

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

До захисту допустити:
Завідувач кафедри інформаційної
діяльності


(підпис)

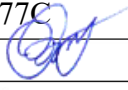
В'ячеслав КУДЛАЙ
(ПІБ завідувача кафедри)

«17» травня 2023 р.

**«ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТУВАННЯ»**

Кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти
бакалаврського рівня вищої освіти,
освітньо-професійної програми
«Інформаційна, бібліотечна
та архівна справа»
Павловської Віолетти Олександрівни

Науковий керівник:
Федотова Оксана Олегівна,
доктор історичних наук, професор
кафедри інформаційної діяльності
Рецензент:
Гавеля Оксана Миколаївна,
кандидат педагогічних наук, доцент
кафедри культурології
та міжкультурних комунікацій
НАКККіМ

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою добре 77С
Секретар ЕК 
« 15 » 06 2023 __ р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТУВАННЯ	7
1.1. Питання електронного документування у працях дослідників.....	7
1.2. Законодавчо-правове забезпечення електронного документування в Україні.....	13
Висновки до розділу 1.....	20
РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДПРИЄМСТВІ	22
2.1. Електронний документ та його призначення.....	22
2.2. Основні етапи впровадження електронного документообігу в установі.....	28
Висновки до розділу 2.....	35
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТУВАННЯ (НА ПРИКЛАДІ ПУБЛІЧНО-ПРАВОВОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ)	37
3.1. Аналіз інформаційної системи електронних петицій і звернень громадян: вітчизняний досвід.....	37
3.2. Подальші перспективи та шляхи вдосконалення електронного документування.....	44
Висновки до розділу 3.....	50
ВИСНОВКИ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасне формування інформаційного суспільства супроводжується зростанням ролі інформаційно-комунікаційних технологій. На сьогодні ефективність функціонування підприємств напряду залежить від готовності впровадження та застосування різнопланових новітніх технологій в ході управлінської діяльності. У зв'язку з тим величезне значення має можливість використання інноваційних технологій управління електронним документообігом, які, з одного боку, виступають базою інформаційного забезпечення певної установи, а з іншого, сприяють підвищенню мобільності, своєчасності, достовірності, відкритості, точності, якості реалізації робочих процесів.

Електронний документообіг на підприємстві являє собою життєвий цикл електронних документів, що включає процеси їх створення чи отримання, перевірки на різних етапах циркулювання між підрозділами, обміну, а також передавання з метою архівного зберігання або списання чи знищення.

Організації та забезпеченню налагодженого обігу електронних документів сприяє система електронного документообігу. Вона являє собою організаційно-технічну систему, яка дозволяє оптимально організувати процес підготовки, управління доступом і передавання електронної документації у відповідних комп'ютерних мережах, а також гарантує встановлення належного контролю за документними потоками на рівні конкретної установи.

Завдяки їй можна результативно підвищити документообіг на підприємстві, покращити управлінський процес, оптимізувати виконання робочих операцій шляхом використання відповідного програмного забезпечення.

Саме тому обрана нами тема може вважатися дуже актуальною, оскільки її розробка дозволяє значно покращити результати організації діловодної служби на підприємствах України.

Стан наукової розробленості теми. Аналіз останніх публікацій свідчить, що теоретико-методологічні аспекти організації електронного документування розглядалися в наукових роботах вітчизняних дослідників Н. Кушнарєнко [27–28], С. Кулєшова [25–26], А. Дідєнко [9], В. Шєйко [64] та ін.

Велика увага розкриттю вказаної теми приділена в працях таких вчених, як: А. Маньковський [34], О. Загорецька [14], Г. Асєєв [1, 2], С. Сєльченкова [56–57], Ю. Ковтанюк [18], А. Мєлащенко, О. Скарлат [36], Ж. Кудрицька [24], Г. Охріменко [37], О. Лаба [29–33] тощо.

Говорячи про вагомий внесок українських науковців у розробку даної проблеми, необхідно зазначити, що вона є достатньо добре розробленою. Проте важливість тематики диктує потребу її подальшого вивчення.

Джерельну базу роботи сформували: статті з наукових періодичних та продовжуваних видань, монографії, дисертаційні праці, навчальні посібники, довідкова література. Корисними для нашого дослідження були законодавчі матеріали. У роботі використано також широке коло електронних джерел.

Об'єкт дослідження – процес електронного документування.

Предмет дослідження – особливості організації процесу електронного документування.

Метою дослідження є вивчити особливості процесу електронного документування.

Виходячи з об'єкта, предмета та мети дослідження поставлено такі **завдання:**

- з'ясувати стан розробленості питання електронного документування у працях дослідників;
- висвітлити стан законодавчо-правового забезпечення електронного документування в Україні;
- розкрити сутність електронного документа та його призначення;
- дослідити основні етапи впровадження електронного документообігу в установі;

- здійснити аналіз інформаційної системи електронних петицій і звернень громадян в Україні в аспекті розгляду публічно-правової документації;

- окреслити подальші перспективи вдосконалення електронного документування на підприємствах.

Методи дослідження. Для успішного досягнення мети та завдань дослідження використовувалися загально-наукові та спеціальні методи, а саме:

- джерелознавчий;
- історіографічний;
- аналітичний;
- термінологічний;
- системно-структурний;
- функціонального аналізу;
- абстрактно-логічний;
- теоретичного узагальнення.

Практичне значення дослідження полягає у тому, що отримані результати можливо використати:

- 1) в ході підготовки у середніх та вищих закладах освіти навчальних курсів за профілем спеціальності;

- 2) задля подальшого вдосконалення функціонування системи електронних петицій і звернень в Україні, а також для покращення діловодної служби певного підприємства в цілому.

Апробація результатів дослідження. Результати роботи апробовано:

- 1) на III Заочній міжвузівській науковій конференції «Соціально-гуманітарний підхід до вирішення актуальних проблем сучасного світу» (м. Дніпро, 30 березня 2023 р.); Тема доповіді: «Електронне документування як засіб оптимізації діловодної служби»;

2) на VIII Міжнародній науково-практичній конференції «Інформація та соціум» (м. Вінниця, 2 червня 2023 р.); Тема доповіді: «Електронний документ та його властивості».

Публікації. За темами виступів підготовлено і здано до оргкомітетів конференцій тези доповідей.

Структура дипломної праці зумовлена її метою та поставленими завданнями. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг – 62 сторінки, основний текст – 53 сторінки. Список використаних джерел становить 66 позицій.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТУВАННЯ

1.1. Питання електронного документування у працях дослідників

Проблема здійснення документування інформації на сьогодні є дуже важливою. Не випадково її аспекти розглядалися у публікаціях багатьох вчених, а саме: С. Кулешова [24–26], Н. Кушнарєнко [27–28], Г. Швецової-Водки [62–63] тощо. Скажімо, Г.М. Швецова-Водка розуміє документування як запис мови за допомогою знакової письмової системи письма [62].

Дослідник А. Діденко у роботі «Сучасне діловодство» надає визначення терміна «документована інформація» у сенсі її розуміння як інформації, що неодмінно зафіксована на певному матеріальному носії, а також містить конкретні реквізити з метою встановлення ідентифікаційних характеристик [9]. Як бачимо, документування являє собою процес підготовки документа, що реалізується шляхом застосування різнопланових методів, способів, допоміжних засобів фіксації інформаційних даних на матеріальних носіях.

Глобальна інформатизація суспільства призвела до суттєвої зміни кількісних та якісних показників щодо документування інформації. З одного боку, збільшився загальний інформаційний простір, що спричинило зростання обсягів інформації, яка підлягає документуванню для забезпечення юридичної значущості будь-якої діяльності. З іншого боку, сучасні технології, що наблизились до кожної установи, фірми та приватного житла, дозволили реально спростити процеси документування інформації, що чинить вплив на збільшення масштабів документаційного потоку. Так, розширилося коло проблем для дослідження процесів документування інформації та їх наукового обговорення.

Загалом питання автоматизації в контексті науково-технічної революції можливо розглядати у межах таких різновидів технічних засобів: технологічних процесів, управлінських операцій, проектування і науково-дослідних робіт. На сьогодні актуальною є також автоматизація творчих

процесів, що зумовило пошук нових способів розв'язання завдань проектування новітніх інформаційних систем. Саме тому нагальними проблемами залишаються: створення інформаційних моделей предметних галузей досліджень; введення систем інформації машинного типу, а також інтерактивних способів взаємодії спеціалістів з електронно-обчислювальними механізмами в ході проектування; застосування інформаційних систем під час творчої діяльності.

Багато вчених вивчали стан розвитку систем подання інформації, на базі чого констатували наявність численних спроб щодо вироблення розумових форм інформаційних символів членів соціуму за допомогою введення у лінгвістиці штучних мов.

Еволюція технологій інформації (не беручи до уваги системи її подання) відбувалася паралельно із розвитком інформаційно-комунікаційних засобів. Як зазначає зарубіжний дослідник з інформатики М. Басаков, останні являють собою певну сукупність методів та програмно-технічних засобів, зібраних у технологічний набір операцій, що передбачає збирання, збереження, розподіл і відображення інформаційних даних задля зменшення трудомісткості застосування інформаційних ресурсів. Важливим аспектом виступає також потреба пришвидшення їх мобільності [3].

Власне виникнення у II половині 1960-х рр. великих за розміром виробничих електронно-обчислювальних механізмів надало можливість більш зацентувати зусилля в інформаційних технологіях на змістовій обробці інформації, що стало відправною точкою формування конкретно електронної технології. Це дало можливість вченим зосередитися над вивченням структури технологій процесу документування інформаційних даних.

Новітня технологія документування інформації, що ґрунтується на комп'ютерній техніці, яка включає: комплекс технічних засобів, розташованих на комп'ютерних приладах; актуальний набір програмних засобів, що гарантують роботу усього комплексу технічних засобів; систему

організаційно-методичного забезпечення, передбачає застосування технічних засобів та дії управлінських кадрів у межах єдиного технологічного процесу з провадження певної функції інформаційного забезпечення потреб керівників у сфері діловодства.

Дослідженням процесу впровадження інформаційних технологій у діловодну справу шляхом автоматизації документних джерел та організації електронного документообігу займалися А. Маньковський [34] та О. Загорецька [14]. На думку авторів, інформаційні технології дають максимальну можливість прискорити процес набору певного текстового документа, зафіксувати фотоматеріал, зробити відео- і звукозапис, виконати графічні креслення тощо. Отже, завдяки їх використанню стає можливим набагато легше оформлювати й здійснювати редакційну правку документованих інформаційних відомостей, простіше розмістити реквізити документного джерела з урахуванням форми його подання. Це дає змогу досягти значного рівня уніфікації документів під час документообігу в організації та і запровадити контроль за їх застосуванням.

На початку XXI ст. значно активізувалося вивчення проблемних аспектів електронного діловодства. Так, зокрема, відомий український документознавець С. Кулешов у своїх працях розглянув певні відмінності щодо розуміння дефініції «електронний документ» у сферах інформатики й документознавства [25, с. 54]. Він надав визначення терміна як запису інформації в комп'ютерній системі, що співвідноситься з певними жанровими чи номінальними особливостями документа [25, с. 56].

Актуальні завдання застосування електронного діловодства доволі детально висвітлив В. Шейко [64]. Його публікація є дуже значимою для діловодної галузі.

Суттєвий внесок у розробку питання електронного документообігу зробили Г. Асєєв [1–2], С. Сельченкова [56– 57]. Вчені здійснили спробу класифікувати різні системи автоматизації діловодної служби та електронного документообігу. Наприклад, С. Сельченкова запропонувала

виокремлювати групи автоматизованих систем, як от: системи управління документними джерелами; системи довідково-інформаційного типу (консультативні); комплексні системи (скажімо, розраховані для електронної форми управління персоналом організації) [56].

Г. Асєєв всебічно вивчив методологічні засади організації корпоративного документообігу у межах певної установи і сформулював головні вимоги до функціонування систем електронного документообігу: масштабованість (підтримка чималої кількості користувачів), розподіленість (взаємодія розподілених ділянок), безпека та захищеність (надійність засобів аутентифікації інформації та шифрування даних), зовнішній доступ до інформації системи збирання інформаційних відомостей і управління (максимальний доступ з розмежуванням прав учасників), модульність (гнучкість управління доступом до документів на основі застосування модульного принципу), зручність адміністрування і забезпечення надійності (призначення і видозміна рольових повноважень користувачів за допомогою засобів адміністрування), протоколювання (фіксація входу в систему та здійснюваних операцій задля відстеження історії документування), відкритість (поєднання використовуваної системи з іншими), сумісність (можливість безперешкодної взаємодії із системами різних типів), гнучкість та інтегрованість (дозволяє налаштовувати потенційне середовище користувачів з урахуванням основних процесів), ефективність (координація витрат з кінцевими результатами електронного документообігу), послідовність впровадження [1].

Потрібно також підкреслити важливість статі Ю. Ковтанюка, що дозволяє з'ясувати місце електронного документознавства як окремого, практичного наукового напрямку, в загальній структурі електронного діловодства [18].

Корисними також були публікації О. Лаби [29–33]. Зокрема, дослідниця докладно обґрунтувала поняття «електронне діловодство», а також визначила основний спектр проблемних аспектів електронного

діловодства під кутом зору життєвого циклу електронного документа, що є головним об'єктом сфери електронного діловодства. Авторка виокремила термінологічні та законодавчі труднощі на шляху сучасного застосування інформаційних технологій у діловій службі. О. Лаба також з'ясувала основні перспективи подальшого розвитку електронного діловодства (нормативно-правовий напрям регулювання галузі електронного діловодства та використання інформаційних технологій у діловій службі, що дозволить перейти від паперової форми до власне електронної) [31].

Цінними для розуміння вказаної проблеми можна вважати публікації Г. Охріменко, яка з числа основних переваг електронного документообігу у порівнянні з паперовим, виокремлює: здатність включати у документ дані мультимедіа; використання попередньо створених шаблонів; значну мобільність передавання інформаційних відомостей низці користувачів одночасно; можливість економії паперових ресурсів; компактний варіант архівного зберігання документів електронної форми; оперативність у пошуку й отриманні даних; організація достатнього рівня захищеності документів від зловмисників і неправомірного вторгнення [37].

На нашу думку, заслуговують також на окрему увагу у контексті еволюції електронної діловодної галузі праці А. Мелащенко, де окреслені нагальні питання розвитку як діловодства загалом, так і застосування електронних документних джерел, зокрема. Слід окремо згадати наукову роботу А. Мелащенко у співавторстві з О. Скарлат [36]. У даній книзі дослідники наводять визначення терміна «електронне діловодство» як формальний набір сучасних вимог, що ставляться відносно до повного життєвого циклу електронного джерела в ході електронного документообігу, які дозволяють додати до них й функцію збереження електронної документації у відповідному архіві від самого початку розробки самого документа. Даний методологічний підхід є достатньо перспективним задля майбутньої стратегії розвитку електронного діловодного напрямку як

науково-практичної галузі, відмінної від електронного документообігу, оскільки невірно вважати його синонімом.

З погляду деяких науковців, автоматизація процесу документообігу має гарантувати оперативне функціонування управлінського та діловодного апарату повністю, а також здатність організації та проведення оперативного контролю за підготовкою і збереженням будь-якого документа. Ціллю автоматизації виступає не лише пришвидшення руху документних джерел, але й мінімізація участі осіб, дотичних до їх появи, забезпечення циркулювання чи знищення певного документа. Загалом процес автоматизації документообігу дозволяє досягти: зростання дисципліни виконавців через встановлення та поліпшення контролю за створенням документів; можливість розробки так званих індивідуальних маршрутів документів та з'ясування найшвидших траєкторій їх руху на підприємстві; прискорення часу обробки і фіксації, можливість передбачення огріх внаслідок заповнення реквізитів конкретного документа; боротьба із випадками втрати документів; реалізація максимально оперативного пошуку документів за допомогою інструментів системного пошуку [21].

Надзвичайно актуальною на сучасному етапі є практичне впровадження електронних систем документообігу у практику діяльності державних установ, оскільки досягнутий показник розвитку інформаційних технологій дозволяє створити та запровадити ефективні системи інформаційного забезпечення владних структур. Скажімо, вітчизняна вчена Ж. Кудрицька трактує електронний документообіг у сенсі якісного інструменту зростання ефективності діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування на різних рівнях. Вона називає електронний документообіг інтегрованою системою, яка включає в себе діловодство і створення документів на базі їх об'єднання із навколишнім середовищем електронного обміну [24].

У публікаціях українських вчених також присутнє намагання вивчити й перейняти найбільш успішний досвід застосування електронного урядування

та наявних засобів електронної ідентифікації за кордоном. Відбуваються спроби екстраполювати найкращі напрацювання у зарубіжних державах на українську практичну площину шляхом впровадження засобів електронної ідентифікації, зокрема, електронного цифрового підпису в аспекті оптимізації вітчизняного електронного діловодства [24; 53].

Як бачимо, розвиток технологій документування інформації тісно пов'язаний з постійним удосконаленням інформаційно-комунікаційних технологій. Сьогоднішній рівень розвитку інформаційного суспільства свідчить про те, що введення електронного документування та електронного документообігу виступає важливою передумовою запорукою організації ефективної системи роботи усіх установ.

Результати розгляду обраної проблеми свідчать про те, що дана тема є добре висвітленою в українській та зарубіжній науці. Важливість подальшого звернення до неї пояснюється перспективністю впровадження електронного документообігу практично у всіх сферах сучасної діяльності.

1.2. Законодавчо-правове забезпечення електронного документування в Україні

За період державної незалежності в Україні прийнято ряд законів та нормативних актів, які забезпечують основу нормативно-правового регулювання інформаційної галузі та сфери електронного документування.

Правова база, згідно з Конституцією України, ґрунтується на важливих принципах свободи доступу до інформації, гарантіях інформаційної безпеки індивіда, соціуму та держави загалом. З позиції законодавства також обумовлюються певні випадки обмеження вільного розповсюдження інформаційних відомостей та доступ до окремих інформаційних даних.

Необхідно проаналізувати основні законодавчі і нормативно-правові директиви, що обумовлюють порядок регулювання процесів щодо реалізації електронного документообігу.

Основоположним і першим актом для процесу створення документів щодо визначення інформації як базового елементу сфери діловодства (без урахування типу носія), а також ролі інформації для електронного документообігу, є Закон України «Про інформацію», датований 2 жовтня 1992 р. [51]. Ним регулюються відносини в ході підготовки, розробки, збору, отримання, збереження, використання, розповсюдження, охорони, захищеності інформаційних даних. Констатовано, що інформація має бути вільно доступною з урахуванням запитів її споживачів. Відповідно до того робота державних органів влади частково зорієнтована на задоволення інформаційних потреб членів соціуму. Отже, під інформацією державних органів й підрозділів місцевого самоврядування мається на увазі офіційно задокументована інформація, підготовлена у процесі поточного функціонування законодавчої, виконавчої та судової гілок влади, органів місцевого самоврядування. Головними джерелами таких інформаційних даних виступають: закони України, решта актів, що приймаються Верховною Радою та її підрозділами, акти Гаранта України, підзаконні нормативні акти, ненормативні акти органів державної влади, акти органів місцевого і територіального самоврядування. Процедура отримання, застосування, розповсюдження та збереження офіційно відкритих інформаційних відомостей державних органів та органів місцевого самоврядування визначаються прописані відповідними актами, що стосуються цих органів.

Одним з найбільш важливих серед них можна вважати Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», прийнятий 2003 р., яким закладене організаційне й юридично-правове підґрунтя процесу електронного документообігу та використання електронних документних джерел [41]. У контексті Закону електронний документ розглядається як документ, де інформація відображена у формі електронних даних, до яких відносяться також і його обов'язкові реквізити. Там само надається також визначення електронного документообігу як комплексної цілісності процесів підготовки, обробки, надсилання, передачі, отримання, збереження,

застосування та знищення електронних документів, які реалізуються одночасно із використанням їх перевірки на предмет цілісності й за потреби засвідчують отримання даних документів.

Важливим положенням згаданого закону виступає конкретизація поняття та юридичної сили електронного підпису. Це неодмінний реквізит документа, який застосовується з метою встановлення автора чи особи-підписанта електронного джерела іншими учасниками процесу електронного документообігу. Електронний підпис має повну юридичну правомірність в електронних документах. Також Законом «Про електронні документи та електронний документообіг» закріплені правові аспекти щодо наступних процедур:

- надання електронного підпису;
- складання та проставляння цифрового підпису;
- розуміння першоджерела в електронній формі (його оригіналу);
- уточнення з правової позиції статусу електронного документа, а також сили документа у випадку представлення його копії;
- надсилки й передачі електронних документів;
- отримання даного типу електронної документації;
- контролю параметрів цілісності електронного джерела;
- збереження електронних документних джерел і їх архівів;
- налагодження організації процесу електронного документообігу;
- забезпечення порядку циркулювання та використання електронних документів з обмеженим доступом;
- уточнення правових обов'язків усіх учасників процесу електронного документообігу;
- розв'язання конфліктних ситуацій між учасниками електронного документообігу;
- встановлення відповідальності по факту порушення законодавчих положень даного документа [41].

Отже, цей закон фіксує та надає визначення основних термінів електронного документообігу, а також його операцій. Тому на сьогодні він залишається головним регламентуючим документом задля для застосування систем електронного документообігу.

Необхідним у сфері електронного документообігу є також Закон України «Про електронні довірчі послуги», введений 2020 р. [40]. Основною його ціллю виступає законодавче регулювання правових відносин у галузях, що стосуються можливостей безперешкодного надання електронних довірчих послуг, а також встановлення електронної ідентифікації. Даний документ закладає організаційно-правове підґрунтя для представлення й пропонування електронних довірчих послуг, зокрема, у напрямі транскордонного електронного документообігу; правових зобов'язань учасників правових відносин у галузі надання спектру довірчих послуг в електронному форматі; порядок процедури проведення контролю з боку держави стосовно до відповідності законодавчим вимогам щодо здійснення та надання електронних довірчих послуг, правові аспекти здійснення процедури електронного ідентифікування.

У контексті організації та провадження електронного документування та електронного документообігу окрім вказаних вище законів, важливими також є інші нормативно-правові акти. До них можна віднести різноманітні постанови Кабміну України, а також президентські накази. Наприклад, постановою під назвою «Деякі питання документування управлінської діяльності» затверджено цілу низку документів [8]. До них можна віднести «Типову інструкцію з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну». Даним документом обумовлені:

- 1) процедурний порядок обертання електронного документа від самого початку його підготовки, або отримання аж до надсилки/передачі задля архівного зберігання на підприємстві;

- 2) узагальнені положення щодо роботи та застосування електронної системи співфункціонування державних органів виконавчої влади;
- 3) налагоджений мобільний обмін інформаційними даними за допомогою корпоративної електронної пошти;
- 4) прописує правові аспекти провадження моніторингового аналізу у напрямі з'ясування ситуації із виконуваності різнопланових управлінських рішень.

Наступним документом є «Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади», у якій визначені головні вимоги щодо створення управлінських документів у традиційній та електронній формах, а також запровадження роботи з ними. Її пункти використовуються тільки у випадку присутності законодавчо вказаних або визначених актом Кабміну передумов, що вважаються підставовими задля підготовки підприємствами паперових документів. Процедурний порядок проведення діловодства по відношенню документів з інформацією обмеженого доступу, згідно зі зверненнями осіб, відповідними запитами на отримання такої інформації регулюється спеціальними нормативно-правовими актами, і з того приводу, не обумовлюється названим документом.

Маємо виокремити також ще один акт – «Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі». Він містить загального характеру засади організації взаємодії органів виконавчої влади на юридичному рівні завдяки провадженню її в електронному вигляді. Регламентом конкретизована система електронної взаємодії органів виконавчої влади, що являє собою державну телекомунікаційну систему, орієнтовану на здійснення автоматизації процесів щодо підготовки, надсилки, передання, отримання, обробки, впровадження, збереження, ліквідації електронних документів, які не вміщують інформаційних даних обмеженого доступу, через використання відповідного електронного підпису/

електронної печатки, а також здійснення моніторингового аналізу оцінювання виконуваності управлінських рішень та керівних розпоряджень. Слід наголосити окремо на постанові «Про затвердження вимог у сфері електронних довірчих послуг та порядку перевірки дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг» [42]. Ця директива посприяла затвердженню конкретних вимог у галузі, що стосується електронних довірчих послуг, а також обумовила процедурні моменти контролю дотримання законодавчих вимог.

Як сказано у документі, з метою надання фахових електронних довірчих послуг можливо застосовувати перевірені засоби електронного цифрового підпису, за умови, якщо вони здобули схвальні висновки державних експертів на підставі з'ясування надійності ступеня криптографічної захищеності інформаційних даних.

Досить актуальною на сучасний момент також є постановка нагальних завдань щодо застосування новітніх програмних продуктів на рівні виконавчої влади, на реалізацію чого була спрямована постанова Кабміну «Про затвердження порядку використання комп'ютерних програм в органах виконавчої влади», оприлюднена 2003 р. [45]. Директивою передбачений набір процедур, відповідно до яких:

- визначено порядок, у якому наголошено на потребі забезпечення підрозділів виконавчої влади відповідними програмними продуктами з урахуванням поставлених перед ними поточних й перспективних задач;
- наголошено на важливості розробки, налагодження та поновлення інформаційно- телекомунікаційних систем;
- передбачена заміна застарілих програм або елементів комп'ютерного й мережевого апаратного обладнання;
- передбачено розширення функціоналу наявних комп'ютерних програм;
- акцентовано на необхідності застосування виключно ліцензійних програмних розробок [45].

Важливе місце у нормативно-правовому забезпечення електронного документообігу займають також постанова «Про затвердження Порядку зберігання документованої інформації та її передавання центральному засвідчувальному органу в разі припинення діяльності кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг» [48] та президентський указ «Про Положення про порядок здійснення криптографічного захисту інформації в Україні» [54], де прописані основні тези, якими конкретизовано порядок забезпечення криптозахисту інформаційних відомостей, що характеризуються обмеженим доступом, витік і розповсюдження яких потенційно спроможній нанести збитки на державному, громадському чи особистісному рівнях.

Потрібно також зупинитися окремо на директиві – наказі служби Держзв'язку, якою встановлені конкретні технічні параметри задля застосування інформаційних систем електронного документообігу. Згаданий акт називається «Система електронного документообігу органу виконавчої влади. Технічні умови» [58]. Регламентовані у ньому вимоги розповсюджуються і на інформаційні системи автоматизації діловодної служби й організацію електронного документообігу в органах виконавчої влади, розрахованих на автоматизацію процесу обробки документації та налагодження обміну нею згідно з переліченими й встановленими правилами, у тому числі, й щодо отримання службових інформаційних повідомлень [58]. Порядок захисту інформаційних ресурсів державних органів влади гарантується здійсненням експертних перевірок комплексних систем захисту інформації. Вони покликані передбачити та виключити випадки блокування інформаційних даних, убезпечити від неправомірного доступу до неї та гіпотетичних змін.

За результатами проведеного нами аналізу нормативно-правового забезпечення електронного документообігу видно, що у нашій державі сформована достатня база, завдяки якій можливо належно налагодити інформаційні відносини та гарантувати необхідний супровід державної

інформаційної політики, що охоплює різні аспекти електронного документування та ведення діловодства.

Висновки до розділу 1.

Підсумовуючи викладену інформацію, можна підсумувати, що проблеми документування інформації стали об'єктом дослідження багатьох науковців – спеціалістів у сферах документознавства, інформаційної діяльності, державного управління та суміжних галузях знань. Обговорювалися питання термінологічного розмаїття; розвитку застосування електронних документних джерел; класифікації систем автоматизації діловодної служби та електронного документообігу; методологічних засад організації корпоративного документообігу; вимоги до функціонування систем електронного документообігу; проблемні аспекти електронного діловодства під кутом зору життєвого циклу електронного документа; термінологічні та законодавчі труднощі застосування інформаційних технологій у діловодній службі; електронний документообіг у сенсі якісного інструменту зростання ефективності діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, а також досвід застосування електронного урядування за кордоном. Отже, дане питання є добре розробленим в українській науці.

Коло проблем для дослідження процесів документування інформації розширюється паралельно із розвитком інформаційно-комунікаційних засобів, що неодмінно відображується також у законодавчо-правовому забезпеченні. На сьогодні в Україні воно є достатнім. Прийнято низку урядових нормативно-правових актів з різних аспектів створення електронної документації. Проте, маємо зазначити, що у вітчизняному законодавстві щодо організації документообігу присутній правовий хаос, певні норми законів потребують оновлення та правового закріплення. Саме тому законодавчо-правова база електронного документообігу є недосконалою і вимагає суттєвого доопрацювання.

Використання сучасних інформаційних технологій дозволяє реалізувати новітні напрями щодо створення документів, завдяки чому підняти значущість діловодної служби, принципово покращити ефективність функціонування підприємств. Різні аспекти питання електронного документування інформації на даному етапі є предметом зацікавлення багатьох вчених, а також активно розглядаються на законодавчо-правовому рівні.

РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБИГУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

2.1. Електронний документ та його призначення

Сучасне суспільство все більше орієнтоване на комунікацію за допомогою електронних засобів, уміння оперативної передачі інформації, її накопичення, вихід у світові електронні мережі та застосування новітніх розробок у поточній діяльності.

Прискорений розвиток інформаційних технологій та світової мережі Інтернет викликали необхідність дослідження феномену електронного документа на предмет його схожості й характерних відмінностей від носія у паперовій формі. Існує думка стосовно відмінності електронного документа своєю інформацією, що зумовлює його соціальну визначеність, розуміння. Маються на увазі його змістове наповнення, загальний контекст, структурні особливості. Доцільно узагальнити варіанти трактування терміна «електронний» на підставі таких характеристик:

- наведення інформації в цифровій формі (текстові, звукові параметри; статичне, усталене зображення чи динамічне, цифрове);
- потреба програмно-апаратних засобів для розуміння інформації споживачем (відповідного комп'ютерного обладнання та актуальних програмної продуктів);
- наявність телекомунікаційних засобів для одержання й розповсюдження інформаційних даних [28].

Базовими елементами в конструкції електронного документа є його змістове наповнення, реквізити та носій інформації. Власне під змістом електронного документа розуміємо певні задокументовані відомості (інформацію про конкретних осіб, предмети, події й явища навколишньої дійсності, процеси). Самі ж реквізити документа на електронному носії повинні бути наведені з урахуванням правил чинної нормативно-правової документації. Скажімо, згідно з вимогами ДСТУ 4163-2003, виокремлюють такі обов'язкові реквізити, як:

- 1) назва підприємства, де створений документ;
- 2) місцезнаходження установи-творця даного документа;
- 3) назва документного джерела;
- 4) точна дата розробки документа;
- 5) код уповноваженої особи, яка створила чи безпосередньо затвердила документне джерело [15].

Матеріальний об'єкт, що може вміщувати у певний спосіб записані і відображені в електронно-цифровій формі інформаційні дані, є носієм електронного документа. Такими носіями виступають перфокарти, перфострічки, поєднані магнітооптичні, окремі за типом магнітні й оптичні, автономні флеш-накопичувачі.

Загалом матеріали на носіях новітнього типу зараховують до категорії технічно-кодувальних документів, які включають запис, можливий для відтворення тільки у випадку наявного застосування належних технічних й комп'ютерних засобів (звуковідтворюючих, проекційних тощо).

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [41] містить наступне визначення поняття електронний документ. Це власне документ, який містить обов'язкові реквізити, а також відомості в якому наведені у формі електронних даних. Склад та порядок розміщення реквізитів регламентується законодавством. Електронний документ може зазнавати певних змін в ході його підготовки, приймання, оброблення, передавання, збереження і перетворення електронними засобами. Отже, він може бути наданий у візуальній формі – це представлення даних, що він містить в паперовому варіанті, у формі, оптимальній для сприйняття його змістового наповнення людиною чи електронними засобами [61].

Електронний документ повинен відповідати наступним вимогам:

- створюватися, опрацьовуватися, зберігатися, передаватися і прийматися апаратно-програмними засобами;

- містити обов'язкові для електронного документа реквізити, що відображають його цілісність та якість;
- бути відображеним у формі, зрозумілій для сприйняття [41].

Необхідно зазначити, що сучасні електронні документи є документами, які функціонують лише в цифровому форматі. Це інформаційні продукти сучасних інформаційних технологій, зокрема Інтернет-технологій, www-технологій, мультимедіа. Електронний документу властива наявність логічної структури, складові елементи якої пов'язані між собою (різноманітні таблиці, зображення, заголовки), та у сукупності складають документ. Ця особливість відрізняє документ від інших типів даних. Електронний документ у наш час характеризується мультимедійністю. Саме це дозволяє у зручному форматі сприймати необхідну інформацію у будь-якій формі. Отже, сучасні електронні документи – це інтеграція в єдиний документ: вербальної інформації, фото, відео фрагментів, звуку, анімації, графіки. Таке об'єднання декількох видів інформації (текст, зображення, графіка, тощо) визначає багатосередовищність, тобто буквально розуміння поняття мультимедіа. Мультимедійні продукти представляють користувачу інформацію різного характеру, поєднуючи її в єдине тематичне ціле з тією чи іншою метою. Інтерактивна мультимедійна система застосовує поєднання цих складових, при цьому знаходячись під наглядом користувача, й формує діалог між користувачем та системою.

Особливою характеристикою новітніх електронних документів є їх багатофайловість. Якщо оцифровані документи характеризуються представленням оцифровки документа в один файл, то мультимедійні продукти поєднують декілька файлів. Ця властивість притаманна й Web-сторінкам Інтернету.

Як вважає вітчизняний вчений Ю. Палеха, електронний документ виступає найбільш характерним прикладом технотронного документа [38]. Він створюється в двійковому виді й функціонує весь життєвий цикл, опрацьовуючись тільки за допомогою технічних засобів. При цьому в

цифровій формі можуть бути зафіксовані всі різновиди інформаційних повідомлень (текстові, графічні, звукові та ін.). Отже, всі електронні документи, незалежно від тієї знакової системи, за допомогою якої безпосередньо відтворюються, характеризуються наявністю однознакової матричної основи.

До головних властивостей електронних документів можна віднести наступні:

- присутність матриці у формі набору цифрових кадрів, сприймати які людина не здатна (потрібні спеціальні технічні пристрої, оскільки вона відрізняється від вигляду відображення на дисплеї комп'ютера);
- поєднання в одному файлі декількох видів представлення інформації (текст, звук, візуалізація тощо);
- перенесення повідомлення з одного виду носія на інший без видозмінювання й існування одного тексту в різних форматах;
- можливість здійснення численного перекодування по відношенню до вихідної текстової інформації, застосування різнопланових засобів задля її фіксування та процедури відтворення;
- проведення уніфікації носія для всіх видів інформації;
- можливість внесення змін розробником, іноді й споживачем документального джерела, завдяки динамічності певних різновидів електронних документів;
- багатоканальний та одночасний доступу до одного й того ж файлу документа;
- відсутність потреби у використанні індивідуального носія, розрахованого для документального масиву, складові одиниці якого зберігаються на жорсткому магнітному диску комп'ютерного пристрою [38].

Наочною формою представлення електронного документа є надання інформації, яку він містить, шляхом застосування відповідних технічних засобів (апаратно-технічне обладнання, програмна продукція тощо) або у паперовому вигляді (через переведення в друковану форму, використовуючи

у цьому процесі відповідні технічні пристрої). При тому інформація подається користувачеві у формі, оптимально придатній для сприйняття ним змістового наповнення документа [35].

Зважаючи на те, що електронні документи зараховують до розряду технотронних, вони мають наступні загальні властивості, як от:

- неможливість відтворення без застосування технічних пристроїв;
- використання одного спільного носія для документів, що формують певну групу;
- потреба кодування інформаційних даних для їх фіксації та зворотного процесу декодування з метою відтворення змісту;
- можливість реалізації численного перезапису різних текстів на одному носії.

Слід назвати специфічні ознаки електронного документа, а саме:

- відносна незалежність інформаційного наповнення від самого матеріального носія інформаційних даних;
- використання однакової системи кодування з двоїтим кодом задля фіксування відомостей;
- відсутність можливості вилучення певних електронних документів із загальних інформаційних масивів (скажімо, це стосується автоматизованої системи управління наявними базами даних);
- відсутність індивідуального носія для кожного з файлів, розташованих на окремому комп'ютері або сервері;
- можливість прямого чи опосередкованого втручання споживача інформації в текстове наповнення і побудову документа, так звана інтерактивність, яка являє собою перекомпоновку чи вставлення матеріалу [15].

Розглядаючи електронний документ як системній об'єкт, необхідно також звернутися до питання класифікації цих видів документів. Так, до класифікаційного поділу внесені наступні види електронних документів, що розрізняються за:

- 1) властивостями носія: стрічковий, картковий, дисковий, електромагнітний, оптичний, магнітний;
- 2) параметрами доступу і специфікою програмно-апаратного середовища: мережевий, немережевий; локальний (місцевий), віддалений; відкритого доступу і використання, обмеженого доступу і використання;
- 3) особливостями інформаційного компоненту: документ, що оптимально сприймається людиною машинним пристроєм; наочний, аудіальний, аудіовізуальний, тактильний, недоступний людському сприйняттю, текстовий;
- 4) підставами наявності у зовнішньому середовищі: неопублікований; електронного створення, оцифрований, змінений (трансформований); що вміщує електронний цифровий підпис; позбавлений електронного цифрового підпису [61].

За основу в класифікаційній моделі може бути також узято принцип ранжування електронних документів у відповідності до способу комбінування метаданих. Так, на думку К. Кислюк, класифікаційний ряд може бути репрезентований такими видами електронних документів:

- однорангові документи (побудовані з одного типу даних, які поєднані за однією структурою, і зафіксовані на одному файлі конкретного формату);
- дворангові документи (включають низку типів даних, які поєднані у межах однієї спільної структури та зафіксовані на одному файлі спеціального формату бази даних; а також документні джерела, що містять структурно геометричні фігури);
- трирангові документи (сформовані з ряду типів даних, які поєднані декількома структурами і фіксуються на одному загальному файлі чітко визначеного формату);
- чотирирангові документи (містять певні типи даних, які поєднані шляхом використання кількох структур, і відображені у низці файлів спільного формату);

– п'ятирангові: документи (сформовані з декількох типів даних, що поєднані у межах кількох структур і письмово занесені до декількох різнопланових файлів) [16].

У межах рангу документні джерела можна розподіляти за чітко окресленими техніками, відповідно до яких вони були підготовлені: текстовим або спеціальним графічним процесором, типологією автоматизованих систем управління базами даних і т.д.

Таким чином, внаслідок отриманих результатів можна говорити про те, що значення терміну «електронний документ» розкрите в Законі України про «Про електронні документи та електронний документообіг» як документа, що містить обов'язкові реквізити, а також відомості в якому наведені у формі електронних даних. Вимогами, що відрізняють його від традиційного паперового документа є: здійснення основних операцій апаратно-програмними засобами; наявність обов'язкових для електронного документа реквізитів; відображення у формі, зрозумілій для сприйняття. Основними елементами в його конструкції є змістовне наповнення, реквізити та носій інформації. Також електронному документу властива наявність логічної структури, складові елементи якої пов'язані між собою. Наочною формою представлення є надання інформації, яку містить електронний документ, шляхом застосування відповідних технічних засобів. Він виступає найбільш типовим прикладом електронних документів, яким притаманна багатофайловість. Таким чином, електронний документ – феномен, що має ряд унікальних видових особливостей.

2.2. Основні етапи впровадження електронного документообігу в установі

Запорукою ефективної роботи будь-якого підприємства є добре налагоджена система діловодства. В цьому контексті актуальності набуває впровадження електронних засад документообігу, що покликаний

забезпечити належний доступ до наявних інформаційних ресурсів та зменшити час щодо можливих затрат на вирішення поточних завдань.

Впровадження електронного документообігу залежить від таких чинників, як:

- 1) рівень забезпеченості організаційною технікою;
- 2) ступінь автоматизації систем діловодства;
- 3) наявність відповідної продукції програмного забезпечення.

При тому задля продуктивного впровадження електронного документообігу для всіх посадових осіб, які працюють з документами, необхідна наявність:

- відповідної обчислювальної техніки, за ефективністю рівнозначної застосованому комплексу програмного забезпечення в ході документообігу;
- неодмінного обладнання персональними комп'ютерами приміщень та забезпечення ними усіх співробітників, які задіяні в роботі з документами;
- належних засобів зв'язку з оптимальною пропускнуою здатністю між всіма робочими місцями на підприємстві;
- налагодженої автоматизованої системи діловодства, яка включає відповідне програмне забезпечення, що передбачає можливість перейти до більш зручної форми впровадження електронного документообігу в установі;
- морально-психологічну готовність управлінців до застосування цифрових заміників свого особистого підпису на документних електронних носіях;
- технічної бази задля переведення вхідної паперової документації на електронні носії [18].

Впровадження будь-якої комплексної інформаційної системи передбачає: по-перше, встановлення необхідного обладнання та налаштування програмного забезпечення; а по-друге перебудову інформаційно-документаційних процесів та фахове перенавчання працівників. Комплексні інформаційні системи необхідно запускати поодиночі, поетапно автоматизуючи відносно пов'язані сфери діяльності, з

часом поєднуючи їх в єдину систему. Таке поступове впровадження надасть змогу послідовно отримувати відповідні навички роботи в певній системі. Слід виконати дві поетапних програмно-методологічних умови:

- 1) запровадити автоматизоване діловодство задля заміни паперового документообігу на електронну, більш функціональну форму;
- 2) забезпечити перехід до електронного документообігу й електронного варіанту організації діловодної служби [10].

Зазначений стратегічний підхід дозволить плавно підвищити ефективність роботи підприємства, уникнувши можливість дезорганізації його діяльності.

Якщо розглядати електронний документообіг з позиції технологічної характеристики, то означена система є своєрідним комплексом, що включає діловодну галузь, а також процес створення документів, внаслідок чого вводить їх до загального середовища дії електронного обміну інформаційними даними. Отже, для даної діяльності нагальним завданням виступає попереднє впровадження необхідних систем автоматизованого діловодства, а також комп'ютерно-програмних засобів налагодження можливостей реалізації колективної роботи в ході створення документів.

Завчасне введення й використання системи автоматизованого документообігу та електронного діловодства дасть можливість не лише технічно поліпшити впровадження згаданих систем, але й сприятиме практичному ознайомленню працівників державних служб з уявленням про цифровий документ, операцію з надсилки електронної документації та експлуатацію автоматичних систем, що стосуються контролю ряду процесів. Зауважимо, що при використанні системи електронного документообігу, всеохоплюючого переведення операції з прийому вхідної й надсилки вихідної документації на повну безпаперову технологію, робити не обов'язково. Таке обмеження може розглядатися як порушення прав окремих громадян, які не мають можливості доступу до засобів обчислювальної техніки та Інтернет-комунікації.

Загалом автоматизація діловодства базується на тому, що при реєстрації традиційно розповсюдженого паперового документа він перетворюється в електронну форму. Наступна робота проводиться з реєстраційними картками та представленнями документів в електронному вигляді. Впровадження такої технології дозволяє:

- максимально пришвидшити рух документів та їх циркулювання на підприємстві;
- гарантувати своєчасний розгляд документів;
- налагодити належний поточний контроль за підготовкою й створенням документації та своєчасне прийняття ефективних управлінських рішень;
- підвищити результативність роботи як окремих службовців, так і підприємства загалом;
- зменшити можливі витрати на тиражування, надсилку й передання матеріалів і зберігання копій документів у паперовій формі;
- у процесі прийняття керівних рішень підвищити їх ефективність шляхом пропонування виконавцю належно наповненої документаційної бази [20].

Варто враховувати, що перехід до електронного документообігу і діловодства вимагає певного часу. Проте застосування систем автоматизованого діловодства сьогодні надає технологічні передумови для поетапного переходу на електронний документообіг. Впровадження автоматизованого діловодства висуває вимогу розробки об'єднаної (тобто, так званої інтегрованої) системи організації електронного документообігу [15].

Названа інтегрована система електронного документообігу є специфічною територіально розподіленою комп'ютерною системою. Тип розподілу диктує й основні ознаки та ставить вимоги до неї щодо спрямування на клієнто-серверні технологічні особливості оброблення й можливого доступу до інформаційних даних, застосування спеціальних

каналів комунікування та протоколів обміну інформаційними відомостями. Вона вирішує такі головні завдання:

1) автоматизація роботи фахівців за визначеним регламентом опрацювання документів, пошук та виокремлення необхідних відомостей, розсилка опрацьованих документів;

2) автоматизація управлінських функцій на базі повідомлень спеціалістів по факту отримання документації для опрацювання, про завершення термінів обробки, синхронізації робіт працівників;

3) автоматизація контролю за виконанням документів, що базується на оперативних даних поточного стану ділових процесів, відхилень від зазначених строків, встановлення й конкретизація вірогідних строків закінчення виконання окреслених завдань та проблемних аспектів у процесі циркулювання документів, надання даних щодо виконавців документів;

4) автоматизація процесів фіксування документів, надання реквізитів у межах реєстраційно-контрольних карток за допомогою застосування класифікаторів та спеціальних довідників, гарантування процесів складання описів документів шляхом їх анотування, збирання резолюцій, надання усіляких поточних звітів з інформацією щодо стану виконання робочих доручень;

5) автоматизація збору інформації стосовно до ситуації з виконанням службових операцій і складання на базі того аналітико-статистичних звітних матеріалів й довідок, що стосуються стану організації документообігу та контролю термінів підготовки документації;

6) організація функціонування вхідних, вихідних і внутрішніх документів за єдиною нумерацією з початку року;

7) надсилка, приймання та обробка електронної пошти;

8) оперативний пошук інформації про вхідні, вихідні та внутрішні організаційно-розпорядчі документи за зазначеними умовами з будь-яких реквізитів реєстраційних карток або за контекстом документа;

- 9) контроль на всіх етапах проходження і виконання документа (група контролю, керівник установи, безпосередній виконавець) за проходженням;
- 10) процес ведення, використання системи класифікаторів та довідників;
- 11) оперативне оновлення та адміністрування адміністративної бази даних, забезпечення достовірності, можливість швидкого доступу та збереження інформаційного фонду;
- 12) забезпечення надійного зберігання всіх версій документів та інших даних, а також зручна, логічна побудова сховища документів;
- 13) організація роботи служб копіювання/відновлення інформації, що зберігається, а також забезпечення її захисту від несанкціонованого доступу;
- 14) представлення у формальному порядку технологічних процесів обробки інформації та виокремлення типових маршрутних схем для їх застосування;
- 15) регламентація доступу осіб до інформації, даних та документів відповідно до посадових повноважень й прав доступу до інформації;
- 16) покращення й вдосконалення використовуваних методів підтримки прийняття рішень у напрямку забезпечення ефективності документообігу;
- 17) підготовка зведень, аналітичних оглядів, довідок та ін., видрукування реєстраційно-контрольних карток, журналів реєстрації, реєстрів розсилки, статистичних та аналітичних довідок щодо стану виконання документів та документообігу [35].

Таким чином, вище перераховані завдання об'єднаної системи електронного документообігу включають в себе наступні переваги: зняття можливих обмежень щодо числа залучених і під'єднаних до інтегрованої системи установ; простий стандартний та зручний інтерфейс користувача послуг; широкі можливості автоматизації поліфункціонального управління усією системою електронного документообігу на підприємствах.

Вказана система електронного документообігу має вміщувати також профілі документів користувачів-абонентів (включають стислий опис сфери документних зацікавлень споживачів інформації); відповідні рубрикатори баз даних документації (як архівного, так і оперативного призначення); довідково-пошуковий апарат; інструменти для зміни й форматування документів; належне забезпечення лінгвістичного призначення. Передбачається також наявність зручного стандартизованого інтерфейсу з основними системами внутрішньо-електронного документообігу, гарантування можливостей оптимального надходження та отримання електронних документів, проведення ідентифікування щодо встановлення особи відправника за допомогою процедури оброблення електронного цифрового підпису, підтримка вказаною системою надання й доставки адресату документації, надсилка документів електронного типу та наявність відкритого доступу до документних баз даних [15].

Застосування означених технологій дає реальну спроможність й дозволяє організувати ефективну взаємодію систем, які виконують різнопланові операції з оброблення документації. До названих технологій вчені зараховують:

- технології автоматичної операції з розпізнавання текстів документів, які сприяють перетворенню вхідних документів паперової форми подання в електронну;
- електронний замінник особистого підпису;
- засоби передачі даних;
- засоби зберігання електронної інформації [20].

Перераховані технології дають змогу підсистемам, що виконують різні функції, збалансовано доповнювати одна одну. Такого типу взаємозаміна та доповнення сприяють зростанню результативності роботи працівників з документацією.

Маємо також зазначити, що при реалізації системи інтеграційного електронного документообігу варто обов'язково урахувувати нормативні

акти, зорієнтовані на створення належних умов її функціонування, особливо відповідно до проставляння цифрового підпису та надавання електронним документним джерелам права юридичної дії.

Таким чином, відповідно до сучасного розуміння діловодної галузі, грамотне налаштування електронного документообігу – один із базових інструментів керівного процесу на підприємстві та обов'язковий елемент інформаційного менеджменту, який впроваджується за допомогою застосування новітніх технологій.

Впровадження електронного документообігу зумовлює безпосереднє застосування сучасних інформаційних технологій та автоматизованих систем діловодства. Це є важливою передумовою раціоналізації діловодства в кожній організації за рахунок підвищення ефективності та здешевлення управлінської праці. Процеси у напрямі механізації й автоматизація реалізуються практично у всіх діловодних операціях, що супроводжують створення, підготовку документів, їх оброблення, тиражування, поширення, встановлення контролю виконання, архівного зберігання тощо.

Висновки до розділу 2.

Підсумовуючи інформацію щодо загальної характеристики електронного документообігу, можна стверджувати, що електронний документ є важливим атрибутом електронного діловодства. Він є носієм, що вміщує обов'язкові реквізити, а також відображені в електронній формі, інформаційні відомості. Електронний документ може мати часткові зміни в ході розробки, приймання, оброблення, передавання, зберігання і перетворення за допомогою застосування відповідних електронних засобів, а також бути віддзеркаленим наочно, тобто, у тій самій формі, що є актуальною для сприйняття споживачем інформації його змістового наповнення.

У порівнянні з паперовими носіями перехід до мобільної електронної документації гарантує низку суттєвих переваг у процесах розробки, створення, використання, споживання, поширення інформації. Сучасні

засоби автоматизації процесів діловодства мають бути сумісними та забезпечувати можливість їх поєднання в єдину комплексну систему. Саме електронний документообіг дає змогу задіяти ефективну систему, яка здійснює роботу у межах загального інформаційного середовища, до якого входять також усі автоматизовані системи документального типу.

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТУВАННЯ (НА ПРИКЛАДІ ПУБЛІЧНО-ПРАВОВОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ)

3.1. Аналіз інформаційної системи електронних петицій і звернень громадян: вітчизняний досвід

На сучасному етапі в Україні механізм громадського управління впроваджується шляхом започаткування низки організацій, завдяки чому зацікавлені особи мають можливість брати активну участь в ході прийняття рішень, а також безпосередньо впливати на них через консультативну діяльність [23].

Використовуючи закріплене в Конституції України право на різні звернення, громадянин може напряду звернутися до різних органів фактично усіх гілок влади. Так, характерною формою висловлення власних суспільно-політичних потреб вважається інститут звернень громадян. Зауважимо, що право громадян надавати індивідуальні чи колективні письмові звернення до відповідних підрозділів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб обумовлюється Конституцією України (стаття 40) [19].

Згідно із Законом України «Про звернення громадян», датованим 2 жовтня 1996 р., зверненнями громадян вважаються пропозиції (або зауваження), заяви (чи клопотання), а також скарги, надані/викладені в письмовій або усній формах [50]. Цей Закон унормовує особливий вид звернень – електронні петиції. З огляду на функціональне призначення електронних петицій, слід зазначити, що вони:

- 1) допомагають виокремити нагальну проблему на порядок денний;
- 2) пропонують власний варіант розгляду актуального питання, через що громадськість долучається до процесу ухвалення рішень;
- 3) встановлюють комунікацію між самими громадянами.

Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» [39], який

набув чинності 28.10.2015 р., унормовує процедуру звернення на особистому прийомі фізичної особи або за допомогою засобів телефонного зв'язку: (контактні центри, телефони так званої «гарячої лінії»), а також в електронній формі. Реалізацію права на звернення забезпечує Закон «Про звернення громадян» [50], яким встановлено, що звернення громадян може бути передане до профільного органу, установи як традиційним способом, через поштову надсилку, а також надсилатися з використанням електронних засобів зв'язку (варіант електронного звернення) через мережу Інтернет.

Законом було запроваджено таку форму звернення, як електронна петиція. Це був доволі інноваційне, прогресивне нововведення для нашої держави. Важливість інституту електронних петицій полягає в тому, що громадяни мають можливість висловити свої думки та ідеї, об'єднати навколо них однодумців та зобов'язують владу розглянути цю пропозицію, влада ж у свою чергу може у режимі онлайн дізнатись, що саме турбує суспільство.

Під «петицією» розуміється особистісна, індивідуальна або групова вимога, звернення, пропозиція, скарга, прохання, клопотання, подана до органів державної влади в письмовий спосіб [50]. Законодавство не встановлює точного визначення поняття «електронна петиція». Однак з Закону України «Про звернення громадян» можна зрозуміти, що під електронною петицією мається на увазі особлива форма звернення до владних інститутів (Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органів місцевого самоврядування) через офіційну інтернет-сторінку органу або веб-сайт громадського об'єднання, яким вона адресується, або які реалізують діяльність зі збору підписів для її підтримки [50]. Звідси можна констатувати, що електронні петиції можуть подаватися виключно до зазначених адресатів (у порівнянні зі звичайними зверненнями осіб, що можуть направлятися до різних органів влади, посадовців чи службовців). Тому вони не можуть адресуватися окремим центральним органам виконавчої влади, обласним і районним державним адміністраціям,

територіальним підрозділам органів виконавчої влади тощо. При цьому, не тільки органи влади можуть організовувати та реалізовувати петиційний процес, а й будь-яке громадське об'єднання.

Закон «Про звернення громадян» серед іншого регламентує процедури подачі та розгляду електронних петицій, котрі, зокрема як і громадські звернення, можуть мати довільну форму. Однак, разом з тим, законодавство диктує конкретні вимоги до змістового наповнення і структурних елементів звернень громадян (аналогічно, й електронних петицій). Так, електронна петиція має містити:

- 1) суть самого звернення;
- 2) основні дані її ініціатора (прізвище, ім'я, по батькові, адресу електронної пошти, оскільки анонімні петицій не допускаються).

Надалі, після оприлюднення даної петиції через інтернет-джерела (портал, веб-сайт, інтернет-сторінка) певного органу або об'єднання громадян, неодмінною умовою є зазначення початкової дати процесу збирання підписів та інформаційних відомостей відносно загального кількісного складу й списку осіб-підписантів. Електронна петиція за законом не може:

- закликати до порушення конституційного устрою держави;
- територіальної цілісності України;
- пропагувати війну, культ насильства, жорстокість;
- розпалювати міжетнічну, расову, релігійну ворожнечу;
- закликати до зловмисних дій (проведення терористичних актів);
- посягати на права і свободи людини [22].

Загальна відповідальність за змістове наповнення вказаного електронного документа покладається на його автора. У разі, якщо така петиція у зазначений строк не здобула потрібної кількості голосів, після закінчення терміну збирання підписів, має бути розглянута як звернення громадян.

Аналізуючи Закон України «Про звернення громадян» учені умовно поділяють процедуру подання і розгляду електронних петицій на стадії. Зокрема виділяють сім стадій подання і розгляду електронних петицій. Дослідимо їх більш детально.

Перша стадія – це процедура ініціювання петиції, тобто формулювання тексту на офіційній інтернет-сторінці відповідного органу влади чи громадського об'єднання, що збирає підписи. Для цього використовується спеціальна форма яку заповнює автор означеної петиції.

Другою стадією є перевірка електронної петиції. Орган влади, на сайті якого вона створена, упродовж двох робочих днів перевіряє її на предмет відповідності вимогам закону. В разі відповідності вимогам законодавства, електронна петиція оприлюднюється для збору підписів. У випадку з'ясування невідповідностей, вона не підлягає оприлюдненню, про що обов'язково інформується її ініціатор.

Наступна стадія – оприлюднення петиції на офіційному веб-сайті адресата. Нагальною вимогою є зазначення дати початку збирання підписів (дата оприлюднення петиції) та інформації щодо кількості й переліку осіб-підписувачів.

Після цього розпочинається збір підписів на підтримку петиції. За законом, електронна петиція, подана на розгляд Президентіві України, Верховній Раді України чи Кабінету Міністрів України, опрацьовується лише за умови збирання на її колективну підтримку не менше 25 тисяч проставлених підписів громадян впродовж терміну, який не перевищує 3 місяці від дня її офіційного оприлюднення. Інші умови діють для електронної петиції до органів місцевого самоврядування. Вони розглядаються в разі збору на їх підтримку протягом не більше ніж трьох місяців з дня їх оприлюднення певної кількості підписів у відповідній адміністративно-територіальній одиниці. Зокрема, де проживає:

– у населених пунктах загальною кількістю до 1000 мешканців – не менш 50 підписів фізичних осіб;

- у населених пунктах числом від 1000 до 5 000 мешканців – не менш 75 засвідчених підписів;
- у місцевості, населення якої становить від 5000 до 50000 жителів – не менш 100 підписів мешканців;
- у регіонах від 100000 до 500000 громадян – не менш 250 підписів учасників;
- у містах, населення яких складає діапазон від 500000 до 1 млн. жителів – не менш 500 зафіксованих підписів осіб;
- у містах з населенням зверх 1 млн. громадян – не менш 1000 фіксованих підписів [22].

Отже, місцеві ради правоможні автономно визначати кількість підписів, потрібних для запуску електронної петиції в роботу, у тому числі, й терміни їх збирання. Однак, це відноситься тільки до сільських, селищних та міських рад. У свою чергу обласні та районні ради мають у даній ситуації виходити з перехідних положень Закону, оскільки під час своєї діяльності не приймають статут територіальної громади. Інші варіанти законодавчого вирішення даного аспекту проблеми за рахунок використання певних нормативно-правових актів, у документі не прописані. При цьому законодавець не врахував наступний момент. У перехідних положеннях не визначено кількість підписів, що необхідно зібрати на підтримку петиції в адміністративно-територіальній одиниці, з обсягом жителів від 50 до 100 тисяч. Звідси не є визначеним й конкретизованим, на що повинні спиратися адміністративно-територіальні одиниці з такою кількістю населення в разі упровадження електронних петицій. При цьому, громади в змозі вирішити це питання через прийняття або заміну статуту, а районні ради залишаються у скрутному становищі.

П'ятою стадією є надсилка петиції безпосередньому адресату. Даний етап має місце тільки за обставини, коли збір підписів на підтримку петиції здійснюється через сайт громадського об'єднання. В разі, якщо петиція набрала відповідну кількість підписів, то вона надсилається громадським

об'єднанням на офіційне інтернет-джерело органу влади. Строк встановлено не пізніше наступного дня по завершенні терміну збирання підписів.

Шоста стадія – це розгляд електронної петиції. Законодавчо встановлено, що розгляд відбувається невідкладно (але не пізніше, ніж за десять робочих днів, на відміну від місяця, виділеного для опрацювання звичайних звернень від фізичних громадян). Далі орган, якому надіслана електронна петиція, самостійно визначає порядок її розгляду. Автор може представити електронну петицію для розгляду на слуханнях (парламентських у Верховній Раді України або територіальних громад) за ситуації, якщо в ній є клопотання про такий порядок розгляду. В цьому разі строк її розгляду подовжується на термін, потрібний для проведення таких слухань.

Завершуючою стадією є публікація результатів розгляду петиції. Необхідно зазначити, що сама відповідь на електронну петицію містить результати її розгляду разом із супровідним обґрунтуванням. Відповідь повинна бути оприлюднена на офіційному інтернет-джерелі органу, якому вона адресувалась. Також вона має бути надіслана у письмовій формі автору-ініціатору. Це відбувається по завершенні розгляду електронної петиції (проте не пізніш наступного робочого дня) [20].

Перший спеціальний сервіс для подачі е-петицій було впроваджено на офіційному веб-порталі Президента України. З часом подібні сервіси розпочали роботу на веб-сайтах парламенту й уряду.

Проаналізувавши практичну реалізацію механізму функціонування електронних петицій, можна констатувати наступне. З метою участі у голосуванні, підтримання конкретної електронної петиції/створення нової, потрібно зареєструватися (авторизуватися) на сервісі. Авторизація відбувається через спеціальну систему електронної ідентифікації ID.GOV.UA, де користувач обирає спосіб входу, максимально прийнятний для нього. Для нових користувачів потрібно заповнити створену форму на сторінці «Реєстрація». Реєструючись, слід вказати свою електронну адресу, пароль, а також засвідчити згоду на обробку власних персональних даних.

Після того система запросить в користувача навести альтернативний варіант персональних даних – Bank ID, електронно-цифровий підпис чи податковий номер. Це додаткова верифікація даних. Для того щоб створити петицію потрібно натиснути кнопку «Створити петицію», вказати сутність самого звернення, завантажити текст петиції та уважно ввести захисний код. Надалі електронний документ потрапляє на перевірку адміністратора веб-сайту офіційного представництва на відповідність діючим вимогам. Та електронна петиція, що задовольняє усі встановлені вимоги, оприлюднюється у розділі електронних петицій на окремій сторінці у номінації «Триває збір підписів» протягом декількох днів від дня її надсилання автором-ініціатором. З метою підтримки вже існуючої електронної петиції, необхідно зайти на сторінку відповідної петиції, та, ознайомившись з текстом електронного документа, натиснути вказану кнопку «Підписатися». Зарахування голосу здійснюється миттєво.

Наприклад, порядок розгляду електронної петиції, адресованої Президентіві України передбачає, що фізичні особи мають можливість звернутися до Президента України з електронними петиціями через передбачений для того конкретний розділ веб-сайту Офіційного інтернет-представництва Президента України, доступний за адресою: <https://petition.president.gov.ua/>. Процедура розгляду такої петиції провадиться (в разі її підтримки не менш 25000 громадян) впродовж не більш 3-х місяців від дати офіційного оприлюднення. Результати підтримки або невідтримки відкрито, публічно оголошуються Президентом України на відповідній сторінці. Петиції, які є актуальними на часі, можна оглянути за адресою <https://petition.president.gov.ua/>. Вказані в даному електронному документі пропозиції можуть бути впроваджені Главою держави шляхом прийняття відповідного рішення в рамках його компетенції. Результатом розгляду електронної петиції може бути винесення на розгляд Верховної Ради України законопроектів, щодо ключових питань, порушених у петиції [47].

Розгляд електронних петицій, адресованих Кабінету Міністрів України відбувається через офіційне інтернет-джерело – Єдиний веб-портал органів виконавчої влади (Урядовий портал) або через веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів громадян на підтримку петиції. Про результати голосування щодо тієї чи іншої електронної петиції публічно оголошується на офіційному веб-сайті Прем'єр-міністра України. Петиції, на які триває збір підписів, можна переглянути за адресою <https://petition.kmu.gov.ua/kmu/petition/published/all>.

Впровадження механізму електронних петицій має позитивне значення для розвитку сучасної демократично-правової держави, оскільки електронні петиції виконують правозахисну, інформаційну та комунікаційну функції [23].

До переваг електронних петицій можна віднести:

- свободу волевиявлення – петиції виокремлюють актуальні проблеми;
- тематика петицій – питання публічного інтересу;
- спрощений порядок розгляду петиції;
- ергономічність за рахунок мінімізації часових та матеріальних витрат;
- відновлення діалогу між органами влади та громадянами.

Таким чином, здійснення ефективного розгляду звернень громадян, зазначених у них проблем, своєчасне їх вирішення, дотримання законних прав та інтересів громадян на сьогоднішній день є важливим завданням органів державної влади та місцевого самоврядування, своєрідним фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності.

3.2. Подальші перспективи та шляхи вдосконалення електронного документування

Сьогоднішні можливі шляхи удосконалення основних ділових операцій безпосередньо залежать від ступеня практичного впровадження результатів науково-технічного розвитку людства та виникнення принципово

нових, високоякісних засобів зв'язку. Вони дозволяють перейти до набагато якіснішої інформаційної технології в установах, базованої на введенні всього комплексу наявних технічних і програмно-апаратних засобів в процес управління.

У цілому процес електронного документообігу, а також діловодство виступають засобом реагування на сучасні виклики, що обумовлюються вимогами політичного та економічного стану в Україні. Від нього у значній мірі залежить ефективність та якісність діяльності як підприємств, так і органів державної влади. Про результативність введення електронного документування свідчить успішне його застосування у різнопланових структурах і відомствах. Отже, немає підстав для гальмування переходу структур державної влади від паперового до електронного документообігу, тобто вдосконаленої й безпаперової форми діловодства. Втім, такі нововведення вимагають відповідних передумов для поступового стратегічного переходу на електронне документування [6].

Сьогодні рівень організації електронного діловодства в Україні є недостатнім. Зараз існує величезний асортимент рішень щодо автоматизації документообігу, однак у більшій кількості структур досі превалює паперовий документообіг. Існує тенденція використання як електронного, так і паперового документообігу одночасно за рахунок використання інтегрованих рішень та сучасних технологій трансформування паперових документів в електронні. Проте ще протягом тривалого часу будуть існувати різні форми інформатизації установ, що вимагатиме гармонізації дій стосовно обробки даних та документаційно-інформаційних потоків. Застосування самого терміну «електронний документообіг» вимагає необхідності розкриття його сутності та тлумачення у поєднання з такими поняттями, як електронне документування, електронний архів, архів електронних документів тощо. Отже, низка важливих проблем, стосовно впровадження принципів електронного документування, вимагає дослідження й вдосконалення.

Прозорість і відкритість в діяльності органів державної влади є основними невід'ємними характеристиками здійснення ефективного державного управління та обов'язковими умовами перетворення держави на шляху демократичного розвитку. Співпраця суспільства й влади стає можливою лише за дієвості двостороннього зв'язку. Процес інформатизації управління в державних установах забезпечить більш раціональну роботу місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування через:

- оптимізацію інформаційних потоків та стандартів документів на всіх рівнях;
- оперативність та достовірність даних, що необхідні для прийняття обґрунтованих рішень;
- запобігання втратам інформації на рівнях обліку, контролю, планування та звітності;
- скорочення строків підготовки матеріалів;
- вдосконалення звітності та документообігу;
- застосування сучасних технологій та засобів на всіх етапах опрацювання інформації;
- звільнення від рутинних робіт з обліку та підготовки документів [21].

Указом Президента України, датованого 07 лютого 2008 року, «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [53] прописана можливість застосування новітніх організаційних форм роботи зі зверненнями громадян:

- 1) наявність можливості подачі звернень через електронну пошту;
- 2) впровадження єдиної комп'ютерної системи обліку звернень громадян;
- 3) застосування єдиної системи контролю за рішеннями з питань, що в них порушено, в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року «Методика оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади» [44] визначає мінімальний рівень використання інформаційних систем у цьому процесі. Зокрема, методика містить інформацію про обов'язкове розміщення на веб-сайті органів виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи зі зверненнями громадян, графіків особистого прийому громадян посадовими особами, пояснень щодо найбільш актуальних питань тощо. Так, на інтернет-сторінках більшості міських рад України така інформація міститься. Більш того, часто зустрічається можливість відправити лист електронною поштою міському голові. Ці кроки, безперечно, сприяють поліпшенню якості обслуговування громадян, розширенню їх можливостей, але залишається невирішеною головна проблема – забезпечення відкритості й прозорості процесу роботи зі зверненнями, підвищення відповідальності посадових і службових осіб за результати розгляду звернень.

Крім вищезазначених форм звернень громадян, існують також сучасні перспективні форми взаємодії з органами владних структур:

- скриньки поштові, які застосовуються з метою подання документів-пропозицій та коментування по факту діяльності чи безініціативності органів влади, коментарів щодо прийнятих законів, висловлення власної точки зору та написання скарг у державні органи управління;

- електронні звернення до владних підрозділів за допомогою Інтернет-мережі, де можна поділитися думками з приводу стану наявних проблем, сформулювати певні побажання, відправити своє звернення або поставити й адресувати запитання урядові, поспілкуватися на форумах сайту щодо різних аспектів соціально-політичного стану в державі;

- списки найбільш часто повторюваних питань (тобто, тих, до яких найчастіше звертаються громадяни країни), що аналізуються спеціалізованими комп'ютерними програмними продуктами й генерують

статистичні дані для держапарату, які дозволяють в узагальненому вигляді досліджувати проблеми мешканців;

– громадські комітети, що дозволяють шляхом створення цільових груп громадської аудиторії довести до уряду їх пропозицій у формі звернень, а також надати скарги за допомогою використання документних форм анкетування, опитування тощо [23].

З вищезазначеного можна констатувати, що завдяки новітнім технологіям і засобам телекомунікаційного зв'язку існує багато перспективних форм для практичної реалізації щодо організації взаємодії владних структур й громадськості. Ми бачимо стрімкі плани за допомогою яких має бути впроваджений електронний документообіг. Але на практиці можна спостерігати певні складнощі реалізації. І все це зумовлено тим, що при складанні певних програм не враховуються реальні можливості та проблеми, які виникають при впровадженні електронного документообігу в органах місцевого самоврядування. Серед них такі, як недостатність коштів та недостатня професійна підготовка персоналу до роботи з новими системами опрацювання інформації. Стан розвитку системи інформаційного забезпечення у сфері інформатизації диктує потребу формування розвиненої інформаційної інфраструктури послуг зі встановлення відповідного комп'ютерного обладнання, його ремонтних робіт, осучаснення, забезпечення функціонування ліцензійних програмних продуктів і т.п.

Органи влади повинні при затвердженні наказів, положень та інших правових актів, реально оцінювати можливості органів місцевого самоврядування, та звертати увагу на об'єми виділених коштів, бо це не в останню чергу впливає на ефективність впровадження електронного документообігу, та на проблеми, які при цьому виникають.

Разом із упровадженням електронного документообігу виникає необхідність у: захисті інформації; збереженості документів; додаткових фінансових витратах на програми і системи тощо. Рано також завчасно говорити про прискорений ефективний перехід від паперового

документообігу до електронного документування, оскільки для цього вкрай потрібне його належне, грамотне нормативно-методичне забезпечення. В першу чергу, важливо на законодавчому і методичному рівнях прописати механізм комплексного впровадження системи автоматизації документообігу.

Оскільки дослідження процесу електронного документування відбувалося на прикладі аналізу електронних петицій, слід виокремити певні недоліки та прогалини, що потребують врегулювання та вдосконалення в цій галузі, зокрема у законодавстві. Так, на сьогодні терміново потрібне прийняття закону «Про електронні петиції» в якому будуть норми, що регулюватимуть і процес подачі, і процес розгляду електронних петицій, де роз'яснюватимуться повноваження органів державної влади відносно електронних петицій, в якому будуть вирішені усі зазначені проблеми. Він має допомогти сервісу е-петицій повністю реалізувати свої функції. Існує гостра потреба в перегляді місцевої нормативно-правової бази з метою приведення її у відповідність до чинного законодавства України. Також український досвід свідчить про необхідність покращення культури ініціювання петицій з погляду на те, що люди не є достатньо обізнаними про цей сервіс. Подальшого доопрацювання потребує ситуація з правовим регулюванням організації роботи з електронними зверненнями громадян. У вітчизняній практиці на сьогодні відсутні нормативно-правові акти, які регламентують поняття «електронне звернення», «електронна приймальня», вимоги до створення, оформлення електронних звернень та відповідей на них, а також порядок прийняття, опрацювання й розгляду згаданих документів. Саме тому розробка та прийняття відповідних положень, інструкцій або порядку роботи з електронними зверненнями є актуальним питанням, особливо в умовах формування електронного урядування.

Таким чином, важливість впровадження систем автоматизованого діловодства визначається не тільки вимогами сучасного розвитку суспільства, а й взаємодією органів влади й громадськості. Отже, на часі стає

важливою гармонізація процесу електронного документування інформації. Без належного функціонування внутрівідомчих систем роботи з документами складно досягти високого рівня автоматизації обміну документами між різними відомствами, а також розробки порталів задля налагодження ефективного комунікування з населенням. Такий інструмент взаємодії влади і суспільства, як електронні петиції, став популярними через те, що запровадження е-сервісів – це дієвий засіб дослухатися до потреб громадян. У свою чергу автори електронних петицій виступають виразниками нагальних проблем і думок громадської спільноти і сприяють утворенню міських громадських об'єднань. При цьому така форма взаємодії має як свої переваги, так і свої недоліки, які потребують усунення. Отже, успішність впровадження електронного документообігу залежить від багатьох факторів.

Висновки до розділу 3.

Аналіз публічно-правової документації на прикладі електронних петицій України показав, що суб'єкти інформаційних відносин звертаються до органів державної влади та місцевого самоврядування України з електронними петиціями через спеціальний розділ веб-сайту офіційного інтернет-представництва. По завершенні зборів підписів відбувається розгляд петиції, результати чого оголошуються на офіційній сторінці. Ефективне функціонування веб-сайтів офіційних представництв Президента України та Кабміну свідчить про закладання базису для поступового переходу до електронного урядування. Нами зроблено висновок, що у контексті розвитку електронної країни актуальним є поєднання інформаційних ресурсів органів державної влади з системою послуг в реальному часі.

Стосовно до перспектив та шляхів розвитку електронного документування маємо наголосити на необхідності переведення органів державної влади і місцевого самоврядування на електронний, безпаперовий документообіг. Існування сучасних перспективних форм взаємодії владних структур та населення відкриває широкі можливості для реалізації цього

завдання. Процес інформатизації управління в державних установах забезпечить більш раціональну роботу місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Але це вимагає серйозної підготовки й поступовості.

ВИСНОВКИ

В ході проведеного дослідження було всебічно розглянуто проблему організації електронного документування. За результатами роботи можна зробити наступні узагальнюючі висновки:

1. Стан розробленості питання свідчить про те, що проблеми документування інформації розглядалися дослідниками у різних площинах. Зокрема, висувалися думки щодо самого поняття «документування», які зводилися до трактувань відповідно до галузі застосування цього терміну. Предметом дискусій стали основоположні терміни «документована інформація», «електронний документообіг», «електронне діловодство» та дотичні до них. Всебічні погляди науковців забезпечили міжгалузевий підхід до вивчення аспектів використання електронних документів, нормативно-правового регулювання застосування інформаційних технологій у діловодній службі, використання автоматизованих систем та електронного документообігу, методологічних засад функціонування корпоративного документообігу, електронного діловодства, впровадження сучасних методів документування в діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування тощо. Отже, можна стверджувати, що обрана нами проблема достатньо висвітлена у наукових працях, але при цьому, враховуючи тенденції інформаційного розвитку, не втрачає своєї актуальності, і є достатньо перспективною для подальшого висвітлення.

2. Вивчення законодавчо-правової бази дозволяє констатувати достатній рівень забезпечення процесу електронного документування в Україні. Цілий ряд важливих змін додано до окремих постанов Кабміну, що дозволяє закласти нормативні передумови для реалізації ефективного електронного документування управлінської інформації Секретаріату Кабміну, центральних, місцевих, регіональних органів виконавчої влади, установ. Проте у даному напрямі існує ряд проблем, які потребують вирішення, а саме: термінологічна неусталеність та недостатня узгодженість нормативно-правових актів між собою. Нагальною потребою також є

удосконалення нормативно-правової бази та конкретизація певних положень щодо питань застосування новітніх програмних продуктів, захисту електронної документованої інформації, а також впровадження інформаційних систем електронного документообігу, у тому числі, в органах державної влади.

3. Вивчення сутності електронного документу дозволяє стверджувати, що він є ключовим компонентом сфери електронного діловодства, феноменом у системі документообігу установ та організацій. Документ електронного типу має змістове наповнення, загальний контекст та чітку структуру. Йому притаманні загальні та специфічні особливості, що визначають видову неповторність та унікальність у порівнянні з іншими видами документів. Сформований класифікаційний ряд за тими чи іншими критеріями поділу визначає різновиди електронних документів. За умови використання електронної технології термін «документ» щодо розуміння в організаційному, юридично-правовому, економічному й решті значень залишається так само актуальним, проте зазнають змін самі форми і методи підготовки та застосування документів в управлінських процесах.

4. Дослідивши питання впровадження електронного документообігу в роботу установ та організацій, констатуємо, що сучасне ведення діловодних процесів на підприємствах неможливе без застосування електронної технології опрацювання інформації.

Впровадження електронного документообігу на підприємстві залежить від ряду чинників, серед яких: забезпеченість організаційною технікою; автоматизація діловодства; наявність апаратно-програмних засобів. При цьому перехід до повноцінного електронного документообігу необхідно виконувати поетапно, дотримуючись програмно-методологічних умов: по-перше, впровадження автоматизованого діловодства для заміни паперового документообігу; по-друге, перехід на електронний варіант організації діловодної служби. Також невід'ємною частиною процесу є фахове перенавчання працівників. Комплексні інформаційні системи необхідно

запускати поодинці, поетапно автоматизуючи пов'язані сфери діяльності, з часом поєднуючи їх в єдину систему. Така програмно-методологічна поступовість дозволить уникнути помилок та перебоїв у роботі.

У ході дослідження нами виявлено такі безперечні, переваги функціонування електронного документообігу над традиційним: уможлиблюється відстеження руху документів підприємства в реальному часі; стає можливим вміщення в документі, окрім тексту, мультимедійних даних; доступним стає використання попередньо заготовлених форм; збільшується швидкість передачі інформації за безліччю адрес. Суттєвими перевагами використання електронного документообігу є також економія паперу, компактність архіву, висока мобільність пошуку і отримання інформації, захист даних від несанкціонованого доступу та розмежування прав доступу працівників до інформації.

5. У процесі дослідження принципів електронного документування через аналіз публічно-правової документації вдалося з'ясувати, що важлива роль серед даних матеріалів відводиться зверненням громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування. Особливою формою таких документів є електронні петиції як вид колективного звернення громадян до різних органів всіх гілок влади. Вони слугують ефективним засобом забезпечення інформування та доступу до інформації населення, а також сучасним методом взаємодії держави й громадян. На даний момент функціонують такі ресурси, як Офіційне інтернет-представництво Президента України, веб-сайти парламенту й уряду / Єдиний веб-портал органів виконавчої влади (Урядовий портал). Законодавство висуває обов'язкові вимоги до змісту і структури звернень громадян. Для процедур подання та розгляду електронних петицій існує чітка послідовність. За результатами їх аналізу виокремлено такі основні стадії подання і розгляду електронних петицій: ініціювання петиції; перевірка електронної петиції; оприлюднення петиції на офіційному веб-сайті адресата; збір підписів на підтримку петиції; надсилка петиції безпосередньому адресату; розгляд

електронної петиції; публікація результатів розгляду петиції. Виконуючи правозахисну, інформаційну та комунікаційну функції, електронні петиції, як вид публічно-правових документів, мають позитивне значення для розвитку системи електронного документообігу сучасної демократично-правової держави.

6. В рамках розгляду шляхів вдосконалення сфери електронного документування нами зроблено висновок про потребу термінологічного врегулювання на законодавчому рівні та впровадження електронного документування в органах державної влади. Зокрема, застосування терміну «електронний документообіг» вимагає його тлумачення у поєднанні з поняттями «електронне документування», «електронний архів», «архів електронних документів» тощо. Потрібна гармонізація дій стосовно обробки даних та документаційно-інформаційних потоків.

Новітні технології відкривають все більше перспективних форм для організації взаємодії владних структур й громадськості: поштові скриньки; електронні звернення до владних підрозділів за допомогою Інтернет-мережі; списки найбільш повторюваних питань; громадські комітети. За умови грамотного правового та практичного впровадження систем електронного документування, можлива ефективна реалізація електронного урядування.

Таким чином, важливість застосування електронного документування зумовлена сучасними процесами інформатизації та використання новітніх технологій, що вдосконалює та прискорює систему документообігу, а отже, підвищує ефективність опрацювання інформації та прийняття оперативних й обґрунтованих рішень. Особливої актуальності набуває практичне впровадження систем електронного документування у поточну діяльність державних органів та установ, адже сучасні новітні технології уможливають процеси створення дієвих механізмів електронного документування та інформатизації будь-яких установ, у тому числі, органів державної влади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асеєв Г.Г. Методологія автоматизації діловодства: документи. Вісник Книжкової палати. 2004. № 11. С. 23–26.
2. Асеєв Г.Г. Методологія електронного документообігу: підсистеми автоматизації діловодства і статичні архіви документів. Вісник Книжкової палати. 2005. № 3. С. 24–27.
3. Басаков М. Деловодство (документационное обеспечение управления). Москва: ИТК «Дашков и Ко», 2003. 336 с.
4. Бацевич Ф.С. Основи комунікаційної лінгвістики. Київ: Академія, 2004. 344 с.
5. Білова Т.Г. Моделі та інформаційна технологія процесів документообігу в системах організаційного управління : автореф. дис. канд. техн. наук : 05.13.06 / Нац. техн. ун-т «Харків. політех. ін-т». Харків, 2009. 19 с.
6. Величкєвич М.Б., Мітрофан Н.В., Кунанець Н.Е. Електронний документообіг, тенденції та перспективи. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». 2010. № 689 : Інформаційні системи та мережі. С. 44-53.
7. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах. Київ: КНЕУ, 2001. 400 с.
8. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text>
9. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: посібник. Київ: Либідь, 2010. 480 с.
10. Дроздова О. В. Перспективна модель функціонування електронного документообігу торговельних підприємств. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2013. № 3. С. 66-71. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2013_3_15

11. Жежнич П.І. Технології інформаційного менеджменту : Навчальний посібник. Львів: Львівська політехніка, 2010. 260 с.
12. Журавлева И.В. Технология автоматизированной обработки экономической информации. Харьков: РИО ХГЭУ, 2000. 112 с.
13. Журавльова І. В., Чен Р.М. Інформаційні системи міжнародного бізнесу: Навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2006. 452 с.
14. Загорецька О.М. Сучасні проблеми організації діловодства в міністерствах та державних комітетах України. Студії з архівної справи та документознавства. Київ, 1998. Т. 3. С. 80–82.
15. Карпенко М.Ю. Електронний документообіг у професійній діяльності: конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2020. 67 с.
16. Кислюк К.В. Спеціальне документознавство. Модульний курс. Київ, 2011. 192 с.
17. Ключевський В. І. Електронний документообіг як вагома складова прозорості діяльності місцевих органів державної влади. Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. 2018. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2018_2_17
18. Ковтанюк Ю.С. Теоретичні засади електронного документознавства як спеціального наукового напрямку в документознавстві. Студії з архівної справи та документознавства. 2011. Т. 19, кн. 1. С. 78–89. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sasd_2011_19_1_10 (дата звернення: 10.04.2023)
19. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР URL: <https://www.president.gov.ua/documents/constitution>
20. Колесников О. Е-петиції у системі місцевої демократії: досвід обласних центрів України. URL: https://samoorg.com.ua/wp-content/uploads/2017/02/Petitsiyi_gotov-1.pdf
21. Корбутяк В. І. Електронний документообіг та ефективність роботи органів державної влади. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління. 2013. Вип. 1. С. 69-76. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2013_1_11

22. Котляревська Г.М. Електронна петиція як вид звернення громадян. Держава та регіони. Серія: Право. 2019. № 3. С. 113–119.
23. Кравцов М. Звернення громадян як чинник взаємодії влади і суспільства : світові системи та проблеми застосування. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2017. № 9. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1268>
24. Кудрицька Ж. В. Проблеми ефективності реалізації електронного документообігу. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2011. № 5. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2011_5_9
25. Кулешов С.Г. Електронний документ у системі сучасного діловодства. Архіви України. Київ, 2004. № 4/6. С. 50–53.
26. Кулешов С.Г. О понятии «электронный документ». Документация в информационном обществе: электронное делопроизводство и электронный архив : докл. и сообщ. на шестой междунар. науч.- практ. конф. (Москва, 24–25 ноября 1999 г.). Москва, 2000. С. 54–57.
27. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение: учебник. Киев: Знання, 2006. 459 с.
28. Кушнарєнко Н.М., Удалова В.К. Наукова обробка документів: підручник. Київ: Вікар, 2003. 108 с.
29. Лаба О. До визначення основних термінів електронного діловодства. Термінологія документознавства та суміжних галузей знань: зб. наук. пр. / Київський нац. ун-т культури і мистецтв; ін-т державного управління; за заг. ред. В. В. Бездрабко. Київ: Четверта хвиля, 2011. Вип. 5. С.244-247.
30. Лаба О.В. До визначення переваг електронного діловодства. Вісник Харківської державної академії культури. Харків: ХДАК, 2012. Вип. 38. С. 95-101.
31. Лаба О.В. До проблем організації електронного діловодства в Україні. Студії з архівної справи і документознавства. Київ, 2015. Т. 22-23. С. 88-94.

32. Лаба О.В. Основні етапи розвитку електронного діловодства. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія: наук. журнал.* Київ, 2011. № 3. С. 16-19.
33. Лаба О.В. Розвиток електронного діловодства в Україні: 1991-2020 роки: автореф. дис. ... к. і. н. : 27.00.02. Київ, 2022. 21 с.
34. Маньковський А.Л. Спеціалізовані системи автоматизації діловодства і документообігу. *Студії з арх. справи та документознавства.* Київ, 2002. Т. 8. С. 142–146.
35. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 112с.
36. Мелащенко А.О., Скарлат О.С. Електронне діловодство: монографія. Київ : Наукова думка, 2013. 138 с.
37. Охріменко Г.В. Основні принципи та проблеми впровадження електронного документообігу в організації. *Наукові записки. Серія «Культура та соціальні комунікації» / за заг. ред. Л.В. Квасюк.* Острог: Видавництво національного університету «Острозька академія», 2009. Вип. 1. С. 300-307.
38. Палеха Ю.І., Леміш Н.О. Загальне документознавство: навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2009. 434 с.
39. Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції Закон України від 02.07.2015 р. №577. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/577-19#Text>
40. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 14.01.2020 р. №440-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
41. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>
42. Про затвердження вимог у сфері електронних довірчих послуг та Порядку перевірки дотримання вимог законодавства у сфері електронних

довірчих послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 07.11.2018 р. № 992. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/992-2018-%D0%BF#Text>

43. Про затвердження заходів і реалізації Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів: Розпорядження КМУ від 2003 р. URL: №828-р https://zakononline.com.ua/documents/show/241357_241422

44. Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 р. №630. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-%D0%BF#Text>

45. Про затвердження Порядку використання комп'ютерних програм в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.09.2003 р. № 457 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1433-2003-%D0%BF#Text>

46. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: наказ Міністерства юстиції України № 1886/5 від 11.11.2014; зареєстровано в Міністерстві юстиції України 11.11. 2014 № 1421/26198. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14>

47. Про затвердження Порядку розгляду електронної петиції, адресованої Кабінету Міністрів України: Постанова Кабінету Міністрів України від 22.07.2016 р. № 457 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/457-2016-%D0%BF#Text>

48. Про затвердження Порядку зберігання документованої інформації та її передавання центральному засвідчувальному органу в разі припинення діяльності кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.2018 р. № 821 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/821-2018-%D0%BF#Text>

49. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>

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

51. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. №48. 650 с. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

52. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 1998. №27-28. 182 с.

53. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: Указ Президента України від 07.02.2008 р. №109. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008#Text>

54. Про Положення про порядок здійснення криптографічного захисту інформації в Україні: Указ Президента України від 22.05.1998 № 505/98. URL: <https://cip.gov.ua/ua/news/ukaz-prezidenta-ukrayini-vid-22-05-1998-505-98-pro-polozhennya-pro-poryadok-zdiisnennya-kriptografichnogo-zakhistu-informaciyi-v-ukrayini>

55. Рудюк В.В. Впровадження електронного документообігу: досвід Німеччини. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2008. № 6. С. 31–36.

56. Сельченкова С. Автоматизация документационных процессов Секретар-референт. 2003. № 12. С. 31-35.

57. Сельченкова С. Організація роботи з розгляду звернень громадян. Секретар-референт. 2005. № 8. С. 9-14

58. Система електронного документообігу органу виконавчої влади. Технічні умови: Наказ Держзв'язку від 10.04.2006 р. № 52. URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/119434_119434

59. Урсул А.Д. Інформатизація суспільства та перехід до сталого розвитку цивілізації. Вісник РОІВТ. 1993. № 1-3. С.45– 49.

60. Філіпова Л.Я. Документально-електронні комунікації в умовах інформатизації освіти. Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології ХХІ ст. : матеріали ІІ міжнар. наук.-практ. конф. Одеса : ОНПУ, 2009. С.20– 23.

61. Цивін М.Н. Термінологічні проблеми вивчення дисципліни «Електронний документообіг». Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія: науковий журнал. Київ, 2010. №1. С. 7–11.

62. Швецова-Водка Г.М. Документознавство. Київ Знання, 2007. 398 с.

63. Швецова-Водка Г.М. Типологія документа: навч. посіб. для студентів ін-тів культури. Київ: Книжкова палата України, 1998. 78 с.

64. Шейко В. Електронне діловодство в Україні: проблеми та завдання впровадження. Вісник Книжкової палати. 1999. № 1. С. 17–19.

65. Шимченко Л. Електронний документообіг як інноваційний механізм організації публічного адміністрування в умовах удосконалення децентралізаційних процесів. Соціум. Документ. Комунікація. Сер. Іст. науки. 2021. Вип. 12. С. 294-311.

66. Янчев А.В. Організаційно-методологічні положення електронного документування в системі бухгалтерського обліку: автореф. дис. док. екон. наук: спец. 08.00.09. Житомир, 2015. 36 с.