

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут державного управління
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня магістра

Здобувачки вищої освіти Нечаєвої Олесі Григорівни

академічної групи 281М-23з-1 ІДУ

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

за освітньо-професійною програмою Публічне управління
та адміністрування

на тему: «Удосконалення діловодства в органах місцевого самоврядування
України»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтингово ю	інституційною	
кваліфікаційної роботи	Бородін Є.І.			
розділів:				

Рецензент:				
------------	--	--	--	--

Нормоконтролер:	Кравцов О.В.			
-----------------	--------------	--	--	--

Дніпро
2024

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи ступеня магістра на тему «Удосконалення діловодства в органах місцевого самоврядування України».

94 стор., 5 табл., 2 рис., 77 джерел.

Ключові слова: ДОКУМЕНТ, ЗВ'ЯЗОК, ДОКУМЕНТНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ, КАНАЛИ ЗВ'ЯЗКУ, ТЕРИТОРІАЛЬНІ ГРОМАДИ, ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.

ОБ'ЄКТ ДОСЛІДЖЕННЯ – діяльність органів місцевого самоврядування, пов'язана з документуванням та організацією роботи з документами.

ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕННЯ – удосконалення діловодства в органах місцевого самоврядування в Україні.

МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ – вивчення теоретичних основ та вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення процесуділоводства в органі місцевого самоврядування.

У першому розділі висвітлено теоретичні засади документообігу в органі місцевого самоврядування; охарактеризовано методико-технологічні аспекти документообігу в органах місцевого самоврядування. Другий розділ присвячено дослідженню особливостей нормативно-правового забезпечення діловодства; особливостям упровадження електронного документообігу як напрям цифровізації органів місцевого самоврядування. У третьому розділі розглядаються рекомендації щодо удосконалення документування в органах місцевого самоврядування.

Сфера практичного застосування результатів роботи – органи місцевого самоврядування.

ABSTRACT

Explanatory note of the master's degree qualification thesis on the topic "*Improving office management in local self-government bodies of Ukraine*".

94 pages, 2 figures, 5 tables, 77 sources.

Keywords: DOCUMENT, COMMUNICATION, DOCUMENT AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES, ELECTRONIC DOCUMENT CIRCULATION, COMMUNICATION CHANNELS, TERRITORIAL COMMUNITIES, LOCAL GOVERNMENT BODIES.

RESEARCH OBJECT – activities of local self-government bodies related to documentation and organization of work with documents.

SUBJECT OF THE RESEARCH – improvement of office management in local self-government bodies in Ukraine.

THE PURPOSE OF THE RESEARCH is to study the theoretical foundations and develop practical recommendations for improving the record-keeping process in the local self-government body.

The first chapter highlights the theoretical principles of document circulation in the local self-government body; methodological and technological aspects of document circulation in local self-government bodies are characterized. The second section is devoted to the study of the peculiarities of regulatory and legal support of record keeping; features of the implementation of electronic document circulation as a direction of digitization of local self-government bodies. The third section deals with recommendations for improving documentation in local self-government bodies.

The field of practical application of work results is local self-government bodies.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВОДСТВА В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	11
1.1. Інформаційно-документаційне забезпечення органів місцевого самоврядування	11
1.2. Міжнародно-правове регулювання електронного документообігу	19
1.3. Організація документообігу як складова управлінських процесів в органах місцевого самоврядування	30
РОЗДІЛ 2. ОЦІНЮВАННЯ СИСТЕМИ ДІЛОВОДСТВА ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	36
2.1. Упровадження електронного документообігу як напрям цифровізації органів місцевого самоврядування	36
2.2. Моніторинг діловодства в Вербківській раді	42
2.3. Система електронного документообігу в середовищі електронного урядування	53
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	62
3.1. Забезпечення відповідності вимогам сучасного діловодства	62
3.2. Практичні рекомендації щодо впровадження електронного документообігу в роботу органів місцевого самоврядування	72
ВИСНОВКИ	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	87

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена динамікою розвитку діяльності, спрямованої на вдосконалення адміністративних процесів і підвищення їх ефективності в нашій країні. Одним із визначальних чинників, що впливають як на перебіг, так і на результати адміністративного процесу, є діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування в галузі документування та організації роботи з документацією. Більша частина інформації, що використовується в сучасних адміністративних системах, документована. За допомогою документів інформація зберігається і передається в часі та просторі. Таким чином, значна частина діяльності в адміністративному процесі здійснюється за допомогою створення і використання різних документів. Документація як складова управлінського процесу та організація роботи з документами є ключовими елементами в забезпеченні ефективності діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

За роки незалежності в Україні склалася своя система органів державної влади та місцевого самоврядування. Процес формування та функціонування цієї системи супроводжувався розвитком певних систем документаційного забезпечення. Необхідність вивчення сумісності системи документаційного забезпечення із системою органів державної влади та місцевого самоврядування, науково-теоретичних, організаційних і правових засад її функціонування та достатності для забезпечення ефективного функціонування органів державної влади та самоврядування є одним з основних чинників, що визначають актуальність теми дослідження. Попри складні виклики, спричинені пандемією COVID-19 та російсько-українською війною, процес децентралізації в Україні, реформування місцевого самоврядування, територіальної організації влади, створення нових адміністративно-територіальних одиниць – територіальних громад – та цифровізація управління через створення електронного уряду є частиною

трансформаційних процесів, що відбуваються. Ці процеси є важливими та ефективними інструментами для успішної трансформації української держави та її вступу до ЄС.

У своїй доповіді «Україна 2023», опублікованій 8 листопада 2023 року, Європейська комісія заявила, що децентралізація була однією з найуспішніших реформ в Україні, яка триває й досі, і що муніципалітети були «основою стійкості України» у воєнний час. Однак вона зазначила, що навіть після успішного завершення територіальної частини децентралізації, інші елементи реформи все ще потребують завершення. Комісія вказує на низку проблем, які перешкоджають подальшому розвитку місцевих органів влади в Україні та не дають змоги їм повністю відповідати європейським стандартам. Наприклад, створення спільної фінансової бази даних місцевих органів влади та забезпечення доступності та прозорості цих фінансових даних, недостатнє впровадження основних механізмів управлінської відповідальності центральних органів влади, висока плинність кадрів тощо. Ці та інші процеси потребують якісного та швидкого опрацювання управлінської інформації, отриманої у вигляді документів або сформованої в ході діяльності органів, що представляють місцеві громади. Оскільки саме інформація виступає ефективним інструментом управління та визначає його якість, її документування та загалом організація роботи з офіційними документами є однією з основних складових управлінської діяльності органів місцевого самоврядування, вивчення цього питання має особливу важливість і практичну значущість.

Соціальна значущість документаційного забезпечення управління зумовлює постійний науковий інтерес до проблем цієї сфери, проте комплексних і глибоких наукових розробок у цій царині поки що вкрай мало. Тому наукові дослідження сучасних українських учених зробили значний внесок у розвиток науки в цій галузі, такі як, зокрема І.Є. Антоненко «Управління документацією за кордоном: історія, законодавство, теоретичні засади та технології», О.М. Загорецька «Нормативно-правове та науково-

методичне забезпечення організації діловодства в Україні в другій половині XIX – на початку XXI століття», С.Г. Кулешов «Документація: Історія. Теоретичні засади», Ю.І. Палеха «Культура діловодства в сучасних установах України: формування, технологія, організація та управління». Переважна більшість наукових розробок з даної теми являють собою академічні статті, присвячені окремим аспектам документаційного забезпечення управління. Значний внесок у наукове розроблення теоретичних і методологічних питань з даної теми внесли В.Д. Банасюкевич, О.В. Єлпатьєвський, М.П. Ільющенко, І.А. Корнілаєва, Т.В. Кузнєцова, М.М. Кушнарєнко, М.В. Ларін, Я.З. Лівшиць, К.Г. Митяєв, А.М. Сокова та інші науковці. Значних успіхів у вивченні питань документування, роботи та планування документації домоглися такі вітчизняні науковці: Круп'як Л.Б., Петрова І.О., Палеха І.Ю., Лелеченко А.П., Іванова Т.В., Підубна Л.П., Клименко І.В., Ліньов К.О., Сидорєнко А.І., Москаленко І.А., Скібіцька Л.І. та інші.

Водночас проблема вдосконалення адміністративної роботи в організаціях місцевого самоврядування потребує глибокого вивчення. Іванова Т.В. та Підубна Л.В. є авторами багатьох статей і підручників з цієї тематики, таких як «Муніципальне діловодство» [1] та «Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування» [2]. Документаційна діяльність органів місцевого самоврядування в Україні в 1990-ті та 2000-ті роки є предметом дисертацій і наукових досліджень В. Т. Савицького та І. О. Петрової. Зокрема, у дисертаціях розкриваються теоретичні, організаційні та правові засади процесу діловодства в органах місцевого самоврядування, містяться рекомендації щодо практичної реалізації в цих органах і пропонуються перспективні напрями їх розвитку [3; 4].

В контексті децентралізації різні аспекти організації документування в територіальних громадах розглядаються в низці навчальних посібників. Наприклад, дослідники Л. Федченко та В. Козіна проаналізували основні положення процесу регламентації діловодства та обігу інформації в органах місцевого самоврядування в Україні станом на 2016 рік, навели приклади

документів та посилання на нормативно-правові акти, що регулюють ці сфери [5]. Станом на 2023 рік основні вимоги до кадрової документації, теоретичні та організаційні засади документаційного забезпечення посадових обов'язків працівників та специфіку документування посадових обов'язків в адміністративних органах та органах місцевого самоврядування роз'яснила Н. С. Васиньова [6]. Посібник призначений як для майбутніх адміністративних працівників, так і для діючих, у тому числі тих, хто працює в громаді.

Науковим підґрунтям для з'ясування питань нормативно-правового регулювання, організаційного та кадрового забезпечення документознавчої діяльності слугували ідеї наукових праць А. М. Колодій, В. В. Копейчкова, М. В. Кравчука, В. М. Олуйка, В. М. Хропанюка та інших. Велике практичне значення має детальний опис системи діловодства у сільських, селищних радах та їх виконавчих комітетах колективом авторів ЛРІДУ НАДУ «Місьцеве самоврядування» за ред. А.О.Чемериса; Т. М. Бондирєва, А. С. Головач, А. Н. Діденко, А. П. Коваль, О. В. Лоза, М. А. Міссерман, М. І. Молдованов та Г. М. Сидорова надали корисну інформацію щодо практичної організації документаційного забезпечення управління.

Аналіз напрямів досліджень вищезазначених авторів свідчить, що питання документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в період децентралізації є недостатньо вивченим. Зокрема, потребують подальшого дослідження особливості організації розпорядчих документів в органах місцевого самоврядування в умовах воєнного стану, з метою визначення нових підходів до роботи з розпорядчими документами та їх документування.

Мета магістерської роботи – вивчення теоретичних основ та вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення процесу діловодства в органі місцевого самоврядування. Реалізація поставленої мети потребує визначення наступних дослідницьких завдань:

– проаналізувати існуючі у вітчизняній та зарубіжній науковій літературі погляди щодо документаційного забезпечення управління;

- висвітлити сутність документів, їх види, роль та місце в органах місцевого самоврядування;
- охарактеризувати форми та методики процесу документування в органах місцевого самоврядування;
- розкрити особливості нормативно-правового та організаційно-процедурного забезпечення діловодства;
- описати норми дотримання загальних вимог до ведення документації в органі місцевого самоврядування;
- розробити пропозиції щодо вдосконалення процесу діловодства в органі місцевого самоврядування.

Об’єкт дослідження – діяльність органів місцевого самоврядування, пов’язана з документуванням та організацією роботи з документами.

Предмет дослідження – удосконалення діловодства в органах місцевого самоврядування в Україні.

Методи дослідження. Методологія наукового дослідження розглядала процес документаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування на основі філософських принципів пізнавального, діалектичного, логічного та системного підходів. Для вирішення поставлених завдань та досягнення мети дослідження використовувалися загальнонаукові методи: абстрагування, аналіз, синтез, порівняння, спостереження, узагальнення, формалізація, прогнозування та синергетика у поєднанні зі спеціальними методами: етимологічним, структурно-функціональним та моделюванням.

Комбінація цих методів була застосована для всебічного вивчення процесу управління документами. Етимологічний, аналітичний, порівняльний та узагальнюючий методи використовувалися для дослідження понятійно-термінологічного апарату. На основі структурно-функціонального, формально-логічного та синергетичного методів, а також методів абстрагування, системного аналізу та інтеграції досліджувалися проблеми функціонування документа в управлінській діяльності, принципи, функції, організація та технічна структура документаційного забезпечення в органах

місцевого самоврядування. Методи прогнозування та моделювання використовувалися при дослідженні проблеми пошуку шляхів удосконалення управління документною галуззю та практичної реалізації документного забезпечення в органах місцевого самоврядування.

Науково-дослідна робота ґрунтувалася на принципі відповідності теорії і практики та полягала в емпіричному вивченні питань і явищ відповідно до реальної практичної ситуації. Використання системного підходу як ядра методологічної основи дослідження дозволило комплексно розглянути досліджувану сферу з точки зору її змісту, принципів, структури, функцій, організаційно-правових засад та актуальності, уможливило вивчення документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування як цілісної системи.

Джерельну основу дослідження становлять наукова література, законодавство України, підзаконні нормативно-правові акти органів державної влади та місцевого самоврядування різних рівнів, національні стандарти з діловодства та архівної справи.

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

Структура і обсяг роботи обумовлені її метою і завданнями. Робота складається з трьох розділів, вступу, висновків, списку використаних джерел, що включає 77 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 94 сторінки, з них список використаних джерел – 7 сторінок, 3 рис., 5 табл.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВОДСТВА В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Інформаційно-документаційне забезпечення органів місцевого самоврядування

З середини 70-х років 20 століття таку діяльність почали називати «документаційним забезпеченням управління» (далі ДЗУ) на додаток до традиційної назви «діловодство». Вважається, що поява цього терміну пов'язана з впровадженням автоматизованих систем управління в адміністративну діяльність.

В Україні з 2014 року триває реформа децентралізації в межах передачі повноважень від органів державної влади до органів місцевого самоврядування (далі – ОМС). Метою реформи є «формування ефективного місцевого самоврядування та територіальної організації влади, створення та підтримка повноцінного життєвого середовища для громадян, надання якісних та доступних публічних послуг, становлення інститутів прямого народовладдя, задоволення інтересів громадян в усіх сферах життєдіяльності на відповідній території та узгодження інтересів держави і суспільства. Забезпечувати створення та надання якісних і доступних публічних послуг, утверджувати інститути прямого народовладдя, задовольняти інтереси громадян в усіх сферах життєдіяльності на відповідній території та узгоджувати інтереси держави і суспільства» [7]. Таким чином, ОМС в Україні є відповідальними перед місцевим населенням за ефективність своєї діяльності та перед державою за законність своїх дій. Як органи публічної влади, вони повинні не лише виконувати свої основні функції, а й створювати та підтримувати позитивний імідж, презентувати свою діяльність громадськості, надавати доступ до певної інформації та забезпечувати прозорість і відкритість своєї діяльності. Це має відбуватися, зокрема, через

ефективне забезпечення права на доступ до інформації в установах відповідно до національної правової бази та міжнародних стандартів.

Удосконалення діяльності ОМС є одним з найактуальніших завдань сучасної України і потребує наукових методів. Організована діяльність цих органів забезпечує розвиток країни, зокрема соціальну, економічну та політичну стабільність. З іншого боку, на ефективність діяльності компетентних органів значною мірою впливають їхні взаємовідносини з ОМС. На місцевому рівні вирішуються основні проблеми життєдіяльності територіальних громад та враховуються їхні інтереси. Діяльність у цій сфері є основною функцією ОМС, а її успіх залежить від якості та оперативності опрацювання відповідної інформації, отриманої від цих органів шляхом документування. Підготовка управлінської інформації, організація ділової та офіційної документації є одними з основних видів діяльності ОМС. Водночас ці процеси, які часто залишаються в тіні концепції адміністрування, в останні роки зазнали впливу використання нових інформаційних технологій, інформаційних методів і документації. Як наслідок, ДЗУ набуло ширшого значення з метою формування, фіксації та реалізації адміністративних рішень і, можна сказати, забезпечує документальне супроводження роботи юридичних осіб. Слід зазначити, що в органах державної влади та місцевого самоврядування стандартні та спеціалізовані документи переважно представлені адміністративними видами документів. Іншими словами, процес створення службових документів та організація роботи з різними групами розпорядчих документів є найважливішим процесом ДЗУ діяльності ОМС. Однак, на відміну від традиційних адміністративних процесів, ці процеси сьогодні базуються на впровадженні систем електронного документообігу, методів управління інформаційною безпекою та аудиту організаційного документообігу та процесів ДЗУ відповідно до чинних національних стандартів. Незважаючи на важливість аналізу цих елементів у роботі ОМС, в Україні не було враховано питання ДЗУ. Водночас, вивчаючи основні напрями

минулих років в ОМС, доцільно враховувати поточну ситуацію та потенціал для розвитку ДЗУ в ОМС.

Інформація є одним з ключових факторів, що впливають на якість управління будь-якою організацією. Для ефективного прийняття рішень та організації управлінських процесів ОМС повинні володіти повною, достовірною, актуальною, своєчасною та задокументованою інформацією. Відповідно до Закону України «Про інформацію» (1992), інформація визначається як «будь-які відомості та/або дані, збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді» [8]. Особливим видом інформації є управлінська інформація. Дослідники В. А. Рульєв та С. О. Гуткевич під цим поняттям розуміють «дані, які підлягають зберіганню, передачі та перетворенню і використовуються з метою позитивного впливу на регулювання виробничої діяльності організації» [9].

Документи слугують основним засобом передачі інформації і є необхідними для будь-якої організаційної стабільності. Відповідно до Закону України «Про інформацію» (1992), документ – це «матеріальний носій, що містить інформацію, основною функцією якого є її збереження та передавання в часі і просторі» [8].

Процеси управління найкраще відображаються в документах, які фіксують і виконують різні функції, такі як планування, організація, мотивація та контроль.

Документи – це ділові папери, які підтверджують точність або дійсність чогось і використовуються органами влади для перевірки походження носія. З наукової точки зору, документ – це унікальне поєднання інформації про факти та події, що відбулися в процесі діяльності організації.

Етимологія слова «документ» досліджувалася багатьма вітчизняними та зарубіжними вченими і вважається, що воно походить від латинського слова «documentum».

Однією з головних характеристик назви «документ» є те, що вона має дуже глибоке значення. Китайською мовою документи називаються

«вєньцзянь», японською – «буншо», німецькою – «уркунд», їдишем – «місма», арабською – «васіка», гінді та урду – «даставес». Слов'янські, романські та германські мовні групи, які перейняли та адаптували латинське «documentum», говорять про документи більш-менш однаково, хоча сьогодні також використовується слово «запис» [9]. Серед багатьох наукових досліджень, які мають на меті з'ясувати значення документації, заслуговує на увагу розуміння документації як ключового фундаментального поняття в термінології науки та наукових дисциплін, таких як історія, матеріалознавство, археологія, архівознавство та документознавство. Воно не набагато поступається терміну «слово» за складністю розуміння свого місця в термінології та фундаментальністю явищ, які воно позначає [8].

Документація повинна містити конкретну і фактичну інформацію, пропозиції та інструкції і відповідати наступним вимогам:

- вона повинна бути видана компетентним органом або особою, що входить до складу цього органу;
- не суперечити чинному законодавству або директивам вищих органів влади;
- бути точною, достовірною і переконливою;
- бути належним чином складеною та відформатованою відповідно до застосованих стандартів;
- бути придатною для тривалого зберігання [10, с. 133].

Сукупність документів, що використовуються в конкретних дослідницьких сферах, є системою ДЗУ. Загальновідомою особливістю ДЗУ сьогодні є використання адміністративних та організаційних документів, що застосовуються в процесах прийняття управлінських рішень. Документи також використовуються в повсякденній діяльності людей. Як носії даних, документи є джерелом прийняття рішень, узагальнення, інформації та дослідницької діяльності, а також сприяють внутрішньому розвитку всіх організацій і персоналу.

Документи в ОМС класифікуються за певними критеріями, як зазначено в Табл. 1.1. Слід зазначити, що документи ОМС також можна класифікувати за призначенням, юридичною силою, джерелом, структурою або місцем створення та іншими ознаками.

Таблиця 1.1

Класифікація видів документів за критеріями

Критерій	Вид документів
1	2
Спосіб фіксації даних	Письмові, тобто усі рукописні або ж машинописні документи; графічні – формат схем, графіків, карт та малюнків; фотодокументи, що забезпечують можливість фіксації об'єкта із збереженням реалістичної картини; аудіодокументи, тобто ті, що містять в собі записаний звук.
Зміст документа	Організаційні, розпорядчі, фінансово–розрахункові, збутові та інші.
Найменування	Баланси, фінансові звіти, накази, розпорядження, доручення, акти, інструкції, аналітичні записки; плани, звіти, ордери, листи; рішення, ухвали.
Терміновість виконання	Термінові і нетермінові.
Ступінь гласності	Секретні, до яких доступ є обмеженим; спеціальні для службового використання, доступні лише працівникам установи; звичайні – ті, з якими також може ознайомитися споживач послуг ОМС.

Важливо зазначити, що електронні документи та електронний підпис набувають все більшої популярності у ХХІ столітті.

Електронний документ – це документ, інформація в якому, включаючи основні відомості, зафіксована у вигляді електронних даних. Електронні документи можуть створюватися, передаватися, зберігатися та перетворюватися у візуальну форму за допомогою електронних засобів. Візуальна форма електронного документа – це представлення даних, що містяться в документі, в електронному або паперовому вигляді, у формі, придатній для сприйняття його змісту людиною. Електронні документи характеризуються змістом, контекстом і структурою.

Зміст електронного документа – це текстова та графічна частини документа.

Контекст електронного документа – це відомості про документовану інформацію та її зв'язок з фізичними або юридичними особами та іншими документами.

Структура електронного документа: внутрішня структура – структура змісту документа; зовнішня структура – структура носія, на якому існує електронний документ (носій, формат файлу тощо).

Електронний документ ідентифікується за допомогою метаданих. Метадані – це дані, пов'язані з документом, включаючи інформацію про соціальний опис електронного документа та розуміння його змісту, контексту і структури. Метадані електронного документа включають правові, ділові, організаційні та процедурні елементи, які доводять цілісність і автентичність електронного документа для його творців, користувачів і дослідників. Метадані є невід'ємним елементом процесу зберігання електронних документів.

Електронний підпис є основним реквізитом електронних документів, що використовується для ідентифікації автора або підписувача електронного документа іншим суб'єктам електронного документообігу. Електронний підпис завершує створення електронного документа.

Оригіналом електронного документа є електронний примірник документа, що містить обов'язкові реквізити, у тому числі електронний цифровий підпис автора. Якщо автор створює електронний документ і документ на папері, кожен документ є оригіналом і має однакову юридичну силу, якщо інформація та реквізити документів ідентичні [11].

На сьогоднішній день ДЗУ в ОМС здійснюється відповідно до норм, встановлених Державними стандартами України (ДСТУ), Державним класифікатором управлінської діяльності (ДКУД) та Інструкцією з діловодства.

Система документації ОМС формується з різних джерел, основними з яких є нормативно-правова база, норми та керівні закони, що регулюють основні напрями діловодства, законодавчі акти України, укази та розпорядження Президента України, постанови та розпорядження міністрів України, нормативно-методичні акти, підготовлені Національною архівною службою України та Науковим інститутом архівної справи України тощо, які загалом становлять нормативно-методичну систему, поділену на певні підгрупи документів.

Важливо зазначити, що документована інформація є основою управління, а його ефективність значною мірою залежить від продукування та використання наявних даних. У сучасному суспільстві інформація стала повноцінним виробничим ресурсом і важливим елементом суспільно-політичного життя. Якість інформації визначає якість управління. У сучасних умовах для підвищення ефективності управління слід приділяти належну увагу розвитку ДЗУ.

Офіційні документи є важливою складовою діяльності ОМС, оскільки вони фіксують усі рішення місцевої влади та забезпечують чітку раціоналізацію дій при реалізації будь-яких планів. Слід зазначити, що на сучасному етапі роботи державних організацій та ОМС впроваджено базові системи ДЗУ, електронний документообіг, системи управління даними, корпоративний аналіз документів та іноваційні системи ДЗУ відповідно до існуючих стандартів. Цей процес є безперервним і включає низку зовнішніх і внутрішніх чинників, які іноді перешкоджають активному впровадженню електронного документообігу. Аналіз існуючих документів, що супроводжують діяльність ОМС, дає можливість замислитися над поточною ситуацією і над тим, в якому напрямку мобілізувати робоче місце за допомогою ДЗУ, що може підвищити якість роботи та культуру публічної служби в ОМС.

ДЗУ полягає у фіксації управлінської діяльності на паперових або магнітних носіях за встановленими правилами, тобто документообігу. В

управлінській діяльності використовуються переважно текстові документи, а інформація фіксується у всіх форматах документів, як рукописних, так і друкованих. Такі документи, оформлені за певними правилами, називаються управлінськими документами. Управлінські документи – це система документів, які забезпечують владні процеси в суспільстві, установі, підприємстві чи організації [15, с. 27].

Сучасний стан нормативно-правової бази діяльності ОМС базується на імплементації наказів Міністерства юстиції України від 18 червня 2015 року № 1000/5 «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» [16] та від 3 лютого 2004 року № 48 «Про внесення змін до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування» [17]. Вона базується на виконанні відповідними органами Постанови Кабінету Міністрів України № 48 «Про внесення змін до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування» [17]. Місцеві органи влади затверджують індивідуальні інструкції з діловодства, якими користуються їхні працівники. Тексти цих документів можна знайти на сайтах багатьох місцевих рад.

Єдині вимоги до документування управлінської інформації, порядку роботи зі службовими документами та порядку зберігання службових документів у державних органах та ОМС визначені в «Інструкції про порядок організації діловодства та зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» [17].

Слід зазначити, що директивні та методичні документи, підготовлені окремими ОМС, які надають методичні рекомендації щодо документаційного забезпечення та регламентують рух документів у структурі, також містять графіки, схеми та таблиці [18]. У цих документах акцентується увага на основних процедурах ДЗУ та організації роботи зі службовими документами, визначаються підрозділи та працівники, відповідальні за виконання

конкретних завдань, пов'язаних з ДЗУ, та взаємозв'язки між ними, вказуються основні електронні інструменти, що використовуються в роботі над документами.

Підставою для створення документів в організаціях є необхідність доведення існування та змісту управлінських дій, передавання, зберігання і використання інформації протягом певного строку або постійно [2, с. 28].

27 квітня 2022 року набули чинності зміни до цієї Інструкції, згідно з якими відповідальність за регулювання ДЗУ та архівної справи, наприклад, на рівні територіальних громад, покладається на керівника установи. До обов'язків служби діловодства також входить розробка інструкцій з діловодства та організація роботи з документами, пов'язаними з ДЗУ, одночасно у двох форматах – паперовому та електронному. Регламент забороняє одночасну обробку одного і того ж документа в електронному та паперовому форматі. Також внесено зміни щодо оформлення та розташування реквізитів організаційно-розпорядчих документів, які складаються відповідно до вимог національного стандарту України ДСТУ 4163-2020. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації» [19] регламентує документування управлінської інформації в цілому. Вимоги цього стандарту поширюються на організаційно-розпорядчі документи незалежно від носія інформації.

1.2. Міжнародно-правове регулювання електронного документообігу

Бурхливий розвиток інформаційних технологій створив проблему комплексної автоматизації документального забезпечення та розробки програмних продуктів в ньому. У зв'язку з цим при організації роботи з документами набули широкого поширення такі поняття, як «електронний документ», «електронний цифровий підпис», «електронний уряд», «електронний документообіг».

Електронні документи – це вид документа, який існує лише у цифровій формі. Ці електронні документи є інформаційним продуктом новітніх електронних інформаційних технологій, таких як Інтернет-технології, WWW-технології, мультимедіа. ЕДО відомий як система ЕДО, відносини між учасниками якого регулюються національним законодавством та іншими нормативними правовими актами.

ЕДО є ефективним способом обміну інформацією в різних державах. Забезпечення правового законодавства всередині країни неможливе без урахування зарубіжних методів правового регулювання ЕДО. На сучасному етапі розвитку ЕДО перешкоджає недосконалість правового регулювання, тобто забезпечення безпеки інформації, можливості електронного документа виступати доказом, юридичної сили документа тощо.

Бурхливий розвиток електронних телекомунікацій та електронної комерції зажадав формування правових норм для відносин, що знову виникли. На початку цього процесу, поряд з космосом і відкритим морем, була зроблена спроба вирішити проблеми електронної комерції шляхом оголошення відкритих комп'ютерних мереж кіберпростором, або четвертим міжнародним простором. Крім того, в інтернеті існував рух за самоврядування. Його суть полягала в тому, що через глобальний характер електронної комерції законодавство мало бути зведене до мінімуму, відповідати міжнародним та прозорим, чітко визначеним цілям, забезпечувати надійність, ефективність та єдині правила поведінки. Глобальний і екстенсивний характер економіки, яка використовує електронні засоби телекомунікацій, не дозволяє регулювати її з боку будь-якого уряду або органу державної влади. Тому в результаті перевага була віддана методу саморегуляції. Сучасний глобальний діловий діалог має бути зосереджений на наданні чітких і конкретних рішень та розробці правил і кодексів поведінки, пов'язаних з нормами саморегулювання в бізнесі, які мають формуватися на основі консультацій з урядами держав та міжнародними організаціями. Однак в даний час компанія досягла максимального прогресу в питанні уніфікації законодавчого регулювання

відносин у сфері електронної комерції за допомогою роботи в міжнародних організаціях.

Багато організацій в тій чи іншій мірі стурбовані питанням регулювання електронного документообігу, що пов'язано з все більш розширюється сферою електронної комерції, тобто здійснення угод з використанням мережі Інтернет. Тут електронний документ є основою, без якої не може існувати електронна комерція.

Основними органами, які розробляють міжнародні вимоги та рекомендації щодо процедур і правил ЕДО, є Комісія з питань підприємництва, спрощення процедур та розвитку бізнесу в рамках Конференції ООН з торгівлі та розвитку, Комісія ООН з права міжнародної торгівлі та Центр спрощення процедур міжнародної торгівлі в рамках Європейської економічної комісії, Міжнародний союз електрозв'язку, який є спеціалізованим телекомунікаційним агентством при ООН. Але слід зазначити, що провідна роль у розвитку правил електронного документообігу історично належала УНРаді та Європейській Раді. Необхідно розглянути два типових закони ЮНСІТРАЛ. І те, і інше – Закон «Про електронну комерцію» та Закону «Про електронні підписи» акцентують увагу на забезпеченні їх правового статусу при використанні електронних документів в електронній комерції [20].

Враховуючи особливості ЕДО, важливо розробити єдині матеріальні стандарти для забезпечення необхідності розвитку електронного документообігу у цій сфері. В результаті діяльності міжнародних організацій були розроблені стандарти і правила ЕДО та документообігу. У майбутньому вони мають бути застосовані до національного законодавства, щоб існувала єдина система ЕДО і, відповідно, електронної комерції в усьому світі. Важливу роль у цьому питанні відіграла Комісія Організації Об'єднаних Націй з права міжнародної торгівлі (ЮНСІТРАЛ). При написанні цього підрозділу були використані такі наукові методи, як загальний аналіз, систематизація, порівняння, узагальнення при вивченні Законодавчо-правового регулювання

ЕДО. Крім того, ряд міжнародних законів був згрупований в хронологічну систему.

Були розглянуті закони ЮНСІТРАЛ «Про електронну торгівлю», «Про електронні підписи», «Про використання електронних комунікацій у міжнародних контрактах», Директива Європейського Союзу про правову базу Європейського співтовариства. Досліджено відносини з питань використання електронних документів, електронного цифрового підпису, електронної торгівлі (комерції) для забезпечення вільного руху інформаційних послуг щодо окремих правових аспектів сфери інформаційних послуг на ринку інформаційних послуг, пов'язаних з використанням електронного цифрового підпису, захисту прав споживачів у зв'язку з дистанційними договорами.

З моменту появи електронного документа в зарубіжній практиці ведеться робота з юридичного супроводу впровадження інформаційних технологій обробки документів та ЕДО у відносинах між державними органами та громадянами. Так, в 1966 р була створена Комісія ООН з права міжнародної торгівлі – ЮНСІТРАЛ – з метою сприяння розвитку міжнародного торгового права і стала допоміжним органом Генеральної Асамблеї ООН. Комісія надає допомогу державам у зв'язку з прийняттям текстів правових актів.

Історія Модельного закону ЮНСІТРАЛ «Про електронну торгівлю» почалася з розгляду доповіді Генерального секретаря «Правові аспекти автоматичної обробки даних» і доповіді Секретаріату «Правова цінність комп'ютерних записів» на 17-й сесії ЮНСІТРАЛ в 1984 році. У цих документах зазначається, що основною проблемою широкого впровадження телекомунікацій в комерційну діяльність є вимога паперових документів, що містяться в національному законодавстві всіх країн. Таким чином, було показано, що необхідно працювати над зміною правових норм держав-членів для забезпечення рівної юридичної сили паперових документів, а також визнано нові технічні способи підписання електронних документів. Слід зазначити важливість цих двох доповідей для подальшого розвитку

міжнародного законодавства про ЕДО. Вони стали відправною точкою законодавчого процесу, хоча їх застосування на практиці було утруднено через відсутність механізму реалізації встановлених правил.

Типовий закон встановлює принцип співпраці сторін: орган сертифікації повинен повідомити про можливі проблеми, пов'язані з використанням електронного підпису; сторона, яка отримала підписаний електронний документ, повинна своєчасно звернутися до органу сертифікації для перевірки автентичності підпису. Підпис, засвідчений центром, має юридичну силу. Проблема перевірки автентичності електронного підпису, тобто його засвідчення, пов'язана з проблемою міжнародного характеру комп'ютерних мереж. Як уже зазначалося, Модельний закон визначив перспективи уніфікації національного законодавства, в результаті чого можна було б вирішити проблеми технології. Але той факт, що законодавство ідентичне, не означає, що правозастосовна практика однакова. Модельний закон, вирішуючи цю проблему, встановлює загальне правило: електронний підпис, підписаний в іншій країні, повинен визнаватися в країні-одержувачі підписаного документа. Головною основою атестації є схожість способів підписання. Якщо технології підпису є «в основному еквівалентними», підпис, підписаний в іншій країні, повинен мати таке ж юридичне значення, як і національний підпис. Модельний закон також встановлює деякі загальні критерії, що визначають схожість перерахованих технологій. Разом з тим, порядок визнання юридичної сили підписів за кордоном не конкретизований, що знижує його ефективність та може ще більше ускладнити міжнародну торгівлю [21].

У 1996 році був прийнятий і введений в дію в ряді країн Модельний закон «Про електронну комерцію», який став важливим орієнтиром в області законодавства, пов'язаного з електронною комерцією. На основі закону розроблено і прийнято єдине законодавство про електронну комерцію в Австралії, Данії, Італії, Люксембурзі, Колумбії, Франції, Словенії та ряді інших держав. Подальша еволюція міжнародного законодавства про електронний обмін даними відбувалася через створення Модельного закону.

Такий підхід забезпечив гнучкість у регулюванні цієї сфери відносин. В основу нової редакції Модельного закону покладено поняття «електронний обмін інформацією», що означає обмін інформацією в електронному вигляді від одного комп'ютера до іншого з використанням узгодженого стандарту інформаційної структури (ч. а) ст. 2). Однак у статті 2 (b) термін «передача даних» означає «інформацію, яка створюється, зберігається або передається за допомогою електронних, оптичних або аналогових засобів зв'язку, включаючи, але не обмежуючись, електронний обмін даними, електронну пошту, телеграму, телекс або телефакс» [20].

Однією з умов, що підтверджують дійсність електронного документа, є його підписання електронним підписом. Модельний закон дотримується критерію технологічної неупередженості по відношенню до технології створення електронного підпису. Для цього стаття 7 передбачає загальні принципи визнання юридичної сили електронного підпису: вона повинна ідентифікувати розробника електронного документа та забезпечувати системний рівень безпеки з урахуванням умов договору між сторонами електронної комерції та цілей використання. Першим з розглянутих презумпцій є презумпція адресата. Відповідно до нього адресат має право вважати, що передача даних – це передача даних ініціатора, якщо адресат використовує передбачений порядок перевірки достовірності повідомлення, а також якщо передача даних була здійснена особою за дорученням ініціатора (ст. 13 (3)) [22].

На 37-й сесії ЮНСІТРАЛ, що проходила у Відні з 18 по 29 вересня 2000 року, з метою сприяння використанню електронних підписів був прийнятий Модельний закон ЮНСІТРАЛ «Про електронні підписи» з метою реалізації принципів, передбачених статтею 7 Модельного закону «Про електронну комерцію», який конкретизував ряд важливих питань, що виникають у сфері електронної комерції. У супровідних документах, опублікованих розробниками цього закону, дуже точно визначена мета його прийняття: Модельний закон, у тому числі електронний, допомагає подолати недоліки

фрагментарного національного регулювання, що створює торговельні бар'єри, більшість з яких пов'язана з використанням сучасних засобів зв'язку. Нерівність та невизначеність національних регуляторних режимів у сфері електронних комунікацій стримують поширення ділових зв'язків на міжнародних ринках. Документ складається з трьох частин:

- (1) критерії надійності та правдивості електронного підпису;
- (2) обов'язки сторін електронної комерції у правовідносинах, пов'язаних з використанням електронного підпису;
- (3) визнання підписів інших держав. Крім того, документ містить інші загальні положення щодо сфери застосування цього закону, правила, що встановлюють порядок заповнення нормативних прогалів (загальні принципи права), а також принцип незалежності волі сторін.

Вимоги до електронного підпису поділяються на дві частини. Перший встановлює поняття електронного підпису, яке повністю повторює те, що зазначено в Модельному законі «Про електронну комерцію». Другий створює умови, за яких конкретний підпис під конкретним електронним документом визнається юридично значущим. По-перше, дані, що представляють електронний підпис, повинні бути безпосередньо пов'язані з особою, яка підписала документ. Це означає, що слід уникати двозначностей щодо того, хто його підписав. По-друге, підпис, якщо він є, знаходиться тільки під контролем підписувача. Передбачається, що людина, висловлюючи свою волю, підписує документ і ніхто не може підписати його без його згоди. Якщо хтось діє від імені іншої особи або осіб, застосовуються загальні положення про представництво. По-третє, будь-яка зміна в електронному підписі може бути виявлена після його підписання. Ця вимога, по-перше, не поширюється на зміну підписаного документа, а по-друге, не означає, що змінений підпис втрачає свою юридичну силу. Тільки про всі зміни має бути відомо контрагенту, а рішення він прийме сам. По-четверте, якщо за законом електронний підпис необхідний для підтвердження цілісності підписаного документа, то будь-які зміни, внесені в нього, визначаються після підписання.

Крім того, крім цих законодавчих вимог, Модельний закон «Про електронні підписи» містить положення про те, що уряд може визнавати певну технологію підпису надійною [22]. Таким чином, створюється презумпція, що всі документи, підписані за цією технологією, мають юридичну силу.

На третьому етапі міжнародно-правової уніфікації у сфері електронного документообігу 23 листопада 2005 року була прийнята Конвенція ООН про використання електронних комунікацій у міжнародних контрактах. Суть конвенції спрямована на усунення бар'єрів для використання електронних засобів комунікації при укладенні та виконанні міжнародних договорів. У той же час це створює умови для залучення до товарообігу багатьох держав, а не тільки учасників регіональних об'єднань. На цьому етапі необхідно було прийняти єдині правила, спрямовані на усунення перешкод для використання електронних комунікацій у міжнародних договорах. Основною метою Конвенції є забезпечення вирішення правових питань, пов'язаних з використанням електронних комунікацій, пов'язаних з міжнародними договорами. Конвенція складається з пояснювальної бази, яка дозволяє адаптувати існуючі положення, полегшуючи укладення договорів з використанням електронних засобів зв'язку.

Директива 97/7/ЄС від 20 травня 1997 року стосувалася питань захисту прав споживачів для дистанційних договорів. Споживачеві надаються додаткові права і гарантії, детальні регламенти надання інформації, термін виконання та право на відмову від виконання. Важливим правилом директиви було визнання юридично значущих договорів, укладених без прямого контакту сторін, тобто з використанням дистанційних засобів. Ця Директива спрямована на розвиток торгівлі та підвищення конкурентоспроможності країн Європейського Союзу (далі – ЄС). Метою цієї Директиви є будь-які послуги, що надаються дистанційно, з використанням електронних засобів обробки та зберігання даних та за особистим запитом одержувача послуги [23].

З метою створення такої системи надання послуг інформаційного суспільства Директива «Про електронну комерцію» створює правову базу для

вирішення наступних питань:

- регулювання діяльності постачальників інформаційних послуг;
- використання ЕДО;
- укладення договорів з використанням електронних засобів;
- відповідальність посередників;
- вирішення спорів у сфері електронної комерції;
- імплементація положень директиви в законодавство держав-

учасниць.

Як уже зазначалося, Директива регулює правовідносини у сфері послуг інформаційного суспільства, але не поширюється на наступне:

- питання у сфері оподаткування;
- питання, пов'язані з діяльністю інформаційного суспільства, на які поширюються Директиви 95/46/ЄС та 97/66/ЄС;
- питання, пов'язані з угодами або практикою, що регулюються антимонопольним законодавством;
- питання, пов'язані з діяльністю нотаріусів та осіб суміжних професій;
- питання захисту інтересів клієнта в суді;
- питання ігрової діяльності (ч. 1 ст. 5).

В цілому можна зробити висновок, що ці Модельні закони (як Директива, так і Модельний закон) розробили необхідні орієнтири для розвитку законодавства про електронний документообіг в національних законодавствах різних країн, що є необхідною умовою розвитку електронної комерції. Наразі Білорусь, Туркменістан та Італія прийняли нормативні акти щодо електронного документообігу. Аналогічні законопроекти існують у Великій Британії, Швеції, Франції, Іспанії, Нідерландах, Данії, Австрії та інших країнах [22].

Ще одним важливим європейським інструментом у сфері електронного документообігу є Директива 1999/93/ЄС «Про електронний підпис» від 13 грудня 1999 року. За змістом Директива часто нагадує Модельний закон

Організації Об'єднаних Націй «Про електронні підписи», але вони дещо відрізняються за структурою. Якщо Типовий закон приділяє особливу увагу питанням дійсності електронного підпису, визначає права та обов'язки сторін, то Директива прагне, перш за все, створити організаційний апарат, який працює з електронними підписами, встановити рамки функціонування цього апарату. Сама по собі гармонізація національного законодавства в директиві не є пріоритетною, що призводить до необхідності гармонізації її положень з вимогами національного законодавства у сфері електронного підпису. Для розуміння складності проблеми слід пам'ятати, що метою Європейського Союзу є не створення єдиного законодавчого порядку, а сприяння торгівлі, інвестиційному розвитку та свободі пересування громадян [24].

Ці директиви встановили єдині поняття і принципи правового регулювання. На їх основі були переглянуті, змінені або прийняті нові національні акти держав ЄС. Якщо порівняти документи двох міжнародних організацій – Типовий закон ЮНСІТРАЛ та Директиву ЄС про електронний підпис, то можна знайти як спільне, так і відмінне у підходах до регулювання. З одного боку, вони однаково визначають поняття електронного підпису, і створюють однакову структуру правовідносин в електронній комерції: відправник – одержувач – орган сертифікації. Але з іншого боку, підхід директиви більш точний і суворий. У ньому встановлюються права, обов'язки та відповідальність сторін, визначаються критерії визнання електронного підпису, які мають характер закритого переліку, і акцентується увага на засвідченні підписів. Це призводить до об'єднання всередині Європейського Союзу, але ускладнює взаємодію з іншими державами.

Прийняття директив призвело до того, що європейські країни оновили та уніфікували свої закони у цій сфері. Імплементация директив ЄС в Англії почалася 25 травня 2000 року з прийняттям Закону про електронні комунікації. Закон дозволяє використовувати електронні підписи як докази для встановлення автентичності та цілісності електронного повідомлення.

У Франції 13 березня 2000 року були внесені зміни до розділу VI

Цивільного кодексу Франції «Про надання інформаційним технологіям доказової сили та електронних підписів», а саме: електронні документи та електронні підписи визнані юридичними як альтернативний вид документів та традиційних підписів. Декрет про електронний підпис, прийнятий 30 березня 2001 року, додав новий захищений тип електронного підпису. Він повинен бути створений тільки за допомогою під.

Контроль підписанта, а також будь-яка зміна, внесена після підписання документа, повинні бути легко ідентифіковані [25].

У 2001 році в Німеччині була прийнята нова редакція закону «Про електронні підписи». Німеччина відмовилася від обов'язкового ліцензування діяльності у цій сфері. Декларуючи свободу вибору електронного підпису, він встановлює певні умови, за яких певний вид електронного підпису повинен використовуватися в імперативному порядку з метою підвищення довіри до використання електронного підпису в цивільних правовідносинах. Наприклад, якщо передбачена законом форма письмового договору замінюється на електронну форму, то кожна зі сторін повинна підписати документ, залишаючи його кваліфікованим електронним підписом.

Прийняття директив ЄС та впровадження їх у національне законодавство країн-членів ЄС призвело до того, що, хоча спочатку електронний документообіг був широко поширений у США, пізніше він став більш популярним у країнах Західної Європи. Таким чином, можна констатувати, що в міжнародному праві досягнуто значних результатів в уніфікації норм про електронний документообіг.

Національне законодавство конкретних країн базується на глобальних і загальноєвропейських Модельних законах, покликаних виробити єдині правила електронного документообігу в правових відносинах. Однак чинні норми і норми не вирішують всіх поставлених перед ними завдань, крім того, багато країн адаптують Модельні закони до своєї ситуації, що ще більше ускладнює вирішення проблеми правового регулювання нових правовідносин. На практиці процес створення дієвого правового механізму використання

електронного документа ще не завершено.

Це пов'язано з тим, що правовідносини з питань використання електронних засобів телекомунікацій виникли порівняно недавно, в даній сфері немає чинного законодавства, що діє ні в одній країні. Тому самовільне спрямування процесу формування відповідних норм є вкрай необґрунтованим. Перш за все, необхідний державний контроль. Крім того, необхідно враховувати економічну ситуацію в Україні і рівень розвитку правової системи, які істотно відрізняються від ситуації в інших країнах. Як наслідок, просте копіювання іноземного законодавства без урахування національної специфіки може призвести до значних негативних наслідків.

1.3. Організація документообігу як складова управлінських процесів в органах місцевого самоврядування

ОМС, як і інші державні організації, у процесі своєї діяльності генерують велику кількість інформації. Водночас ця діяльність тісно пов'язана з поняттям доступу до публічної інформації. Відповідно до Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи», ДЗУ – це «сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організацію роботи зі службовими документами» [26].

Процедури організації ДЗУ в ОМС визначаються комплексом документів, які формують нормативно-методичну базу ДЗУ. Ця база включає сукупність правових, нормативних і методичних документів, що регламентують діяльність служби ДЗУ, у тому числі методичку створення, обробки, зберігання та використання документів у поточній діяльності організації, а також її структуру, функції, кадрове, технічне забезпечення та інші функціональні аспекти [6, с. 13]. Нормативно-методична база ДЗУ в ОМС представлена на рис. 1.1.

Закон України «Про місцеве самоврядування» є одним з основних законодавчих актів, які в цілому регулюють організаційні засади, правовий

статус та діяльність місцевого самоврядування в Україні [27]. Регламент також містить окремі положення щодо доступу до інформації в ОМС, зокрема, щодо формування та кадрового забезпечення організаційної структури депутатських рад та виконавчих органів, а також щодо розподілу обов'язків посадових осіб стосовно окремих аспектів доступу до інформації.



Рис. 1.1. Нормативно-методична база діловодства в органах місцевого самоврядування

Джерело: [2, с. 10–11]

Положення не містить рекомендацій щодо забезпечення права на доступ до інформації за зверненнями громадян або щодо організації процедур, пов'язаних з офіційними документами, які містять інформацію з обмеженим доступом. Наприклад, робота зі зверненнями громадян регулюється Законом України «Про звернення громадян» [28], а офіційні документи, що містять інформацію з обмеженим доступом, регулюються Законом України «Про інформацію» [9]. Типові документи, що створюються під час здійснення права на інформацію, спільні для всіх управлінських функцій, що виконуються

державними органами, ОМС, іншими органами, підприємствами та організаціями, визначені «Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів» [29]. Перелік описує особливості групування, строки зберігання та види документів у сферах організації управлінської діяльності, організаційних засад управління, організації ДЗУ, архівного зберігання документів тощо.

На сучасному етапі цифровізації українського суспільства паперовий документообіг державних архівів поступово відходить у минуле. Процес переходу на електронний документообіг в державних установах та ОМС є незворотнім. Стаття 9 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003), одного із законів, що регулює цей процес, визначає поняття «електронний документообіг» як «сукупність процесів створення, оброблення, передавання, відправлення, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, включаючи перевірку цілісності та, за необхідності, разом з підтвердженням отримання відповідного документа» [30].

Порядок проходження електронних документів з моменту їх створення або отримання до моменту відправлення або передачі до архівного підрозділу установи, загальні засади функціонування та використання системи електронної взаємодії ОМС та обміну службовою інформацією з використанням службової електронної пошти визначає «Типова інструкція з діловодства, міжвідомчого електронного обміну, електронного документування управлінської інформації та регламентації роботи з електронними документами» [31]. Розділи цієї інструкції включають організацію ДЗУ та забезпечення збереженості документів.

Зберігання та передача документів до документних сховищ ОМС здійснюється відповідно до законодавства України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [26]. Закон також регулює процес

створення ОМС архівів (архівних підрозділів) для тимчасового зберігання службових документів, що нагромадилися в процесі діяльності ОМС і не належать до Національного архівного фонду.

На сучасному етапі ОМС активно використовують офіційні веб-сайти для висвітлення своєї діяльності. Ці ресурси містять різноманітні документи, зокрема законодавство України, організаційно-розпорядчі документи (положення, інструкції, рішення та розпорядження з адміністративних питань), а також довідково-інформаційні документи (протоколи, форми запитів на інформацію, графіки, офіційне листування). Для досягнення цілей дослідження було проаналізовано інформацію про організацію письмової роботи на офіційному веб-сайті Вербківської сільської громади Павлоградського району Дніпропетровської області [32].

Вона враховує вимоги Національного стандарту України, Закону України «Про національний класифікатор контрольованих документів» НС 010:2021, Інструкції з діловодства - обов'язкового нормативного акта, що регламентує технологію діловодства в окремих установах, «Типової інструкції з діловодства в електронній формі та електронного обміну електронними документами в діловодстві між робочими організаціями, підрозділами», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», а також інших нормативно-правових та методичних документів.

Окрім інструкції з діловодства, ОМС створюють низку інших розпорядчих документів, важливих як для внутрішнього регулювання своєї діяльності, так і для ефективного функціонування суспільства в цілому. Це особливість РСМ ОМС, оскільки більшість його документів охоплюють сфери, які належать до повноважень ОМС і виходять за межі організації. До цих документів також мають доступ багато місцевих жителів, оскільки вони є основою письмової комунікації між місцевою владою та мешканцями, бізнесом та іншими організаціями.

Кожен орган влади створює власний перелік документів, розрізняючи типи та підтипи документів. Такі переліки слугують орієнтиром при роботі з

конкретними документами ОМС. Зазвичай переліки включають такі типи документів: 1) ті, що затверджуються адміністративними органами; 2) ті, що не потребують реєстрації; 3) документи, що потребують печатки. Так, згідно з пояснювальним переліком Вербківської сільської громади, до першої групи належать такі види документів 1) ті, що затверджуються адміністративним органом; 2) ті, що не потребують реєстрації; 3) ті, що потребують печатки. До другої групи належать тези та інформація, що надсилаються для ознайомлення, оголошення, афіші, програми конференцій, прейскуранти (копії), норми витрат матеріалів, привітання та запрошення, місячні, квартальні та піврічні звіти, графіки, накази, заяви, робочі інструкції, статистичні звіти; до третьої групи – довідки, договори, документи, що посвідчують права громадян та юридичних осіб (свідоцтва, акти тощо), накази, наряди, акти виконаних робіт, протоколи тощо; до четвертої групи – акти, висновки та рецензії, у тому числі накази, акти, протоколи, статuti, трудові книжки, розпорядження селищного голови, рішення селищної ради, рішення виконавчого комітету тощо [33].

На веб-сайті територіальної громади також розміщуються стратегії та плани розвитку, корпоративні регламенти, колективні договори, положення про структурні підрозділи, накази та розпорядження генерального директора, проєкти рішень ОМС, звіти, посадові інструкції, нормативно-правові акти, зразки звернень громадян, графіки, діаграми, таблиці, що описують та регламентують внутрішню організацію установи, в тому числі за напрямками ДЗУ та інші, що відображають важливі аспекти діяльності ОМС. Ці документи доступні на веб-сайті Вербківської сільської громади.

Виготовлення ОМС вищезазначених документів є основою для їх ефективного функціонування в частині ДЗУ, забезпечення прозорості та відкритості прийняття ними управлінських рішень та діяльності. Важливим є також дотримання вимог стандартизації та уніфікації ДЗУ в ОМС.

Таким чином, ДЗУ як складова управлінського процесу та письмової організації роботи відіграють важливу роль у забезпеченні швидкого

прийняття рішень та ефективної роботи ОМС. Перспективним напрямом подальших досліджень є вивчення проблем забезпечення безпеки та захисту інформації при роботі з ЕДО в контексті сучасних викликів та загроз кібербезпеці в Україні.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНЮВАННЯ СИСТЕМИ ДІЛОВОДСТВА ОРГАНУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Упровадження електронного документообігу як напрям цифровізації органів місцевого самоврядування

Стрімкий розвиток технологій у сучасному світі підтверджує необхідність діджиталізації всіх сфер життя як важливого кроку до побудови технологічно розвиненого суспільства. Робота ОМС повинна відповідати запитам сучасного суспільства. Саме тому питання діджиталізації ОМС є таким важливим сьогодні. Питання впровадження ЕДО є невід'ємною частиною цього процесу, оскільки сприяє підвищенню ефективності роботи ОМС.

Сучасне суспільство перебуває на етапі активної цифрової трансформації, яка поширюється на багато сфер життя. Поступове впровадження інновацій в економіці, освіті та інших сферах призвело до того, що держава почала приділяти більше уваги цифровим технологіям, які здатні значно полегшити взаємодію між державою та її громадянами [51, с. 120]. Останніми роками Україна також активно просуває цифровізацію. Однак, як справедливо зазначають науковці [52], цифрова трансформація відбувається дуже швидко у світі бізнесу, тоді як для ОМС «це не подія, а шлях вперед» [52, с. 101]. Іншими словами, цифрова трансформація ОМС в Україні – це поступовий процес, який потребуватиме часу.

Важливість цифровізації ОМС закріплена в Державній стратегії регіонального розвитку на період 2021-2027 років (далі – Стратегія). У Стратегії зазначено, що низький рівень цифровізації та цифрової обізнаності на місцевому рівні є однією з причин недостатньої конкурентоспроможності [53].

Перевагами цифровізації для ОМС є:

- полегшення доступу до послуг;
- автоматизація низки процесів;
- забезпечення прозорості надання послуг на місцевому рівні;
- підвищення ефективності співпраці між різними органами влади;
- концентрація фінансових витрат на ключових групах населення.
- покращення доступності громадян та їх волевиявлення через основні принципи електронної демократії [51, с. 121].

Модернізація державного управління за допомогою цифрових технологій базується на розробках у трьох основних напрямках:

- впровадження електронного діалогу;
- запровадження електронного документообігу;
- розвиток функцій електронного урядування.

Одним з найважливіших напрямів цифровізації є впровадження електронного документообігу, який активно використовується ОМС в останні роки. Стратегія дозволить «прискорити та оптимізувати внутрішні процеси ОМС, посилити виконавську дисципліну та належний існуючий контроль за нею, підвищити інформаційно-аналітичну підтримку прийняття управлінських рішень, покращити відкритість та прозорість діяльності цих органів в частині управління документами, забезпечивши таким чином більшу ефективність та результативність у вирішенні завдань, покладених на органи влади в частині управління документами» [30].

Як зазначає О. Комаров, ЕДО «значно спрощує, прискорює та дебіюрократизує системи управління» [54, с. 113]. Він усуває необхідність ручного дублювання документів, відстеження руху паперових документів всередині організації та управління процедурами передачі конфіденційної інформації, що значно зменшує зусилля співробітників. Повністю автоматизований контроль виконання всіх етапів роботи з документами значно підвищує якість роботи та робить часові рамки підготовки документів більш керованими та передбачуваними [10, с. 47].

Державне регулювання у сфері ЕДО здійснюється відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» (далі – Закон) [30]. Відповідно до Закону, ЕДО – це «сукупність процесів, призначених для створення, оброблення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, перевірки цілісності та, у разі необхідності, підтвердження одержання таких документів» [30].

У Типовій інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та регулювання роботи з електронними документами у діловодстві, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55, термін «електронний документообіг установи» означає «обіг (проходження) службового електронного документа з моменту його створення або одержання до завершення виконання, відправлення, знищення або передачі до архівного підрозділу установи» [31]. Такі документи створюються, передаються, зберігаються та перетворюються у візуальну форму за допомогою електронних засобів. Згідно зі статтею 8 Закону, «юридична сила електронного документа не може бути заперечена лише на тій підставі, що він створений в електронній формі» [30].

На нашу думку, Україна має достатні технічні та організаційні передумови для розвитку ЕДО в ОМС. Переваги ЕДО над традиційним документообігом є незаперечними, оскільки основна проблема паперового документообігу полягає в тому, що практично неможливо централізовано відслідковувати рух документів всередині організації. Крім того, електронний документообіг дає змогу:

- значно скоротити час, необхідний для створення та виконання документів;
- скоротити час, необхідний для підготовки та прийняття адміністративних рішень;
- прозорість та керованість забезпечується на всіх етапах документообігу;
- підвищується рівень захисту документів від несанкціонованого

доступу;

- зменшуються витрати на папір, друк та зберігання паперових документів;

- підвищується ефективність роботи окремих співробітників та ОМС.

Оцифрування ДЗУ усуває необхідність переміщення проєктів документів між відділами, що призводить до скорочення часу їхнього виконання. Електронний документообіг дозволяє співробітникам відстежувати хід виконання документів, автоматично повідомляти відповідні сторони про досягнення проміжних результатів і створювати нагадування, щоб не допустити переривання виконання завдань через помилки між відділами. Цифрові форми, заповнені громадянами та співробітниками, автоматично заповнюють базу даних, зменшуючи потребу в ручному введенні [52, с. 100].

Централізований ЕДО дозволяє всім відділам працювати зі спільною інформацією. Працівники всіх відділів мають доступ до даних, а отже, можуть керувати даними та приймати рішення на їх основі. Такий підхід допомагає зменшити кількість помилок і забезпечити безперебійну співпрацю між відділами [52, с. 101].

Для того, щоб ЕДО ефективно працював в організації, необхідно впровадити систему, яка охоплює всі етапи міграції документів, від створення документа до завершення роботи над ним [10, с. 72]. Впровадження системи електронного документообігу (далі – СЕД) гарантує чітку взаємодію між мешканцями, підприємствами, установами, організаціями та ОМС, а також обмін документами між усіма структурними підрозділами. Це дає можливість значно скоротити кількість шаблонних процедур обробки, заповнення та обміну документами, тим самим підвищити рівень захисту інформаційних даних та оптимізувати виконання окремих завдань [55, с. 509]. Впровадження СЕД сприяє створенню нової організаційної культури в ОМС, роблячи роботу персоналу простішою та змістовнішою. Завдяки інформаційним технологіям

співробітники можуть працювати разом не лише над внутрішньовідомчими завданнями, а й над вирішенням ширших суспільних проблем [10, с. 47].

Незважаючи на те, що сьогодні існує багато СЕД, ті, які використовуються в Україні, здебільшого є продуктами українських та зарубіжних виробників. Серед тих, що розроблені в Україні, можна виділити наступні: «АСКОД», «Мегаполіс; Документообіг», «DOC PROF 2.0», «Атлас DOC», «FossDoc» та інші. Використання СЕД в ОМС вимагає дотримання особливих вимог. Одним з основних критеріїв ефективності СЕД, що використовуються в ОМС, є здатність виконувати кілька завдань одночасно, швидко реагувати на динамічні зміни в адміністративних системах і структурах, а також надійно (а в деяких випадках і конфіденційно) зберігати архівні документи [10, с. 72].

На сьогодні найпоширенішою системою в державних організаціях та органах місцевого самоврядування є СЕД «АСКОД», розроблена українською компанією АТ «ІнфоПлюс». Система призначена для автоматизації адміністративних процесів, організації спільної роботи з документами за безпаперовою технологією та забезпечення електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису [56].

Впровадження СЕД «АСКОД» є прогресивним підходом до підвищення ефективності роботи ОМС, оскільки позитивно впливає на продуктивність праці співробітників, дозволяє їм працювати над одним документом паралельно, уникає дублювання і дозволяє в найближчому майбутньому повністю відмовитися від паперових документів.

Таким чином, СЕД поступово входить у практику роботи українських ОМС та сприяє вдосконаленню їхньої діяльності через поступове оцифрування паперових документів. Однак, використання ЕДО стримується наступними проблемами.

- висока вартість програмних продуктів та їх обслуговування;
- старіння комп'ютерної техніки.
- відсутність доступу до високошвидкісного Інтернету для громадян у

більшості сільських та міських районів, що призводить до значно нижчого рівня оцифрування за межами міст;

– працівники (переважно старшого віку) не мають достатньої цифрової грамотності та не вмотивовані навчатися та використовувати цифрові технології у своїй роботі.

На нашу думку, впровадження ЕДО вимагає структурованого підходу до поетапного виконання завдань працівників та «плавного» переходу. Ми вважаємо, що сьогодні ніхто не сумнівається в ефективності ЕДО, але деякі працівники все ще схильні використовувати паперові документи та чинять опір змінам. Тому важливо забезпечити працівників належним навчанням та підтримкою, пояснити переваги ЕДО та показати, як використання ЕДО полегшить їхню роботу [51].

Слід також зазначити, що сьогодні існує розрив у цифровізації між великими містами та невеликими сільськими громадами через різницю в доступі до високошвидкісного Інтернету. Це створює нерівність у доступі до цифрових технологій та обмежує потенціал розвитку ЕДО в деяких регіонах.

У світлі вищезазначеного, ЕДО є високотехнологічним і передовим підходом до підвищення ефективності та результативності роботи ОМС. У процесі його впровадження можуть виникати певні труднощі, але в цілому вони вирішувані.

Сьогодні Україна активно впроваджує цифрові технології в різні сфери життя, в тому числі і в роботу ОМС. Важливим аспектом діджиталізації є впровадження ЕДО, який робить роботу ОМС більш ефективною та прозорою.

Загалом, впровадження ЕДО є об'єктивною необхідністю в контексті сучасного цифрового розвитку. Процес вимагає системного та структурованого підходу, що враховує специфіку кожного регіону, а також розробки стратегії переходу для забезпечення максимального успіху.

2.2. Моніторинг діловодства в Вербківській раді

Контроль за дотриманням загальних вимог Вербківської ради щодо ведення діловодства здійснює відділ по роботі зі зверненнями громадян та документообігу установи.

Процес документування у Вербківській раді виконує дві основні функції:

- документування, зберігання, збирання та використання управлінської інформації;
- повідомлення, внесення змін, контроль за дотриманням вимог, підготовка до архівного зберігання, скорочення та списання.

У своїй діяльності керується Конституцією та законами України, рішеннями Верховної Ради України, нормативно-правовими актами Президента України та Кабінету Міністрів, рішеннями органів виконавчої влади, сільської ради, розпорядженнями голови ТГ, стандартом ISO 9001, політикою та настановами у сфері якості, положеннями про управління організаційно-розпорядчими завданнями.

ДЗУ щодо пропозицій (думок), заяв (клопотань) і скарг громадян в ОМС, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях, засобах масової інформації проводиться окремо від інших видів ДЗУ і покладається на спеціально призначених посадових осіб або структурний підрозділ ОМС.

Установа організовує ДЗУ відповідно до затвердженої нею інструкції з діловодства. При цьому архів є або самостійним структурним підрозділом, або входить до складу служби діловодства органу, а в невеликих організаціях призначається особа, відповідальна за ведення архіву органу. Якщо архів є самостійним структурним підрозділом, то діяльність служби управління документами та архіву здійснюється в рамках правил, прийнятих і затверджених відповідно до законодавства. Якщо функції з організації ДЗУ в установі або ведення архіву установи покладено на відповідальну особу, в посадовій інструкції цієї особи мають бути визначені ці завдання, права та

обов'язки. Керівництво установи зобов'язане забезпечити архів необхідними приміщеннями, обладнанням та персоналом [57].

Власником підконтрольного документа є організація, яка створила або отримала документ і включила його до фонду документів. Спори щодо права власності на підконтрольні документи вирішуються в судовому порядку. Вилучення оригіналу документа з архівного фонду установи є тимчасовим і здійснюється лише у випадках, передбачених законодавством. У разі вилучення оригіналів документів за письмовим розпорядженням керівника органу засвідчена копія цих документів та протокол про їх вилучення залишаються в органі.

При здійсненні контролю за дотриманням загальних вимог до ведення діловодства в сільських радах посадові особи відділу звернень та документообігу:

- забезпечують дотримання вимог законодавства щодо розгляду звернень фізичних та юридичних осіб у сільській раді та її структурному підрозділі;

- приймати, реєструвати та передавати заперечення від фізичних осіб до сільської ради, заступників голови сільської ради, постійних комісій сільської ради та депутатів сільської ради, а також формувати реєстр запитів на інформацію;

- реєструє та передає листи та супровідні документи сільської ради; та
- забезпечує належне функціонування системи електронного документообігу сільської ради; контролює дотримання законів України, постанов Верховної Ради України, указів Президента України, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України, постанов і розпоряджень Державної Думи, рішень сільської ради, розпоряджень і доручень сільського голови, регламенту засідань сільської ради та виконавчого комітету, інших нормативних документів;

- організовує розгляд звернень громадян головою та заступником голови і здійснює контроль за відповідями громадянам відповідно до чинного

законодавства;

- підготовка та організація засідань сільської ради; підготовка рішень, що виносяться на розгляд сільської ради; забезпечення електронного обліку, реєстрації та виконання рішень;

- організація та підтримка депутатів під час сесій сільської ради та контроль за правильністю підготовки проєктів рішень;

- організаційна та методична допомога в організації засідань комісій з питань місцевого самоврядування; узгодження графіку засідань комісій для розгляду питань, що належать до їх компетенції; забезпечення своєчасного формування висновків та рекомендацій; видача довідок депутатам сільської ради про їх участь у засіданнях та постійних комісіях;

- передача документів до архіву після закінчення терміну їх зберігання (п'ять років);

- забезпечення дотримання вимог щодо збереження протоколів діяльності сільської ради та регулярний контроль з боку старостинської громади за розглядом звернень громадян та збереженням і дотриманням вимог ДЗУ.

Кожна організація зберігає пропозиції, заяви та скарги для довідок та інших цілей. Керівник кожної організації та інші працівники відповідно до своїх професійних обов'язків несуть відповідальність за збереження документів, що стосуються пропозицій, заяв і скарг.

Строк зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається номенклатурою переліку документів і справ, що утворюються в процесі діяльності, яка затверджується керівником організації. За загальним правилом, термін зберігання пропозицій, заяв, скарг і документів про їх розгляд і вирішення встановлюється п'ять років.

У випадках, що впливають із специфіки діяльності організації, постійно діюча Експертна комісія організації може прийняти рішення про продовження терміну зберігання або про постійне зберігання найбільш цінних пропозицій від громадськості. Рішення Експертної комісії про продовження

строків зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, а також про відбір інших документів для зберігання потребує обов'язкового затвердження керівником організації. Справи постійного і тимчасового (понад 10 років) зберігання передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства. Справи тимчасового зберігання (до 10 років) передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації. Після закінчення встановлених строків зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються в порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України [36].

Якщо структурний підрозділ ліквідується без визначення правонаступника, то проведення експертизи цінності документів постійного, тривалого (понад 10 років) строків зберігання та виготовлення копій здійснюється в процесі ліквідації структурного підрозділу, під час підготовки справ до передачі в архівний відділ. Документи постійного та тривалого строків зберігання передаються до архівного відділу відповідно до записів за актом приймання-передавання та актом приймання-передавання. Документи тимчасового зберігання знищуються достроково після проведення експертизи цінності.

Для розпорядчих документів вищого органу влади або іншого органу, підпорядковані органи та структурні підрозділи повинні бути повідомлені у спосіб, визначений автором документа. Якщо такий спосіб не визначений, орган приймає рішення самостійно. Організаційно-розпорядчі документи органів доводяться до відома виконавця у вигляді копії або витягу.

Протоколи рішень професійних організацій доводяться до відома виконавця в порядку, передбаченому положеннями про професійні організації. Неадресні документи (плани, звіти, довідки, акти тощо) та документи, що потребують повернення (електронні носії), надсилаються із супровідним листом.

До 2020 року документообіг у Вербківській міській раді здійснювався в електронній системі SX-Government. Це система електронного

документообігу з адміністративними функціями для місцевих та державних органів влади. Потім, у 2021 році, Вербківська міська рада замінила систему електронного документообігу SX-Government на АСКОД.

Впровадження системи електронного документообігу АСКОД – це комплексне рішення, яке забезпечує зберігання та систематизацію великих обсягів неструктурованої інформації. Функції АСКОД включають

- автоматизацію системи офіційного документообігу;
- удосконалення процесів обробки вхідної та вихідної інформації;
- удосконалення системи звернень громадян;
- удосконалення процесів надання адміністративних та неадміністративних послуг;
- автоматизацію процесів обліку грошових коштів та контрактів;
- застосування технології електронного підпису та штрих-коду в документообігу;
- звітність про управління державною інформацією в організаціях;
- зберігання та управління документами;
- запис транзакцій користувачів за допомогою захищених журналів.

Виходячи з аналізу вищезазначених функцій цієї системи ЕДО, можна зробити висновок, що впровадження АСКОД спрямоване на покращення контролю за дотриманням загальних вимог Верховної Ради України щодо управління документами.

Відповідно до чинного законодавства, система ДЗУ в ОМС визначається «Інструкцією з діловодства».

Інструкція – це нормативно-правовий акт, що розробляється органом управління для встановлення правил, які регулюють організаційні, науково-технічні, фінансові та інші конкретні сторони діяльності установ, підприємств, їхніх підрозділів і служб, а також їхніх працівників і громадян. Він належить до категорії відомчих документів, тобто нормативних актів, які видаються міністерствами та відомствами і регулюють різні питання.

Про дотримання вищезазначених норм свідчить підготовлена «Інструкція з діловодства у Вербківській сільській раді (ДЗУ в електронному вигляді, організація роботи з електронними документами у діловодстві, електронний обмін між відділами)» [30]. Вона визначає порядок роботи з електронними документами з моменту їх створення або одержання до моменту відправлення або передачі до архівного підрозділу установи та встановлює принципи впровадження системи електронної взаємодії між посадовими особами. Інструкція також поширюється на всі електронні документи, що створюються, надсилаються або одержуються організаціями, за винятком документів з інформацією з обмеженим доступом, звернень громадян та запитів на службову інформацію.

Згідно з цим документом, основною формою реалізації права на інформацію у Вербківській сільській раді є електронна [33, с. 5]. На сьогодні це є виправданим, оскільки СЕД сприяють підвищенню якості надання державних і муніципальних послуг, гарантують їхню оперативність, управління виконанням та необхідний рівень інформаційної безпеки. Наприклад, Дніпровська обласна державна адміністрація, місцеві державні адміністрації та всі громади області організували ЕДО. З 2006 року в області запроваджено якісно новий рівень ЕДО на основі технології штрих-кодування, спеціалізованого комп'ютерного обладнання та електронного цифрового підпису на базі програмного забезпечення автоматизованої системи документообігу ДОК ПРОФ 3 (АСУД). До СЕД підключені Дніпропетровська обласна державна адміністрація («ОДА») та її структурні підрозділи – місцеві ради, місцеві державні адміністрації, місцеві збори та територіальні громади (ОТГ).

СЕД місцевих державних адміністрацій підключена до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ). До СЕВ ОДА підключені всі структурні підрозділи державних адміністрацій, всі органи місцевого самоврядування та 85 ОТГ.

Станом на 1 липня 2022 року комплексна технічна інфраструктура СЕВ включає 1060 сайтів користувачів (місцеві державні адміністрації та їх структурні підрозділи, місцеві ради, місцеві державні адміністрації та місцеві ради, 57 ОТГ). База електронних документів місцевих органів влади містить 3 218 448 документів та 3 522 749 зображень, а база даних місцевих рад – 2 38519 документів та 2 27822 зображень. Продовжується реалізація проєкту з впровадження в територіальних громадах області типового програмного комплексу «Реєстраційна система управління територіальною громадою» на базі автоматизованої системи документообігу «DOC PROF 3». Кількість користувачів програмного комплексу «Реєстраційна система управління територіальною громадою» – 159.

Розробка та підтримка програмного забезпечення автоматизованої системи документообігу DOC PROF 3, а саме повідомлень про оновлення реєстраційних даних та облікових даних територіальних громад між Єдиним державним демографічним реєстром та відомчими інформаційними системами Національної міграційної служби через систему електронної взаємодії «Трембіта» Національних електронних інформаційних ресурсів. Створення та узгодження програмного шлюзу для забезпечення обміну.

У співпраці з громадськими організаціями продовжено розробку нових проєктів та технологічних рішень для впровадження інформаційних технологій та електронного урядування в Дніпровському регіоні.

Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 року № 3 «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», зі змінами та доповненнями, та постанови Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2013 року № 730 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 і постанови Кабінету Міністрів України від 29 серпня 2002 р. № 1302 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 і постанови Кабінету Міністрів України від 29 серпня 2002 р. № 1302» та наказ Державного комітету України з питань телебачення і радіомовлення від 8 червня 2015 року

№ 118 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу інформаційного наповнення офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади», Департаментом інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю Дніпропетровської області (Департамент інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю) спільно з Департаментом інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю розроблено порядок оприлюднення інформації про діяльність органів виконавчої влади в мережі Інтернет Проведено наступні заходи. Спільно з департаментом інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю ДніпроОДА та КП «Головний інформаційно-комунікаційний та науково-виробничий центр» Дніпровської міської ради» (далі – КП «ГІКЦ») постійно проводиться робота з удосконалення веб-сайту та підтримання актуальності розміщеної інформації. Моніторинг відвідуваності веб-сайту здійснюється на щоденній основі. Так, у 2021 році кількість звернень до офіційних веб-сайтів місцевих органів державної влади становила 398024 [37, с.12].

У рамках реалізації реформи децентралізації в області протягом 2015-2020 років було створено 86 ОТГ. З метою реалізації єдиної політики цифрового розвитку в Співтоваристві регіональні ІТ-програми розглядаються Науково-технічною радою (НТР) на предмет відповідності їх положень регіональним програмам.

Методологічна та консультативна підтримка розробки, перегляду та реалізації регіональних ІТ-програм буде надаватися на постійній основі спільно з місцевими органами влади та ТГ.

Станом на 1 січня 2022 року в регіоні розроблено та впроваджено 43 місцеві ІТ-програми. Розроблено шість інформаційних програм районів та ОМС.

У 2021 році на реалізацію завдань і заходів місцевої програми інформатизації ОМС з місцевих бюджетів було виділено 261,9 млн грн, з них сума, затверджена в кожному місцевому бюджеті, становила 122,4 млн грн.

Найбільше коштів отримали міста Кривий Ріг (77,5 млн грн, 63,3%) та Дніпро (30,2 млн грн, 24,7%). У 2021 році було фактично витрачено 105,2 млн грн.

У всіх адміністративних одиницях Дніпра (сім державних органів влади та 86 територіальних громад) призначено заступника голови з питань цифрового розвитку та керівника з питань ІТ та захисту інформації.

Спільно з ОМС області розроблено низку типових рішень у сфері інформаційних технологій та електронного урядування (наприклад, комплекс СЕД, шаблони для офіційних веб-сайтів ОТГ тощо), у тому числі з використанням корпоративних хмарних технологій відповідно до регіональної ЕКК. Організація електронного документообігу у Вербківській сільській раді була проаналізована відповідно до Інструкції з діловодства у Вербківській сільській раді (документування управлінської інформації в електронному вигляді, організація роботи з використанням електронних документів та електронний обмін між відділами), як показано на рис. 2.1.

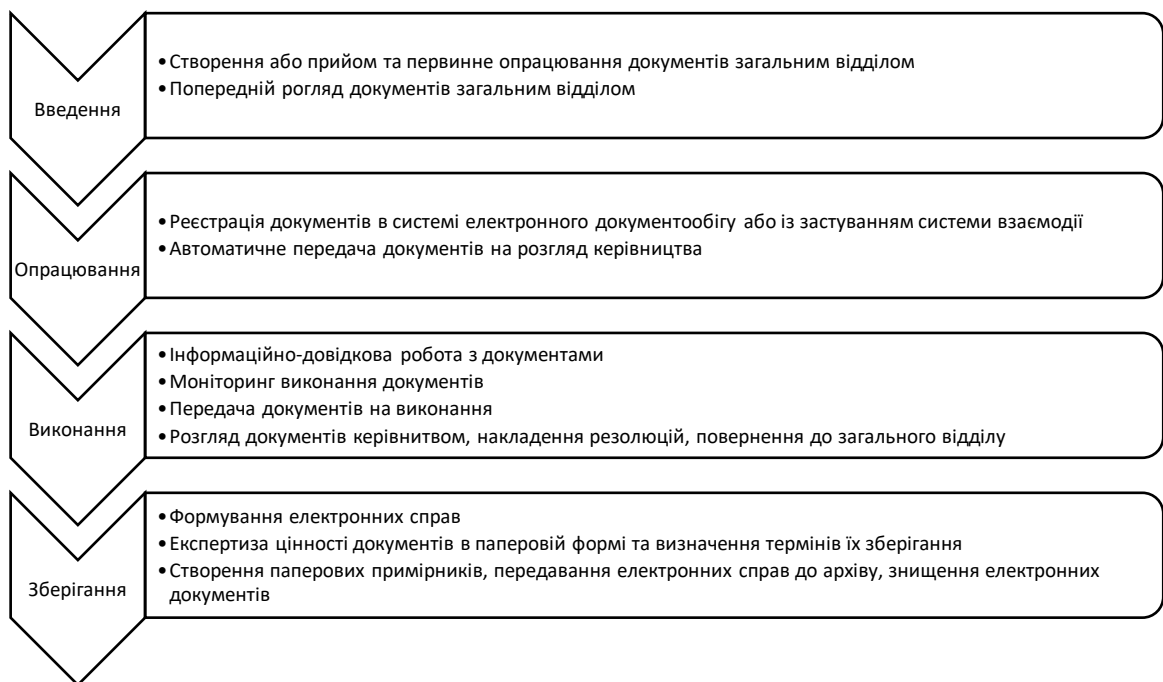


Рис. 2.1. Організація електронного документообігу у Вербківській сільській раді

Джерело: сформовано на основі [33]

Інструкція з діловодства Вербківської ради розроблена відповідно до законів «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги», Постанови Кабінету Міністрів України № 55 від 17 січня 2018 року «Деякі питання документування управлінської діяльності» та інших нормативно-правових актів [35]. Вона визначає наступне:

- порядок проходження електронних документів з моменту їх створення або одержання до відправлення або передання до архівного підрозділу;
- загальні засади функціонування та використання систем електронної взаємодії адміністративних органів;
- оперативний обмін інформацією шляхом використання офіційної електронної пошти.

Слід зазначити, що ця Інструкція встановлює загальні правила контролю за виконанням документів. Вона також поширюється на всі електронні документи, що створюються, надсилаються та отримуються Вербківською сільською радою.

Вимоги Інструкції щодо обробки важливих бухгалтерських, банківських, фінансових, звітних, статистичних, наукових і технічних документів стосуються лише загальних принципів обробки документів.

Інструкція з діловодства також визначає обов'язки з ведення та систему впровадження заходів з удосконалення та розвитку ДЗУ.

Пріоритетний розгляд електронних документів здійснюється відділом розгляду звернень та управління документообігом з використанням системи електронного документообігу «АСКОД».

Під час першочергового розгляду визначається, чи є документ прийнятним для реєстрації; чи потребує він розгляду Головою, Секретарем Ради або направлення після реєстрації на розгляд заступнику Голови відповідно до функціонального розподілу обов'язків; чи належить він до термінових електронних документів.

Інструкція з діловодства Ради також передбачає процес міжвідомчого обміну електронними документами, прийняття вхідних документів, спосіб відправлення вихідних електронних документів, облік обсягу електронних документів, реєстрацію документів, перевірку кваліфікованих електронних підписів та печаток, виконання електронних рішень, електронні рішення, особливості підготовки протоколів, передавальних листів тощо.

Аналізуючи перелік процесів, передбачених Інструкцією, слід зазначити, що у Вербківській раді здійснюється досить суворий та своєчасний контроль за дотриманням загальних вимог щодо впровадження СЕД, а також за знищенням та передачею паперових документів до архіву.

Правила ведення діловодства розробляються відповідно до тенденцій сучасного адміністративного менеджменту.

Основною проблемою традиційних методів управління ДЗУ є практична неможливість централізованого моніторингу документообігу в режимі реального часу. Технічним інструментом для опрацювання електронних документів має бути сучасний комп'ютер, встановлений на робочому місці та об'єднаний в єдину комп'ютерну мережу. Якщо ця комп'ютерна мережа охоплює всі робочі місця персоналу, який опрацьовує документи (як в офісах, так і в інших структурних підрозділах організації), то з'являється можливість циркулювати документи та централізовано контролювати весь процес ДЗУ в усіх офісах. Система документообігу АСКОД визначає види послуг, переліки та шаблони документів, необхідних для надання послуг, а також реєструє клієнтів відповідно до вимог нормативно-правових актів у сфері ДЗУ.

Варто зазначити, що відповідальність за дотримання вимог діловодства у Вербківській раді покладено на відділ звернень та документообігу. Завдяки компетентним фахівцям процес діловодства у Вербківській раді проходить без помилок та проблем.

2.3. Система електронного документообігу в середовищі електронного урядування

Один із семи стратегічних напрямків Стратегії розвитку після Covid-19 до 2030 року зосереджений на цифровому виконанні. Він ініціює цифровий уряд на основі п'яти принципів: відкритий уряд, уряд, орієнтований на дані, інноваційний уряд, відмінне надання послуг та цифрове управління.

Термін «система електронного документообігу» (СЕД) описує комп'ютеризовані системи, які допомагають керувати електронними документами протягом усього їх життєвого циклу, від початкового створення до остаточного знищення. В епоху електронного урядування майже кожен уряд у світі потребує СЕД для контролю зростаючого обсягу документів. Ефективна СЕД має не лише контролювати документи, а й забезпечувати доступ на всій державній службі та навіть до клієнтів чи громадян у середовищі електронного урядування.

Таким чином, багато країн почали використовувати електронне урядування, оскільки воно було визнано ефективним інструментом сприяння економічному зростанню. Загалом ефективність СЕД залежить від продуктивності функціональних можливостей системи електронного документообігу: автоматизованого збору інформації, федеративного пошуку та пошуку, інструментів для спільної роботи, ієрархічного індексування та класифікації файлів, зберігання та архівування, автоматизованого документообігу, контролю безпеки та контрольного журналу, а також відповідності адмініструванню підтримки. Тим не менш, концепція електронного урядування та її впровадження є зрілою на сьогоднішній день.

В електронному урядуванні адміністративні директиви, транзакції щоденних вхідних і вихідних документів, інформація поширюються через систему електронного документообігу. У зв'язку з цим важливо дослідити ефективність систем документообігу, що використовуються в органах влади.

Функціональні можливості СЕД тісно пов'язані з використанням системи публічною службою. Таким чином, важливим є оцінювання ефективності функціональних можливостей системи електронного документообігу.

Електронний уряд, здатний використовувати та оптимізувати СЕД, може оцінювати рівень її використання, визначати, чи задоволені нею користувачі, а також визначати, чи є можливості для вдосконалення її функціональних можливостей. Оскільки використання електронного урядування стає обов'язковим для всіх урядів у всьому світі, організації повинні забезпечити, щоб впровадження СЕД на публічній службі дало позитивні результати. Тому дуже важливо оцінити вплив роботи функціональних можливостей на ефективність систем електронного документообігу.

Вчені [58] визначають успіх інформаційної системи як вимірюваний рівнем задоволеності користувачів і впливом, який система має як на окремих людей, так і на організацію. Однак успіх системи залежить від ентузіазму та майстерності, з якими її користувачі приймають СЕД.

Якість інформації вказує на те, що система може надавати користувачам корисну, актуальну, точну та відповідну їхнім потребам інформацію, щоб вони могли приймати обґрунтовані рішення. У цьому дослідженні якість інформації є вирішальним фактором, що визначає успіх інформаційної системи. У цьому контексті якість інформації допомагає знизити ймовірність допущення помилок під час транзакції, генеруючи надійні та цінні дані для прийняття рішень в електронному урядовому середовищі.

Модель успіху IS Де Лона і Мак Ліна [59] надає великого значення якості системи (SQ), яку вони визначають як «ступінь, в якому технічна ефективність системи відповідає потребам користувача з точки зору зручності використання, часу відгуку, надійності, безпеки і гнучкості» [59]. Якість системи обробки ЕД тут оцінюється з точки зору її власних показників продуктивності, таких як пропускна здатність і використання ресурсів. Окрім задоволеності користувачів, якість електроерозійної системи можна оцінити

на основі часу відгуку та виконання, адаптивності системи та зручності для користувача.

На сприйняття корисності комп'ютерної системи впливає суб'єктивна оцінка користувачем зручності використання системи, що, у свою чергу, впливає на прийняття користувачем технології. Сприйнята корисність визначається [60, с.320] як «ступінь, в якій людина вважає, що використання певної технології підвищило його або її продуктивність або продуктивність її організації. Передбачувана корисність ЕДО у цьому дослідженні була визначена як ступінь, до якого респонденти вважали, що програмне забезпечення покращить їхню здатність виконувати конкретне завдання.

Про успішність інформаційної системи можна судити по тому, наскільки захоплені нею її користувачі. Задоволеність користувачів визначається [59, с.10-11] як «ступінь, до якого кінцеві користувачі задоволені корисністю інформації, наданої організацією у формі звітів, веб-сайтів і служб підтримки». Задоволеність користувачів різними аспектами звітів і СЕД використовувалася для оцінки успішності СЕД. Крім того, позитивні враження від системи пов'язані з вищим рівнем задоволеності користувачів.

У контексті цього дослідження важливо зазначити, що дослідження було зосереджено на функціональних можливостях систем, задіяних у системі електронного документообігу.

Для цілей даного дослідження і для відповідей на питання дослідження кількісний метод є ефективною методологією дослідження. Існує кілька різних методологій дослідження, які можуть бути використані в контексті підходу кількісних досліджень. До таких методик належать: 1) експериментальні; (2) спостереження; (3) тематичні дослідження; 4) дослідження дій; 5) обґрунтована теорія; 6) опитування; та (7) змішані методи [61]. Сформульовані гіпотези перевірялися за допомогою опитувальника. За шкалою, розробленою Лайкертом, предмети оцінювалися за такими крайніми критеріями: (1) Повністю не згоден; 2) помірно не згоден; (3) Злегка не згоден; 4) Не згоден; (5) Трохи згоден; (6) помірно згоден; (7) Повністю згоден.

Анкета була поширена в електронному вигляді серед посадових осіб ОМС кількох областей. Процес кодування даних здійснювався шляхом введення відповідей у програмне забезпечення SPSS. Кожній анкеті в процесі кодування даних присвоювався унікальний код. Дані були перетворені на дві платформи для статистичного аналізу: статистичний пакет для соціальних наук (SPSS) та моделювання рівнянь з частковими найменшими квадратами (SmartPLS) для аналізу даних. Мінімальний розмір вибірки для цього дослідження становить 200, мінімальний розмір вибірки для структури моделі – 100, а мінімальний розмір вибірки – 200. Обидва ці числа порівнюються з ефектом дефекту, який має рекомендований мінімальний розмір вибірки 200. З 500 анкет, які були розіслані ОМС, 293 були повернуті в Інтернеті. Таким чином, мінімальний обсяг вибірки, необхідний на основі цієї рекомендації, становив $n = 48$. Точність була встановлена шляхом проведення статистичного аналізу потужності для оцінки розміру вибірки на основі [62], який був розрахований за допомогою калькулятора розміру вибірки A-priori для моделей структурних рівнянь [63]. Розмір вибірки з 96 респондентів був необхідний для отримання альфа 0,05, розміру помірною ефекту 0,15 і степеня 0,80. Оскільки розмір вибірки складався з 293 відповідей, вона була визнана відповідною для аналізу SEM-PLS.

Демографічні характеристики респондентів свідчать, що 104 (35,5%) вибірки становили чоловіки, а 189 (64,5%) – жінки, що свідчить про те, що чисельність жіночої статі становить вище, ніж чоловічої. Віковий діапазон від 26 до 33 років становить найбільш значущу частку учасників цього дослідження (32,4%), за ним йде віковий діапазон від 42 до 49 років (29,7%), а потім від 34 до 41 року (27%). Згідно з результатами, більшість тих, хто брав участь у цьому дослідженні, мають ступінь бакалавра ($n=131$, 45,8%), далі йдуть спеціалісти ($n=58$, 20,3% та $n=57$, 19,9%) відповідно, а потім ті, хто мають ступені магістра ($n=21$, 7,3%) та доктора філософії ($n=58$, 20,3%). Серед категорій з найбільшою кількістю респондентів – це ті, хто має тривалість менше 5 років ($n= 93$, 31,7%), потім ті, хто має від 16 до 20 років ($n= 57$, 19,5%),

потім ті, хто має від 11 до 15 років (n= 50, 17,1%), і нарешті ті, хто має від 5 до 10 років (n= 49, 16,7%). Загальна кількість респондентів, які прослужили від 21 до 25 років, становила 29 (9,9%), а загальна кількість респондентів, які прослужили від 26 до 30 років – 10 (3,4%). Лише (n=5, 1,7%) респондентів, які взяли участь у цьому дослідженні, мали стаж служби понад 30 років.

Окрім восьми змінних для служб управління документами, які складаються з основних конструкцій, включаючи автоматизоване захоплення інформації, пошук, інструменти для спільної роботи, ієрархічне індексування та класифікацію файлів, метод зберігання та архівування, автоматизований робочий процес, безпеку та контрольний журнал та відповідність суперадмініструванню, це дослідження також виміряло чотири змінні ефективності інформаційної системи, а саме: якість інформації, якість систем, задоволеність користувачів і сприйнята корисність.

Було визначено, що загальне середнє значення для інноваційних змінних завдань склало 5,738, що свідчить про те, що якість інформації респондентів вища за середнє значення. Стандартне відхилення середнього значення знаходиться в діапазоні від 5,683 до 5,823. Загальне стандартне відхилення дорівнює 1,045, а діапазон – від 1,022 до 1,095. Пункт «ISE IQ1» має найнижчий середній бал в цілому. А найвищий бал має пункт «ISE IQ5», як показано в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Описова статистика якості інформації

Елементи	Значення	Медіана	Хв	Макс	Стандартне відхилення
СЕД має відношення до моєї роботи	5.683	6	2	7	1.054
СЕД точний	5.727	6	2	7	1.026
ЕДО простий для розуміння	5.741	6	2	7	1.022
Формат СЕД представлений у зручному форматі	5.717	6	1	7	1.095
Електроерозійна система доступна вчасно для використання	5.823	6	2	7	1.027
Загальна оцінка	5.738				1.045

Загальне середнє значення для змінної якості системи становить 5,815, що вказує на те, що системна якість ефективності інформаційної системи вище середнього. Стандартне відхилення середнього значення знаходиться в діапазоні від 5,693 до 6,020. Діапазон значень знаходиться в межах 0,974 і 1,098, при цьому загальне стандартне відхилення становить 1,057. Точка з найвищим середнім значенням – «СЕД корисна», а точка з найнижчим – «СЕД вимагає незначних зусиль для використання», як зазначено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Описовий аналіз якості послуг

Елементи	Значення	Медіана	Хв	Макс	Стандарт
					Відхилення
ЕДО простий у використанні та освоєнні	5.771	6	1	7	1.07
СЕД стане в нагоді	6.02	6	3	7	0.974
Використання ЕДО не вимагає особливих зусиль	5.693	6	3	7	1.062
ЕДО легко отримати	5.782	6	2	7	1.08
Реакція СЕД на інструкцію швидка	5.809	6			1.098
Загальна оцінка	5.815				1.057

Загальне середнє значення змінної задоволеності становить 5,771, що вказує на те, що рівень задоволеності щодо ефективності інформаційної системи перевищує середнє значення. Діапазон середнього значення становить від 5,747 до 5,799. Загальне стандартне відхилення становить 1,032 з діапазоном від 1,023 до 1,057. Найнижчий середній бал отримав пункт «Я задоволений СЕД», а найвищий середній бал отримав «Я задоволений виконанням завдань у СЕД», як показано в таблиці 2.3.

Було виявлено, що загальне середнє значення змінної сприйнятої корисності склало 5,852, що вказує на те, що сприйнята корисність ефективності інформаційної системи вище середнього. Діапазон середніх значень – від 5,802 до 5,969 за значеннями.

Таблиця 2.3

Описовий аналіз задоволеності користувачів

Елементи	Значення	Медіана	Хв	Макс	Стандарт Відхилення
Я задоволений СЕД	5.747	6	2	7	1.057
СЕД відповідають потребам моєї задачі	5.765	6	3	7	1.023
Я задоволений виконанням завдань в СЕД	5.799	6	2	7	1.024
ЕДО не розчаровує	5.771	6	3	7	1.025
Загальна оцінка	5.771				1.032

Діапазонні значення знаходяться між 1,039 та 1,081, а загальне стандартне відхилення становить 1,041. Пункт «СЕД підвищує ефективність моєї роботи» має найменше середнє значення, а пункт «СЕД корисний для моєї роботи» має найвище середнє значення, як представлено в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Описовий аналіз сприйняття корисності

Елементи	Значення	Медіана	Хв	Макс	Стандарт відхилення
СЕД дозволяє виконувати поставлені завдання більш швидко.	5.819	6	1	7	1.07
СЕД покращує продуктивність моєї роботи.	5.802	6	1	7	1.081
СЕД підвищує мою продуктивність.	5.857	6	2	7	1.055
СЕД підвищує мою ефективність у роботі.	5.846	6	2	7	1.045
СЕД полегшує виконання моєї роботи.	5.816	6	1	7	1.039
СЕД стане в нагоді моїй роботі.	5.969	6	3	7	0.954
Загальна оцінка	5.852				1.041

Результат описового аналізу показує середнє значення ефективності інформаційної системи та доводить, що важливість послуг з документообігу у впливі на ефективність систем ЕДО, що використовуються в ОМС. Це довело, що СЕД є надійним пристроєм для надання послуги документообігу. Згідно з результатами цього дослідження, існує значний позитивний зв'язок між якістю інформації та задоволеністю користувачів. Вихідні дані системи електронного документообігу, також відомої як ЕДО, зазвичай розглядаються як якість інформації, яка вимірює рівень задоволеності, яку відчують

користувачі. Поточне дослідження підтвердило, що якість інформації, отриманої з СЕД, має відношення до роботи користувачів [64]. ЕДО також відповідає потребам користувача [65]. Користувачі можуть виконувати свої завдання більше за допомогою ЕДО, оскільки це оптимізує їхні процеси [66]. Поточне дослідження також виявило значний позитивний зв'язок між якістю інформації та сприйнятою корисністю. Науковці [67] виявили, що ЕДО дозволяє користувачеві швидше виконувати свої завдання, а також підкреслили [68], що сприйняття корисності є бажаним для спонтанної оцінки роботи. ЕДО використовувалася для впливу на користувачів на індивідуальному рівні з ефективністю та результативністю при роботі з кращими, простішими та швидшими процесами, що дозволяло користувачеві зосередитися на основній роботі. Це було досягнуто завдяки зменшенню часу, витраченого на адміністративні завдання [69]. Результати досліджень показують, що якість системи значною мірою корелює зі сприйнятою корисністю [70]. СЕД пропонує своєчасну реакцію на запит про надання інформації або дію, що призводить до певного ступеня сприйняття корисності користувачем системи. Користувачі хотіли б, щоб СЕД могла реагувати на окремих користувачів на рівні ефекту, з доступністю інформації тоді, коли це необхідно. Результати показали, що кінцеві користувачі також повіряють у надійність системи, що, безсумнівно, призведе до переконання, що система, така як ЕДО, надає точну та надійну інформацію без будь-якого місця для невизначеності [71]. Таким чином, результати демонструють, що якість систем позитивно корелює зі сприйнятою корисністю. Згідно із загальним результатом, вісім з дванадцяти перевірених запропонованих гіпотез були прийняті, а решта чотири – ні. У зв'язку з цим настійно рекомендується вдосконалити функціональність автоматизованого збору інформації в СЕД в системі з метою підвищення ефективності інформаційної системи. Уряд або орган прийняття рішень повинен докладати зусиль для покращення функціональності інструментів для спільної роботи в СЕД для підвищення ефективності інформаційних систем. Керівництву також слід враховувати

ієрархічну індексацію та класифікацію файлів в СЕД, оскільки це сприятиме значному позитивному зв'язку з ефективністю інформаційних систем. Це також стосується функціональності системи з точки зору безпеки та контрольного журналу, які є надзвичайно важливими для ефективності інформаційних систем.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Забезпечення відповідності вимогам сучасного діловодства

ОМС в Україні потребують інформаційно-аналітичної підтримки. Це пов'язано з тим, що актуальність адміністративної діяльності та управлінських рішень органів публічної влади значною мірою залежить від інформаційно-ресурсного забезпечення, яким вони володіють.

Традиційне паперове ДІС не повною мірою відповідає сучасним вимогам, адже недоліком традиційних методів ДЗУ є неможливість відстежувати рух та обіг документів у режимі реального часу. Дефіцит місця для зберігання, захаращеність корпоративних архівів та інших підрозділів, потреба в додаткових офісних приміщеннях і постійне переривання документообігу – ось деякі з основних недоліків застарілих методів ДЗУ. Паперові системи ДЗУ також негативно впливають на навколишнє середовище об'єднаних регіональних громад, оскільки вони вимагають значної вирубки лісів для використання великої кількості паперу.

На щастя, сьогодні більшість державних установ мають автоматизовані системи управління документами, що створює сприятливі технологічні умови для переходу органів державного управління та місцевого самоврядування на ЕДО та обробку документів.

Тенденції розвитку діловодства в ОМС зосереджені на стисненні та обробці більшого обсягу інформації, її швидкому поданні до відповідних органів влади та безперервному зворотному зв'язку.

Особливого значення набуває розвиток інформаційно-аналітичної інфраструктури для прийняття ефективних управлінських рішень та створення якісних систем інформаційного забезпечення органів влади та управління.

Місцеве самоврядування є невід'ємною складовою професійного функціонування системи управління. Впровадження та повноцінне використання сучасних інформаційних технологій управління забезпечує інформаційно-аналітичну підтримку управлінських рішень на всіх рівнях, інтегрує змістовну підтримку соціально-економічного розвитку, задовольняє інформаційні потреби посадових осіб та інших категорій громадян, створює умови для формування громадської думки про діяльність ОМС та користування адміністративними послугами.

Ефективність роботи державних і муніципальних органів в сучасних умовах багато в чому залежить від вирішення проблем створення і передачі електронних документів, а ЕДО дозволяє істотно підвищити оперативність і скоротити час, необхідний для вирішення питань, пов'язаних з діяльністю органів влади. Автоматизоване управління забезпечує своєчасне виконання управлінських рішень. Опрацювання документів підвищує якість роботи практичного працівника і робить результати ДЗУ більш керованими та передбачуваними [6].

Для цілей управління доцільно визнати, що електронні документи – це форми електронної інформації, які дозволяють зберігати та передавати повідомлення від керівництва.

Слід зазначити, що при змішуванні документів виникає проблема застосування до документів в електронній формі всіх необхідних характеристик відповідно до існуючих норм національних стандартів України. В управлінському процесі тією чи іншою мірою використовуються електронні документи, що виконують ті самі функції.

Системи ЕДО – це організаційно-технічні системи, які полегшують процес створення, контролю доступу та розповсюдження електронних документів, а комп'ютерні мережі дозволяють контролювати ДЗУ в організації.

Основна мета систем ЕДО – автоматизувати всі завдання, пов’язані з електронними документами. Це включає в себе реєстрацію, ідентифікацію та передачу інформації виконавцю.

Наразі процес ЕДО, який пропонує LSG, включає в себе комплексний підхід до вирішення завдань автоматизації діловодства. Розробка системи ЕДО – це, безумовно, складний процес, який вимагає значних матеріальних, інтелектуальних і фінансових ресурсів і базується на низці нормативних документів.

Завдання відходу від паперового ДЗУ реалізується за допомогою гібридної СЕД, яка включає в себе принципово нові технології передачі документів. На жаль, цей процес неможливий без дотримання існуючих організаційно-правових умов. Водночас слід запровадити механізми для навчання персоналу та популяризації ЕДО в організації. Для вдосконалення систем ЕОД в органах місцевої влади необхідно запровадити такі заходи

- Розробка відповідних стандартів ЕДО.
- Спрощення схеми реєстрації користувачів у системі АСКОД.
- Створення єдиного інформаційного інтернет-порталу.
- Розробка системи правил взаємодії між ОМС та громадами з використанням інформаційно-комунікаційних відносин.

Важливим для розвитку систем доступу до інформації в ОМС є ухвалення проєкту Закону України «Про діловодство».

Незважаючи на існування різноманітних нормативно-правових актів у сфері доступу до інформації в Україні, правові засади всіх аспектів діяльності національних розпорядників інформації та окремих питань, пов’язаних із правом на інформацію, чітко не врегульовані.

- Необхідно визначити основні засади державної політики у сфері ДЗУ та напрямки її реалізації;
- Згідно з українським законодавством, Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» та діяльність у сфері управління архівами є сферою його застосування. Однак цей закон визначає

лише загальні засади управління організацією ДЗУ в країні. Завдання управління архівами центральних органів виконавчої влади зі спеціальними повноваженнями у сфері архівної справи і діловодства, інших центральних органів виконавчої влади, органів управління національними архівами та служб управління архівами зацікавлених осіб мають бути врегульовані окремим законом;

– В Україні діють національні стандарти щодо використання контрольованих зразків документів, вимог до оформлення службових документів та розроблення уніфікованої системи документації. Однак, відповідно до Закону України «Про стандартизацію», стандарти застосовуються на добровільних засадах, якщо інше не передбачено законом. Це призводить до ігнорування вимог стандартизованих нормативних документів при підготовці корпоративних і розпорядчих документів та розробці уніфікованих форм розпорядчих документів;

– В Україні запроваджено системи електронного документообігу та електронні системи Міністерства юстиції. Прийнято Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закон «Про електронний цифровий підпис», а також Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади № 1453, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 року. Опрацювання паперових та електронних документів у системі СЕО здійснюється на єдиних організаційно-правових засадах (формат документів, правила оформлення, умови зберігання, вимоги до безпеки, використання стандартів тощо). Наприклад, в електронному форматі, на відміну від традиційної системи, законодавчо закріплена лише частина інструкцій з діловодства в ДЗУ. Загальні положення щодо організації ДЗУ, в тому числі роботи в електронній формі, законом не передбачені [53].

Наступні положення включені до закону: визначення загальних принципів національної політики щодо ДЗУ; встановлення правових засад організації ДЗУ в країні на основі дотримання правових стандартів організації

реєстраційної діяльності, електронного розповсюдження документів та інформаційної діяльності; уточнення повноважень громадськості щодо організації ДЗУ в країні; розробка чітких критеріїв імплементації основних законів та підзаконних актів, зокрема, директив щодо регулювання ДЗУ.

Реалізація цього закону забезпечить реалізацію державної політики у сфері ДЗУ, прозорість державних рішень, доступ громадськості до інформації, розвиток законодавства з питань організації ДЗУ, архівування та впровадження елементів ЕДО, документування управлінської інформації, виконання вимог щодо умов та організації архівування, адміністрування ДЗУ будь-якої форми власності. Гарантується відмова у наданні послуг, удосконалення нормативно-правового, методичного та наукового забезпечення діяльності національних організацій, що створюють ДЗУ, обслуговування ДЗУ на підприємствах, в установах та інших організаціях.

З розвитком технологій та загальних засобів розробки програмного забезпечення використання документів в електронній формі стало звичним явищем. Тому ЕДО – це сукупність процесів створення, оброблення, передавання, відправлення, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, що здійснюються з перевіркою цілісності та, за необхідності, підтвердженням факту одержання таких документів; процедури ЕДО встановлюються органами державної влади відповідно до чинного законодавства [72].

Розвиток електронного урядування є складним процесом, що потребує значних матеріальних, інтелектуальних та фінансових ресурсів, а також вирішення низки правових, організаційних та технічних питань. Відповідно до Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», інформація, що є власністю держави або з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, повинна оброблятися в автоматизованих системах, що включають комплексні системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю [46].

Питання впровадження ЕДО в Україні набуває все більшої актуальності. Його політичне та економічне значення пов'язане з розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій у суспільних відносинах. Ефективність діяльності органів влади в сучасних умовах значною мірою залежить від вирішення таких оперативних завдань, як створення ДЗУ, управління виконанням документів, їх організація, зберігання та використання. Впорядкованість ДЗУ дозволяє підвищити продуктивність праці державних службовців, які мають доступ до інформаційних ресурсів, і скоротити час, що витрачається на вирішення проблем.

Автоматизований контроль виконання документів підвищує якість адміністративної діяльності та забезпечує ефективність і результативність державного управління в цілому, оскільки результати ДЗУ є передбачуваними та керованими.

Наприклад, ефективно організована система ЕДО в державній установі може мати значний вплив на ефективність, результативність і надійність роботи апарату, управління установою, культуру праці керівного складу і в цілому підвищити якість надання державних послуг.

Впровадження сучасних систем ЕДО дозволяє скоротити витрати на управління документами, підвищити якість обслуговування клієнтів, збільшити швидкість реагування на запити, забезпечити моніторинг всіх процесів в режимі реального часу, забезпечити кращу керованість, збільшити швидкість поширення інформації, більш ефективну роботу і комунікацію, підвищити моральний дух персоналу і задоволеність роботою, гарантувати більш швидке і якісне прийняття рішень і підвищити якість надання державних послуг.

Впровадження сучасних інформаційних технологій в ОМС є не тільки інструментом підвищення ефективності управління, а й необхідною умовою переходу державного управління на якісно новий рівень.

Організаційна культура процесу ДЗУ є першим елементом діловодної культури, що являє собою сукупність знань і навичок швидкого та

бездоганного виготовлення й оформлення ділових документів. Написання документа вимагає великих зусиль. Швидкість написання рукописного тексту у 80 разів повільніша за швидкість мислення і в 20-25 разів повільніша за швидкість мовлення. При роботі з документами слід враховувати, що процес генерування інформації, яка підлягає перетворенню у форму документа, є більш пріоритетним, ніж процес перетворення інформації у форму документа, наприклад, формування думки в обраному середовищі, фіксація необхідних даних у документі, можливі математичні розрахунки, правильне розташування реквізитів і тексту документа, читання і перевірка зробленого, збір необхідних підписів, отримання підписів від зацікавлених осіб, затвердження тощо [73].

Таку ситуацію можна пояснити певними недоліками в технології та технічних засобах, незавершеністю схем класифікації документної інформації, відсутністю безперервної організації управлінського процесу тощо. Як наслідок, 30-40% робочого часу фахівців витрачається на виконання допоміжних завдань, пов'язаних з цими процесами.

Як показує практика, система автоматизації адміністративних процесів та електронного документообігу (АСКОД) впроваджена як типове рішення для різних рівнів державного управління, оскільки вона сумісна з системою електронного документообігу Megapolis.Document Management і, хоча взаємодія можлива, поки що використовується невеликою кількістю адміністративних органів та органів місцевого самоврядування.

Більшість систем, що працюють в органах місцевого самоврядування, побудовані за архітектурою клієнт-сервер. Клієнтські робочі станції взаємодіють з головним або локальним сервером, залежно від конфігурації мережі ОМС.

Враховуючи сучасну відкритість інформаційного суспільства та спрощений доступ до публічної інформації, питання інформаційної безпеки та захисту електронної інформації від несанкціонованого використання є одними з основних напрямків, де інституційні та правові механізми розвитку ЕДО потребують вдосконалення.

До особливостей сучасних ДЗУ можна віднести широке використання комп'ютерних систем для обробки та друку документів, необхідність дотримання вимог чинних національних стандартів у цій сфері та впровадження раціональних методів роботи. Дотримання стандартів ДЗУ встановлює чіткі організаційні та технічні процедури і є ключовим елементом розвитку ДЗУ, сприяючи усуненню бюрократії та тяганини.

Оволодіння мистецтвом ефективної роботи з документами дозволяє скоротити час, що витрачається на їх підготовку, обробку та пошук, а також забезпечити жорсткий контроль за проходженням і виконанням документів. Правильно підготовлені та належним чином оформлені документи є свідченням культури фахівця-практика. Важливість ДЗУ як сфери управлінської діяльності визначається кількома факторами, насамперед його універсальністю. Традиційні машинописні, рукописні та друковані документи складають основу інформаційного простору будь-якої установи чи організації. Інформація, яку вони містять, може бути використана лише в результаті виконання низки управлінських завдань (зафіксована, опрацьована, систематизована та передана) [54].

Організація ДЗУ впливає на ефективність, економічність, надійність роботи адміністративного апарату, організацію та культуру праці. Раціонально організовані адміністративні робочі процеси звільняють фахівців і керівників від невластивих їм завдань. Як наслідок, підвищується продуктивність праці та знижуються витрати, пов'язані з функціонуванням адміністративної одиниці.

Обмін інформацією між суб'єктами та об'єктами місцевого самоврядування, окрім правового забезпечення, вимагає також розробки відповідних заходів інформаційної безпеки. У зв'язку з цим до основних заходів інформаційної безпеки можна віднести створення програмних продуктів, які мінімізують ризик несанкціонованого доступу до чутливої інформації, регулювання інформаційного спостереження та захист персональних даних громадян. Також однією з основних проблем, які

необхідно вирішувати при обміні документами між учасниками інформаційної взаємодії, є сумісність даних для різних систем [8].

Сучасні методи організації ДЗУ, як у традиційному, тобто паперовому, так і в комп'ютеризованому варіанті, вимагають чіткого документообігу, тобто ідентифікації документів, зафіксованої за способом доставки документів. Це цілком досяжне завдання, оскільки більшість документів обробляється всередині офісу, проходячи через цілком конкретні точки та етапи. Схема повинна включати всі пункти обробки документів, у тому числі комп'ютеризовані, а також, якщо вони підлягають стандартизації, час проходження та обробки документів. Бажано розробити окремі схеми для кожного документообігу або категорії документів (вхідні, вихідні, внутрішні, кадрові та основні робочі накази). Як правило, ці схеми мають охоплювати всі етапи проходження документа від моменту його створення. Після затвердження керівництвом схеми документообігу є обов'язковими до виконання. У схемах документообігу також мають бути передбачені можливі варіанти транспортування документів. Наприклад, документ від керівника може бути надісланий безпосередньо керівнику, минаючи всі інші інстанції, або поштове відправлення з позначкою «кому» може бути доставлене безпосередньо з РДА до адресата, минаючи всі інстанції та етапи обробки.

Системи ЕДО, які сьогодні широко використовуються в практиці роботи ОМС, дозволяють забезпечити оперативність надання послуг населенню (дотримання встановлених законодавством строків); полегшити взаємодію з підпорядкованими органами, іншими органами влади, підрозділами, розташованими в інших частинах юрисдикції або відділеннями у віддалених районах; забезпечити наочність та доступність інформації про діяльність ОМС. Однак, незважаючи на автоматизацію ДЗУ, в організації ДЗУ ОМС все ще існує низка невирішених проблем, таких як збільшення обсягів документообігу.

Якби відпала необхідність у ручному дублюванні документів, відстеженні руху паперових документів всередині організації та управлінні

рухом конфіденційної інформації, витрати на утримання офісного персоналу значно скоротилися б. Впровадження автоматизованого механізму наскрізного управління всіма етапами ДЗУ підвищить якість роботи адміністративного персоналу та зробить терміни підготовки документів більш передбачуваними і керованими. Механізація та автоматизація процесів ДЗУ є необхідною умовою раціональної організації ДЗУ та інструментом підвищення ефективності і скорочення витрат на адміністративну працю.

ДЗУ є важливою управлінською технологією в усіх установах, від невеликих муніципалітетів до великих організацій. Природно, що ефективне управління вимагає певної системи управління документами. Зі збільшенням масштабів діяльності організації роль системи ДЗУ стає все більш важливою і незалежною. Це означає не тільки єдині правила документування (оформлення документів), а й єдині процедури управління документами.

Відсутність ефективних методик ДЗУ призводить до того, що в будь-який момент часу неможливо точно сказати, над якими документами працює організація, яка історія і поточний стан того чи іншого питання, чим займаються виконавці.

Національні норми регламентують лише форму завершеного офіційного документа, а не техніку його підготовки (робота над проектами чи неформальними робочими документами). Тому на етапі підготовки документа можуть використовуватися будь-які інформаційні технології – від текстових редакторів до систем спільної роботи. Говорячи про регуляторні ДЗУ, необхідно враховувати деякі найбільш характерні особливості. Це дуже чітко визначена і дуже специфічна предметна область.

Системи ЕДО повинні підтримувати роботу з усіма типами документів, забезпечувати прозору навігацію користувачів у всьому доступному інформаційному просторі та, за необхідності, без особливих зусиль підключати до системи інші типи документів, визначаючи при цьому правила обробки.

Організація сучасної СЕД, скорочення зусиль і часу, що витрачаються на створення та опрацювання документів, а також полегшення доступу до них, може підвищити рівень культури документообігу. До ознак культури документообігу відносять дотримання вимог до формування тексту та структури документів, підвищений рівень уніфікації та стандартизації, знання нормативно-правової бази створення документів, забезпечення юридичної грамотності, застосування міжнародних стандартів, бездоганне створення, оброблення, зберігання та захист електронних документів [57].

3.2. Практичні рекомендації щодо впровадження електронного документообігу в роботу органів місцевого самоврядування

Інструментарій управління документацією для органів місцевого самоврядування

Місьцеве самоврядування часто вважається «найближчим до народу» рівнем влади і бере участь у багатьох видах діяльності, які впливають на повсякденне життя громади.

Закон про місьцеве самоврядування описує роль рад:

- дбати про здоров'я, безпеку та добробут громади
- представляти інтереси громади
- забезпечувати мир, порядок і добре управління муніципальним районом

З таким широким спектром обов'язків ефективно управління документацією з боку органів місцевого самоврядування має вирішальне значення.

Управління документацією регулює практику формалізованих програм обліку, а також будь-якої посадової особи, яка створює або використовує записи в ході своєї ділової діяльності. Діловодство в організації місцевого самоврядування включає:

- встановлення політик і стандартів,
- розподіл обов'язків та підзвітності,

- встановлення та оприлюднення процедур та керівних принципів,
- надання комплексу послуг, пов'язаних з управлінням та використанням документації,
- проектування, впровадження та адміністрування спеціалізованих систем управління документацією, та
- інтеграція принципів і протоколів управління документацією в бізнес-системи та організаційні процеси.

Програму «Записи» не слід розглядати просто як поштову кімнату – керування записами – це набагато більше, ніж обробка пошти!

Записи містять інформацію, яка є цінним ресурсом і важливим бізнес-активом. Системний підхід до управління документацією має важливе значення для агентств для захисту та збереження записів як доказів ділової активності, рішень та дій. Система управління документацією, як паперовою, так і електронною, є джерелом інформації про підприємницьку діяльність, яке може сприяти подальшій діяльності та бізнес-рішень, а також забезпечення підзвітності перед нинішніми та майбутніми зацікавленими сторонами. Це також сприяє підвищенню ефективності бізнесу, дозволяючи повторно використовувати наявну інформацію, запобігаючи необхідності «винаходити велосипед» для персоналу.

Записи дають змогу організаціям:

- вести бізнес впорядковано, ефективно та відповідально,
- надавати послуги у послідовний та справедливий спосіб,
- підтримка та документальне формування політики та прийняття управлінських рішень,
- забезпечувати послідовність, безперервність і продуктивність в управлінні та адмініструванні,
- сприяти ефективному виконанню діяльності в масштабах всієї організації (включаючи ефективність бізнесу, досягнуту завдяки спільному використанню інформаційних ресурсів),
- забезпечити безперервність у разі катастрофи,

- відповідати законодавчим та нормативним вимогам, включаючи архівну, аудиторську та наглядову діяльність,

- забезпечувати захист та підтримку в судових процесах, включаючи управління ризиками, пов'язаними з наявністю або відсутністю доказів організаційної діяльності,

- захищати інтереси організації та права співробітників, клієнтів, а також нинішніх і майбутніх зацікавлених сторін,

- підтримка та документування поточної та майбутньої науково-дослідної діяльності, розробок та досягнень, а також історичних досліджень,

- надавати докази ділової, особистої та культурної діяльності,

- утвердження ділової, особистої та культурної ідентичності;

- Зберігайте корпоративну, особисту або колективну пам'ять.

Щоб бути ефективною, програма управління документацією повинна, як мінімум, охоплювати такі елементи:

- «Чемпіон» з вищого керівництва з підтримки та забезпечення стратегічного керівництва інформацією/документацією (IM/RM) для організації

- Розуміння законодавства, яке безпосередньо впливає на діяльність ОМС та інформує про нього

- Стратегія управління документацією, яка визначає:

- цілі, потреби та ризики агентства;

- дії, необхідні для досягнення цілей та усунення недоліків/незадовільних результатів, включаючи терміни;

- механізми аудиту/QA та звітності;

- вимоги до ресурсів (фінансові та інші); і

- Розподіл відповідальності/підзвітності за систему діловодства агентства, включаючи управління, звітність, ключові функції та пріоритезацію завдань відповідно до ризиків.

- Задokumentована політика IM/RM з визначеними обов'язками та підзвітністю персоналу на всіх рівнях організації. Ця політика повинна бути

схвалена вищим керівництвом і щорічно переглядатися.

–Пункт IM/RM у всіх описах посад агентства, а також включення в процеси управління ефективністю та/або угоди.

–Достатні виділені та належним чином кваліфіковані ресурси для підтримки функції управління документацією. Співвідношення штату діловодства до загального персоналу може значно коливатися, однак необхідна кількість значною мірою залежатиме від оцінки зрілості агентства з точки зору культури, існуючої практики діловодства, прийнятої моделі (централізована або децентралізована, делегована тощо), розподілу обов'язків та необхідних наборів навичок. Може бути так, що спеціалізований персонал може бути найнятий для конкретних проектів або в пікові періоди протягом року, щоб доповнити основні команди.

Кроки для налаштування/вдосконалення програми керування записами

–Проведіть розслідування – збирати інформацію з документальних джерел та інтерв'ю; визначити та задокументувати роль та призначення організації, її структуру, її правове, нормативне, ділове та політичне середовище, критичні фактори та критичні недоліки, пов'язані з веденням обліку. Загальна мета тут полягає в тому, щоб отримати розуміння ролі та діяльності організації, а також обізнаність про те, як ведеться діловодство. Ця інформація може бути використана для сприяння розробці економічного обґрунтування для впровадження програми записів.

–Бізнес-аналіз – метою цього є аналіз діяльності агентства з метою отримання глибокого розуміння здійснюваної бізнес-діяльності. Вона передбачає виявлення та документування кожної бізнес-функції, діяльності та транзакції, яка визначає потік бізнес-процесів, з метою створення класифікаційної структури, відомої як схема класифікації бізнесу. Схема класифікації бізнесу – це ієрархічне зображення функцій, діяльності та транзакцій агентства, яке може бути використано для підтримки різноманітних процесів управління документацією.

–Визначте вимоги до записів – мета тут полягає в тому, щоб визначити

та задокументувати ваші вимоги до ведення обліку. Вимоги до ведення обліку – це вимоги, що випливають із джерел регулювання, законодавчих повноважень, потреб бізнесу та очікувань громади. У них визначено типи записів, які потрібно створити, а також структуру керування, яку потрібно встановити, щоб відповідально керувати всією бізнес-інформацією, необхідною для вашої організації.

–Оцінка існуючих систем і процесів – визначити та проаналізувати існуючі системи діловодства та інші інформаційні системи для вимірювання їх ефективності відповідно до вимог до записів. Визначте, чи дійсно системи є системами діловодства, здатними задовольняти вимоги до створення та управління записами. Це виявить потенційні зони ризику та стане основою для стратегій реагування, від впровадження процесу/процедури до потенційної перебудови або заміни.

–Визначте стратегії – мета полягає у визначенні стратегій для задоволення вимог до ведення обліку, які можуть включати розробку та прийняття політик, процедур та практик; проектування нових систем; впровадження систем таким чином, щоб задовольнити вимоги щодо ведення обліку, або прийняття стандартів для пом'якшення виявлених ризиків та перетворення бізнес-систем на адекватні системи обліку. Стратегії також можуть включати управління змінами, комунікацію та навчання.

–Система записів дизайну (паперова, електронна або гібридна) – мета тут полягає в тому, щоб застосувати на практиці стратегії для вдосконалення або впровадження систем ведення обліку, які відповідають усім законодавчим та бізнес-вимогам; забезпечити, щоб система підтримувала та не перешкоджала бізнес-процесам; оцінити та, за необхідності, перепроєктувати бізнес-процеси та операційні бізнес- та комунікаційні системи з метою включення ведення обліку. Саме тут розробляються реальні рішення для вирішення проблем, виявлених на попередніх етапах, і розробляється план впровадження.

–Реалізації – впровадження системи діловодства повинно здійснюватися

систематично з використанням відповідних методологій планування проекту та з метою інтеграції роботи систем діловодства з бізнес-процесами та пов'язаними з ними системами. Зауважте, що реалізація не обов'язково може бути пов'язана з EDRMS, але може включати впровадження нових політик, процедур та інструментів. Якщо це так, то на цьому етапі нові практики повідомляються або поширюються в організації, а також проводиться навчання. Як і у випадку з усіма планами впровадження, він повинен включати план комунікації, відповідну підготовку, а також схвалення та підтримку вищого керівництва.

– Огляд – метою цього кроку є вимірювання ефективності нової системи після впровадження. Це може бути зроблено шляхом проведення співбесіди з ключовим персоналом; використання анкет; спостереження за роботою системи; вивчення інструкцій з процедури, навчальних матеріалів та іншої документації; проведення вибірових перевірок якості обліку та контрольних заходів. Перегляд та оцінка роботи системи, ініціювання та моніторинг коригувальних дій та встановлення режиму безперервного моніторингу та регулярної оцінки.

– Ресурси та підтримка – мета тут полягає в тому, щоб чітко визначити вимоги до ресурсів, відповідальність і підзвітність за поточні операції та виконання програми управління документацією. Оскільки загальна підзвітність бізнесу лежить на генеральному директорі або генеральному директорі відповідно до Закону про архіви 1983 року, це може включати делегування повноважень старшому менеджеру, відповідальному за виконання та дотримання вимог. Інші міркування можуть включати:

– Централізація на противагу децентралізації функції управління документацією та оперативних завдань – за умови відповідної підготовки та підтримки невеликі агентства можуть адекватно керувати децентралізованою функцією з призначеними зберігачами інформації, розташованими в окремих бізнес-зонах. Зверніть увагу, що ця модель вимагатиме спеціаліста RIM із повсякденною відповідальністю за операційну роботу команди, включаючи

аудит та звітність про відповідність; управління ефективністю, консультації та підтримка.

- розподіл ролей/обов'язків та показники ефективності;
- інструменти і технологія;
- розподіл бюджету (де застосовується);
- модифікація існуючих або розробка нових посадових інструкцій (посадових обов'язків);
- вимоги та надання/доступ до спеціалізованої та загальної підготовки персоналу на постійній основі.

Повсякденні операції є основою для розробки інструкції з процедур для команди записів. Це сприяє узгодженості процесів та обміну інформацією у разі залучення нових співробітників, волонтерів або підрядників. Інструкції з процедур повинні регулярно переглядатися та оновлюватися за необхідності, щоб уможливити організаційні та процедурні зміни. Незалежно від того, чи існують паперові чи електронні системи діловодства, ключові функції включають:

- Ідентифікація запису
- Зйомка запису
- Реєстрація
- Індексування
- Класифікація
- Дистрибуція та відстеження
- Пошук і отримання
- Доступ
- Безпека
- Зберігання
- Планування, зберігання та утилізація
- Передача записів
- Електронне виявлення та заморожування
- Життєві записи

- Боротьба зі стихійними лихами
 - QA та аудит
 - Моніторинг (програма, процеси та люди) та звітування про діяльність, ефективність та дотримання вимог
 - Ресурсне забезпечення
- Для цього знадобляться відповідні інструменти:
- Підтримка внутрішніх політик, процедур та інструкцій ІМ/РК для загального персоналу та керівництва.
 - Індукційні посібники
 - Посібники користувача та процедури
 - Спеціальна структура політики РМ, включаючи інші ключові політики – прийнятне використання, соціальні мережі тощо
 - Стандарти введення даних – прийнятні формати адрес, дат, привітань тощо
 - Стандартні правила іменування для:
 - Файли
 - Документи
 - Врахування вимог РМ у звичайній господарській діяльності
 - Планування вимог для нових ініціатив
 - Корпоративне управління
 - Управління ризиками
 - Управління інформацією
 - Інформаційні технології
 - Юридичних
 - Вимоги до аутсорсингу – складання угод про рівень обслуговування (SLA) та договірних угод
 - Включення в щорічні програми внутрішнього аудиту
 - Навчання з управління записами для всіх груп персоналу
 - Спеціалізована підготовка призначених офіцерів діловодства в організації

- Посібник з операційної процедури, розроблений для програми «Записи»
- Санкціоновані графіки зберігання та розпорядження документами місцевих органів влади
- Регулярна рутинна утилізації та архівування, включаючи управління Реєстром записів агентства, а також персонал, навчений архівуванню та утилізації, включаючи управління позаплановими записами
- Документована інформаційна архітектура, що включає реєстр інформаційних активів для ідентифікації та управління інформаційними активами. Це розробляється шляхом оцінки внутрішнього бізнес-середовища агентства, включаючи ідентифікацію бізнес-систем, що використовуються для зберігання записів, їх функціональних можливостей управління записами та взаємозв'язків між системами. (Більш цілісно, інформаційна архітектура включає задокументовані бізнес-процеси, допомагає визначити належне використання систем та дублювання інформації між розрізненими системами, встановлює стандарти для координованого використання метаданих/термінології в різних системах, допомагає виявляти недоліки тощо).
- Схема класифікації бізнесу/картотечний план. Це ґрунтується на визначенні бізнес-функцій, дій та процесів, для яких необхідно створювати записи та керувати ними, а також може інформувати структуру для класифікації та групування інформації для постійного використання та пошуку.
- Аналіз бізнес-ризиків високого рівня та оцінка ризиків для конкретної програми, специфічна для функції РМ
- Програма життєво важливих записів і план управління стихійними лихами, включаючи посібник або контрольний список для персоналу, якого слід дотримуватися в разі катастрофи або інциденту
- Затверджене вторинне сховище (власне сховище або постачальник послуг)

- QA, механізми аудиту та перевірки
- Відповідний реєстр безпеки та доступу
- Інші прилади та органи управління
- Метадані (паперові системи неявні, але електронні системи вимагають, щоб метадані були явними)
- Штрих-кодування (паперові фізичні файли) – корисно для відстеження записів між фізичними місцями
- Тезаурус (бажані терміни) для допомоги в розробці схем класифікації записів, індексації та титрування.
- Глосарій/словник термінів діловодства.

Незважаючи на існуючі проблеми, спостерігається позитивна тенденція зростання інтересу до впровадження СЕД з боку органів державної влади та ОМС, що можна пояснити реаліями цифрового суспільства. Наразі для надання соціальних адміністративних послуг з використанням ЕДО та з метою наближення до населення ТГ Міністерство соціальної політики України з лютого 2021 року використовує програмне забезпечення Інтегрованої інформаційної системи «Соціальна громада», що являє собою клієнт-серверний веб-додаток, який працює у форматі фронт-офісу. Було впроваджено пакет [75]. Окрім веб-сайту, ТГ у своїй діяльності активно використовує такі інструменти комунікації: сторінки у Facebook та Instagram, месенджери Viber та Telegram, відеохостинг YouTube, програмне забезпечення для проведення конференцій: Skype, Zoom, Google Meet та ін. Водночас активно використовуються і традиційні засоби комунікації – газети, журнали, брошури, змінні стенди та білборди. Однак веб-сайти та сторінки в соціальних мережах стали одним з найважливіших засобів комунікації не лише з представниками влади, а й з громадськістю. Розвиваючи власні сайти місцевих громад та створюючи групи в соціальних мережах, громадяни мають можливість брати активну участь у житті місцевої громади, вирішувати важливі місцеві та загальнодержавні проблеми, уникати бюрократичних процедур та спілкуватися з чиновниками онлайн. Забезпечення відкритості та

доступності держави для громадян – одне з головних завдань, яке вирішують фахівці відділів зі зв'язків з громадськістю державних організацій та ТГ.

При створенні веб-сайтів та сторінок у соціальних мережах більшість муніципалітетів користуються методичними рекомендаціями програми DOBRE – одного з найкращих міжнародних проєктів з просування та впровадження децентралізації в Україні. Нещодавно на сторінці програми DOBRE у Facebook з'явився новий розділ #DOBRE_sites, який щовівторка оновлюється порадами щодо створення, функціонування та покращення контенту офіційних веб-сайтів громадських організацій та муніципалітетів. Це пов'язано з тим, що офіційний веб-сайт громади – це не лише візуальний образ, а й важливий інструмент взаємодії з муніципалітетом, мешканцями та потенційними партнерами, створення та підтримання позитивного іміджу ТГ. Адже основна функція веб-сайту – дати інвесторам, туристам та партнерам чітке уявлення про конкретну громаду, а також бути форумом для діалогу з широкою громадськістю. Тому веб-сайт повинен «працювати» на користь ТГ [76].

Крім того, деякі громади створили анонімні чати на каналах Telegram та Viber для прямого спілкування між владою та громадянами, а також для публічного обговорення та інформування про нагальні проблеми.

Слід зазначити, що не всі мешканці в Україні, особливо в сільській місцевості, мають доступ до якісного інтернет-зв'язку, а отже, не мають можливості спілкуватися онлайн. Громадам слід забезпечити інформування всіх мешканців про діяльність виконавчих органів ТГ, а тому видавати традиційну щотижневу газету або інформаційний бюлетень з новинами громади та контактними даними для зворотного зв'язку.

Як зазначалося вище, основними каналами зовнішньої комунікації для ТГ є веб-сайт, сторінки в соціальних мережах та месенджери. За допомогою цих інформаційно-комунікаційних каналів громада може висвітлювати найактуальніші новини, публікувати інформаційні повідомлення, які впливають на життя всіх мешканців, всебічно висвітлювати діяльність ТГ,

оприлюднювати задокументовану інформацію, яка, відповідно до чинного законодавства, має бути доступною для громадськості.

Як бачимо, основними засобами комунікації, що використовуються більшістю ТГ в Україні для взаємодії з органами державної влади та громадськістю, є функціонування каналів прийому звернень громадян (особистий прийом громадян, надання інформації за запитами, електронні звернення), традиційні інформаційні пункти та оголошення, взаємодія зі ЗМІ, місцеві друковані видання, офіційні веб-сайти, інформаційне висвітлення в мережі Інтернет, соціальних мережах та відеопотоки на YouTube.

Таким чином, хоча основним завданням ОМС є вирішення важливих соціальних питань місцевого значення, умови та зміст виконання цього завдання зазнали кардинальних змін. В умовах цифрового суспільства комунікація між місцевою владою та громадянами вимагає більш активного використання сучасних технологій документальних комунікацій, таких як веб-сайти, соціальні мережі, месенджери, спеціальні телеканали та відеохостинг YouTube, що є необхідним аспектом впровадження сучасної, досконалої СЕД діяльності ТГ та інтеграції органів влади в єдиний інформаційний простір. Використання інструментів глобального мережевого суспільства, безперечно, сприятиме успішному налагодженню комунікації з органами державної влади, сусідніми ТГ та місцевими громадами, створенню та підтримці позитивного іміджу та успішному діалогу з громадськістю.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз стану наукової розробки проблем ДЗУ показав, що документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування як важливий інструмент впливу на процес та результат управлінської діяльності, один з визначальних чинників забезпечення функціонування владних та самоврядних органів вивчене фрагментарно і потребує системних наукових досліджень.

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

3. Сукупність документів, що використовуються в певній галузі дослідження, – це система документування. Понятійно-термінологічний апарат документозабезпечувальної сфери характеризується неузгодженістю і суперечливістю. Це стосується і термінів, що становлять основу терміносистем ДЗУ. Офіційне невизнання документаційного забезпечення управління на рівні національних стандартів, підзаконних нормативно-правових актів та законодавством України не сприяє введенню цього терміна у науковий обіг, розробленню наукових уявлень про суть ДЗУ. На сьогодні добре відомою особливістю ведення ДЗУ є застосування організаторсько-

розпорядчої документації, яка використовується для прийняття управлінських рішень. Документи також використовуються в повсякденній діяльності людей. Як носії інформації, документи є джерелом прийняття рішень, агрегування, даних та дослідницьких зусиль, оскільки вони сприяють внутрішньому розвитку будь-якої установи чи співробітника.

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

5. ДЗУ є невід'ємною частиною діяльності ОМС, адже воно забезпечує фіксування усіх рішень місцевої влади і дає можливість чітко впорядковувати дії при реалізації планів будь-яких видів. Слід зазначити, що нинішня фаза роботи громадськості та місцевого самоврядування включає основні системи управління документами, ЕДО, системи управління даними, інституційний аналіз документів та системи управління документами, які активно використовуються відповідно до існуючих стандартів. Цей процес триває і включає низку зовнішніх та внутрішніх факторів, які заважають активному впровадженню ЕДО.

6. Використання системи електронного документообігу регламентується Конституцією України, Цивільним Кодексом України, ЗУ «Про інформацію», ЗУ «Про обов'язковий примірник документів», ЗУ «Про Національний архівний фонд та архівні установи», ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг», ЗУ «Про електронні довірчі послуги», ЗУ «Про захист інформації в автоматизованих системах», ЗУ «Про телекомунікацію», ЗУ «Про державну таємницю», ЗУ «Про доступ до публічної інформації». Правові питання ЕДО наразі актуальні як на державному, так і на міжнародному рівнях. Впровадження ефективних

інформаційних та обчислювальних технологій у повсякденній діяльності ОМС спонукає до опрацювання більшої кількості громадських звернень та спричинить залучення ширшої аудиторії до вирішення важливих питань у державні органи, а також для підтримки фінансових та товарних ринків, надання адміністративних послуг, освіти та відпочинку.

7. Практична реалізація документаційного забезпечення діяльності ОМС повинна базуватися на активному впровадженні новітніх інформаційних технологій документування, документообігу, контролю за виконанням, пошуку, використання та зберігання документів, оснащенні документозабезпечувальних служб сучасною комп'ютерною технікою та обладнанням із дотриманням вимог щодо сумісності засобів автоматизації і програмного забезпечення.

Головною метою системи ЕДО є автоматизація всієї роботи з електронними документами. Для покращення системи діловодства в ОМС слід ввести наступне:

- розроблення відповідних стандартів з ЕДО;
- спрощення схеми реєстрації користувачів в системі «АСКОД»;
- створення єдиного інтернет-порталу інформації;
- розроблення системи правил взаємодії ОМС з громадою, використовуючи інформаційно-комунікаційні відносини. Важливим для розвитку систем діловодства в ОМС є прийняття проекту Закону України «Про діловодство».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Іванова Т. В., Піддубна Л. П. Муніципальне діловодство : навч. посібник. Київ : Либідь, 2004. 312 с.
2. Іванова Т. В., Піддубна Л. П. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 360 с.
3. Савицький В. Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Львів, 2006. 23 с.
4. Петрова І. О. Документаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку: дис. на здобуття наук. ступ. канд. іст. наук: спец. 07.00.10. Київ, 2008. 192 с.
5. Федченко Л., Козіна В. Організація діловодства та забезпечення обігу інформації в органах місцевого самоврядування. Харків : Фактор, 2016. 160 с.
6. Васиньова Н. С. Документаційне забезпечення роботи з персоналом в органах державного управління та місцевого самоврядування : посібник. Полтава : Видавництво ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2023. 342 с.
7. Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-r#Text>
8. Про інформацію. Закон України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
9. Рульєв В. А., Гуткевич С.О. Менеджмент : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 312 с. https://pidru4niki.com/12090810/menedzhment/sistema_informatsiyного_zabezpechennya_menedzhmentu
10. Гришин В. Документообіг та інформаційно-комунікаційні процеси в діяльності місцевих органів влади. *Документ, інформація, текст у*

сучасному соціальному просторі: проблемні поля розвитку: матеріали X Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (Львів, 8-9 листопада 2023 року). Українська академія друкарства, кафедра інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Львів: УАД, 2024. С. 46–50.

11. Круп'як Л.Б. Діловодство: навчальний посібник. Тернопіль. 2015. <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/1922/1%20%9a%20%20%20a1.pdf>
12. Генезис та розвиток поняття «документ», електронний документ, 2012. <https://sites.google.com/site/dokumentoznavstv1476/knigi/advanced>
13. Діловодство в органах місцевого самоврядування: монографія. Т. В. Іванова, Л. П. Піддубна; за ред. В. М. Вакуленка, М. К. Орлатого. Київ. НАДУ. 2009. 164 с.
14. ДСТУ ISO 15489-1:2018 «Інформація та документація. Керування записами. Частина 1. Поняття та принципи (ISO 15489-1:2016, IDT). Київ. ДП «УкрНДНЦ». 2018. http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=80384
15. Про державну таємницю. Закон України від 24.10. 2020 № 3855-ХІІ. <https://zakon.rada.gov.ua/go/3855-12>
16. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова КМУ від 17.01.2018 №55 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%B F#Text>
17. Про затвердження Правил з організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р., № 1000/5. Всі документи бази даних "Законодавство України". rada.gov.ua
18. Клименко І. В., Линьов К. О. Технології електронного урядування. Центр сприяння інституційному розвитку державної служби. Київ. 2006. 192 с.
19. ДСТУ 4163-2020. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до

оформлювання документів. Київ : Держспоживстандарт України, 2020. 37 с.

20. The *UNCITRAL Model Electronic Signatures* (2001), <https://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/electcom/ml-elecsig-r.pdf>

21. *Law on Electronic Commerce* (1996). https://www.uncitral.org/pdf/texts/electcom/05-89452_Ebook.pdf

22. Kushybek, S. K. (2021). International legal regulation of electronic document circulation. *Historia i Świat* 10, 365-374, DOI: 10.34739/his.2021.10.18

23. DIRECTIVE 97/7/EC <http://all-docs.ua/index.php?page=7&vi1=16391.000>

24. DIRECTIVE 1999/93/EC <https://base.garant.ua/2570145/>

25. DIRECTIVE 2000/31/E <http://www.eurasiancommission.org/ua>

26. Про Національний архівний фонд та архівні установи : Закон України від 24.12.1993 р. № 3814 XII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text>

27. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр#Text>

28. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

29. Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : Наказ Міністерства юстиції України від 12.04.2012 р. № 578/5. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12>

30. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>

31. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну: Постанова Кабінету Міністрів

України від 17.01.2018 р. № 55. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text>

32. Вербківська сільська територіальна громада Павлоградського району Дніпропетровської області: офіційний сайт. <https://verbki.otg.dp.gov.ua/>

33. Про затвердження Інструкції з діловодства у Вербківській сільській ради: Проєкт рішення від 12 лютого 2021р.: <https://verbki.otg.dp.gov.ua/rishennya-gromadi/pro-zatverdzhennya-instrukciyi-z-dilovodstva-u-verbkivskoyi-silskoyi-radi>

34. Лелеченко А.П. Організація роботи з документами в діяльності органів місцевого самоврядування, 2011. <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=279>

35. Про обов'язковий примірник документів. Закон України від 09.04.1999 № 595-XIV. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-14#Text>

36. Особливості документування управлінської інформації, 2014. https://pidru4niki.com/1417012060526/dokumentoznavstvo/osoblivosti_dokumentuv annya_upravlinskoyi_informatsiyi

37. Про регіональну програму інформатизації «Дніпропетровщина: цифрова трансформація» на 2023 – 2025 роки. <http://surl.li/wqauom>

38. Ukraine 2023 Report: European Commission Staff Working Document. <http://surl.li/jdqzqa>

39. Управлінська діяльність та її документування. Постанова КМУ від 17.01.2018 № 55. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF>

40. Про електронні довірчі послуги. Закон України від 13.02.2020 № 2155-VIII. <https://zakon.rada.gov.ua/go/2155-19>

41. Конституція України: станом на 28.06.1996. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

42. Цивільний кодекс України. Редакція від 27.05.2021. <https://ips.ligazakon.net/document/T030435>

43. Про захист інформації в автоматизованих системах: Закон

України від 05.07.1994 №80/94-ВР. <https://zakon.rada.gov.ua/go/80/94%D0%B2%D1%80>

44. Про телекомунікацію. Закон України від 24.06.2004 № 1280-IV. <https://zakon.rada.gov.ua/go/1280-15>

45. Про доступ до публічної інформації. Закон України від 24.10. 2020 № 2993 – VI. <https://zakon.rada.gov.ua/go/2939-17>

46. Про захист інформації в інформаційно – телекомунікаційних системах: від 04.07.2020 № 80/94-ВР. <https://zakon.rada.gov.ua/go/80/94%D0%B2%D1%80>

47. Про основні засади кібербезпеки України: Закон України від 05.10.2017 № 2163-VIII. <https://zakon.rada.gov.ua/go/2163-19>

48. Про державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України: Закон України від 23.04.2021 № 3475-IV. <https://zakon.rada.gov.ua/go/3475-15>

49. Скібіцька Л.І. Діловодство: навчальний посібник. Київ. 2006. http://filelibsnu.at.ua/navchalnometod/documentoznav/Dilovodstvo_Skibickaya.pdf

50. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації: Постанова КМУ від 14.04.1997 № 348. Законодавство України. Київ, 1994–2015. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#n11>.

51.Роговенко О. В., Лиховид А. В. Цифровізація місцевого самоврядування: основні переваги та виклики. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. №. 10. С. 120–122. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2022-10/25>.

52. Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Аспекти публічного управління*. 2021. Вип. 9 (4). С. 95–103. <https://doi.org/10.15421/152141>.

53. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на

2021-2027 роки: постанова Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>

54. Комаров О. В. Електронний документообіг як напрям цифровізації управлінської діяльності Київської міської державної адміністрації. *Юридична наука*. 2020. Вип. 11 (113). С. 110–115. <https://doi.org/10.32844/2222-5374-2020-113-11.15>.

55. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>

56. АСКОД. <https://askod.ua/home>

57. Палеха І.Ю. Організація сучасного діловодства, Київ 2007. http://www.dut.edu.ua/uploads/1_1294_51446278.pdf

58. Cho, V. (2008). A study of the effectiveness of electronic document management systems. *International Journal of Information Technology and Management*, 7(3), 327. <https://doi.org/10.1504/ijitm.2008.017608>

59. Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *J. of Management Information Systems*, 19, 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

60. Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>

61. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*: John Wiley & Sons.

62. Cohen, J. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Erlbaum Associates. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>

63. Soper, D. S. (2021). *A-priori sample size calculator for structural equation models*. Computer software. <https://bit.ly/3FEWBzM>

64. Sezgin, E., Medeni, T. D., Önaçan, M. B. K., Kömürçü, R., Dalbay, Ö., & Medeni, İ. T. (2013). The perception of electronic document management systems (EDMS) as a transformational information and communication

technology (ICT) for public institutions in Turkey. In *Public Administration Reformation* (pp. 279-300). Routledge.

65. Björk, B.-C. (2006). Electronic document management in temporary project organisations: Construction industry experiences. *Online Information Review*, 30(6), 644-655. <https://doi.org/10.1108/14684520610716144>

66. Forcada, N., Matheu, N. F., Casanova, M. C., & Construcció, U. P. d. C. D. d. E. d. I. (2005). *Life Cycle. Document Management System for Construction*. Universitat Politècnica de Catalunya.

67. Gable, G. G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Re-conceptualizing Information System Success: The IS- Impact Measurement Model. *Journal of the Association for Information Systems*, 9(7), 377-408. <https://doi.org/10.17705/1jais.00164>

68. Seddon, P. B., Graeser, V., & Willcocks, L. P. (2002). Measuring organizational IS effectiveness: an overview and update of senior management perspectives. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 33(2), 11–28. <https://doi.org/10.1145/513264.513270>

69. Afonso, C. M., Schwarz, A., Roldán, J. L., & Franco, M. J. S. (2015). EDMS Use in Local E- Government: An Analysis of the Path from Extent of Use to Overall Performance. *International Journal of Electronic Government Research*, 11(2), 18-34. <https://doi.org/10.4018/ijegr.2015040102>

70. Chung, N., & Koo, C. (2015). The use of social media in travel information search. *Telematics and Informatics*, 32(2), 215-229. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.08.005>

71. Abbasova, V. S. (2020). Main concepts of the document management system required for its implementation in enterprises. *ScienceRise*, 1, 32-37. <https://doi.org/10.21303/sr.v0i1.1149>

72. ДСТУ 2732-2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення». Київ. ДП «УкрНДНЦ». 2004. https://vnm.vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004.pdf

73. Діловодство і документування, 2019. <https://pomichnyk.org/dlya->

yurydychnyh-osib/kadry-ta-dilovodstvo/inshe/dilovodstvo-i-dokumentuv>annya.ht ml

74. Документування та документальне забезпечення офісної роботи, 2019.https://pidru4niki.com/2015082666306/menedzhment/dokumentuvannya_dokumenta_lne_zabezpechennya_ofisnoyi_roboti

75. Про упровадження програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». Наказ Міністерства соціальної політики України від 12.02.2021 № 79. <https://www.msp.gov.ua/documents/5947.html>

76. Програма DOBRE: офіційний вебсайт. <https://uacrisis.org/uk/decentralization>

77. Місцеве самоврядування: Моногр. Кн. 1. Організація роботи сільського, селищного голови; А.Чемерис, П.Шевчук, П.Гураль [та ін.]; за заг. ред. А.О.Чемериса. 2-е вид., доп. Львів. Ліга-Прес, 2000. 344. С. 73- 150.