтернет-конференції студентів та молодих вчених кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу «Інноваційні технології в менеджменті та публічному управлінні»*. Тернопіль : ЗУНУ, 2021р.
32. М. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органа ядування. Вінниця: ГО «По ільська агенція регіонального розвитку», 2015. 84 с. URL: http://dialog.lviv.ua/wp-content/uploads/2016/02/Mo_itoryng_REZ_final_2015_ukr.pdf

33. Національний стандарт України «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» ДСТУ 4163 -2003.
URL:
<https://www.nas.gov.ua/young/UA/message/Pages/messageViewCwsy.aspx?MessageID=8166>
34. Ніколашин А.О. Проблеми електронного документообігу та шляхи їх вирішення. URL: <http://magazine.faaf.org.ua/problemi-elektronnogo-dokumentoobiguta-shlyahi-ih-virishennya.html>.
35. Ніколіна І.І., Ніколіна І.І., Януш М.П. Особливості впровадження та перспективи комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво. 2019. №34. С.91-95. 7. UN E-Government Knowledgebase. Country Data. URL: <https://publicadminis-a-Center> (дата звернення: 14.10.2020).
36. Офіційний сайт Управління Держпраці у Тернопільській області. URL: <https://te.dsp.gov.ua>
37. Перелік типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : Наказ Мініюсту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12#Text>
38. Писаренко В. П. Організаційно-правові засади електронного документообігу : монографія. Полтава : ПУЕТ, 2012. 250 с.
39. Писаренко В.П. Організаційно-правові засади електронного документування в органах влади : монографія / В.П. Писаренко. – Полтава: ПУЕТ, 2012. – 250 с.
40. Положення про Управління Держпраці у Тернопільській області : Наказ Державної служби України з питань праці від «03» серпня 2018 року № 84 URL: <https://te.dsp.gov.ua/pro-upravlinnya/>

41. Портал реформи адміністративних послуг. ІТ-технології та їх застосування у роботі ЦНАП ендації щодо застосування інформаційних технологій у діяльності органів місцевого самоврядування об'єднаних територіальних громад та створених ними центрів надання адміністративних послуг. URL: <https://snap.in.ua/itgeneral/>
42. Про доступ до публічної інформації : Закон України 13 січня 2011 року № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
43. Про електронні довірчі послуги : Закон України 5 жовтня 2017 року. URL: № 2155-VIII <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534>
44. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 року. № 851-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>
45. Про затвердження вимог у сфері електронних довірчих послуг та Порядку перевірки дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг : Постанова КМУ від 7 листопада 2018 р. № 992. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/992-2018-%D0%BF#Text>
46. Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності : Постанова КМУ від 19 вересня 2018 р. № 749. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/749-2018-%D0%BF#Text>
47. Про затвердження Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи» : Наказ Мініюсту від 09.02.2016 № 359/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0200-16#Text>
48. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 5 липня 1994 року. URL: № 80/94-ВР <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80>

- 49.Про Національний архівний фонд та архівні установи : Закон України від 24 грудня 1993 року. URL: № 3814-XII <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text>
- 50.Про Національну програму інформатизації : Закон України 4 лютого 1998 року. URL: № 74/98-ВР <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>
- 51.Про Національну систему конфіденційного зв'язку : Закон України від 10 січня 2002 року URL: № 2919-III <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2919-14#Text>
- 52.Про обов'язковий примірник документів Закон України 9 квітня 1999 року. URL: № 595-XIV <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-14#Text>
- 53.Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Указ Президента України від 07.02.2008 № 109/2008. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008#Text>
- 54.Про телекомунікації : Закон України 18 листопада 2003 року. URL: № 1280-IV <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#Text>
- 55.Структура Управління Держпраці у Тернопільській області. <https://te.dsp.gov.ua> <https://te.dsp.gov.ua/struktura/>
- 56.Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади : Постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. N 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-%D0%BF#Text>
- 57.Швецова-Водка Г. М. Типологія документа : навч. посіб. для студентів ін-тів культури . К. : Кн. палата України, 1998. 78 с
- 58.Шкіцька І.Ю.Управлінське документознавство : навч. пос.Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 382с.

59. Що таке хмарні технології і навіщо вони потрібні. URL: <https://edin.ua/shho-take-xmarni-technologi%97-i-navishho-voni-potribni/>
60. Юридична енциклопедія : [у 6 т.] / ред. кол. Ю. С. Шемшученко (відп. ред.) [та ін.]. К. : Українська енциклопедія ім. М. П. Бажана, 1998. Т. 2 : Д—Й. 744 с.
61. Information technology – Security techniques – Code of practice for information security management : ISO/IEC 17799:2005. URL: <https://www.iso.org/standard/39612.html>
62. ISO 15489 «Інформація й документація – Управління документацією» (ISO 15489-2001 Information and documentation – Records management). URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=54598
63. ISO/IEC 17799:2005 «Information technology – Security techniques – Code of practice for information security management». URL: <https://www.iso.org/ru/standard/39612.html> <https://accedere.io/iso-certification-services.html>
64. Webster's new twentieth century dictionary of the English language, unabridged. Cleveland; New-York, 1967. P. 540