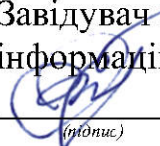


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЛОЛОГІЇ ТА МАСОВИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

До захисту допустити:

Завідувач кафедри
інформаційної діяльності


В'ячеслав КУДЛАЙ
(ПІБ завідувача кафедри)

«17» травня 2023 р.

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ
МАРІУПОЛЬСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

Кваліфікаційна робота
здобувачки вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня
освітньо-професійної програми
«Інформаційна, бібліотечна та
архівна справа»
Пирожок Дар'ї Сергіївни

Науковий керівник:
Кудлай В'ячеслав Олегович, наук із
соціальних комунікацій, доцент
кафедри інформаційної діяльності,
заступник відповідального секретаря
приймальної комісії

Рецензент:
Гедьо Анна Володимирівна, доктор
історичних наук, професор,
завідувачка кафедри історії України,
Київський університет імені Бориса
Грінченка

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою відмінно 92А

Секретар ЕК 

«15» червня 2023 р.

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП | 3 |
| РОЗДІЛ I. ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УСТАНОВИ..... | 6 |
| 1.1. Технології здійснення документних операцій | 6 |
| 1.2. Автоматизація ділових процесів | 12 |
| Висновки до розділу 1 | 22 |
| РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ..... | 23 |
| 2.1. Електронні комунікації в системі документаційного забезпечення ЗВО | 23 |
| 2.2. Формування документної комунікації..... | 28 |
| Висновки до розділу 2 | 35 |
| РОЗДІЛ III. ПРАВИЛА ТА ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛАХ МАРІУПОЛЬСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ..... | 36 |
| 3.1. Практика організації функціонування документної комунікації в структурних підрозділах Маріупольського державного університету ... | 36 |
| 3.2. Перспективи розвитку документних комунікацій в діяльності ЗВО | 46 |
| Висновки до розділу 3 | 49 |
| ВИСНОВКИ..... | 50 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 52 |
| ДОДАТКИ..... | 57 |

ВСТУП

У сучасному світі ставлення до комунікації кардинально змінюється. Нові комунікаційні простори створюються незалежними один від одного та рівними між собою учасниками. Все більше подій у сучасному суспільстві відбуваються лише завдяки ефективній комунікації. Суспільство стає все більш залежним від комунікації. Жодне століття не бачило розвитку такої кількості різноманітних дисциплін, пов'язаних з людською взаємодією [1].

Основними умовами існування та розвитку суспільства є документальна та комунікативна діяльність. З розвитком суспільства та ускладненням його інформаційних потреб постійно зростають обсяги документальних ресурсів та швидкість їх надання користувачам.

Вивчення особливостей документального масиву як динамічної багатофункціональної системи, спрямованої на задоволення комунікаційних потреб суспільства, дозволяє визначити основні чинники, що оптимізують його функціонування.

Так, подальший розвиток документно-комунікаційної сфери був би неможливий без інформаційної техніки та технологій, які впроваджують і вдосконалюють засоби документування та поширення інформації [31].

Документна комунікація – це опосередкована документами комунікація, в основі якої лежить обмін документами між двома або більше учасниками комунікаційного процесу. Документна комунікація є підсистемою соціальної комунікації. Система документної комунікації обслуговує всі без винятку сфери людської діяльності, і це стосується сфери освіти, як у закладах середньої, так і вищої освіти (далі – ЗВО). Це й зумовлює **актуальність** теми.

Об'єктом дослідження є документаційне забезпечення діяльності закладів освіти.

Предметом дослідження організація документаційної комунікації (далі ОДК) структурного підрозділу Маріупольського державного університету.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження та узагальнення організації документної комунікації в роботі приймальною комісії Маріупольського державного університету.

Виходячи з мети були поставлені такі **завдання**:

- визначити суть, поняття та принципи ОДК;
- провести аналіз нормативно-правового забезпечення ОДК;
- визначити технології та методи робіт ОДК установи;
- розглянути використання інформаційних технологій забезпечення ОДК установи;
- дати оцінку роботи установи з ОДК;

Методи дослідження. Для виконання кваліфікаційної роботи використовувався інформаційний метод аналізу, метод історизму, метод порівняння, метод системного аналізу, структурно-функціональний метод.

Стан дослідженості теми. Станом організації документної комунікації в установі займалися О. Бойченко [9], В. Юринець [36], Ю. Якимюк [37] та ін.

Джерельна база. Джерельну базу дослідження складають декілька груп нормативних актів – це закон, підзаконні нормативно-правові акти, державні стандарти, що стосуються як освітньої сфери, так і діловодства: Закон України «Про освіту», Закон України «Про вищу освіту» [28]. До джерельної бази також можемо віднести акти локального значення, тобто установчі документи ЗВО [26,27,28]. Офіційний сайт МДУ, що містить організаційні документи з питань документаційного забезпечення установи також є цінним для студіювання джерелом інформації [29].

Практична значущість результатів представленої роботи полягає в тому, що основні теоретичні та практичні положення доведено до рівня

доступності для сприйняття студентами спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», а, отже, основні рекомендації та розробки кваліфікаційної роботи можуть бути впроваджені в освітній процес Маріупольського державного університету для організації самостійної роботи студентів під час вивчення таких навчальних дисциплін як «Вступ до фаху», «Документно-інформаційні комунікації», «Діловодство».

Апробація результатів роботи відбулася в межах: I Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Інформологічні, документознавчі, бібліотекознавчі та архівознавчі студії в сучасному світі» (м. Київ, 27.10.2022) [26]; III Міжнародної науково-практичної конференції «Феномен культури постглобалізму» (Київ, 27.10.2022) [27]; III Заочної міжвузівської наукової конференції «Соціально-гуманітарний підхід до вирішення актуальних проблем сучасного світу» (Український державний ун-т науки і технологій, м. Дніпро, 30 березня 2023 року) [28].

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, 3 розділів висновків та списку використаних джерел та літератури. Перший розділ містить аналіз теоретичних засад документаційного забезпечення установи. У другому розділі проаналізовано особливості формування документної комунікації в ЗВО. Третій розділ є практичним та в ньому розкрито особливості документаційного забезпечення в Маріупольському державному університеті на прикладі роботи приймальної комісії. Висновки містять основні узагальнення результатів проведеного дослідження. Список використаних джерел та літератури складається з 40 позицій.

РОЗДІЛ І

ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УСТАНОВИ

1.1. Технології здійснення документних операцій

Документування управлінської діяльності – це фіксація процесу здійснення управлінської діяльності та її результатів на папері або інших носіях відповідно до встановлених правил, тобто управлінська документація.

Мотивацією документування є необхідність доведення наявності та змісту управлінських дій, передавання, зберігання та використання інформації протягом певного періоду або постійно [26].

Організація назви, формату та реквізитів управлінських документів повинна відповідати національним стандартам та іншим нормативним документам що до організаційно-розпорядчої документації.

Для забезпечення належної організації документообігу керівництво визначає конкретний набір документів, необхідний і достатній для документування діяльності організації.

Вибір форм і видів документів, необхідних для виконання управлінських та інших функцій, здійснюється відповідно до переліку форм і видів документів, що складається за всіма напрямками діяльності організації та затверджується керівником організації.

Управлінська діяльність організації здійснюється шляхом видання розпорядчих документів. Ці документи видаються відповідно до повноважень, визначених статутом та правилами, прийнятими керівним органом організації в межах його компетенції.

Документи є не тільки важливим джерелом інформації для керівників, але й засобом надання інформації іншим працівникам підприємства та доведення рішень до виконавців. Читаючи та аналізуючи документи, готуючи проекти резолюцій, оцінюючи дотримання візових,

адміністративних, планових, фінансових та інших правил документування рішень, підписуючи документи, ведучи листування тощо, менеджери потребують навичок роботи з ними, таких як швидке читання, дотримання правил складання проектів резолюцій, знання діловодства та використання сучасних організаційних технологій [66].

До обов'язкових реквізитів документа належать назва організації, що підготувала документ, назва виду документа (крім листів), дата, реєстраційний індекс документа, заголовок до тексту, основна частина тексту та підпис.

Під час створення та оформлення документів, крім обов'язкових реквізитів, можуть використовуватися й інші, якщо вони відповідають призначенню документа або способу його опрацювання.

Для підвищення ефективності та результативності документообігу однотипні за змістом документи можуть бути стандартизовані шляхом розроблення трафаретних текстів, що містяться в збірнику(альбомі) уніфікованих (типових) бланк і в установи.

Управління документацією в організації має включати створення, використання та контроль систем управління та спеціальних систем, інтегрованих з управлінськими процесами.

Таке управління відбувається в рамках системи, що має назву «система документів» або «система управління документами», яка визначається як інформаційна система, що забезпечує збирання документів (імпорт документів до системи), управління документами та доступ до них [32].

Система управління документами повинна мати такі характеристики:

- забезпечувати такі характеристики, як автентичність, достовірність, повнота та придатність для використання за призначенням;
- надійність управління документами, тобто забезпечення можливості створювати, використовувати та зберігати документи довгостроково і коректно відповідно до встановлених процедур;

- забезпечення цілісності та однаковості сукупності дій і процедур з управління документами;

- забезпечити відповідність усіх дій з управління документами встановленим вимогам (зовнішнім і внутрішнім)

- забезпечувати всебічність (комплексність) управління документами, охоплюючи всі види діяльності, всі формати даних, що містяться в документах, і всі види засобів передачі інформації.

Система документообігу повинна реалізовувати наступні функції

1. Імпорт документів до системи документообігу.
2. Реєстрація.
3. Класифікація.
4. Доступ та захист.
5. Зберігання та забезпечення збереженості документів.
6. Використання документів.
7. Експертиза цінності документів.
8. Відбір документів для зберігання або знищення (передання).

Створення та застосування системи управління документами, яка відповідає потребам управління та нормативним вимогам, може включати наступне [32]:

- проектування системи управління документами;
- документування системи;
- навчання працівників організації;
- конвертація документів у нову систему документообігу;
- встановлення стандартів, розробка методів оцінки відповідності та забезпечення відповідності;
- визначення строків зберігання документів, що мають довгострокове значення.

При прийнятті рішень щодо розробки та впровадження системи управління документами слід враховувати системи, які вже існують в організації [28].

Підвищення якості контрольованих документів має відбуватися переважно шляхом їх уніфікації та стандартизації, що не тільки зменшує матеріальні та часові витрати і забезпечує інформативність документів, але й фіналізує найбільш вдалі рішення у вигляді нормативних вимог, у тому числі із застосуванням комп'ютерних технологій.

Стандартизацію мови офіційних документів слід розглядати як ефективний спосіб зменшення непотрібного інформаційного перевантаження за рахунок економії мовних засобів.

Процес створення стандартизованого письмового тексту має зводитися до відбору мовних формул, які слід складати з досить обмеженої кількості стандартних конструкцій, необхідних у конкретному випадку, заповнення прогалін у форматі та конструювання словосполучень і речень, не передбачених форматом.

Сьогодні уніфікацію управлінських документів слід розглядати як організаційну діяльність, спрямовану на підвищення ефективності використання у сфері управління.

Завданням удосконалення стилю документів, пов'язаного з уніфікацією, має стати зменшення різноманітності форматів, розмірів і правил оформлення документів. Це дозволить скоротити час, необхідний для створення документів та їх використання в управлінських сферах.

Завданням удосконалення форми документів у процесі уніфікації має бути зменшення різноманітності документів за формою, розміром та правилами оформлення. Це забезпечить скорочення часу, необхідного для створення документів, їх оптимізацію, стиснення записів, можливість вибіркового опрацювання, організацію багатоаспектного пошуку інформації та адаптацію системи документів до умов системи електронного діловодства та процесів її активного використання.

У більшості випадків організація документообігу залежить від прийнятої в організації системи управління і відображає її технологію.

На думку Т. Кузнецової, саме невідповідність управлінських процесів і залежних від них систем документообігу є основною причиною не ефективного впровадження сучасних технологій.

Особливо це стосується автоматизації руху документів, передачі документів від одного виконавця до іншого, їх погодження, виконання резолюцій, роботи з архівами тощо. Виходячи з вищезазначеного, можна зробити висновок, що культура роботи з документами, створеними або отриманими установою в процесі її діяльності, досягла певного рівня.

Культура організації роботи зі службовими документами – це найефективніший засіб, форма виконання завдань, пов'язаних з опрацюванням і передачею виконаних документів, включаючи приймання документів, що надійшли з зовні, їх розподіл, реєстрацію, передачу виконавцю, руху середині організації, захист від несанкціонованого доступу, зберігання, використання в поточній діяльності установи, передачу до архіву та сукупність методів.

Впровадження комп'ютерних технологій в діловодство вимагає від фахівців обізнаності не лише з автоматизацією, а й з теорією та практикою менеджменту. Чітко організована технологія управлінського процесу та його культура можуть бути виражені як послідовний набір управлінських процедур і методів їх вирішення. Таким чином, процес підготовки управлінського рішення включає наступні задокументовані кроки:

- розробка можливих альтернатив;
- оцінка альтернатив, вибір та підготовка найбільш прийняттого проекту;
- розробка поетапного графіку реалізації;
- координація із зацікавленими сторонами;
- підготовка фінальних нормативних документів;
- визначення способу комунікації завдань відповідно до типу розпорядчого документа (накази, інструкції, доручення, рішення, розробка приписів);

- визначити спосіб доведення документів до виконавця (вручення особисто, поштою, факсом, електронною поштою).

Процес організації виконання управлінських рішень складається з:

- процедури розподілу завдань між працівниками (з урахуванням їх фактичної компетенції, кваліфікації, рівня компетентності та ступеня завантаженості кожного працівника), методів комунікації (загальна постановка завдань, доведення схеми доручень до виконання та її сувора регламентація);

- визначення методів комунікації (переконання, вимога, використання конкретних стимулів, розширення обсягу інформації);

- делегування повноважень (визначення обов'язків, що делегуються, та вимог до їх виконання, вибір конкретних виконавців).

Які у випадку з іншими завданнями управлінської підтримки, документування процесу контролю за виконанням рішень потребує певного творчого підходу. Основи ефективного контролю мають бути закладені ще на етапі формулювання управлінських рішень, визначення видів конкретних організаційно-розпорядчих документів та створення реєстраційно-контрольних карток.

При створенні документів, що фіксують управлінські рішення (протоколи нарад, накази, розпорядження), слід звернути увагу на те, наскільки чітко визначені цілі, які мають бути досягнуті цими рішеннями, чи є конкретні показники, що дозволяють оцінити ступінь досягнення цілей, чи є вони достатньо чіткими і чи є показники досягнення зрозумілими для тих, хто виконує рішення зрозумілі для виконавця.

1.2. Автоматизація ділових процесів

Постійне збільшення обсягів інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, призводить до того, що традиційні методи роботи з документами стають дедалі менш ефективними.

Діловодство має розроблятися і впроваджуватися відповідно до нормативно-правової бази, сучасних законодавчих, нормативних і методичних розробок, що є необхідною умовою ефективності документаційного забезпечення управлінської діяльності.

В інформаційному суспільстві більшість громадян займаються обробкою інформації або використовують інформаційно-комунікаційні технології у своєму повсякденному житті. Це стало причиною появи електронних документів, електронного документообігу, електронного цифрового підпису та нових медіа.

Електронне діловодство – це діловодство, в якому документи створюються за допомогою комп'ютерної техніки та спеціалізованого програмного забезпечення [28]. Електронний документ – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи реквізити документа.

Електронний документ – це інформація, зафіксована на матеріальному носії у вигляді послідовності літер, звуку або зображення, призначена для передавання в часі та просторі за допомогою телекомунікацій з метою зберігання та публічного використання.

Електронні документи повинні бути представлені у форматі, зрозумілому для сприйняття людиною. Крім носія, електронні документи існують у двох формах: зберігання, що є пасивною формою, і передача та обробка, що є активною формою (включаючи візуалізацію, де це необхідно для сприйняття людиною).

Втрата документів, незручності під час роботи та помилки стали своєрідною сумною традицією. Для того, щоб уникнути якомога більшої

кількості вищезазначених проблем та пришвидшити процес документування, більшість великих та середніх підприємств сьогодні активно переходять на електронний документообіг та електронне діловодство в цілому. Основні переваги використання електронного документообігу можна розділити на чотири групи

Електронний документообіг здійснюється відповідно до законодавства України або відповідно до договорів, що регулюють відносини між сторонами електронного документообігу.

Використання електронних документів у цивільних відносинах підпорядковується загальним вимогам до правочинів, встановленим Цивільним кодексом.

Юридична сила електронного документа не може бути заперечена лише через те, що він має електронну форму. Допустимість електронного документа як доказу не може бути заперечена лише на тій підставі, що він має електронну форму.

Реквізити організаційно-розпорядчих електронних документів виконуються електронними засобами документування інформації відповідно до вимог національного стандарту України «Національна уніфікована система документації». Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів», затвердженого ДСТУ 4163-2003 (Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики № 55 від 7 квітня 2003 року).

У зв'язку з впровадженням електронного документообігу в діяльність установ та організацій автоматизується робота з традиційними та електронними носіями інформації. Передусім це стосується створення інформаційних моделей ділових операцій з метою аналізу ефективності процесів та їх раціоналізації.

З метою наукового обґрунтування впроваджуються системи управління документами, які дозволяють контролювати всі етапи циклу документування управлінських завдань.

Важливим при переході до автоматизованого діловодства має бути не стільки придбання сучасної комп'ютерної техніки, скільки раціоналізація існуючих технічних етапів документаційного забезпечення управлінських процесів та вдосконалення документообігу. Для цього необхідно:

- вирішити проблему створення єдиних правил організації діловодства в установі;
- розробити типові інструкції щодо складання, оформлення та затвердження офіційних документів;
- створення певної системи контролю за виконанням службових документів [48, с. 139].

Всі ці фактори неминуче призводять до підвищення інформаційної культури працівників діловодства. Системи автоматизації діловодства призначені для побудови прикладних систем пакетної обробки документів у ході виконання конкретних бізнес-процесів. Документообіг в установі має бути адаптований до існуючих бізнес-процесів та правил їх взаємодії.

Стратегічним викликом для установ є питання вибору комплексної автоматизованої системи документообігу, що забезпечує створення, зберігання, пошук, редагування та передачу документів.

Автоматизація документообігу розпочалася в середині 1960-х років, коли були розроблені та впроваджені організаційні автоматизовані системи управління, функціональною підсистемою яких була локальна інформаційна підсистема: «автоматизований контроль виконання документів», «відділ кадрів», «облік і контроль звернень громадян», «автоматизована реєстрація кореспонденції».

Однак вони автоматизували лише окремі завдання адміністративної роботи і працювали паралельно з існуючими системами ручної обробки документів, що лише ускладнювало і розгалужувало традиційний документообіг [68].

Поява сучасних комп'ютерів на початку 1980-х років визначила новий етап у розвитку автоматизації діловодства. Він був пов'язаний зі створенням інтегрованих інтерактивних систем автоматизації підтримки документообігу, що призвело до переходу від локальної автоматизації окремих завдань діловодства до автоматизації всього комплексу завдань з опрацювання управлінських документів (наприклад, реєстрація (облік) документів, довідково-пошукові, управлінські та інформаційно-пошукові завдання, зберігання релевантної інформації в процесі створення документа). Саме на цьому фундаменті базуються новітні перспективи автоматизованого інформаційного забезпечення управлінської діяльності [68].

У багатьох установах створено інтерактивні автоматизовані системи (АСУ) управлінського документообігу (наприклад, автоматизовані системи опрацювання організаційно-розпорядчих документів). Ці системи працюють у режимі спілкування «людина-машина» (питання-відповідь) і дозволяють децентралізовано здійснювати цілеспрямовану обробку та пошук даних безпосередньо на робочому місці користувача у зручний для нього час.

Система також дозволяє централізовано вводити первинну масову інформацію з первинних документів, і вся введена інформація одразу стає доступною користувачеві системи.

В результаті документообіг може бути значно скорочений і спрощений, оскільки немає необхідності створювати велику кількість спеціальних вхідних, проміжних і вихідних документів на паперових носіях [68].

Сьогодні існує ціла низка постачальників програмного забезпечення, які використовують усі сучасні технології в діловодстві.

Розглядаючи практику використання різних систем автоматизації діловодства та документообігу, можна виділити дві основні технології, які умовно називають «західною» та «вітчизняною» [43].

«Західне діловодство» базується на високому рівні виконавчої дисципліни серед співробітників. Його основними характеристиками є горизонтальність документообігу, що означає негайне отримання документів виконавцем, відсутність централізованого управління в межах установи, реєстрація документів безпосереднім виконавцем.

Технологія використовує програмні системи, орієнтовані на найкраще використання електронних документів, засоби для спільної роботи користувачів над документами, відсутність проміжних ланок та оптимізацію існуючих бізнес-процесів в установі.

Характерною рисою «західних технологій» є специфічне моделювання реальних процесів управління документами та адаптація відповідних програмних систем до цих моделей.

Як правило, програмний комплекс для цієї технології надається не як окремий продукт, відірваний від розробки, а як набір програмних засобів, що використовуються для комплектації відповідної системи автоматизації.

При створенні системи, адаптованої до роботи організації, на ПК встановлюються необхідні функціональні компоненти, що дозволяють виконувати завдання відповідно до місця кожного виконавця в процесі документообігу. Функція визначення шляху проходження документів в установі вимагає наявності системного адміністратора, який є інформаційним аналітиком.

До систем у цій галузі належать системи, розроблені компаніями Compaq, IBM, Novell, Oracle, Symantec та іншими, а також російськомовні версії західних систем: «DocsOpen», «LinkWord», «LotusIBM», «Staffware» та інші західні системи, Програмні рішення на базі західних систем:

програмні рішення на базі західних систем: «Office Media», «Docs Open», «Docs Function», «Optima Workflow», «BOSSrferent», а також компаній Lan Docs», «Effect Office», «Document2000», «Крон», «Євфрат», «Ескадо» та інші власні розробки [48].

«Національна методика» базується на чіткому документальному підтвердженні всіх етапів діяльності відомства. Вертикальний характер руху документів (керівник - виконавець - адміністратор), від стеження повного циклу роботи з документами в реєстраційних журналах і картотеках, де фіксується вся інформація про документи та їх рух, а також діяльність професійних адміністративних служб (управління справами, секретаріати, канцелярії). Ця техніка діловодства визначена в національних стандартах, інструкціях і правилах з діловодства та інших нормативних документах.

Вона також характеризується відносно невеликою кількістю різних процесів діловодства та високим ступенем стандартизації.

Особливістю вітчизняної технології є необхідність централізованого управління документообігом у режимі реального часу, отримання бізнес-інформації та ведення великої кількості різноманітних журналів і файлів.

При цьому діловодство фактично відокремлене від роботи з самими документами, якою займаються безпосередньо керівники та виконавці, а діловоди контролюють їхню поведінку за допомогою різноманітних реєстраційно-контрольних карток.

Тому програмні засоби, що реалізують цю технологію, в першу чергу орієнтовані на підтримку паперового документообігу, зниження трудомісткості рутинних завдань з обробки документів і поступове переведення бухгалтерської документації в безпаперовий формат. Автоматизованими системами для цієї технології є «Дело8.0» та «Золушка WIN». Ці програмні комплекси позиціонуються за наступним переліком [43, с. 143]:

- спеціалізовані системи для автоматизації управлінських завдань і документообігу («Дело8.0», «ЛанДокс», «Попелюшка»);

- системи автоматизації документообігу (Office Media, Escado) для добровільного обміну документами та інформацією;

- системи управління документообігом (Optima Works, Links Works, Staffware), що дозволяють автоматизувати складні багатокрокові алгоритми роботи з документами в компанії;

- системи спільної роботи з документами (Group Wire, Lotus Notes (LotusIMB)), орієнтовані на автоматизацію роботи невеликих команді підтримку спільного використання інформації групами користувачів;

- масиви електронних документів (Docs Open, Euphrates) Масиви електронних документів (Sk_2D7), призначені для зберігання та пошуку електронних документів.

Спеціалізовані системи автоматизації діловодства зазвичай визначають такі функції підмножин даних, як:

1. Ведення каталогу класифікаторів.
2. Типи документів, що використовуються системою.
3. Зміст реєстру документів.
4. Зберігання резолюцій та управління виконанням документів.
5. Організація пошуку документів.
6. Підготовка звітів.
7. Документування справ.

На сучасному ринку систем автоматизації офісу та електронного документообігу важливе місце займають вітчизняні системи: «АтласДок» корпорації «Атлас», «АСКОД» Центру комп'ютерних технологій «ІнфоПлюс», «Мегаполіс ТМ. «Документообіг» Закритого акціонерного товариства «Софтлайн», «Крок2.0» Товариства з обмеженою відповідальністю «Квазар Мікро» [28].

«Атлас-Док» – модульне рішення у сфері електронного діловодства та документообігу. Система підходить для використання в державних установах і комерційних організаціях будь-якого розміру. Функції діловодства, реалізовані в цій системі, відповідають вимогам українського законодавства (Постанова КМУ № 1153 від 17.03.97) [64].

Система «Атлас-Док» призначена для автоматизації процесів діловодства та документообігу в організації, що дозволяє:

- поступовий перехід на використання електронного документообігу в організації;
- скорочення часу проходження документів від реєстрації до виконавця;
- підвищення ефективності обробки офіційних документів;
- покращення контролю за виконанням поставлених завдань;
- посилення відповідальності персоналу за виконавську дисципліну та якість взаємодії між структурними підрозділами
- автоматизація процесів адміністративної роботи.

Для забезпечення контрольованого доступу до баз даних системи, що становлять комерційну таємницю, передбачена аутентифікація користувачів. Рівні доступу обмежуються системним адміністратором як для груп, так і для окремих користувачів.

«АСКОД» система, що автоматизує процес реєстрації, обробки, проходження та управління офіційними документами, внутрішніми документами та зверненнями громадян, призначена для використання фахівцями з діловодства в міністерствах, інших державних установах та компаніях. Програмний продукт підтримує роботу від окремих діловодів до цілих підрозділів (секретаріату, управління справами та загальних відділів) [28].

«Megapolis ТМ.Документообіг» – комплексне рішення для побудови автоматизованих систем електронного документообігу та автоматизації

бізнес-процесів, яке може успішно використовуватися в різних структурах, від великих комерційних компаній до державних відомств.

«Крок2.0» Ця автоматизована система документообігу «Крок2.0» належить ТОВ «Квазар Мікро». Система встановлена в Кабінеті Міністрів України, Національній комісії з питань регуляторної політики та підприємництва, Інноваційному банку України, ЗАТ «Оболонь», Вищому суді України, Севастопольській енергетичній компанії, Державній компанії будівельних матеріалів України, Державній прикордонній службі та ін. З 2004 року ця система була встановлена в Європейському університеті, де на постійній основі проводяться курси для фахівців з документообігу та інформаційно-аналітичної діяльності [28].

Загалом, програмний комплекс включає перевірені технічні рішення, такі як ідентифікація документів за штрих-кодом, методика заповнення полів електронних форм оптичним олівцем, методика сканування складно структурованих документів, а також методика формування статистичних звітів з графічним представленням даних. До основних функціональних підсистем комплексу належать:

- реєстрація кореспонденції;
- сканування структурованих документів;
- сортування та рух документів;
- виконання документів;
- передача кореспонденції;
- опрацювання листів від населення;
- складання проектів документів;
- ведення електронних архівів;
- підготовка статистики та стандартних звітів;
- обмін документами із зовнішніми системами [27].

Перевагами системи є її універсальність, можливість використання в будь-якій установі та високий рівень культури управління документами.

Висновки до розділу 1

Опрацювання документів – це галузь досліджень і низка виробничих процесів, спрямованих на перетворення аналогових документів на цифрові. Мета обробки документів - не просто сфотографувати або відсканувати документ і отримати цифрове зображення, а зробити документ зрозумілим для сприйняття в цифровому вигляді. Для цього необхідно виділити структуру і макет документа, а також його зміст - текст і зображення. Цей процес може включати традиційні алгоритми комп'ютерного зору, згорткові нейронні мережі або ручну роботу.

Документи були невід'ємною частиною бізнесу протягом століть.

Зі зростанням організацій та ускладненням бізнес-процесів зростає і потреба в діловій документації, яка стає дедалі складнішою. Для ефективного використання документи необхідно належним чином класифікувати, відокремлювати та зберігати. В іншому випадку це може створити проблеми для працівників.

Передові технології уможливають автоматизацію документообігу, спрощуючи виснажливі та громіздкі ручні процеси документування та трансформуючи способи управління документацією в компаніях.

РОЗДІЛ II

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

2.1. Електронні комунікації в системі документаційного забезпечення ЗВО

За останні 25 років системи управління документами зазнали значних змін. По-перше, широкого поширення набули комп'ютерні системи обробки та друку документів відповідно до вимог чинних державних стандартів у цій сфері, запроваджено раціональні методи роботи з документами. Формат електронних документів, створених за допомогою комп'ютерних (автоматизованих) технологій обробки документної інформації, повинен відповідати вимогам національних стандартів, зокрема Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [5]. Разом з тим, зростаюча інтенсивність інформаційних потоків і потреба в оперативному реагуванні на інформацію, що надходить, диктують новий підхід до організації управління документами на всіх рівнях організації (бібліотечні фонди, підприємства, державні установи). У сучасному світі вирішення завдань, пов'язаних з організацією документообігу, вимагає активного використання нових інформаційних технологій, заснованих на персональних комп'ютерах і комп'ютерних мережах. Таким чином, діяльність будь-якої організації була б неможливою без інформаційних технологій.

У документообігу електронні документи можуть створюватися, передаватися, зберігатися і перетворюватися у візуальну форму за допомогою електронних засобів. Візуальна форма електронного документа – це подання інформації у вигляді, придатному для сприйняття її змісту людиною, або електронними засобами (комп'ютерними технічними та програмними засобами), або на папері (перетворення в друковану форму за

допомогою комп'ютерної техніки) [5]. У сучасній науковій думці (дослідники Г.Г. Асеев [1], М.А. Василик [4], А.В. Соколов [9]) документи розглядаються як носії інформації, засіб передачі в просторі та важливий елемент соціальної комунікації. Дослідник Ю.Н. Столяров [27, с. 113] розглядає «документи» в контексті адміністративних, правових та організаційних систем, а також як «спосіб презентації соціальності» та «сучасний спосіб комунікації». Отже, комунікативна функція є однією з найважливіших функцій документа. Як засіб комунікації, що використовується як у професійному, так і в приватному житті людини, документи можуть відігравати важливу роль для учасників комунікаційного процесу.

Документ – це матеріальний або енергетичний носій, на якому зафіксована інформація, призначена для зберігання і поширення в просторі та часі відповідно до стандартів, правилі вимог, чинних на певний момент часу.

Важливою частиною системи документно-інформаційних комунікацій є інформаційно-комунікаційна установа, яка є елементом системи документно-інформаційних комунікацій і має певне соціальне призначення, пов'язане зі збиранням, зберіганням і розповсюдженням суспільно значущих документів.

Зазвичай документні інформаційно-комунікаційні установи поділяють на кумулятивні та некумулятивні. Інституціоналізація як процес у цьому випадку має такі основні аспекти [33]:

- потреба суспільства в інформації;
- визнання необхідності документування та обміну інформацією;
- наявність каналів комунікації;
- можливість раціоналізації, формалізації та стандартизації.

Комунальні установи виконують соціальні та економічні функції [1, с. 349]:

- архівна справа;

- бібліотечні та бібліографічні послуги;
- музейні послуги;
- системи науково-технічної інформації;
- телекомунікаційні мережі (наприклад, Інтернет).

Нетелекомунікаційні організації не виконують соціально-економічних функцій [1, с. 355]: газетно-журнальне видавництво; книговидавництво; книжкова торгівля; засоби зв'язку (пошта і телеграф). Документальна інформаційна комунікація ґрунтується на акті спілкування і включає такі складові: комунікатор, реципієнт, комунікація, інформаційний зміст, код і контекст. Зазвичай комунікатор має уявлення про те, як його повідомлення буде інтерпретовано одержувачем. Однак результат інтерпретації, тобто тлумачення повідомлення реципієнтом, визначається різними факторами, головним чином кодуванням.

Як відомо, кодування – це вираження ідей, які комунікатор має намір донести до одержувача, в кодах або символах, тобто знаках, які перекладаються на мову, зрозумілу одержувачу. Кодування має зберегти інтерпретацію повідомлення одержувачем відповідно до комунікативних цілей комунікатора. Слова, звуки та інші символи можуть бути використані як коди. Процес кодування є суб'єктивним, оскільки залежить від людини, яка кодує. Повідомлення – це запис інформації, яку комунікатор хоче передати одержувачу.

Декодування повідомлення передбачає переклад повідомлення на мову одержувача, що визначається особистим сприйняттям одержувача та його здатністю розпізнавати й інтерпретувати коди, які використовуються для передачі ідей.

Організація роботи з документами – це налагодження документообігу, зберігання службових документів та їх використання в поточній діяльності [28].

Організація роботи зі службовими документами включає приймання, реєстрацію, розгляд отриманих документів, їх кваліфікацію,

опрацювання виконавцем, відправлення вихідних документів, контроль за виконанням документів, створення номенклатури та формування справ, підготовку справ до подальшого зберігання та використання тощо.

При організації роботи з документами важливо підвищити ефективність проходження документів через різні стадії управлінського процесу та скоротити зусилля і час, що витрачаються на цю роботу.

Традиційні машинописні, рукописні та друковані документи є основою інформаційного простору будь-якої компанії чи організації. Інформація, яку вони містять, може бути використана (записана, оброблена, організована та передана) лише в результаті виконання багатьох адміністративних завдань управління.

Система управлінської документації складається з низки документів, що використовуються в процесах, які підтримують управління документацією. Для забезпечення ефективної роботи органу управління документи повинні бути оформлені за певними правилами, а основні реквізити повинні бути розташовані в певному порядку, і тільки за цих умов вони є ключем до ефективної роботи органу управління. Практичне значення управлінських документів полягає в тому, що вони раціонально використовуються в установах і підприємствах та є запорукою підвищення ефективності управлінської діяльності.

Система роботи з документами в установах і повинна ґрунтуватися на певних принципах, таких як:

- Принцип службової необхідності.
- Принцип єдиного реєстру документів.
- Принцип децентралізації відповідальності за виконання.
- Принцип паралельної обробки документів [28].

Принцип ділової необхідності ґрунтується на тому, що процеси роботи з документами, починаючи від їх створення, погодження, затвердження, руху, відправлення та передачі їх копій до архіву, є дуже

складними і потребують розумової праці та творчості, використання технічних засобів, постійного вдосконалення технічних процесів, подальшої інформатизації діловодства тощо.

Дотримання цього принципу дає змогу підвищити ефективність опрацювання документів на всіх стадіях управлінського процесу, починаючи з підготовчого етапу прийняття рішення і закінчуючи його виконанням. І навпаки, якщо документообіг чітко невизначений, документаційне забезпечення управління може дати збій.

Для того, щоб упорядкувати документообіг і визначити оптимальний маршрут руху документів, слід скласти конкретний план документообігу, в якому повинні бути вказані кодове число і назва документа, прізвища авторів і підписантів документа, терміни створення і пересилання документа іншим виконавцям, прізвища і терміни виконання відповідальних за обробку документа в канцелярії та інших підрозділах компанії. Повинні бути перераховані.

Принцип одноразової реєстрації документів. Документообіг повинен мінімізувати процес реєстрації та точки затримки, а також чітко визначати обов'язки та ступінь відповідальності посадових осіб, щоб скоротити термін розгляду та швидко вирішувати справи [27].

Принципи розподілу відповідальності Побудова документообігу має забезпечувати, щоб документи надходили безпосередньо до виконавця і одразу ж могли бути розглянуті відповідальною посадовою особою. Як показує сучасна практика, у більшості випадків адміністратору необов'язково спочатку читати лист-запит, а потім підписувати відповідь. Краще одразу надсилати лист-запит виконавцю, який має ознайомитися з ним, а потім передати лист-запит і підготовлену відповідь розпоряднику. Цей принцип у процесі виконання управлінських функцій ґрунтується на чіткому розмежуванні відповідальності керівників і фахівців різних рівнів управління за вирішення певного кола завдань. Це забезпечує

надходження документів безпосередньо до виконавців і дозволяє уникнути дублювання роботи з однією і тією ж метою в одному і тому ж документі.

Таким чином, організація документообігу впливає на ефективність, економічність і надійність роботи управлінського апарату, організацію та культуру працівників. Раціонально організовані адміністративні процеси звільняють фахівців і керівників від невластивих їм завдань. Як наслідок, підвищується продуктивність праці, зменшуються витрати, пов'язані з функціонуванням адміністративного апарату, що безпосередньо впливає на організацію правильного документообігу всередині установи та за її межами [27].

2.2. Формування документної комунікації

Сучасна тенденція до інформатизації суспільства стала невід'ємною частиною всіх сфер життя. Володіння інформаційними технологіями є основою навчального процесу в сучасних вищих навчальних закладах (далі – ВНЗ). Від рівня розвитку інформаційно-комунікаційних технологій залежить якість освіти, організація навчального процесу та функціонування навчальних закладів. Оцінка якості освіти значною мірою залежить від рівня функціонування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у навчальних закладах, зокрема від можливості якісного доступу, зберігання та обробки інформації. Створення сучасної системи інформаційно-документального забезпечення освіти забезпечить ефективне входження України в трансконтинентальну інформаційно-комунікаційну систему.

В умовах активного входження України у світовий інформаційний простір необхідно застосовувати високотехнологічні та прогресивні підходи до організації систем інформаційно-документального забезпечення у вищих навчальних закладах. Нормативно-правова база вищої освіти в Україні формується на основі низки нормативних документів: Закону України «Про освіту», Закону України «Про вищу

освіту», Указу Президента України «Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року», Державної національної програми «Освіта» («Україна XXI століття»), Положення про вищий навчальний заклад, Державної програми «Освіта» («Україна XXI століття»), Положення про вищий навчальний заклад. Нижче наведено методичні рекомендації та внутрішні положення щодо впровадження Європейської кредитно-трансферної системи та її основних документів у вищих навчальних закладах. Формування системи якості вищої освіти базується на принципах, викладених у «Стандартах і рекомендаціях щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти» та відповідає сучасним тенденціям розвитку національної та світової економіки і освіти. Ці та інші документи формулюють нормативні вимоги до організації та функціонування системи вищої освіти в Україні, її правові, організаційні, фінансові та інші засади [29].

Основу документаційного забезпечення у вищій освіті складають документи, що мають юридичне значення, оскільки є засобом доведення та встановлення певних фактів. Запровадження електронного документообігу в навчальних закладах зумовило необхідність розробки уніфікованих електронних форм офіційних документів різних груп освітніх документів, аналогів паперових форм. Оптимізація документаційних систем вищих навчальних закладів дає змогу інтегрувати їх у міжнародний освітній простір. Науковці класифікують документаційні системи навчальних закладів на дві основні підсистеми: управлінські документи та навчальні документи.

Управлінська документація – це сукупність офіційних управлінських документів (організаційно-розпорядчих, первинної облікової, планової, статистичної, звітної тощо), що забезпечують функціонування закладу вищої освіти як юридичної особи; навчальну документацію А. Шелестова пропонує поділяти на окремі блоки відповідно до їхніх характеристик та

ролі в освітньому процесі. Дослідниця поділяє навчальні документи на такі блоки:

- навчально-організаційні;
- програмно-методичні;
- навчально-методичні;
- навчально-дослідницькі;
- навчально-допоміжні, які можна поділити на такі складові: навчально-практичні, навчально-довідкові, навчально-бібліографічні, навчально-наочні, навчально-розпорядчі документи [31].

В умовах розвитку інформаційного суспільства проблема оптимізації роботи з документаційними системами набула особливої гостроти. Адже традиційна модель освітнього процесу передбачає значну кількість документів, що не тільки призводить до необґрунтованих витрат часу, трудових і матеріальних ресурсів, а й до порушення послідовності та мобільності інформаційних процесів між структурними підрозділами навчальних закладів, що негативно позначається на ефективності управління освітнім процесом [8, 27].

Вся робота навчальних закладів спрямована на забезпечення студентів дипломом – документом, що підтверджує професійну кваліфікацію; у 2001 році Міністерство освіти і науки України затвердило новий формат виготовлення матеріальної бази дипломів, атестатів про повну загальну середню освіту та атестатів про неповну загальну середню освіту; у 2003 році Міністерство освіти і науки України затвердило «Положення про ЄІС «Освіта»». Положення про ІВС «Освіта» та про затвердження Порядку замовлення та обліку документів про освіту державного зразка». Основним змістом цього документу була видача документів про освіту, а всі організації, підпорядковані Міністерству, повинні були реєструвати дані про випускників в ІС «Освіта». Система

створена на базі АС «Диплом», яка знаходиться в промисловій експлуатації з липня 1998 року, і є вдосконаленням та розвитком цієї автоматизованої системи. Відповідно до Закону України від 01 липня 2014 року «Про вищу освіту» було створено систему ЄДЕБО (Єдина державна електронна база з питань освіти). (Єдина державна електронна база з питань освіти) була створена система ЄДЕБО.

ЄДЕБО є автоматизованою системою:

збирання, оброблення, зберігання та захисту даних, у тому числі персональних, про заклади, що надають освітні послуги в Україні;

веде облік даних про студентів (учнів), випускників закладів та їх освітні або освітньо-кваліфікаційні рівні, здобувачів, наукових, науково-педагогічних працівників та інших учасників освітнього процесу, а також про ці заклади незалежно від форми власності.

Згодом Міністерство освіти і науки сприяло роботі вищих навчальних закладів і в інших сферах. На замовлення Міністерства освіти і науки України було створено програмне забезпечення, розроблене компанією «Політек Софт», яке було рекомендовано до впровадження у всіх навчальних закладах. Цей пакет модулів називається «Деканат»; АС має на меті автоматизувати та зібрати всі дані про студентів та викладачів в єдину базу даних [2].

Сьогодні більшість освітніх та наукових установ в Україні складають свої зведені та аналітичні звіти в MS Excel або MS Word і стикаються з проблемою уніфікації документів. Тому перед вищими навчальними закладами постає завдання автоматизації документообігу: успішна робота автоматизованих систем документообігу, таких як «АСКОД», «Atlas Doc», «ДОКПРОФ 2.0», «Мегаполіс. документообіг», «FOSSDoc», «Docs Vision», «Doc Flow» та інші системи, які дозволяють автоматично створювати детальні навчальні навантаження, робочі та навчальні плани, розклади занять тощо. Впровадження систем електронного документообігу у вищих навчальних закладах підвищує ефективність управління документообігом

та інформаційними процесами, дозволяє оптимізувати інформаційно-комунікаційне середовище вищого навчального закладу, робить процес оцінювання знань студентів об'єктивним, формує електронну базу даних документного масиву вищого навчального закладу, захищає документи від несанкціонованого доступу, а також систематизує процеси діловодства та документообігу у вищих навчальних закладах [9].

Система електронного діловодства та документообігу вищого навчального закладу має працювати в мережевому режимі та бути доступною для всіх структурних підрозділів для ефективності документаційного забезпечення закладу.

Особливості організації електронного документообігу визначаються відомчими інструкціями з урахуванням вимог нормативно-правових актів, що мають вищу юридичну силу у цій сфері, та особливостей апаратно-програмних засобів, що експлуатуються в закладі.

Якщо в установі впроваджено систему автоматизації документообігу (САД) або систему електронного документообігу (СЕД), служба діловодства разом зі структурним підрозділом, відповідальним за автоматизацію, розробляє правила роботи з документами в електронній формі [29].

Комплексна система електронного документообігу (система документообігу) включає певну кількість підсистем, побудованих за допомогою програмних продуктів, і повинна:

- охоплювати весь цикл управлінської роботи в установі, від постановки завдання на створення документа, його опрацювання, експорту та передачі до архіву, і забезпечувати централізоване зберігання всіх видів документів, у тому числі складних документів;
- автоматично відстежує зміни в документах, терміни виконання та переміщення документів, а також керує всіма їх версіями та підробками

- озб'єднує в єдине ціле розрізнені документопотоки географічно віддалених підрозділів;
- забезпечує гнучкий документообіг як за рахунок чітко визначених маршрутів, так і за рахунок вільної маршрутизації документів;
- чітко розмежовувати способи доступу до різних документів залежно від компетенції користувача, його посади та закріплених за ним повноважень;
- адаптуватися до існуючої організаційно-штатної структури та системи діловодства конкретної установи та інтегруватися з існуючими системами підприємства [3, 36]. Організація документообігу при використанні інструментів відкритого доступу повинна забезпечувати сумісність між традиційними методами обробки документів і функціональними можливостями інструментів відкритого доступу.

М. Круковський дослідив та продемонстрував доцільність впровадження моделі електронного документообігу у вищих навчальних закладах на основі програмних продуктів Neo Cad Word та Neo Cad Intranet/Internet. Для реалізації цієї моделі науковці визначили, що необхідні такі критерії: сервер MSSQL під управлінням Windows NT, ліцензії на необхідну кількість робочих станцій, «службове листування», «нормативні документи з організації навчального процесу», «управління виконанням», «оцифрування документів», а також спеціалізовані системи спеціалізовані системи «Протокольні служби», Neo Cad Intranet/Internet, що працюють у середовищі Windows NT, продукти MS Office для робочих станцій, індивідуальні системи діловодства на базі «Neo Cad for Word» [8].

Електронна комунікація в системах документаційного забезпечення вищих навчальних закладів створює необхідні умови для організації оперативного управління виконанням завдань, розширення меж ефективної співпраці, мобільності навчальних закладів та існування

єдиного освітнього інформаційного середовища, що гарантує перехід до відкритої європейської освіти. Для якісної освітньої діяльності особливо важливо, щоб інформаційно-комунікаційне середовище вищих навчальних закладів було добре розвинене, тобто щоб були створені умови для забезпечення діяльності користувачів інформаційних ресурсів з використанням інтерактивних засобів сучасних ІКТ. Зокрема, у ЗВО формується інформаційне освітнє середовище, яке включає систему апаратних засобів, програмне забезпечення, фахівців і користувачів, бази даних тощо, які реалізують інформаційні процеси. Компонентами інформаційного освітнього середовища є: сайти, медіатеки, віртуальні інформаційні дошки, електронні навчальні програми, методичні розробки, ресурси Інтернету та підсистеми, які забезпечують реалізацію функцій документообігу, моніторингу й управління освітою тощо [9, 15].

Зміни технологій навчання – системне експериментування, апробація та застосуванням інновацій в освітньому процесі ЗВО і т.п. – вимагають належного технічного забезпечення та контролю за їх ефективністю. Вони мають бути керованими, що неможливо зробити без відповідного документаційного забезпечення.

Висновки до розділу 2

Електронний документообіг – це процес, який прискорює та спрощує передачу інформації клієнтам, постачальникам, державним органам та всередині компанії, а також дозволяє контролювати перехресні платежі між організаціями та географічно віддаленими підрозділами. Всі документи створюються в електронному вигляді, підписуються електронним підписом, а отже, мають юридичну силу.

У сучасних суспільствах ступінь впливу інформації на всі структури різко зріс. Якщо в попередні періоди цикли суспільного розвитку займали тисячі років, то в другій половині 20-го століття вони скоротилися до кількох десятиліть. Таке феноменальне прискорення швидкості, а отже, і прискорення зміну суспільному житті, не може не мати негативних наслідків. Сучасні технологічні засоби мовлення значно розширили інформаційний простір. Інформація поширюється з миттєвою швидкістю на величезні відстані, а її обсяги зростають.

Документування управлінської інформації передбачає певні етапи: приймання, розгляд, реєстрацію, проставлення резолюцій та візування, контроль виконання, оформлення виконаних документів та передачу справ до архіву. Стрімкий розвиток інформаційних технологій спонукає до автоматизації всього комплексу цих завдань, тобто до впровадження електронного документообігу та автоматизованих систем управління інформаційними ресурсами установ. Реальність в українських установах, підприємствах та організаціях така, що для документування та подальшої роботи з документами використовуються як традиційні, так і автоматизовані методи. Це пов'язано з недостатньою фінансовою підтримкою інновацій у сфері діловодства.

РОЗДІЛ III

ПРАВИЛА ТА ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ДОКУМЕНТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛАХ МАРІУПОЛЬСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

3.1. Практика організації функціонування документної комунікації в структурних підрозділах Маріупольського державного університету

Приймальна комісія університету входить до складу структурних підрозділів, що формують власну підсистему діловодної документації. Підрозділ здійснює приймання, реєстрацію, оформлення документів, зберігання та передачу в інші структурні підрозділи. Підрозділ керується загальною інструкцією з діловодства університету, а також нормативними вказівками щодо оформлення різних видів документації, затверджених Міністерством освіти і науки України. Приймальна комісія працює на засадах демократичності, прозорості та відкритості відповідно до законодавства України, Умов прийому на навчання до закладів вищої освіти України на відповідний рік, Правил прийому до МДУ, статуту МДУ та положення про Приймальну комісію МДУ [19,20]. До складу Приймальної комісії входять:

- заступник голови Приймальної комісії;
- відповідальний секретар Приймальної комісії;
- заступники відповідального секретаря Приймальної комісії;
- уповноважена особа Приймальної комісії з питань прийняття та розгляду електронних заяв;
- члени Приймальної комісії (декани факультетів, керівники структурних підрозділів, тощо);
- представники Студентської ради МДУ.

Заступником голови Приймальної комісії призначається один з проректорів МДУ. Відповідальний секретар Приймальної комісії та його

заступники призначаються наказом ректора МДУ з числа провідних науково-педагогічних (педагогічних) працівників МДУ.

Список працівників, які допускаються до роботи для забезпечення діяльності Приймальної комісії та її підрозділів, затверджується наказом ректора МДУ з числа науково-педагогічних (педагогічних) працівників та Рішення Приймальної комісії оформлюються протоколами, які підписує голова і відповідальний секретар Приймальної комісії. Прийом заяв та документів вступників проводиться у строки, передбачені Умовами прийому і Правилами прийому.

Основним реєстраційним документом працівників Приймальної комісії є журналі реєстрації заяв вступників, в якому зазначаються такі дані вступника:

- порядковий номер (та/або номер особової справи);
- дата прийому документів;
- прізвище, ім'я та по батькові;
- стать, дата народження;
- номер, серія, дата видачі документа про здобутий ступінь/освітньо-кваліфікаційний рівень, середній бал документа про освіту;
- номер сертифіката зовнішнього незалежного оцінювання, кількість балів з конкурсних предметів;
- пріоритет заяви;
- причини, з яких вступникові відмовлено в участі у конкурсі та зарахуванні на навчання;
- підпис вступника в одержанні повернених документів або відмітка про їх повернення (номер поштової квитанції).

Вступнику видається розписка про прийом його документів за підписом відповідального секретаря (його заступника), скріплена штампом Приймальної комісії [26,27].

Під час реєстрації заяв вступників з використанням автоматизованих систем обліку сторінки журналу реєстрації роздруковуються в кінці робочого дня, кожна сторінка візується відповідальним секретарем Приймальної комісії (його заступником), нумерується і підшивається в журнал. Після закінчення прийому документів журнал реєстрації заяв вступників візується підписами голови Приймальної комісії і відповідального секретаря та скріплюється печаткою МДУ або штампом Приймальної комісії. У журналі реєстрації заяв вступників не допускаються виправлення, закреслення та пропуски рядків. У разі наявності таких зазначається відповідна примітка, яка візується відповідальним секретарем (його заступником) і скріплюється печаткою МДУ або штампом.

Керівництво закладів забезпечується оперативною інформацією про результати роботи приймальної комісії, а абітурієнти та батьки дізнаються про хід прийому документів та процесу зарахування. Основні можливості:

- ведення електронних карток абітурієнтів (з урахуванням пільг і особливих категорій абітурієнтів);
- обробка інформації про поточний стан прийому документів від абітурієнтів (з урахуванням подачі заяв на різні спеціальності та факультети);
- облік результатів вступних іспитів (включаючи результати зовнішнього тестування);
- формування конкурсних списків абітурієнтів відповідно до набраних балів;
- надання рекомендацій до зарахування як індивідуально, так і по групах, з назвою навчальних груп та номерів наказів про зарахування;
- створення стандартних, аналітичних та статистичних звітів у вигляді списків, таблиць і діаграм;

- синхронізація з Єдиною державною електронною базою з питань освіти.
- В програмі створюється та заповнюється анкета абітурієнта з цифровою фотографією, де зберігаються основні особові дані та результати
- Складання іспитів. Анкетна частина програми «Приймальна комісія» має розвинуту функцію пошуку, яка дозволяє знайти абітурієнта по неповним даним (наприклад, по першим літерам прізвища).

Звернення до бази даних документів про середню освіту інформаційно-виробничої системи «ОСВІТА» надає можливість оператору автоматично заповнити близько 60% особової інформації про абітурієнта. Це зменшує час набору даних майже вдвічі. Оператору необхідно ввести лише серію та номер атестату про середню освіту абітурієнта [28].

Автоматизована система формує велику кількість документів у вигляді списків та таблиць, серед яких такі стандартизовані звіти, як журнал реєстрації абітурієнтів, хід подачі заяв, характеристика контингенту, протоколи допуску до випробувань та рекомендованих до зарахування, накази про зарахування, а також аналітичні, статистичні звіти та усі форми звітів, затверджені Міністерством освіти України.

Принципи роботи системи «Приймальна комісія»:

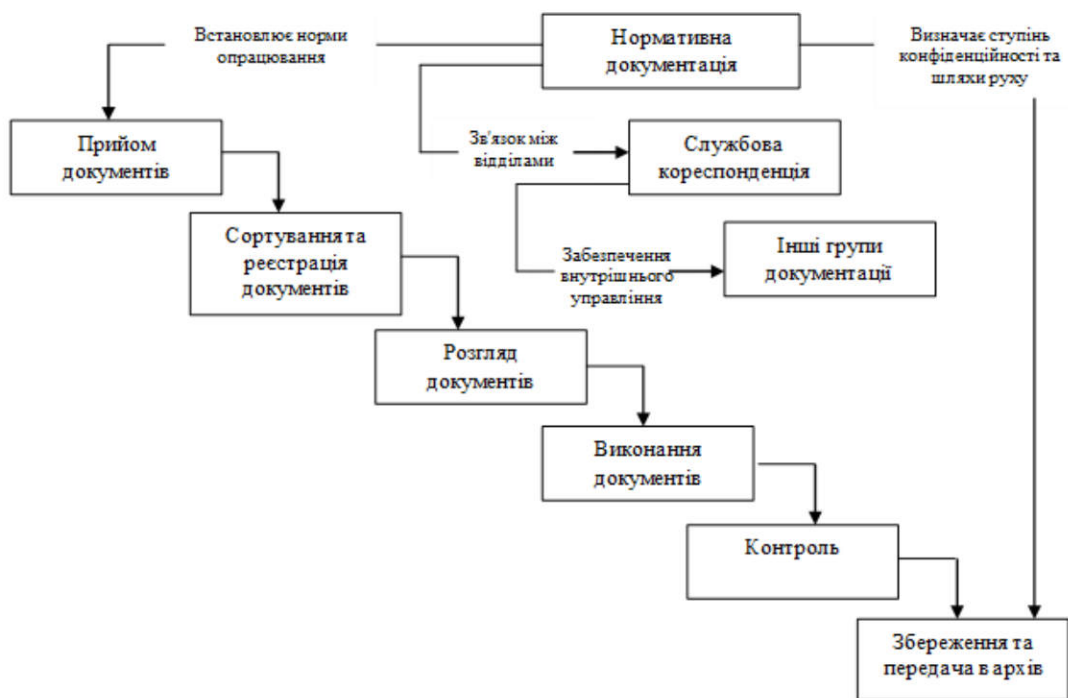
- система активно експлуатується та підтримується з 2000 року, функціональні можливості системи розширюються з урахуванням побажань технікумів, коледжів та ЗВО;
- продукт гнучко адаптується до індивідуальних потреб освітніх закладів усіх рівнів акредитації завдяки універсальним і актуальним довідникам, виконаним відповідно до рекомендацій МОН України;
- система розроблена на основі сертифікованого програмно-апаратного комплексу засобів захисту від несанкціонованого

доступу і додатково, відповідно до закону, реалізується розробка і установка «Комплексної системи захисту інформації»;

- система проста в експлуатації, супровід не вимагає спеціальної підготовки і складних програмно-апаратних засобів;

Упровадження системи автоматизації документообігу у ЗВО створює основу для єдиного порядку індивідуальної та спільної роботи з документами у підрозділах навчального закладу; об'єднання потоків електронних документів між усіма підрозділами; використання спільної системи індексації документів, спільних довідників-класифікаторів, єдиної форми реєстраційно-контрольної картки документів; забезпечення уніфікації управлінської документації та скорочення форм і видів однакових документів [2, 5, 36].

Схема роботи з документацією представлена на Рис. №1.



Важливою ланкою базової автоматизованої системи документообігу ЗВО є система колективного (за участю всіх підрозділів установи) та індивідуального (на рівні проректора та ін.) діловодства, призначеного для впорядкування, підготовки і затвердження документів.

Вони забезпечують:

- підготовку документів на основі стандартних, якщо такі є, або затверджених на рівні керівництва установи бланків;
- протоколювання (документування) інформації роботи підрозділу шляхом запису в базу даних усіх протокольно створених версій документів;
- облік використання бланків і унікальну ідентифікацію створюваних і друкваних документів установи;
- механізм гарантованої ідентичної відповідності між паперовим документом, який підписаний керівником і його оцифрованою (електронною) копією, яка відправляється в базу даних установи.

Отже, удосконалення процесу документообігу за допомогою впровадження електронного документообігу стає все більш необхідним у вищих навчальних закладах.

Організація роботи Приймальної комісії. Щодо існуючої схеми документообігу установи то вона напряму залежить від Загального відділу МДУ, цей відділ є основою документообігу усього університету (Додаток 1)

Під час проходження виробничої (комплексної практики, було виявлено користування декількох пакетів програмного забезпечення, та корпоративного ресурсу замкненого типу, а саме:

- програмні забезпечення MS SharePoint (розширює можливості співпраці за допомогою динамічних сайтів груп для кожної проектної команди, відділення та підрозділу. Обмінюється файлами, даними, новинами й ресурсами).
- MS 365 — програмний продукт, що поєднує набір веб-сервісів, який поширюється на основі передплати за схемою «програмне забезпечення + послуги». Цей корпоративний ресурс використовується усі університетом.

– АС Аскод підтримує обмін даними і документами з системою електронної взаємодії центральних органів виконавчої влади, забезпечує можливість формування переліку публічної інформації (даних та електронних копій документів) для публікації на WEB-сайтах [27].

Задля покращення системи електронного документообігу, на даному етапі ведуться переговори, щодо використання СЕД Аскод у МДУ, щоб побачити різницю корпоративного ресурсу надаю порівняльну характеристику цих двох систем представлену в Таб.1.

Таблиця 1

Порівняльна харектеристика MS 365, iDoc та СЕД Аскод

| Елементи системи та функціональні можливості | MS SharePoint | iDoc | АСКОД |
|---|--|-------------------------------------|--|
| Інтерфейс | Простий, зручний для користування | Простий, зручний для користування | Простий, зручний для користування |
| Наявність вільної файлопередачі | + | частково | + |
| Наявність пакету програмного забезпечення (Пошта, хмара та інше) | Встроена Microsoft Outlook та хмара Microsoft OneDrive | Інтеграція до хмарного сервісу iDoc | Встроена Gmail та хмара Google Диск |
| Наявність вільного доступу з інших пристроїв | Тільки Windows, або онлайн | ПК, мобільні пристрої | може функціонувати як на настільних ПК так і на мобільних пристроях (на базі операційних систем Windows, iOS та Android) |
| Робота з віддаленим доступом та офлайн | - | без можливості працювати офлайн | + |
| Потреба додаткового пакету програмного забезпечення | Так | Ні | Ні |
| Наявність замкненого корпоративного ресурсу та захищенності доступу до документів | + | - | + |
| Наявність функції електронного підпису | - | + | + |

Крім автоматизованої структури приймальної комісії відбувається проблема модернізації автоматизованої системи, що стосується

електронного документообігу. Йдуть переговори з Маріупольською міською радою, щодо використання нової СЕД АСКОД.

Кожна система електронного документообігу працює за такими принципами:

- однократна реєстрація документа, що дає змогу однозначно ідентифікувати документ у будь-якій інсталяції даної системи;
- можливість паралельного виконання операцій, що дає змогу скоротити час руху документів і підвищення оперативності їх виконання;
- безперервність руху документа, що дає змогу ідентифікувати відповідального за виконання документа (завдання) в кожен момент часу життя документа (процесу);
- єдина (або погоджено розподілена) база документної інформації, що дає змогу унеможливити дублювання документів;
- ефективно організована система пошуку документа, що дає змогу знаходити документ, володіючи мінімальною інформацією про нього;
- розвинена система звітності по різних статусах і атрибутах документів, що дає змогу контролювати рух документів по процесах документообігу і приймати управлінські рішення, ґрунтуючись на даних із звітів [27,28].

Система АСКОД підтримує обмін даними і документами з системою електронної взаємодії центральних органів виконавчої влади, забезпечує можливість формування переліку публічної інформації (даних та електронних копій документів) для публікації на WEB-сайтах. Система має у своєму складі функціонал – АРМ Керівника, який надає можливість керівникам підприємства підписувати документи електронним цифровим підписом, здійснювати розгляд документів, приймати рішення щодо їх виконання та здійснювати контроль за їх виконанням. АРМ Керівника

може функціонувати як на настільних персональних комп'ютерах так і на мобільних планшетних засобах (на базі операційних систем Windows, iOS та Android) [4,7].

Вона підтримує технології Workflow, а саме надає засоби автоматизації документообігу різноманітних ділових процесів, включаючи: розробку маршрутів (схем бізнес-процесів), контроль виконання, розсилання повідомлень засобами самої системи, електронної пошти, SMS-повідомлень, можливість виконання автоматичних операцій системою електронного документообігу та/або іншими системами при досягненні певного кроку (етапу) маршруту або стану документу тощо. Система АСКОД дає змогу впровадити технологію централізованого документообігу для підприємств з територіально-розподіленою організаційною структурою та забезпечує повноцінну роботу територіально-віддалених користувачів системи через WEB-доступ.

WEB - інтерфейс системи АСКОД дає змогу територіально віддаленим та мобільним користувачам отримати доступ до центральної бази даних системи для виконання всіх необхідних дій в процесах документообігу, у тому числі ведення власного локального документообігу, відповідно до наданих прав і повноважень [4]. Більше інформації про працювання систем можна подивитися у додатках (Додаток 2, Додаток 3).

Отже, будь-яка сфера управлінської діяльності повинна забезпечуватися чіткою та ефективною системою документаційно-інформаційної підтримки задля оперативної та якісної реалізації рішень. Системи документування будуються на загальних принципах.

Дослідивши роботу системи електронного документообігу АСКОД, необхідно сказати, що Система електронного документообігу АСКОД – це власна розробка компанії «ІнфоПлюс», яка призначена для автоматизації процесів обробки різних документів в управлінській та господарській діяльності будь-якого підприємства чи установи на всіх етапах життєвого

циклу документів – від створення до архівного зберігання та/або знищення [4,6].

Тому на мій погляд ця система якнайкраще, підходить до моменту модернізації системи електронного документообігу Маріупольського державного університету, що покращить не тільки роботу з документацією а ще й підвищує корпоративний імідж ЗВО, шляхом співпраці з державними органами влади та органами місцевого самоврядування.

3.2. Перспективи розвитку документних комунікацій в діяльності ЗВО

Сучасний процес інформатизації суспільства вимагає вдосконалення роботи соціальних інститутів, особливо закладів освіти, спрямованої на забезпечення споживачів актуальною інформацією. Підготовка фахівців з вищою освітою в умовах самокерованого навчання вимагає впровадження нових підходів до вдосконалення управління документними комунікаціями, що виникають в результаті діяльності вищих навчальних закладів в умовах конкуренції на сучасному ринку освітніх послуг. Це можливо завдяки використанню інноваційних управлінських стратегій, що реалізуються на основі синергетичного підходу.

Письмова комунікація передбачає наявність комунікатора, комуніканта та реципієнта. У соціально-освітньому закладі комунікатором є педагогічний колектив закладу, реципієнтом – студенти, а комунікатором – навчальний документ.

Основними принципами синергетичного підходу є самоорганізація, відкритість, нелінійність і стійкість (нестійкість). Система навчального закладу є відкритою і трансформується у відповідь на зміни зовнішніх і внутрішніх факторів, що впливають на її розвиток. Це відображається на якості письмової комунікації в системі «викладач – підручник – студент» навчальних закладів завдяки використанню інформаційних технологій.

Сучасний університет є відкритою, складною, нелінійною системою, яка трансформується у відповідь на зміну зовнішніх і внутрішніх факторів. Здатність вищих навчальних закладів своєчасно адаптуватися до змін зовнішнього середовища виражається системою показників, що характеризують їх конкурентоспроможність. Вона передбачає перевагу над іншими вищими навчальними закладами з точки зору якості освітніх послуг, здатності успішно реалізовувати та впроваджувати нові та інноваційні програми, використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології завдяки ефективній організації.

Крім того, велика кількість вищих навчальних закладів в Україні порівняно з європейськими країнами підвищує актуальність застосування теорії самоорганізації документних комунікацій у вищих навчальних закладах. Так, в Україні налічується 854 вищі навчальні заклади, з них 38 державних і приватних університетів тільки в Харкові, тоді як у Франції – лише 41, в Італії – 65, в Іспанії – 60, у Великій Британії – 142.

Саме письмова комунікація відображає стан і статус сучасного вищого навчального закладу, що функціонує на ринку освітніх послуг. Це пов'язано з тим, що результатом діяльності кожної підсистеми вищого навчального закладу (викладання, наукові дослідження, управління, виховання, адміністрування, економіка тощо) є документ (як комунікація у спілкуванні між передавачем і приймачем). Усі підсистеми вищого навчального закладу взаємопов'язані між собою і їхня функція полягає в реалізації мети вищого навчального закладу – це надання якісних освітніх послуг. Тому цей розділ присвячений специфіці самоорганізації самого вищого навчального закладу, а потім однієї з його основних підсистем – це педагогічної, яка забезпечує якість освіти.

Застосовуючи теорію самоорганізації до функціонування сучасного вищого навчального закладу в умовах конкурентного ринку освітніх послуг, його можна описати як постійний обмін ентропією (від грец. «зміна»).

Розглядаючи поняття самоорганізації як зміну характеристик системи в наслідок безперервних змін зовнішніх параметрів з генеруванням ентропії, можна застосувати це поняття до функціонування сучасних закладів вищої освіти, зокрема документальної комунікації як відкритої системи на ринку освітніх послуг. Синергетична інновація освіта документальна комунікація.

Самоорганізація документальної комунікації в освітній діяльності закладів вищої освіти передбачає впровадження дистанційної освіти, яку можна розглядати з точки зору теорії самоорганізації через її складність,

відкритість та багатофакторність. Сьогодні існує низка спеціальних програмних платформ для реалізації дистанційної освіти. В Україні найбільш популярними є: Moodle (використовується у понад 200 країнах світу, в Україні зареєстровано 95 сайтів Moodle), WebCT (комерційна платформа консорціуму Blackboard + WebCT) (ДВНЗ «Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана», м. Київ, Вінницький національний технічний університет), IBM Lotus Learning Space 5.0 (Київський національний університет імені Тараса Шевченка). В провадженні цих платформ вимагає створення інтегрованого навчального середовища, в якому варіативно визначені різні компоненти дистанційної освіти, що дозволить підвищити якість очної, заочної та самоосвіти. Для збереження своєї структури і забезпечення передбачуваності результатів система дистанційної освіти повинна бути стійкою до впливу зовнішнього середовища, але гнучкою до впливу внутрішнього середовища навчального закладу, що сприяє переходу до стану нестабільності через біфуркацію системи «викладач – навчальний матеріал – студент». При цьому нестабільність слід розглядати як готовність до порушення стабільного стану і переходу в інший стабільний стан, що забезпечує появу нових структур і потоків документної комунікації. Нелінійність є джерелом самоорганізації за наявності позитивного зворотного зв'язку між викладачем і студентом через документну комунікацію, особливо електронні підручники, які є основним засобом навчання в дистанційній освіті.

За своєю структурою електронні підручники є відкритими системами, які можуть доповнюватися, модифікуватися і змінюватися в процесі експлуатації відповідно до конкретного навчального плану з урахуванням специфіки дисципліни, що вивчається в конкретному вищому навчальному закладі, компетентності навчально-методичного забезпечення та технологічної інфраструктури, особистого досвіду викладачів,

сучасного стану науки, рівня базової підготовки студентів і кількості годин, відведених на вивчення дисципліни.

Висновки до розділу 3

Автоматизована система формує велику кількість документів у вигляді списків та таблиць, серед яких такі стандартизовані звіти, як журнал реєстрації абітурієнтів, хід подачі заяв, характеристика контингенту, протоколи допуску до випробувань та рекомендованих до зарахування, накази про зарахування, а також аналітичні, статистичні звіти та усі форми звітів, затверджені Міністерством освіти і науки України.

Самоорганізація документної комунікації у сучасному вищому навчальному закладі вимагає дотримання принципу синергетичного підходу до її розвитку через якісну трансформацію всіх підсистем, у тому числі підсистеми документальної комунікації, відповідно до запитів суспільства, управління освітнім процесом через творчий розвиток предмету навчально-виховної діяльності, ринку освітніх послуг. Самоорганізація документальної комунікації в сучасних закладах вищої освіти можлива, зокрема, за умови впровадження інформаційних та інноваційних технологій для забезпечення конкурентоспроможності закладів вищої освіти на ринку освітніх послуг.

ВИСНОВКИ

Сучасні тенденції інформатизації суспільства стали невід'ємною складовою усіх сфер життєдіяльності. Вільне володіння інформаційними технологіями – основа освітнього процесу сучасних закладів вищої освіти (далі – ЗВО). Від рівня функціонування інформаційно-комунікаційних технологій залежить якість освіти, організація освітньо-виховного процесу, управління закладом. Рейтинг якості освіти залежить, значною мірою, від рівня функціонування в освітньому закладі сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема можливостями доступу, зберігання і якісного оброблення інформації. Створення сучасної системи інформаційно-документаційного забезпечення освіти забезпечує ефективне входження України у трансконтинентальну інформаційно-комунікаційну систему. Система електронного діловодства та документообігу в закладах вищої освіти функціонує у мережевому режимі і має бути доступною усім структурним підрозділам для ефективності документаційного забезпечення установи.

Враховуючи сучасні наукові досягнення у галузі документознавства, електронних комунікацій, можна стверджувати, що ефективне функціонування документаційно-комунікаційної системи закладу вищої освіти залежить від багатьох чинників, зокрема:

- запровадження системи електронного документообігу в усіх підрозділах ЗВО;
- ведення єдиної системи реєстрації руху документів, створення електронного обміну реєстраційними даними про документ між усіма підрозділами ЗВО;
- упровадження наскрізної системи контролю виконання документів на всіх структурних рівнях, можливість оперативного доступу виконавців до бази контролю виконання у межах їх

компетентностей, можливість оперативного доступу керівників до інформації;

- створення єдиної бази даних нормативних документів ЗВО, системи протокольних документаційних фондів та забезпечення оперативного доступу виконавців у межах їх компетенції до необхідної документації; використання системи електронного документообігу для обміну нормативною документацією ЗВО.

Дослідивши роботу системи електронного документообігу АСКОД, необхідно сказати, що Система електронного документообігу АСКОД – це власна розробка компанії «ІнфоПлюс», яка призначена для автоматизації процесів обробки різних документів в управлінській та господарській діяльності будь-якого підприємства чи установи на всіх етапах життєвого циклу документів – від створення до архівного зберігання та/або знищення.

Таким чином, організація інформаційно-документаційне забезпечення комунікації закладів вищої освіти – важлива ланка освітньо-комунікаційного простору в умовах забезпечення якості вищої освіти. Запровадження системи електронного документообігу у закладах вищої освіти упорядковує та систематизує роботу з документаційними потоками, вирішує проблеми забезпечення повноти аналітичних даних, дублювання інформації, спрощує пошук необхідних документів та оптимізує їхнє використання і зберігання. Застосування в освітньому процесі інтерактивних засобів сучасних інформаційних технологій забезпечує доступ закладів вищої освіти України у відкритий інформаційно-освітній простір.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антоненко І. Є. Керування документацією за кордоном: історія, законодавство, теоретичні основи та технології: Автореф. дис... канд. іст. наук: 07.00.10. Київ, 2005. 20 с.
2. АСУ «ВНЗ» Автоматизована система керування ВНЗ всіх рівнів акредитації [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.stservice.com.ua/index.php/29-ask-vnz/82-2016-08-09-09-39-47>
3. Асеев Г. Г. Электронный документооборот: учебник для студ. вузов. Київ : Кондор, 2007. 500 с.
4. Автоматизована система контролю і організації діловодства «АСКОД» [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.scriub.com/limba/ucraineana/72294.php>.
5. Барабанова С. В. Правовое обеспечение деятельности вузов. *Право и образование*. 2005. №6. С. 12-16.
6. Бездрабко В. В. Документознавство в Україні: інституціоналізація та сучасний розвиток: монографія. Київ : Четверта хвиля, 2009. С. 452-488.
7. Беспяньська Г. Упровадження міжнародного стандарту «Інформація та документація. Керування документаційними процесами» в Україні. *Секретарь-референт*. 2008. № 1. С. 15-19 ; № 2. С. 9-11
8. Беспяньська Г. В. Організація роботи з документами: навч. посібник для дистанційного навчання. Київ: Ун-т «Україна», 2006. 244 с.
9. Бойченко О. В. Шляхи вдосконалення документообігу у ВНЗ [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2011/8_2011/4.pdf
10. Гончарова Н. І. Документаційне забезпечення менеджменту: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 259 с.

11. Горчакова О. А. Кросс-культурный менеджмент в образовании: Тексты лекций. Одесса: Фаворит, 2013. 114 с.
12. Гула Л. Організація документної комунікації в установі. *Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку: матеріали міжнародної наукової конференції (26-27 листопада 2020 р.)*. Харків: ХДАК, 2020. С.203-204.
13. Дейнега І.О. Комунікації на ринку освітніх послуг: загальне та специфічне. *Економіка і суспільство*. 2016. № 7. С. 279-284.
14. Діловодство в органах місцевого самоврядування: монографія. За ред. В.М. Вакуленка, М.К. Орлатого. К.: НАДУ. 2009. 164 с.
15. Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення понять (ДСТУ 2732:2004). К.: Держспоживстандарт України, 2006. 36 с.
16. Електронний документообіг (загальне діловодство) [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.viaduk.com/>
17. Жулинский С. Электронный документооборот: достоинства и недостатки. Требования стандартов ЕСКД версии 2006 года к разработке и обращению документов в электронной форме. *Стандарты и качество*. 2009. № 7. С. 48-51.
18. Квіт С. М. Масові комунікації. Київ : Києво-Могилянська академія, 2008. 206 с.
19. Комова М. В., Пелещин А. М., Білушак Т. М. Керування документаційними процесами: навч. посіб. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2013. 188 с.
20. Лук'янець В. Д. Упровадження інформаційних систем управління персоналом вищих навчальних закладів України. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2014. № 6 (68), с. 92.
21. Маликова М.В. Управление документацией системы менеджмента качества. *Технологии качества жизни*. 2002. Т.2. № 1. С. 45-64.

- 22.Маріупольський державний університет: офіційний сайт [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://mdu.in.ua/index/dovidka/0-252>
- 23.Масляєва О. Економічна сутність категорії «конкурентоспроможність»: дефініція та систематизація. *Ефективна економіка*. 2011. № 10. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2011_10_20.
- 24.Падалка О.С. Економіка освіти та управління: посібник. Київ: Педагогічна думка,2012.– 184 с.
- 25.Палеха Ю. І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань: навчальний посібник для вищ. навч. закл. Вид. 4-те, випр., допов. Київ: Ліра-К, 2014. 623 с.
- 26.Пирожок Д. Інформаційно-пошукові технології для електронного діловодства. Інформологічні, документознавчі, бібліотекознавчі та архівознавчі студії в сучасному світі : зб. мат. І Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Київ, 27.10.2022. Київ : МДУ, 2022. С. 90-94. http://mdu.in.ua/Nauch/Konf/2022/Zbirnyk_IDBAS_MDU-2022.pdf.
- 27.Пирожок Д. Формування інформаційної культури здобувачів галузі 02 Культура і мистецтво в контексті засвоєння ДСТУ ISO 5127. *Феномен культури постглобалізму: III Міжнародна науково-практична конференція*. Київ, 2022. Режим доступу: <https://bit.ly/3oXUp2Q>.
- 28.Пирожок Д. Документна комунікація засобами управлінських документів у Маріупольському державному університеті. *Соціально-гуманітарний підхід до вирішення актуальних проблем сучасного світу* : III Заочна міжвузівська наукова конференція, Український державний ун-т науки і технологій, м. Дніпро, 30 березня 2023 року. Режим доступу: https://nmetau.edu.ua/file/programa_2023.pdf.
- 29.Піддубна Л.П. Стан законодавчого та нормативно-методичного регламентування діловодства в державному управлінні України.

- Науковий вісник Академії муніципального управління. Сер.: Управління. 2011. Вип. 4. С. 139-145/*
30. Положення про структурні підрозділи Маріупольського державного університету. Режим доступу: http://mdu.in.ua/index/polozhennja_pro_strukturni_pidrozdili/0-188.
31. Правила внутрішнього розпорядку Маріупольського державного університету. Маріуполь: МДУ, 2017. 16 с.
32. Про освіту: Закон України від 05.09.2017. *ВВРУ*. 2017. № 38-39. ст. 380
33. Професійна освіта: теоретичні та прикладні аспекти формування компетентності майбутніх фахівців: колективна монографія. Переяслав-Хмельницький: ФОП Домбровська Я. М., 2016. 444 с.
34. Савицький В. Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України: монографія. Київ: КНТ, 2008. 324 с.
35. Сокур Л. Державна політика України у сфері діловодства на етапі її формування. *Вісник Книжкової палати*. 2011. № 6. 5 с.
36. Холод О. Комунікаційні технології : підручник. Київ : КиМУ, 2012. 263 с.
37. Холод О. М. Теорія та історія соціальних комунікацій : курс лекцій. Київ : КиМУ, 2013. 232 с.
38. Шелестова А. Характеристика та складові комунікації у вищому навчальному закладі. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2014. Вип. 44. С. 93-99.
39. Юринець В. Є., Юринець Р. В. Інформаційні системи управління персоналом, діловодства і документообігу: навч. посіб. Львів : Тріада плюс, 2008. 628 с.
40. Якимюк Ю. Особливості формування комунікаційної системи документаційного забезпечення управління вищим навчальним

закладом [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.social-science.com.ua/article/702>. Назва з екрана.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Схема документообігу МДУ

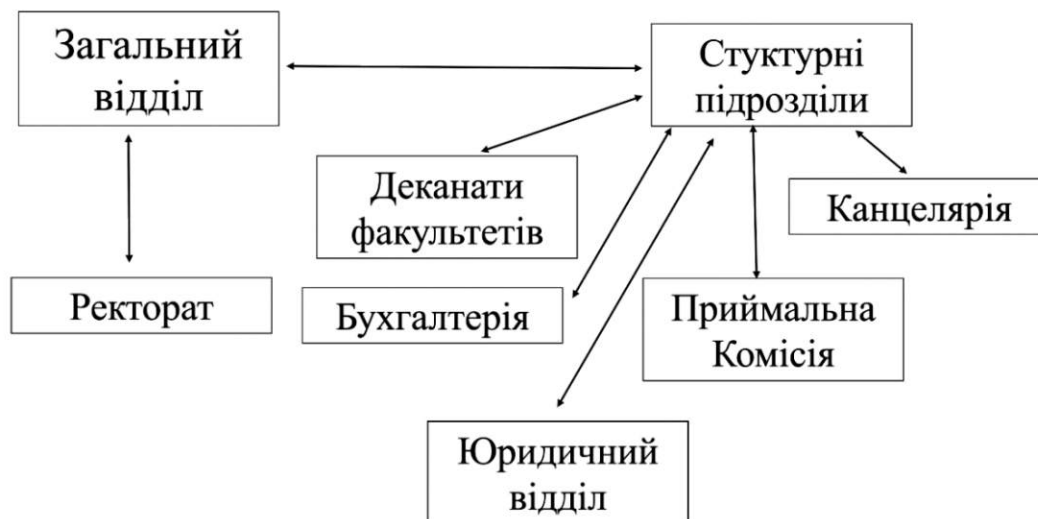


Схема електронного документообігу СЕД «Аскод»

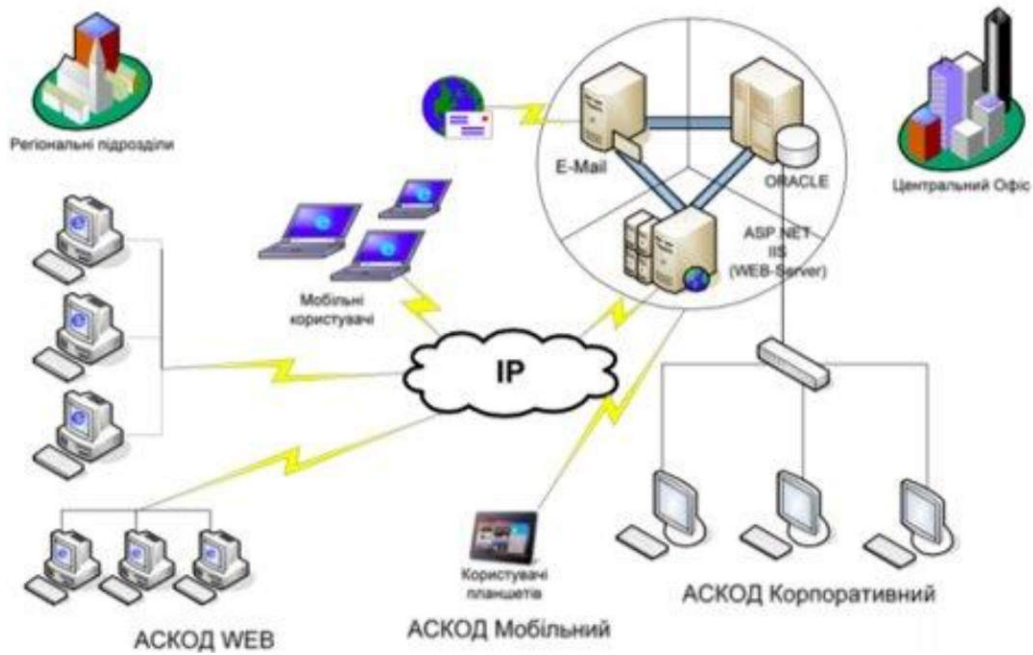
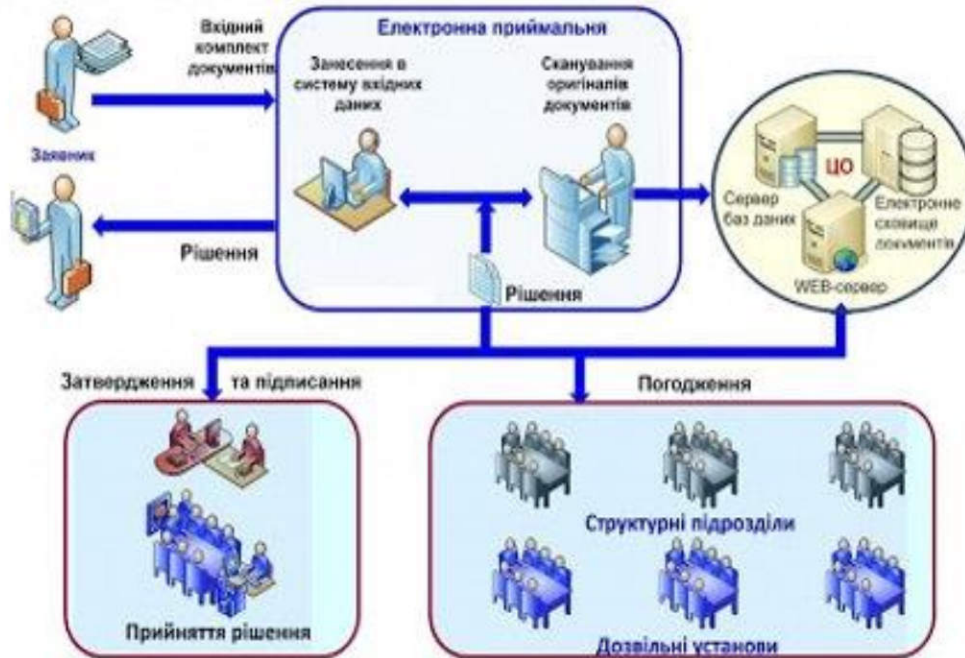


Схема автоматизації адміністративних послуг



Правила користування сервісом електронного документообігу «АСКОД Онлайн»

1. Загальні положення

1.1 Ці правила визначають порядок користування сервісом електронного документообігу «АСКОД Онлайн» (надалі - Правила) і є обов'язковим для всіх учасників електронного документообігу.

2. Визначення основних термінів і понять

2.1 Відвідувач – будь-яка особа, що має право користуватись відкритими інформаційними розділами Сервісу, які доступні без реєстрації.

2.2 Ініціатор підписання – учасник документообігу, який створює документ, завантажує його до Сервісу та направляє на підпис контрагенту.

2.3 Кваліфікований електронний підпис (КЕП) - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

2.3.1 Користувач Сервісу – учасник електронного документообігу, який є відправником та/або отримувачем (адресатом) відправлення документу, який пройшов реєстрацію на веб-сайті Оператора Сервісу за посиланням <https://askod.online> та має дійсний до використання посилений ключ електронно-цифрового підпису, виданий акредитованим центром сертифікації ключів, відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

2.3.2 Контрагент – контрагент Користувача Сервісу, який в процесі документообігу виступає адресатом (отримувачем) документу.

2.3.3 Оператор сервісу – Приватне акціонерне товариство «Центр комп'ютерних технологій «ІнфоПлюс», власник та адміністратор Сервісу.

2.3.4 Особистий ключ - параметр алгоритму асиметричного криптографічного перетворення, який використовується як унікальні електронні дані для створення електронного підпису чи печатки,

доступний тільки підписувачу чи створювачу електронної печатки, а також у цілях, визначених стандартами для кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів. Пара ключів - особистий та відповідний йому відкритий ключі, що є взаємопов'язаними параметрами алгоритму асиметричного криптографічного перетворення.

2.3.5 Пакет Послуг – загальна вартість передплачених Користувачем Послуг за визначеними Тарифами та граничним обсягом опрацювання документів. Детальний опис Пакетів Послуг знаходиться за посиланням <https://askod.online/tarifs>.

2.3.6 Первинні документи - документи, який містять відомості про господарські операції, підтверджують їх здійснення та є підставою для бухгалтерського обліку таких господарських операцій.

2.3.7 Сервіс (Сервіс електронного документообігу) - програмно-апаратний комплекс, призначений для автоматизації процесів документообігу між Користувачем та іншими зареєстрованими учасниками документообігу, та передбачає підписання, погодження, ознайомлення, надсилання, отримання та зберігання документів онлайн.

2.3.8 Тарифи Оператора Сервісу (Тарифи) – вартість доставки Користувачем одного документу, за ціною, яка відповідає умовам обраного Пакету послуг. Опис діючих тарифів знаходиться за посиланням <https://askod.online/tarifs>.

2.3.9 Статуси документів, що застосовуються та фіксуються в Сервісі з мітками часу:

«Надіслано» - Користувач виконав всі необхідні дії з документом, та надіслав контрагенту.

«Отримано» - документ був надісланий Контрагенту та такий Контрагент здійснив вхід в Сервіс або запросив перелік документів. Достатнім підтвердженням входу Контрагента є фіксація Сервісом входу в систему Користувача, якому відкрито доступ до такого документу.

«Прокоментовано» - до документа додано і збережено коментар Користувача Сервісу.

3. Підключення Користувача Сервісу

3.1 До початку використання Сервісу Користувач Сервісу повинен:

3.1.1 Ознайомитись з цими Правилами, прийняти їх та дотримуватись під час використання Сервісу;

3.1.2 Мати дійсний до використання кваліфікований сертифікат електронного ключа, який виданий кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг (далі - кваліфікований надавач) відповідно до законодавства України;

3.1.3 Пройти реєстрацію за посиланням <https://askod.online/registration>, акцептувавши Публічний договір про надання послуг (знаходиться за посиланням <https://askod.online/docs/standard-form-contract>).

Порядок користування Сервісом

4.1 Відвідувач Сервісу набуває статусу Користувача Сервісу з моменту проходження реєстрації згідно п.3.1.3. Правил.

4.2 Для підписання і подальшої відправки документу на підпис контрагенту Користувач Сервісу здійснює такі дії:

4.2.1 Завантажує до Сервісу документ зі свого комп'ютера в форматі «doc, docx, xls, xlsx, rtf, pdf, png, jpeg, jpg» (або в іншому форматі, що підтримується Сервісом). Перелік завантажених документів відображається в аккаунті Користувача Сервісу;

4.2.2 Обирає контрагента із довідника, або вказує електронну адресу отримувача та натискає кнопку «Створити документ»;

4.2.3 або створює документ без зазначення отримувачів, після цього відкриває документ окремо, вказує у розділі «Підпис» отримувача, який повинен підписати документ, після виконання вказаних дій документ автоматично буде надісланий зазначеним особам;

4.3 Відкриває створений документ та натискає кнопку «Підписати»

Завантажує кваліфікований електронний підпис;Обирає центр сертифікації (яким видано кваліфікований сертифікат відкритого ключа) з відповідного списку на екрані - у разі, якщо назва такого надавача не підвантажилась автоматично разом з ключем КЕП;Вводить пароль КЕП та натискає кнопку «підписати»;Додає кваліфіковану електронну печатку в аналогічний спосіб (за потреби);

4.4 За потреби Користувач Сервісу може зберегти підписаний документ на своєму комп'ютері або роздрукувати його.

4.5 За потреби Користувач Сервісу може додати коментар до документу (заповнивши відповідне поле у правій частині екрану) на будь-якому етапі підписання. Такий коментар відобразиться у контрагента на сторінці документа та автоматично надійде на електронну пошту контрагента.

4.6 У випадку, якщо контрагент Користувача Сервісу не зареєстрований на сайті <https://askod.online>, Користувач Сервісу може запросити такого контрагента до Сервісу шляхом відправки йому документу на підпис (відповідне запрошення буде відправлено на електронну адресу автоматично)

4. Плата за користування Сервісом

4.1 Плата за користування Сервісом (за доставку документів на підпис) справляється з відправника (ініціатора підписання) згідно з Тарифами, які розміщені за посиланням <https://askod.online/tarifs>.

4.2 Плата за користування Сервісом (для зворотної відправки підписаних документів) з Користувача Сервісу не справляється. Отримання документу від відправника (ініціатора підписання), підписання та зворотна відправка документу для Користувача сервісу є безкоштовною.

Прикінцеві положення

6.1 Оператор сервісу може внести зміни у ці Правила шляхом публікації нової редакції Правил за посиланням

<https://askod.online/docs/terms-of-use.docx> із зазначенням дати такої редакції.

6.2 Правила в новій редакції, як це зазначено в п. 6.1, набирають чинності з моменту розміщення на відповідній сторінці Сервісу.

6.3 Оператор Сервісу має право надсилати від імені Користувачів Сервісу (ініціаторів підписання) іншим учасникам електронного документообігу електронні листи інформаційного характеру, використовуючи при цьому електронні адреси таких учасників, попередньо наданих (повідомлених) на законних підставах Користувачами Сервісу виключно для цілей електронного документообігу. Зазначені електронні листи мають інформувати учасників електронного документообігу (в тому числі потенційних) щодо:

6.4 Можливості підписання документів, адресованих учасникам електронного документообігу, та перелік дій, які для цього таким учасникам необхідно здійснити, в тому числі щодо порядку проходження реєстрації відповідно до п. 3.1.3 Правил.