

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ
ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА
КАФЕДРА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: **«Діяльність ділових служб як основа управлінських процесів
підприємства»**

на здобуття освітнього ступеня	бакалавра
зі спеціальності	029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітньо-професійної програми	Документознавство та інформаційна діяльність

*Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело*

Сніжана ВАСИЛЕНКО

Ім'я, ПРИЗВИЩЕ здобувача

Виконав: здобувач вищої освіти
група ДЗД-41
Сніжана ВАСИЛЕНКО

Керівник: Світлана ЯРЕМЕНКО
науковий ступінь, вчене звання
к.філол.н., доцент

Рецензент: Вероніка ДАРЧУК,
науковий ступінь, вчене звання
к.е.н., доцент

Київ 2025

ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Навчально-науковий інститут менеджменту та підприємництва

Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

Ступінь вищої освіти бакалавр

Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

Освітньо-професійна програма Документознавство та інформаційна діяльність

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри документознавства та інформаційної діяльності

_____ Тетяна СИДОРЕНКО

«___» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

ВАСИЛЕНКО Сніжани Віталіївни

1. Тема кваліфікаційної роботи: Діяльність ділових служб як основа управлінських процесів підприємства

керівник кваліфікаційної роботи Світлана ЯРЕМЕНКО, к.філол.н., доцент.

затверджені наказом Державного університету інформаційно-комунікаційних технологій від «24» лютого 2025 р. № 56

2. Строк подання кваліфікаційної роботи «16» травня 2025 р.

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:

Мета дослідження кваліфікаційної роботи - теоретичне обґрунтування та з'ясування специфіки організації роботи служби діловодства та їх роль в управлінських процесах установи.

Об'єкт дослідження - організація роботи служб діловодства як основа управлінських процесів в установі.

Предмет дослідження - окреслення особливостей організації роботи служб діловодства та ведення документаційного забезпечення діяльності установи на матеріалі Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України.

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

1.. Особливості організації роботи ділових служб підприємств та установ

2.. Організація роботи служби діловодства в установі: загальні вимоги

3..Організація роботи ділових служб на прикладі Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України

5. Перелік ілюстративного матеріалу: 3 додатки, презентація.

6. Дата видачі завдання «26» вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітки
1	Визначення тематики, вибір наукового керівника, уточнення теми	18.09.2024	виконано
2	Розроблення та складання плану кваліфікаційної бакалаврської роботи	26.09.2024	виконано
3	Підготовка 1 розділу	07.01.2025	виконано
4	Підготовка 2 розділу	22.04.2025	виконано
5	Підготовка 3 розділу	01.05.2025	виконано
6	Висновки	09.05.2025	виконано
7	Підготовка остаточного варіанта роботи	12.05.2025	виконано
8	Написання відгуку науковим керівником	14.05.2025	виконано
9	Оформлення й представлення роботи на кафедрі та перевірка на плагіат	16.05.2025	виконано
10	Підготовка доповіді, презентації та ілюстративного матеріалу, рецензія	20.05.2025	виконано
11	Попередній захист роботи	26.05.2025	виконано
12	Основний захист кваліфікаційної бакалаврської роботи	18.06.2025	виконано

Здобувач вищої освіти

Сніжана ВАСИЛЕНКО

Керівник
кваліфікаційної роботи

Світлана ЯРЕМЕНКО

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ДС – діловодна служба

ОДУ - органи державного управління

ДЗ - документаційне забезпечення

ЄДСД - Єдина державна система діловодства

ДУД – документування управлінської діяльності

ЕД - електронний документ

ЕН - електронний носій

ІТ – інформаційні технології

ОП – Офіс Президента України

ДДЗ ОП – Департаменті документального забезпечення Офісу Президента України

РЕФЕРАТ

Текстова частина кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра: 70 стор., 68 джерел.

Метою дипломної роботи є теоретичне обґрунтування та з'ясування специфіки організації роботи служби діловодства та їх роль в управлінських процесах установи.

Об'єктом дослідження в роботі є організація роботи служб діловодства як основа управлінських процесів в установі.

Предметом дослідження є окреслення особливостей організації роботи служб діловодства та ведення документаційного забезпечення діяльності установи на матеріалі Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України.

Короткий зміст роботи: У роботі досліджено такі аспекти: діяльність діловодних служб як основа управлінських процесів підприємства, діяльність діловодних служб на території України у 18-19 ст.: історичний аспект; сутність, структура, функції та звітність служби діловодства; організаційна побудова служб діловодства, керівник діловодної служби, його функції та обов'язки; документування управлінської діяльності як основа діяльності діловодних служб, структура та функції Офісу Президента України; діловодство в Департаменті документального забезпечення Офісу Президента України; особливості роботи з електронними документами в Департаменті документального забезпечення Офісу Президента.

Ключові слова: служби діловодства, управлінські процеси, керівник діловодної служби, документи, Департамент документального забезпечення, Офіс Президента України.

.
.

ВСТУП

Сучасний рівень управління характеризується тим, що прийняття рішень як головне завдання управління, реалізується за умов повної або часткової невизначеності, активної протидії конкуруючих сторін. За цих умов на служби діловодства покладається завдання не тільки і не стільки створення документації та забезпечення її руху, але головним чином питання ефективної інформаційної підтримки виконання всіх управлінських рішень на підставі досконалої організації їх документаційного забезпечення. Тобто, уся робота з раціонального документаційного забезпечення функціонування установи покладається на службу діловодства. Тому окреслена проблематика є **достатньо актуальною** в сучасних умовах.

Рівень організації роботи служби діловодства та ведення документаційного забезпечення діяльності організацій має значний вплив на більшість процесів в установі. Безпосередньо у кадрових підрозділах громадяни оформлюють трудові угоди, ознайомлюються з вимогами внутрішнього регламенту, умовами праці, життя, відпочинку, а також з можливостями кар'єрного росту. Діловодна служба - це візитівка установи, оскільки від того, як налагоджені документаційні процеси, формується загальне уявлення про організацію.

Діяльність діловодних служб є важливою складовою сталого та ефективного функціонування підприємства, оскільки гарантує чітку організацію управлінських процесів, спостереження за їх виконанням, а також надає документальне засвідчення всіх управлінських дій. Без чіткої організації системи діловодства будь-яке управління ризикує стати хаотичним, малоефективним і юридично вразливим.

Проблеми організації роботи служби діловодства та ведення

документаційного забезпечення діяльності організацій досліджували багато науковців. Так, В.Варенко, Ю.Палеха, В.Беспяньська, Т. Іванова, О. Лоза, та інші зосередили увагу на дослідженні теоретичних аспектів, а такі дослідники, як О.Макієнко, А. Сапун, І. Васюков присвятили свої праці вивченню питанням роботи служби діловодства.

Метою кваліфікаційної роботи є з'ясування специфіки організації роботи служби діловодства та окреслення їх ролі в управлінських процесах установи. Мета визначає **завдання роботи**:

- з'ясувати теоретичні основи діяльності діловодних служб як основи управлінських процесів підприємства;
- окреслити сутність, структуру, функції служби діловодства;
- визначити організаційну побудову служб діловодства;
- окреслити роль керівник діловодної служби, його функції та обов'язки;
- дослідити процеси документування управлінської діяльності як основу діяльності діловодних служб;
- проаналізувати роботу Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України.

Об'єктом дослідження є організація роботи служб діловодства як основа управлінських процесів в установі.

Предметом кваліфікаційної роботи є визначення особливостей організації роботи служб діловодства та ведення документаційного забезпечення діяльності установи на матеріалі Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України.

Інформаційною базою дослідження стали законодавчі та нормативні акти в галузі документаційного забезпечення діяльності, вітчизняні видання з документознавства та діловодства, електронні джерела та фактичні дані Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України.

Збирання інформації було проведено за допомогою використання різноманітних **методів дослідження**. Під час написання теоретичного розділу дипломної роботи були використані методи групування та узагальнення, аналізу та синтезу. Ознайомлюючись з напрямками діяльності, його структурою, застосовувалися описовий та системний методи наукового пізнання. Для аналізу системи документаційного забезпечення управлінської діяльності було використано методи спостереження, опису та аналізу документних масивів організації. Крім того, комплексно були застосовані діяльнісний і функціональний методи наукового пізнання.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що було виявлено специфіку діяльності ділових служб та проаналізовано систему документаційного забезпечення, зокрема особливості оформлення, систематизації й збереження документації, а також виявлено основні недоліки в організації цих процесів та запропоновано шляхи їх усунення.

Практичне значення наукового дослідження полягає в тому, що розроблені рекомендації та пропозиції щодо вдосконалення роботи ділових служб та документаційного забезпечення можуть бути успішно впроваджені керівництвом будь-якої установи та його працівниками.

Апробація отриманих результатів. Окремі аспекти дослідження були висвітлені в науковій праці «Діяльність ділових служб як основа управлінських процесів підприємства» й опубліковані у збірнику матеріалів *VIII Міжнародної студентської наукової конференції «Глобалізація наукових знань: міжнародна співпраця та інтеграція галузей наук»* та апробовані на названій конференції в м. Ужгород 9 травня 2025 року.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	4
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1.ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ДІЛОВОДНИХ СЛУЖБ ПІДПРИЄМСТВ ТА УСТАНОВ.....	10
1.1.Діяльність діловодних служб як основа управлінських процесів підприємства.....	10
1.2.Діяльність діловодних служб на території України у 18-19 ст.: історичний аспект.....	15
1.3.Сутність, структура, функції та звітність служби діловодства.....	21
РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ДІЛОВОДСТВА В УСТАНОВІ.....	26
2.1.Організаційна побудова служб діловодства.....	26
2.2.Керівник діловодної служби, його функції та обов'язки	32
2.3. Документування управлінської діяльності як основа діяльності діловодних служб	37
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДІЛОВОДНИХ СЛУЖБ НА ПРИКЛАДІ ДЕПАРТАМЕНТУ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОФІСУ ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ.....	45
3.1.Структура та функції Офісу Президента України.....	45
3.2.Діловодство в Департаменті документального забезпечення Офісу Президента України	50
3.3.Особливості роботи з електронними документами в Департаменті документального забезпечення Офісу Президента	55
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65

РОЗДІЛ 1.ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ДІЛОВОДНИХ СЛУЖБ ПІДПРИЄМСТВ ТА УСТАНОВ

1.1.Діяльність діловодних служб як основа управлінських процесів підприємства

Окреслюючи діяльність діловодних служб в процесі управління підприємствами, установами, необхідно визначити суть поняття «діловодні служби». На думку Іванової Т.В., діяльність діловодних служб - це сукупність процесів та операцій, які виконують ці служби для забезпечення ефективної праці з документами в організації [21, с. 37].Тобто, це робота, пов'язана з документами, починаючи з етапу їх складання або надходження, до знищення.

Як зазначали Макух Я. Д. та Залуцький І. Р., процес керування управлінськими процесами містить головні дії, які проходять між суб'єктами та об'єктами та включають в себе: збір та обробку інформації про документообіг; підготовку проєктів рішень та наказів; прийняття управлінських рішень із подальшим документаційним оформленням; надання рішень виконавцям; безпосереднє виконання таких рішень; контроль за їх роботою; збір даних про виконавців; передачу інформації між підрозділами; забезпечення доступу до необхідних даних та їх збереження. Усі зазначені операції можуть виконуватися як у традиційний спосіб, так і з використанням комп'ютерних систем та сучасних технологій. Недокументовані управлінські дії носять допоміжний, оперативний та організаційний характер. Їх частка у загальному управлінському процесі невелика [42, с. 95].

На думку Палехи Ю.І., діловодна служба – це орган, який реалізує свої функції за допомогою оформлення організаційно-розпорядчих документів та співпрацює з системи управління установи за схемою "згори донизу"[45, с. 95]. Жодне рішення не виникає неочікуванно, воно базується виключно на даних з конкретної тематики. Важливо підкреслити дві основні вимоги: по-перше,

інформація має надаватися вчасно; по-друге, вона повинна бути вичерпною для прийняття необхідного рішення. Якщо інформація надходить із затримкою, то втрачається можливість долучитися до будь-яких активностей чи дій [23, с. 67].

Щороку обсяг документації збільшується. Через масштабність інформаційних циклів для їх опрацювання надзвичайно важливо впорядковувати документаційні потоки, створювати базу інформації, знаходити та досліджувати документи в управлінській сфері, їх опрацювати, зберігати та застосовувати.

Управлінський апарат на кожному рівні має бути сформований з експертів, які пройшли відповідну кваліфікацію і володіють необхідними знаннями у галузі документаційного забезпечення управлінської діяльності та роботи з документами.

Документ – ключовий елемент в управлінській сфері, що є основою документознавчих досліджень, які окреслюють наукову, практичну та історичну цінність і встановлюють взаємини між суб'єктами у їх повсякденній активності. Документи в житті кожного громадянина та соціуму в цілому функціонують як джерело історичних відомостей, істотно впливаючи на науково-технічний прогрес, інформацію, її структуру в багатьох галузях науки, техніки, економіки, культури та політики. Документи впорядковують перебіг інформаційних процесів, скеровують інформаційні потоки, сприяють формуванню актуальних інформаційно-технічних об'єднань даних як у вертикальному, так і в горизонтальному напрямках. Діловодство - це система, котра охоплює створення, обробку та впорядкування документації в межах управління, незалежно від його рівня.

Як зазначили Макух Я. Д. та Залуцький І. Р., обсяги документаційних відомостей подвоюються через кожні три роки. Це пов'язано з розвитком соціуму. Будь-який об'єкт або визначена індивідуальність здатні існувати виключно за умови взаємодії з інформацією [42, с. 63].

Одним із факторів, що призводить до прийняття рішень низької якості в управлінні, особливо на рівні державних та місцевих органів влади, є недостатня теоретична база та практичні навички значної частини персоналу. Співробітники нерідко не володіють необхідним інструментарієм методів, способів та технік роботи з документами, які застосовуються в установах. В окремих випадках спостерігається відсутність знань про правила та стандарти діловодства, які регулюють підготовку й оформлення документів.

Відтак, високоякісний департамент діловодів-професіоналів як складова державної служби та органів місцевого самоврядування є одним із пріоритетних напрямів сучасної кадрової політики України.

Велика кількість документації, що стосується основної діяльності управлінських органів, опрацювання звернень громадян, кадрових питань, що стосуються всіх працівників управлінського апарату, вимагає дотримання основних принципів організації діловодства. Документи, що стосуються кадрової діяльності, займають провідне місце серед іншої документації в установі, адже саме вони становлять базу організації документування всієї установи. Правильна організація кадрового діловодства має позитивний вплив на ефективність функціонування управлінського апарату та сприяє прискоренню діловодних процесів.

Реалізацією інформаційно-документаційного забезпечення установи займаються спеціалізовані структурні підрозділи, зокрема управління справами, загальний відділ, канцелярія та секретаріат (чи секретар-помічник). Ці департаменти повинні мати фахівців відповідної кваліфікації. Секретар-помічник також зобов'язаний володіти спеціальною освітою, яка відповідає рівню керівника та рівню його навчання.

Належне складання та оформлення документації згідно з чинними стандартами - ключовий обов'язок фахівців кадрових підрозділів.

Дослідники Козоріз В. П. та Лапицька Н. І. зазначили, що кадрове діловодство керується тими ж нормами та основами, що й загальне діловодство. Відділ кадрів, зазвичай, є окремою структурною одиницею

підприємства, що підпорядковується керівнику підприємства або його заступнику з кадрових питань. Структура та чисельність кадрової служби залежать від типу та галузевої приналежності підприємства, а також від кількості та складу кадрового потенціалу [34, с. 36].

Рівень організації роботи кадрової служби та ведення кадрового діловодства має значний вплив на більшість процесів в установі. Безпосередньо у кадрових підрозділах громадяни оформлюють трудові угоди, ознайомлюються з вимогами внутрішнього регламенту, умовами праці, життя, відпочинку, а також з можливостями кар'єрного росту. Кадрова служба - це візитівка установи, і від того, як там налагоджені документаційні процеси, формується загальне уявлення про організацію.

Як зазначила Скібіцька Л.І., документи, що стосуються персоналу, формуються у зв'язку з наймом працівників, їх звільненням, переведенням на інші посади, наданням відпусток, заохоченнями та накладанням дисциплінарних стягнень. Ведення документації з особового складу починається з дати зарахування співробітника на роботу в організацію [55, с. 71]. До таких документів відносяться: накази та заяви стосовно кадрового складу, автобіографія, резюме, довідка, особова справа працівника, особова картка, особова картка обліку працівників, трудовий договір, трудова книжка.

Отже, діяльність діловодних служб є важливою складовою сталого та ефективного функціонування підприємства. Діяльність діловодних служб гарантує чітку організацію управлінських процесів, спостереження за їх виконанням, а також надає документальне засвідчення всіх управлінських дій. Без чіткої організації системи діловодства будь-яке управління ризикує стати хаотичним, малоефективним і юридично вразливим.

1.2. Діяльність діловодних служб на території України у 18-19 ст.: історичний аспект

Функціонування управлінського апарату на території України у 18-19 ст. багато в чому визначалося раціональністю постановки документаційного забезпечення управління. У цих умовах важливим центром керування розгалуженою земською інфраструктурою ставала служба діловодства земської управи.

У архівах і бібліотеках сучасної України збереглася лише незначна частина документальної спадщини земських установ. Основний масив земської документації на території України загинув ще на початку 1920-х рр. після руйнування радянською владою системи земського самоврядування. Утім, навіть збережені залишки свідчать про колишнє документальне багатство земств.

Вивчення досвіду організації документаційного забезпечення в земствах сприяє адекватному розумінню функціонування управлінських механізмів у системі земського самоврядування, але й дозволить з'ясувати досі малознані процеси формування документальної спадщини земських установ. У вітчизняній і зарубіжній історіографії уже існує усталена традиція земствознавчих студій. У центрі уваги вчених перебували передусім наслідки практичної діяльності земських установ для розвитку

Із початком роботи земств при управах поступово формувався штат найманих службовців, зайнятих у різних галузях земського господарства, – вчителів, лікарів, ветеринарів, агрономів, техніків, статистиків, страхових агентів та ін. Для координації їх роботи в складі управ створювалися відповідні підрозділи з окремим діловодством.

Новоутворені підрозділи часто відзначалися синкретичністю функцій. Так, за інструкцією Харківській губернській земській управі (1875) у її структурі виокремлювалися п'ять відділів – земський, піклувальний, технічний, страховий і бухгалтерський. При цьому на земський відділ було покладено головне виробниче навантаження – складання земського кошторису, контроль за виконанням державних, земських та ін. повинностей, організація продовольчої справи, регулювання ярмаркової торгівлі,

забезпечення освітніх установ, ведення статистики, юридичний супровід земства тощо [32, с. 18].

Розширення земської діяльності сприяло ускладненню внутрішньої структури управи. Через 35 років чисельність її підрозділів уже сягала 17 (розпорядчий, бухгалтерський, пенсійний, технічний, економічний, страховий, оціночно-статистичний, переселенський відділи, відділи народної освіти, поточної статистики, з оцінки фабрик і заводів, а також санітарне, ветеринарне, метеорологічне бюро, канцелярія богоугодних закладів, каса дрібного кредиту, книжковий склад) зі 150 працівниками.

На тлі губернських управ, які мали більш-менш подібний складний устрій, як зазначає дослідник О.А. Макієнко у статті «Організація служби діловодства в земських управах на території України (друга половина XIX – початок XX ст.)», значним розмаїттям відзначався склад підрозділів повітових управ. Це залежало від інтенсивності діяльності конкретного земства й масштабності відповідної інфраструктури. Наприклад, у 1912 р. в межах Полтавської губернії керівництво земським господарством Роменського повіту зосереджувалося лише у двох службових підрозділах управи – розпорядчому та рахунковому відділах [32, с. 20], а сусіднього з ним Лохвицького повіту – у десяти (розпорядчому, бухгалтерському, окладному, економічному, технічному, страховому, телефонному, поштовому відділах, відділі народної освіти та відділі медицини, ветеринарії і громадського піклування) [32, с. 23].

Постійний нагляд за роботою службових підрозділів управи забезпечувався через інститут кураторства, який передбачав закріплення за головою та членами управи окремих напрямів функціонування земської інфраструктури (інколи – за дільничним принципом). Утім, голова управи зберігав функції загального нагляду за постановкою роботи в управі й контролю за виконанням усіх управлінських рішень.

У 1880-1890-х роках у практику роботи земств входить функціонування дорадчих органів при земських управах – економічних рад, шкільних,

санітарних, статистичних та ін. комісій – у складі членів управи, гласних, земських службовців та ін. запрошуваних осіб. Досвід їх діяльності довів продуктивність подібної форми розробки стратегії земського господарювання.

Щорічно результати діяльності управи ставали предметом розгляду земського зібрання чергової сесії (а за потреби – й екстреної), куди подавалися підготовлені управою звіти й доповіді про становище та перспективи розвитку земського господарства. Від висновків земського зібрання залежали подальші кошторисні асигнування на утримання управлінського апарату земства, а за необхідності – й відповідні організаційні та кадрові рішення.

Служба діловодства вважалася важливим компонентом в організаційній структурі земської управи. Раціональна постановка діловодства слугувала гарантом якісного зростання ефективності земської діяльності. Тому питання облаштування канцелярій земських управ та вдосконалення їх діловодних функцій завжди турбували діячів земського самоврядування. Функціонування канцелярії управи ставалося залежно від рішень самих земських установ: земське зібрання визначало кошти на її утримання, а управа – порядок формування та склад [32, с. 18]. Враховуючи обмежений склад виборних працівників управи (голова й 2-6 членів управи), саме на діловодів канцелярії був покладений головний тягар налагодження системи управління земським господарством.

На думку дослідника О.А. Макієнка, на етапі становлення системи земського самоврядування в другій половині 1860-1870-х років земське діловодство, як правило, повністю концентрувалося в канцеляріях управ. Їх структура була нескладною, а штат працівників – досить малочисельним. Так, у 1870 р. у складі канцелярії Херсонської губернської земської управи працювали секретар, бухгалтер із помічником, реєстратор, три діловода, від 9 до 14 постійних і тимчасових писарів, коректор, архіваріус, а також архітектор і топограф [32, с. 20].

У повітових управах штат канцелярії переважно обмежувався секретарем, бухгалтером, реєстратором, одним-двома діловодами, трьома-

п'ятьма писарями і техніком. Посадові обов'язки канцелярських службовців визначалися спеціальними інструкціями, затвердженими постановами присутствія управи, а в деяких випадках – і земських зібрань. Розглянемо перелік посадових обов'язків працівників земських канцелярій на прикладі службової інструкції для Харківської губернської земської управи [32, с. 23].

Керівником діловодної служби управи вважався секретар земської управи, який обирався особисто головою управи й затверджувався на посаді постановою присутствія управи. Він здійснював контроль за організацією роботи інших канцелярських службовців, забезпечував нагляд за правильністю постановки діловодних процесів в управі.

Серед найважливіших обов'язків секретаря – документаційний супровід питань для розгляду присутствія управи, ведення й зберігання журналів засідань присутствія, а також підготовка й скріплення офіційних документів від імені земської управи, спостереження за рухом касових ордерів та розрахункових листів. У разі необхідності саме секретарю доручалося здійснення ревізії канцелярій інших земських установ (лікарень, притулків, училищ тощо). Під безпосереднім завідуванням секретаря знаходилися також архів і бібліотека управи [32, с. 19]. Отже, секретар – ключова фігура в організації діловодної служби земської управи.

Додатковим свідченням цього можна вважати стабільно високий рівень посадового окладу секретаря від самого початку функціонування земських установ: наприкінці 1860-х років від 1 000 до 1 500 руб на рік [32, с. 19]. Впливове становище секретаря в службовій ієрархії земської управи стимулювало виражений інтерес до пошуку відповідних вакансій представниками народницької інтелігенції. Тож, на посадах секретарів земських управ в Україні зустрічаємо чимало непересічних українських діячів кінця XIX – початку XX ст. – О.Русова, Б. Грінченка, М. Левицького та ін.

Важливі функції в системі земського діловодства належали бухгалтеру управи. На нього було покладено відповідальність за документування бухгалтерського обліку в земському господарстві. Серед обов'язків

бухгалтера – регулярне ведення журналів грошових операцій («настільних реєстрів»), прибутково-витратних, розрахункових та інших бухгалтерських книг, складання розкладки земського податку, кошторису земських прибутків і витрат, оформлення й перевірка касових рахунків, підготовка звітної документації про рух земських коштів та ін. [32, с. 19]. Враховуючи обсяг роботи й рівень службової відповідальності земських бухгалтерів і водночас дефіцит кваліфікованих бухгалтерських кадрів, зрозумілою стає практика їх заохочення високими посадовими окладами, які нерідко навіть перевищували грошове утримання секретаря управи.

Наступною ланкою у службовій ієрархії канцелярії земської управи була посада діловода (столоначальника). Діловоди забезпечували документаційний супровід окремих напрямів роботи земства – народної освіти, охорони здоров'я, продовольчої справи, будівництва, страхування тощо. Їх кандидатури пропонувалися членами управи, кураторами відповідних напрямів земського господарства й затверджувалися постановою присутствія управи. До обов'язків діловода входило отримання в реєстратурі надісланої кореспонденції для доповіді відповідному члену управи, а після його резолюції – підготовка чернетки відповіді (проекту рішення), розподіл роботи серед писарів, нагляд за правильністю й акуратністю переписування паперів, оформлення, зберігання й подальше передавання до архіву діловодних справ [32, с. 20].

Діловоди забезпечували секретаря управи необхідною документацією для доповіді різних питань на засіданнях управи. Інші додаткові обов'язки діловода визначалися специфікою напрямку роботи земства, який він документаційно супроводжував. Це безпосередньо впливало на рівень оплати праці конкретного діловода [32, с. 19]. У безпосередньому підпорядкуванні діловодів знаходився штат постійних і тимчасових писарів.

Самостійне місце в структурі діловодної служби земської управи займала посада реєстратора. Він відповідав за належне ведення реєстрів (журналів) вхідних і вихідних паперів у канцелярії управи. Усі зареєстровані

ним вхідні документи передавалися для вирішення конкретним діловодам відповідно до їх змісту та призначення, а вихідні – для відправки адресатам [9, с. 201-202]. Нерідко до цього додавалися обов'язки земського архіваріуса. Маючи статус молодших канцелярських службовців, реєстратори не могли претендувати на великий розмір посадового окладу [32, с. 22].

Таким чином, на етапі становлення органів земського самоврядування домінувала централізована форма організації земської служби діловодства. Невеликий обсяг документообігу й нерозвиненість управлінського апарату земств обумовлювали зосередження діловодства в єдиному для земської управи центрі – канцелярії. Її службовці – секретар, бухгалтер, реєстратор, діловоди, писарі та ін. – відповідно до визначених посадових обов'язків, забезпечували повний комплекс технологічних операцій з обробки документів.

Наприкінці XIX – на початку XX ст. ускладнення структури земських управ у процесі розвитку земського господарства зумовило ускладнення організації земської діловодної служби. Виділення нових структурних підрозділів управи – відділів, бюро, столів та ін. – в умовах суттєвого зростання обсягів документообігу (до 100-120 тисяч документів на рік для губернських управ і 30-40 тисяч документів для повітових управ) сприяло формуванню нових діловодних підрозділів із численним штатом канцелярських службовців.

Кожен із підрозділів провадив окреме діловодство зусиллями відповідного штату канцеляристів. У найбільшому з них – страховому відділі – крім власних завідувача канцелярії і бухгалтера, працювали діловод з чотирма старшими й чотирма молодшими помічниками, сім старших і сім молодших конторників, переписувач на машинці [32, с. 19].

Загальний контроль за діловодною діяльністю підрозділів управи та підвідомчих їй земських установ забезпечував секретарський стіл на чолі із секретарем земської управи. Його співробітники здійснювали взаємодію між діловодствами інших підрозділів управи, готували й редагували звіти та

доповіді про діяльність управи, журнали засідань земської управи й зібрання, організовували відносини управи з адміністративною владою, іншими державними та громадськими установами. У завідуванні секретарського столу перебували реєстратура, архів і бібліотека управи.

Отже, розвиток системи управління земським господарством зумовлював децентралізаційні процеси в організації земського діловодства. При збереженні загального керівництва документаційним забезпеченням роботи управи в секретарському (розпорядчому) відділі суттєво розширилися діловодні функції інших підрозділів управи. Служба діловодства земської управи набула складної структури, а її посадовий склад розширився до десятків працівників.

Забезпечення раціональної організації роботи служби діловодства в земських управах вимагало розробки відповідного нормативно-методичного забезпечення, яке б закріпило обрані організаційні форми діловодства, структуру служби діловодства, її посадовий склад, правила документування, технологію роботи з документами. У цьому процесі земства орієнтувалися на законодавчі положення, які регулювали порядок документування управлінської діяльності в місцевих державних установах Російської імперії.

Перші нормативні документи, покликані встановити порядок діловодства, були підготовлені й ухвалені присутствіями земських управ наприкінці 1860-х – на початку 1870-х років. Їх спільна ознака – відсутність системності в підходах до організації земського діловодства. В одних випадках пріоритет надавався докладній регламентації правил документообігу в управі [32, с. 19], в інших – визначенню посадових обов’язків працівників діловодної служби. Нерідко розроблені інструкції торкалися лише спеціальних систем документування (зокрема, документування бухгалтерського обліку). Тому робота над удосконаленням нормативно-методичного забезпечення тривала надалі в процесі розвитку діловодної практики земств.

Стимулами для цього слугували регулярні звинувачення виконавчих органів земств у надмірній бюрократизації управління, захопленні канцеляризмом. Більш досконалим зразком унормування роботи земської служби діловодства О.А.Макієнко вважає «Инструкцию о порядке производства дел в Полтавской губернской земской управе, а также об ответственности подчиненных управе лиц по личным их служебным обязанностям» (1881). У документі органічно поєднано три блоки питань: правила документообігу в управі, розпорядок роботи канцелярських службовців і визначення їх посадової відповідальності [32, с. 19].

Найслабшою ланкою нормотворчості в галузі земського діловодства була відсутність у земському середовищі уніфікованих підходів до встановлення правил створення й оформлення основних комплексів управлінських документів. Звідси пошук оптимальних варіантів не лише організації служби діловодства, але й правил документування управлінської діяльності відбувався самостійно в різних земствах на території України.

Отже, служба діловодства була ключовим компонентом у забезпеченні ефективності управлінської діяльності в земствах. У процесі розвитку земського самоврядування в регіонах України її організація зазнала еволюції в напрямі децентралізації діловодних функцій. Прагнення до раціональної постановки документаційного забезпечення стимулювало активні пошуки земств у галузі нормативно-методичного забезпечення діловодства.

1.3. Сутність, структура, функції та звітність служби діловодства

Структура служби діловодства є важливою частиною організаційної системи будь-якої установи або підприємства в Україні. Ця служба займається управлінням документацією, організацією документообігу, а також забезпеченням зберігання та архівування документів.

Структура служби діловодства в Україні має велике значення, оскільки вона відповідає за організацію та управління всією документацією, що є критично важливим для ефективного функціонування будь-якої установи чи компанії. Служба діловодства, як правило, включає в себе кілька ключових підрозділів, кожен з яких виконує певні завдання та функції.

Перш за все, існує відділ реєстрації кореспонденції. Цей відділ займається реєстрацією всіх вхідних та вихідних документів. Важливість цієї функції полягає у забезпеченні порядку в документообігу та можливості слідкувати за рухом кожного документа в системі.

Другим ключовим елементом є архів, який відповідає за зберігання та систематизацію документів. Архів важливий для забезпечення довготривалого зберігання важливої інформації, що може бути необхідною для майбутнього використання, звітності або в розгляді юридичних питань.

Ще одним важливим підрозділом є секретаріат, який часто виконує роль координатора між різними відділами та забезпечує управління внутрішньою кореспонденцією та документацією. Секретаріат також може відповідати за підготовку та оформлення документів, організацію зустрічей та підтримку керівництва організації.

В деяких випадках, особливо в великих організаціях, може існувати спеціалізований відділ або група, що займається електронними документами та базами даних. Цей підрозділ відповідає за електронний документообіг, його архівування та забезпечення цифрової безпеки інформації.

Таким чином, служба діловодства є комплексною структурою, яка включає в себе різні підрозділи, кожен з яких виконує специфічні завдання для ефективного управління документацією та інформаційними потоками в організації. Вона грає ключову роль в забезпеченні порядку, ефективності та правильної організації робочих процесів.

Служба діловодства відіграє важливу роль у будь-якій організації чи установі, виконуючи критично важливі функції, які забезпечують ефективну організацію документообігу та управління інформацією. Основним завданням

служби діловодства є управління документами, яке охоплює їх створення, обробку, розподіл, зберігання та архівування.

Перша й головна функція – це реєстрація документів. Служба діловодства займається реєстрацією всіх вхідних та вихідних документів організації. Це необхідно для ведення чіткого обліку всієї документації та забезпечення контролю за її рухом в організації.

Контроль за обігом документів є ще однією важливою функцією. Служба діловодства забезпечує, щоб кожен документ був доставлений до відповідного відділу або особи та вчасно оброблений. Це включає відстеження термінів виконання документів та повернення їх до діловодства після завершення всіх необхідних процедур.

Третьою функцією є зберігання та архівування документів. Служба діловодства відповідає за організацію та підтримання архіву документів, забезпечуючи їх збереження згідно з встановленими нормами та правилами. Це охоплює як паперові, так і електронні документи.

Четверта функція – підготовка та опрацювання документів. Служба діловодства відповідає за правильне оформлення різноманітних документів, що включає дотримання встановлених стандартів та вимог. Це може включати підготовку службових записок, листів, доповідей, наказів, протоколів засідань тощо.

П'ята, але не менш важлива функція – це консультаційна підтримка. Служба діловодства часто допомагає співробітникам організації у питаннях, пов'язаних з документообігом, надаючи необхідні консультації та інструкції щодо оформлення та обігу документів.

Основні функції служби діловодства.

Реєстрація документів: здійснюється реєстрація вхідної, вихідної та внутрішньої кореспонденції.

Контроль за обігом документів: забезпечується рух документів всередині організації, від їх отримання до виконання та архівування.

Зберігання та архівування: забезпечується систематизація, зберігання та архівування документів, як паперових, так і електронних.

Підготовка документів: включає складання, оформлення та підписання документів згідно з вимогами.

Таким чином, служба діловодства є невід'ємною частиною будь-якої організації, що забезпечує порядок у документообігу та ефективне управління інформацією, що є ключовим для успішної роботи будь-якої сучасної організації.

Звітність служби діловодства про виконану роботу.

Основним результатом роботи служби діловодства є звіти, які вона подає керівництву організації, установи про потік документів. Звіти умовно можна розділити на дві групи: оперативні та аналітичні.

Оперативні звіти. Вони робляться щодня або щотижня. Основне їхнє призначення – одержати об'єктивну інформацію про рух документів, їх обсяг і проблеми, які виникли під час їх виконання в оперативному управлінні процесом. Призначення даного виду звітів – одержання інформації для оперативного управління організацією.

Звіти готуються впродовж різних термінів – від одного дня до тижня. Основний їхній зміст – список робіт, які необхідно завершити найближчим часом. Одержувачі звітів – відповідальні виконавці й керівництво організації. Звіти бувають зведеними та індивідуальними. Індивідуальні звіти являють собою зведення робіт, що належать до компетенції тієї або іншої посадової особи. Зведений звіт – це список робіт, які перебувають у стадії завершення в заданий період часу (можливо розподілений на окремі частини за різноманітними ознаками).

Зведені звіти надходять до керівництва підприємства або канцелярії для загального контролю за процесом діловодства. Індивідуальні звіти надсилають безпосередньо виконавцям або контролюючим особам.

Кожен оперативний звіт може мати поділ на підпункти, в основу яких закладається фактор часу, тобто період, в який відбудеться завершення робіт.

Дані про такі підпункти подаються в заголовку звіту. Типовими прикладами таких підпунктів можуть бути:

- 1) документи, робота над якими завершується, по відповідальних виконавцях;
- 2) зведені звіти по підрозділах організації;
- 3) зведений звіт по контрагентах.

Аналітичні звіти слугують для аналізу загальної картини документообігу в організації. Типові періоди підготовки звітів даної групи – місяць, квартал, півріччя, рік. Аналітичні звіти містять інформацію про виконану роботу. Хоча відомі стандартні звіти, але кожна організація може скласти їх за власною формою. Ці звіти слугують для планування роботи організації в майбутньому, для аналізу номенклатури справ організації, списку її контрагентів тощо. Аналітичні звіти можуть видаватися по окремих структурних підрозділах організації. Звіти повинні відображати роботу підприємства за значний проміжок часу, зокрема:

- за місяць (із зазначенням конкретного місяця року);
- за квартал (з посиланням на конкретний квартал);
- за рік (без зазначення року – поточний рік).

Аналітичні звіти видаються порівняно рідко. Часто їх оформляють у вигляді окремого видання і розповсюджують у межах організації. У зв'язку з цим до них ставляться достатньо високі вимоги щодо якості оформлення. Вони повинні мати логотипи організації, герби й іншу графічну символіку. Зразками таких звітів можуть бути: виконані документи по виконавцях, по контрагентах, по номенклатурі справ.

РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ДІЛОВОДСТВА В УСТАНОВІ

2.1. Організаційна побудова служб діловодства

Сучасний рівень менеджменту характеризується тим, що прийняття рішень як головне завдання управління, реалізується за умов повної або часткової невизначеності, активної, досить часто агресивної, протидії конкуруючих сторін. За цих умов на служби діловодства необхідно покладати завдання не тільки і не стільки створення документації та забезпечення її руху, але головним чином питання ефективної інформаційної підтримки виконання всіх управлінських рішень на підставі досконалої організації їх документаційного забезпечення.

Уся робота з раціональної постановки документаційного забезпечення функціонування установи покладається на служб діловодства. Остання є самостійним структурним підрозділом підпорядковується керівнику, який і здійснює загальне всією документацією.

Факторами, які визначають організаційну побудову служби є:

- основні функції та обсяг робіт по кожній з них;
- розмір установи, тобто кількість її структурних підрозділів;
- територіальне розміщення та загальна кількість працівників;
- кількість рівнів прийняття рішень та норми управління;
- система документування й організації роботи з документами
- рівень механізації і автоматизації документаційних процесів тощо.

Для розрахунку чисельності працівників підрозділів установ та організацій України Центром продуктивності зайнятих добором, розстановкою, підвищенням кваліфікації (перепідготовкою) та обліком кадрів, затверджені наказом

Проте міжгалузевих норм праці на роботи з діловодного обслуговування доки в країні ще не розроблено.

Розрахунки кількості працівників служби діловодства можна зробити на підставі запропонованих норм оперативного часу на основні види діловодних робіт (складання та ведення номенклатури справ, оброблення, реєстрація та облік документів, роботи із контролю виконання документів, створення та ведення реєстраційних картотек, формування й оформлення справ, оцінка наукової та практичної цінності документів, складання річних розділів описів, передавання справ до архіву організації) та відповідної методики їх проведення.

Разом з тим, відповідно до нормативних документів, установа має право самостійно визначати свою організаційну структуру, встановлювати чисельність працівників й штатний розпис.

Типи служб діловодства або документного забезпечення управління організацією. У практиці управління існують такі види служб діловодства:

- *управління справами* - в міністерствах, відомствах, корпораціях;
- *департамент документних комунікацій* - в концернах, корпораціях;
- *загальний відділ* - у держадміністраціях, виконкомах місцевих рад та органах управління громадськими організаціями;
- *канцелярія* - в об'єднаннях, організаціях, фірмах, на підприємствах.

В установах, які не мають таких структурних підрозділів, відповідальність за стан діловодства покладається на секретаря або на спеціально виділену для цього особу.

У своїй роботі служба діловодства має керуватися законами України, що встановлюють порядок організації і діяльності управлінського апарату, актами органів державної виконавче влади, місцевого та регіонального самоврядування з питань здійснення контролю за виконанням документів, удосконалення організаційних структур, державними стандартами на організаційно-розпорядчу документацію, положеннями Типової інструкції з діловодства, розпорядчими документами вищої самої установи, вказівками

архівних органів та іншими чинними нормативами щодо роботи з документами, про що вже зазначалось в попередньому підрозділі.

До складу служби діловодства можуть входити:

1. експедиція;
2. група реєстрації документів;
3. секретаріат;
4. підрозділи (або ділянки роботи) з обліку та контролю,
5. відділ автоматизації роботи документами,
6. група розгляду листів (скарг);
7. протокольна група архівний підрозділ.

Організаційно і методично їй можуть бути підпорядковані секретарі структурних підрозділів.

Залежно від зовнішніх чинників підрозділи служби діловодства можуть об'єднуватися, але при врахуванні всіх аспектів діяльності установи. Побудова служби діловодства повинні ґрунтуватись на системному підході, оптимальному централізації і діяльності первинних визначенні функцій, обов'язків, прав і відповідальності керівника служби та його підлеглих, а також можливостях діяльності служби до роботи інших підрозділів установи.

Відповідальність за організацію діловодства у державних установах покладається на першого керівника організації.

У центральному апараті міністерств, відомств, великих організацій діловодство ведеться:

1. загальним відділом управління справами;
2. в організаціях середнього розміру організацією діловодства займається канцелярія;
3. на підприємствах менших розмірів — секретар керівника організації;
4. на підприємствах та організаціях, в яких обсяг роботи з діловодства невеликий, обов'язки з його ведення покладаються на працівників бухгалтерії.

Діловодні служби, які діють згідно з ДСТУ, це, наприклад, загальний відділ, канцелярія, відділ діловодства, або особа, відповідальна за діловодство на підприємстві. Основна їх функція - організація роботи з документами, включаючи їх створення, обробку, обіг, контроль виконання та зберігання.

Детальніше про приклади таких служб:

Канцелярія: зазвичай це структурний підрозділ підприємства, який відповідає за обробку, реєстрацію, облік та контроль виконання документів, а також їх передачу до архіву.

Загальний відділ: може виконувати аналогічні функції, що й канцелярія, але іноді має ширший спектр обов'язків, пов'язаних з організацією роботи з документами.

Відділ діловодства: спеціалізований підрозділ, який займається виключно діловодством, включаючи розробку та впровадження інструкцій з діловодства.

Відповідальна особа: у разі відсутності окремого підрозділу, функції діловодства можуть бути покладені на одну або декілька осіб, наприклад, секретаря або офіс-менеджера.

Діловодні служби працюють відповідно до стандартів ДСТУ, зокрема, ДСТУ 4163:2020 "Державна уніфікована система документації. Організаційно-розпорядча документація. Вимоги до оформлювання документів", який встановлює основні правила оформлення службових документів. Це гарантує єдиний підхід до роботи з документами та їх уніфікацію.

Залежно від організаційної структури підприємства, діловодні служби можуть бути організовані за централізованим, децентралізованим або змішаним принципом. У централізованій системі всі документи обробляються в одному підрозділі, у децентралізованій - кожний підрозділ самостійно займається документацією. Змішана система поєднує елементи обох.

У великих організаціях штатний розклад передбачає наявність посади секретаря, до обов'язків якого входять:

1. облік вхідних та вихідних документів,

2. ведення поточних справ,
3. забезпечення їхнього зберігання,
4. видача різних довідок,
5. нагляд за термінами виконання документів,
6. інформування про цю роботу керівника організації.

Керівник підприємства, організації повинен:

1. своєчасно розглядати отриману кореспонденцію,
2. слідкувати за правильністю і законністю складання документів,
3. не допускати тяганини в їх оформленні,
4. вимагати від усіх посадових осіб підприємства знання і дотримання форм документів,
5. постійно контролювати виконання документів,
6. забезпечувати необхідні умови для організації та механізації діловодства тощо.

Загальне керівництво роботою діловодних служб здійснюється керівниками установ. Органи виконавчої влади здійснюють діловодство, ведуть документацію і листування між собою державною мовою. У місцях (село, селище, місто, інший населений пункт), де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, у внутрішньому діловодстві може використовуватися поряд з державною мовою мова відповідної національної меншини у порядку, встановленому законом.

Завдання діловодної служби.

Робота діловодної служби регламентується положенням про неї, яке розробляється на основі положення (статуту) про установу і Примірної інструкції з діловодства та затверджується керівником установи. Діяльність працівників діловодної служби регламентується посадовими інструкціями, які розробляються керівником діловодної служби на підставі кваліфікаційного довідника посад керівників, спеціалістів і службовців і затверджуються керівником установи.

Основним завданням діловодної служби є встановлення єдиного порядку документування і роботи з документами в установі на основі використання сучасної обчислювальної техніки, автоматизованої технології роботи з документами та скорочення кількості документів.

Відповідно до основного завдання діловодна служба:

1. розробляє інструкції з діловодства та номенклатури справ;
2. організовує за дорученням керівництва підготовку проєктів документів, забезпечує оформлення і випуск документів;
3. організовує і забезпечує документаційну та організаційно-технічне обслуговування роботи колегіальних органів;
4. організовує друкарське виготовлення, копіювання і тиражування документів;
5. уніфікує системи документації та документів з урахуванням можливості їх машинної обробки, вживає заходів до скорочення кількості форм і видів документів;
6. здійснює контроль за підготовкою та оформленням документів, за їх своєчасним виконанням в установі, вживає заходів до скорочення термінів проходження і виконання документів, узагальнює та аналізує дані про хід і результати цієї роботи;
7. приймає, реєструє, веде облік, забезпечує зберігання, оперативний розшук, інформування за документами та доставляє документи;
8. забезпечує додержання єдиного порядку відбору, обліку, схоронності, якості оброблення та використання документів, що створюються під час діяльності установи та організацій і належать до сфери її управління, для передачі на державне зберігання;
9. удосконалює форми і методи роботи з документами в установі та організаціях, що належать до сфери її управління, з урахуванням використання організаційної техніки і персональних комп'ютерів;
10. здійснює організаційно-методичне керівництво роботою з документами в підрозділах установи;

11. організовує підвищення кваліфікації працівників установи в роботі з документами;
12. впроваджує державні стандарти, уніфіковані системи документації (УСД), інші нормативи в установі та організаціях, що належать до сфери її управління;
13. завіряє печаткою документи у випадках, передбачених інструкцією для роботи з документами в установі.

2.2. Керівник діловодної служби, його функції та обов'язки

Діловодну службу очолює керівник, який призначається на посаду і звільняється з посади керівником установи. Керівник діловодної служби повинен мати вищу або середню спеціальну освіту (зі стажем роботи в діловодній службі не менше трьох років). Посадова особа, відповідальна за роботу з документами в установі, що не має діловодної служби, повинна також мати досвід роботи у діловодній службі не менше трьох років.

Керівник діловодної служби за характером діяльності взаємодіє:

1. з керівниками структурних підрозділів установи та організацій, що належать до сфери її управління, — з питань роботи з документами, контролю і перевірки виконання документів, роботи колегіальних органів, підготовки і подання необхідних керівництву документів, використання інформації зі службовою метою;
2. з юридичною службою — з правових питань, пов'язаних з підготовкою документів;
3. зі службами кадрів і заробітної плати — з питань розстановки кадрів, підвищення кваліфікації посадових осіб у роботі з документами;
4. зі службами матеріально-технічного постачання і господарського обслуговування — з питань забезпечення установи та, зокрема, працівників діловодної служби засобами оргтехніки, бланками документів, канцелярським

приладдям, а також з питань побутового обслуговування працівників діловодної служби.

5. Керівник діловодної служби в межах своєї компетенції взаємодіє з керівниками інших установ з питань роботи з документами.

Обов'язки керівника діловодної служби:

1. контролює виконання встановлених правил роботи з документами в установі та організаціях, що належать до сфери її управління;
2. доповідає керівникові установи про стан роботи з документами;
3. виносить на розгляд керівництва подання про приймання, переведення і звільнення працівників діловодної служби, заохочення і накладення стягнення;
4. вживає заходів і здійснює контроль за скороченням зайвої документаційної інформації в установі та організаціях, що належать до сфери її управління;
5. підписує і візує документи в межах своєї компетенції;
6. бере участь у засіданнях колегії, а також нарадах, які проводяться керівництвом установи.

Керівник діловодної служби має право:

1. залучати спеціалістів структурних підрозділів установи та організацій, що належать до сфери її управління, до підготовки проєктів документів за дорученням керівництва;
2. вимагати від керівників структурних підрозділів установи та організацій, що належать до сфери її управління, відомості, необхідні для вдосконалення форм і методів роботи з документами;
3. повертати виконавцям документи і вимагати їх доопрацювання в разі порушення встановлених вимог.

На керівника діловодної служби покладається персональна відповідальність за:

1. забезпечення дотримання встановленого порядку роботи з документами установи;

2. виконання плану роботи і дотримання необхідних умов праці посадових осіб діловодної служби;
3. дотримання трудової і виконавчої дисципліни в колективі діловодної служби.

2.3. Документування управлінської діяльності як основа діяльності діловодних служб

Залежно від обсягу документообігу, технічного оснащення установи, територіального розташування та кількості структурних підрозділів в установах, організаціях може застосовуватись повна або часткова централізація діловодства.

Централізована система передбачає здійснення всіх операцій з документами одним структурним підрозділом або однією особою (секретарем). Така система прийнятна для установ з невеликим обсягом документообігу (до 10 тисяч документів за рік) і для органів державної податкової служби не характерна.

Часткова централізація діловодства передбачає здійснення таких операцій з документами, як прийняття, реєстрація, відправлення кореспонденції в підрозділах служби діловодства (канцелярії, загальному відділі тощо), а підготовка документів, формування справ, передача на зберігання в архів проводиться кожним самостійним структурним підрозділом.

Незалежно від форми організації діловодства необхідно забезпечити чітке і своєчасне оформлення всіх службових документів, збереження справ, печаток і штампів установи, уважне обслуговування громадян.

Загальне керівництво організацією діловодства здійснює керівник служби. Він зобов'язаний:

- вживати заходів для скорочення документообігу в установі;

- забезпечувати регулярний контроль за роботою служби діловодства та усунення виявлених недоліків у роботі з документами;
- всебічно сприяти вдосконаленню організації діловодного забезпечення управлінської діяльності, вживати необхідних заходів для оснащення діловодної служби сучасним технічним обладнанням;
- забезпечувати організацію навчання працівників діловодної служби;
- здійснювати контроль за дотриманням встановлених вимог щодо складання та оформлення службових документів.

Конкретна робота з організації діловодства покладається на службу діловодства, яка, як правило, є самостійним підрозділом ОДПС і підпорядковується її керівнику.

У своїй роботі служба діловодства керується законами України, що встановлюють порядок організації і діяльності державного апарату, актами органів державної виконавчої влади з питань здійснення контролю за виконанням документів, державними стандартами на організаційно-розпорядчу документацію, положеннями типової інструкції з діловодства, вказівками архівних органів та іншими чинними нормативами щодо роботи з документами.

Завданням служби діловодства є встановлення єдиного порядку роботи з документами на основі використання автоматизованої технології роботи з документами та скорочення документообігу.

Основними функціями служби діловодства є розробка інструкції з діловодства та номенклатури справ, забезпечення оформлення документів, організація документаційного та організаційно-технічного обслуговування роботи колегіальних органів, організація роботи щодо розгляду звернень громадян, контроль за своєчасним виконанням документів.

Організація роботи з вхідними документами.

Приймання і первинна обробка вхідних документів

Вся кореспонденція, що надходить до установи, приймається централізовано діловодною службою.

Телеграми і термінова кореспонденція у вихідні та святкові дні, а також після закінчення робочого дня приймається відповідальним черговим працівником, який наступного робочого дня повинен передати отриману кореспонденцію до діловодної служби, а при необхідності термінового вирішення окремих питань – поінформувати телефоном керівництво установи.

У діловодній службі розкриваються всі конверти, за винятком тих, що мають напис “особисто” або адресовані громадським організаціям.

При розкритті конвертів працівники діловодної служби перевіряють правильність доставки кореспонденції, цілісність упаковки, відповідність номерів на конвертах і документах, наявність документів у них. У разі відсутності документа або додатків до нього, пошкодженні окремих документів або невідповідності номера документа номеру на конверті складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику, другий залишається у діловодній службі.

При відсутності або ушкодженні частини документа про це робиться позначка на документі (внизу першого аркуша), а також оформляється відповідний акт. Повертаються документи адресату лише тоді, коли не можна розпочати роботу щодо виконання документа.

Неправильно адресовані або помилково вкладені документи передаються за призначенням або повертаються відправникові.

Конверти від листів зберігаються і додаються до документів у тих випадках, коли дата поштового штемпеля необхідна для підтвердження дати відправлення або одержання документа (на конкурс, арбітражні документи, позовні заяви, касаційні скарги, листи громадян), якщо на документі взагалі відсутня дата або якщо адресу відправника можна встановити лише за допомогою конверта.

Документи, які складаються із двох і більше аркушів, скріплюються за допомогою канцелярських скріпок або зшиваються.

Попередній розгляд вхідної кореспонденції

Вся вхідна кореспонденція підлягає обов'язковому попередньому розгляду, який здійснює керівник діловодної служби або інша особа згідно з розподілом обов'язків між працівниками.

Метою такого розгляду є визначення необхідності їх реєстрації, розподіл на групи документів, які обов'язково повинні розглядатися керівництвом, і ті, що передаються безпосередньо структурним підрозділам. Керівництву передаються документи органів, а також найважливіші документи вищого рівня, які містять інформацію з принципів питань діяльності. Інші документи передаються після реєстрації у структурні підрозділи.

Реєстрація вхідної кореспонденції.

Реєстрація документів – це фіксування факту одержання документа шляхом проставлення на ньому індексу і дати з наступним записом необхідних даних про документ у відповідних реєстраційних формах (журналах, картках).

Реєстрація необхідна для обліку, контролю виконання і пошуку документа.

Основний принцип реєстрації – однократність.

Реєстрація документів здійснюється, як правило, централізовано за реєстраційними групами документів.

Реєстраційний індекс вхідного документа складається із порядкового номера цього документа з початку року у межах відповідної реєстраційної групи кореспондентів та постійної цифрової позначки цієї групи. Наприклад, вхідний індекс документа 316/3 означає: 316 – порядковий номер документа з початку року у межах відповідної групи кореспондентів, 3 – постійна цифрова позначка реєстраційної групи документів.

Частина документів, яка надходить в органи державної податкової служби, може не реєструватись. Зокрема, це такі документи, як вітальні листи і телеграми, запрошення, друковані видання, рекламні матеріали, навчальні плани і програми, зведення погоди. Не підлягають централізованій реєстрації місячні, квартальні та інші звіти державних податкових органів, бланки бухгалтерського й статистичного обліку й звітності, які надходять

електронною поштою і містять інформацію звітного або інформаційно-довідкового характеру та інші. Такі документи повинні реєструватися у відповідних структурних підрозділах.

Розгляд документів керівництвом.

Вхідні документи після їх реєстрації передаються на розгляд керівництву відповідного органу державної податкової служби або до структурних підрозділів.

Розгляд вхідної кореспонденції повинен здійснюватися невідкладно. У разі тимчасової відсутності керівника або його заступника (відпустки, відрядження тощо), вхідна кореспонденція передається на розгляд особі, яка тимчасово виконує обов'язки відсутнього працівника відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Керівник установи, його заступники, керівники структурних підрозділів, розглянувши документ, оформляють на ньому резолюцію. У ній вказується, кому направляється документ на виконання (прізвище виконавця); зміст доручення; термін виконання (якщо він не називається в самому документі); підпис керівника; дата.

Якщо виконання доручається декільком виконавцям, прізвище відповідального виконавця вказується першим.

Резолюція повинна бути короткою. Її слід писати на самому документі (крім законів, указів, постанов, розпоряджень вищих органів державної влади і управління, а також документів, які підлягають поверненню).

Документи з резолюціями керівництва повертаються в діловодну службу, де зміст доручень щодо виконання кожного документа (резолюція) переноситься до відповідних граф журналу реєстрації вхідної кореспонденції. Одночасно до документів, поставлених на контроль, оформляються два примірники контрольних карток.

Документи з одним примірником контрольної картки передаються на виконання. Якщо в резолюції зазначено два і більше виконавці, діловодна

служба передає оригінал документа з контрольною карткою першому виконавцю, а копії документів направляються решті.

Проходження вихідних документів.

Проходження вихідного документа в установі включає в себе такі стадії:

- складання проекту документа і його виготовлення;
- погодження проекту документа, візування;
- підписання, а в окремих випадках і затвердження;
- реєстрація;
- відправлення.

Складання проекту документа і його виготовлення – це написання рукописного проекту документа і друкування його на бланку установи або чистому аркуші паперу відповідного формату. Рукопис складається безпосереднім виконавцем, якому доручено підготувати необхідний документ.

Вимоги до тексту, правила погодження і засвідчення документів викладені у попередніх розділах.

Підготовлений і погоджений проект вихідного документа (найчастіше це лист) передається на підпис керівнику. Перед цим виконавець повинен переконатись у правильності тексту, перевірити наявність необхідних додатків і правильність їх оформлення, наявність віз на копії вихідного документа, зауважень і пропозицій (якщо такі були) та інших матеріалів, на основі яких готувався проект документа.

Якщо передається на підпис проект листа-відповіді, то одночасно передається і лист-запит.

Вихідні документи підписуються посадовими особами органів державної податкової служби відповідно до їх компетенції. Зокрема, документи, які направляються до органів вищого рівня, а також з важливих питань діяльності установи, підписуються керівником, а в разі його відсутності – посадовою особою, яка виконує його функції. Інші документи можуть підписуватися заступниками керівника чи керівниками структурних підрозділів відповідно до розподілу функцій і в межах визначення їх прав.

Після підписання вихідні документи передаються на реєстрацію і відправлення у діловодну службу.

Реєстрація вихідної кореспонденції – це фіксування факту створення і надсилання документа відповідному адресату шляхом проставлення на ньому реєстраційного індексу і дати надходження в службу діловодства. При цьому необхідні дані про документ заносяться до журналу реєстрації вихідної кореспонденції.

Реєстрація документів повинна здійснюватися централізовано. Децентралізована реєстрація вихідної кореспондентів допускається лише в міжрайонних та об'єднаних органах держаної податкової служби з територіально роз'єднаними структурними підрозділами.

Реєстраційний індекс вихідного документа складається, як правило, із порядкового номера з початку року (за журналом реєстрації) та індексу справи за номенклатурою, в яку підшивається копія вихідного документа. Наприклад: № 139/12-33, де 139 – порядковий номер вихідного документа за журналом реєстрації, 12-33 – номер справи, в якій зберігається копія вихідного документа.

До складу реєстраційного індексу можуть входити і цифрові позначки постійних реєстраційних груп кореспондентів. Так, якщо попередній документ направляється на адресу Кабінету Міністрів України, то його реєстраційний індекс може бути таким: № 139 / 3 / 12-33.

Діловодна служба під час приймання документів на реєстрацію і відправлення повинна перевірити:

- правильність оформлення документа і розміщення на ньому всіх реквізитів;
- правильність зазначення адреси одержувача;
- наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках на ньому;
- наявність віз на копії документа, що залишається у справах;
- наявність на документі відмітки про додатки;
- відповідність кількості примірників документа кількості адресатів.

На оригіналах документів, які підлягають поверненню, зверху на правому полі першої сторінки діловодною службою ставиться штамп “Підлягає поверненню”.

Кореспонденція, що надсилається одночасно одному і тому ж адресату, вкладається в один конверт, на якому проставляються реєстраційні індекси всіх вкладених документів.

Для скорочення часу на підготовку до відправлення вихідної кореспонденції рекомендується заздалегідь заготовляти машинописним або друкарським способом конверти для постійних кореспондентів.

Вихідна кореспонденція залежно від її важливості може відправлятися простими, рекомендованими, цінними відправленнями, електронною поштою та факсом.

Документи, що доставляються місцевим кореспондентам кур’єрами, передаються під розпис у журналі (розносній книжці).

Контроль за виконанням документів.

Контроль як одна із функцій управління включає в себе:

- контроль за виконанням документів за змістом порушених у них питань;
- контроль за термінами виконання документів;
- контроль за відповідністю форми документів вимогам державних стандартів.

Завданням контролю за виконанням документів є забезпечення своєчасного і якісного їх виконання, підвищення відповідальності посадових осіб за стан виконавської дисципліни.

Контролю підлягають документи, в яких встановлені завдання.

Нормативними документами ДС передбачено обов’язковий контроль за виконанням таких документів:

- закони України;
- постанови Верховної Ради України;
- доручення Комітетів Верховної Ради України;

- укази Президента України;
- розпорядження Президента України;
- доручення Президента України;
- доручення Адміністрації Президента України;
- постанови Кабінету Міністрів України;
- розпорядження Кабінету Міністрів України;
- доручення Кабінету Міністрів України;
- звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад народних депутатів;
- рішення і доручення органів ДПС вищого рівня;
- звернення органів ДПС України;
- звернення міністерств, відомств, установ, підприємств, організацій;
- звернення громадян;
- власні рішення (накази, розпорядження, рішення колегії та ін.);
- вихідні документи, на які очікуються відповіді.

Контроль за виконанням зазначених документів здійснюється як за суттю поставлених завдань, так і за термінами їх виконання. При цьому, як правило, здійснюються попередні перевірки і регулювання ходу виконання.

До другого рівня контролю належать документи, за якими здійснюється контроль лише термінів виконання.

Контроль за виконанням документів здійснює керівник установи, організації, який повинен встановлювати порядок проведення безпосереднього контролю за виконанням документів, визначати рівень контролю та вживати необхідних заходів до керівників структурних підрозділів у разі неякісного та несвоєчасного виконання ними документів.

Безпосередньо контроль за виконанням документів здійснюється контрольним підрозділом (відділом, сектором, групою) або окремою особою служби діловодства установи, організації.

Контроль за виконання документів включає такі види роботи:

- постановку документів на контроль;

- формування картотеки контрольних документів;
- перевірку своєчасного доведення документів до виконавців;
- перевірку ходу виконання документів (для документів першого рівня контролю);
- облік і узагальнення наслідків контролю за виконанням документів;
- інформування про хід та підсумки виконання документів;
- зняття документів з контролю;
- формування картотеки виконаних документів.

Початок контролю – з моменту реєстрації документів. На документах, які ставляться на контроль, проставляється штамп “Контроль” або позначка “К”. Одночасно діловодною службою оформляють два примірники контрольних карток, один із яких передається разом з документом виконавцеві; другий примірник передається до контрольної служби та поміщається у контрольну картотеку.

При оформленні контрольної картотеки в “ручному режимі” незалежно від обсягу карток, слід дотримуватися єдиних принципів. Картотека складається, як правило, з 33 секторів, 31 з яких відповідає максимальній кількості днів у місяці, один – для карток до прострочених документів і ще один – для карток до документів, терміни виконання яких визначені на наступні місяці (періоди).

Усередині секторів контрольні картки можуть розміщуватися за індексами структурних підрозділів, прізвищами виконавців тощо. При великому обсязі контрольних документів і значній кількості структурних підрозділів контрольна картотека може будуватися за підрозділами, групами постійних кореспондентів чи за іншими ознаками.

Контрольна служба здійснює автоматизоване формування картотеки контрольних документів.

Порядок здійснення контролю за документами, які належать до першого рівня контролю, визначає керівник органу державної податкової служби в процесі розгляду вхідної кореспонденції та підписанні внутрішніх і вихідних

документів. При цьому на контрольну службу (або посадову особу) покладаються обов'язки по підготовки плану (порядку) контролю взятого на контроль документа. Відповідно до цього плану здійснюються попередні перевірки і регулювання ходу виконання документів, які належать до першого рівня контролю.

Після вирішення всіх питань, порушених у документі, виконавець оформляє на документі відмітку про його виконання. Одночасно наслідки розгляду документа переносяться до журналу обліку вхідної кореспонденції і контрольної картки, де засвідчуються підписом, як правило, керівника структурного підрозділу. Картка передається до контрольної служби у день виконання документа.

Дані про наслідки виконання взятих на контроль документів періодично узагальнюються і доповідаються керівництву, розглядаються на засіданнях колегіальних органів, виробничих нарадах. Обговорення наслідків аналізу виконавської дисципліни є важливим критерієм для морального та матеріального стимулювання працівників управлінського апарату.

Терміни виконання документів.

Документи можуть бути із зазначенням і без зазначення терміну виконання. Терміни виконання можуть вказуватися як в самому документі, так і встановлюватися актами законодавства.

Документи без зазначення терміну виконання повинні бути виконані не пізніше як за 30 календарних днів, а документи з позначкою “терміново” – протягом 7 робочих днів з дати підписання документа.

Депутатські запити розглядаються у 15-денний термін з дня їх одержання або в інший термін, встановлений Верховною Радою України.

Звернення народних депутатів України та депутатів місцевих Рад народних депутатів повинні бути розглянуті протягом не більше як 10 днів з дня одержання.

Листи-доручення і листи-запити установ вищого рівня розглядаються у зазначений у них термін або протягом 30 днів від дати підписання документа.

Звернення громадян розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від їх одержання, а ті, що не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше ніж через 15 днів від дати їх отримання. В окремих випадках з об'єктивних причин термін розгляду звернень громадян може бути продовжений, але загальний термін вирішення питань, порушених у зверненнях, не повинен перевищувати 45 днів.

Скарги повинні розглядатися у місячний термін.

Телеграми, у яких порушуються питання, що потребують термінового вирішення, виконуються протягом не більше 2 днів, решта – до 10 днів.

Термін виконання документа може бути змінений лише за вказівкою посадової особи, яка його встановила, а у разі її відсутності – посадовою особою, яка її заміщає. Термін розгляду документа може бути продовжено за обґрунтованим проханням виконавця, яке подається не пізніше як за 3 робочих дні до закінчення встановленого терміну.

Документ вважається виконаним і знімається з контролю лише тоді, коли всі поставлені в ньому питання вирішені або розглянуті і кореспондентові дано вичерпні відповіді.

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДІЛОВОДНИХ СЛУЖБ НА ПРИКЛАДІ ДЕПАРТАМЕНТУ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОФІСУ ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ

3.1. Структура та функції Офісу Президента України

Діловодна служба Президента України є частиною Офісу Президента України. Вона відповідає за організацію діловодства, документообіг, контроль за виконанням доручень та організацію роботи з документами, які надходять до Офісу Президента.

Офіс Президента України – це адміністративний орган, що забезпечує діяльність Президента України як глави держави. Президент України Володимир Зеленський своїм Указом №417/2019 створив Офіс Президента України шляхом реорганізації та скорочення чисельності працівників Адміністрації Президента України.

Діловодна служба є структурним підрозділом Офісу Президента і забезпечує ефективну роботу з документами та інформацією.

Офіс Президента України є постійно діючим допоміжним органом, утвореним Президентом України відповідно до пункту 28 частини першої статті 106 Конституції України.

Офіс у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, міжнародними договорами України, укладеними в установленому порядку, цим Положенням, а також розпорядженнями Керівника Офісу Президента України та наказами Керівника Апарату Офісу Президента України.

Так, відповідно до п. 28 ч. 1 ст. 106 Конституції України, постановлено, що Офіс Президента України є постійно діючим допоміжним органом.

Основними завданнями Офісу є організаційне, правове, консультативне, інформаційне, експертно-аналітичне та інше забезпечення здійснення Президентом України визначених Конституцією України повноважень.

Офіс Президента України очолює Керівник Офісу Президента України. Керівник Офісу Президента України - Єрмак Андрій Борисович. Заступник Керівника Офісу Президента України - Татаров Олег Юрійович.

До складу Офісу входять:

1. Керівник Офісу Президента України;
2. заступники Керівника Офісу Президента України;
3. Керівник Апарату Офісу Президента України;
4. Спеціальний уповноважений Президента України з питань реалізації міжнародних безпекових гарантій та розвитку сил оборони України;
5. Уповноважений Президента України з питань захисту прав військовослужбовців та членів їх сімей;
6. радники Президента України;
7. радники - уповноважені Президента України;
8. Прес-секретар Президента України;
9. представники Президента України;
10. Кабінет Президента України;
11. Кабінет Керівника Офісу Президента України;
12. служби;
13. директорати;
14. департаменти:

Департамент документального забезпечення;

Департамент з питань Державного Протоколу та Церемоніалу;

Департамент з питань громадянства, помилування, державних нагород;

Департамент з питань звернень громадян;

Департамент доступу до публічної інформації;

Департамент управління персоналом;

Департамент інформаційних технологій;

Департамент забезпечення зв'язків із Верховною Радою України та Кабінетом Міністрів України;

Департамент забезпечення діяльності уповноважених, представників та роботи Офісу Президента України;

Режимно-секретний департамент.

Керівник Апарату Офісу Президента України призначається на посаду та звільняється з посади Президентом України в установленому порядку.

Державні службовці та інші працівники Офісу призначаються на посади і звільняються з посад Керівником Апарату Офісу Президента України.

Функції керівника Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України:

- здійснює загальне керівництво, спрямовує його діяльність на ефективне забезпечення здійснення Президентом України визначених Конституцією України повноважень, представляє Офіс у відносинах з іншими органами, підприємствами, установами та організаціями;
- подає на підпис Президентіві України проекти указів, розпоряджень Президента України, закони України, що надійшли на підпис, проекти пропозицій Президента України до законів для застосування щодо них права вето, конституційних подань, звернень Президента України до Конституційного Суду України, листів та інших документів, підписує додатки до актів Президента України;
- організовує контроль за виконанням указів, розпоряджень Президента України;
- реалізовує в межах повноважень, визначених законодавством, державну політику у сфері охорони державної таємниці;
- здійснює інші повноваження відповідно до законодавства.
- Керівник в межах своєї компетенції видає розпорядження.

Керівник Департаменту документального забезпечення в установленому порядку:

- здійснює контроль за дотриманням виконавської та службової дисципліни;
- забезпечує координацію роботи структурних підрозділів;
- иконує функції роботодавця стосовно працівників, які не є державними службовцями;
- створює належні умови для роботи працівників та їх матеріально-технічне забезпечення;
- забезпечує єдиний порядок проходження та опрацювання документів в Офісі;
- затверджує положення про структурні підрозділи Офісу, а також посадові інструкції державних службовців та працівників Офісу;
- здійснює інші повноваження відповідно до законодавства.

Керівники самостійних структурних підрозділів, зокрема Голова Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України виконують такі функції:

1. здійснюють керівництво відповідними структурними підрозділами Офісу,
2. забезпечують належне виконання доручень Керівника Офісу Президента України, його заступників, Керівника Апарату Офісу Президента України;
3. забезпечують розроблення та вносять Керівнику Офісу Президента України через його заступників для подання Президентові України пропозиції з питань, віднесених до їх компетенції;
4. готують та вносять у встановленому порядку Керівнику Апарату Офісу Президента України пропозиції щодо структури і штатного розпису відповідних структурних підрозділів;
5. виконують інші функції, передбачені положеннями про відповідні структурні підрозділи.

3.2. Діловодство в Департаменті документального забезпечення Офісу Президента України

Департамент документального забезпечення Офісу Президента України є структурним підрозділом Офісу Президента, який відповідає за організацію та забезпечення документообігу та діловодства в Офісі.

Керівник Департаменту документального забезпечення - Стасенко Ігор Вікторович.

Головний консультант Департаменту документального забезпечення - Діденко Світлана Вікторівна.

Функції:

Департамент забезпечує організацію роботи з документами, їх облік, реєстрацію, контроль за виконанням та зберігання.

Структура:

Департамент включає різні відділи, наприклад, відділ службової кореспонденції, відділ підтримки електронного діловодства.

Контакти:

Для отримання додаткової інформації про роботу департаменту можна звернутися за телефоном (044) 351-40-37 або електронною адресою.

Діловодство в Офісі Президента України – це комплекс організаційних та технічних заходів, спрямованих на забезпечення роботи з документами, що надходять до Президента та Офісу, а також на облік, реєстрацію, обробку, зберігання та використання документів.

Основними завданнями діловодства є:

- Забезпечення оперативного та якісного документообігу.
- Створення та підтримка системи зберігання документів.
- Забезпечення доступу до інформації, що міститься в документах.
- Контроль за виконанням документів.
- Дотримання встановлених правил роботи з документами.

Організація діловодства в Департаменті документального забезпечення Офісу Президента України включає:

- Приймання, реєстрацію та попередню обробку документів.
- Розподіл документів між структурними підрозділами та виконавцями.
- Контроль за виконанням документів.
- Організацію зберігання документів.
- Забезпечення доступу до документів.

В Департаменті документального забезпечення Офісу Президента України діють правила та інструкції, що регулюють роботу з документами. Ці правила визначають порядок документообігу, оформлення документів, їх зберігання та використання.

Офіс також використовує спеціалізовані програмні засоби для автоматизації процесів документообігу.

Департамент документального забезпечення відповідно до покладених на нього завдань здійснює:

1. опрацьовує і подає на підпис Президентів України проекти указів, розпоряджень Президента України, інших документів;
2. опрацьовує внесені в установленому порядку пропозиції з кадрових питань, що належать до повноважень Президента України;
3. здійснює аналіз актів Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів Верховної Ради Автономної Республіки Крим, актів Ради міністрів Автономної Республіки Крим, рішень голів місцевих державних адміністрацій та за наявності підстав вносить Президентів України пропозиції щодо забезпечення приведення їх у відповідність із Конституцією та законами України, актами Президента України або зупинення їх дії, скасування;
4. забезпечує контроль за виконанням указів, розпоряджень Президента України;

5. здійснює моніторинг інформаційного простору України, створює умови для доступу громадськості до інформації про діяльність Президента України, Офісу, забезпечує оперативне надання інформації про діяльність Президента України, Офісу засобам масової інформації, забезпечує роботу Офіційного інтернет-представництва Президента України, розміщує на його вебсайті укази і розпорядження Президента України, а також іншу інформацію про діяльність Президента України, Офісу;

6. забезпечує документаційне оформлення протокольних та церемоніальних заходів за участю Президента України, зарубіжних візитів та робочих поїздок Глави держави;

7. забезпечує в установленому порядку доступ до публічної інформації, розгляд, опрацювання, облік, систематизацію, аналізування та надання відповідей на запити на інформацію, що надходять до Президента України та Офісу, консультацій під час оформлення запитів;

8. організовує прийом громадян, які звертаються до Президента України, розгляд звернень громадян, а також звернень органів місцевого самоврядування, політичних партій та громадських об'єднань (у тому числі професійних спілок), підприємств, установ, організацій, здійснює облік і аналіз таких звернень, на основі аналізу звернень розробляє та подає Президентові України пропозиції щодо розв'язання порушених у них проблем;

9. здійснює організаційно-технічне забезпечення діяльності створених Президентом України консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів і служб;

10. забезпечує в межах своєї компетенції реалізацію державної політики стосовно державної таємниці;

11. виконує інші функції для забезпечення здійснення Президентом України своїх повноважень.

Департамент документального забезпечення для виконання покладених на нього завдань має право в установленому порядку:

1) одержувати інформацію, документи і матеріали від державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності та їх посадових осіб;

2) користуватися інформаційними базами даних державних органів, державними, в тому числі урядовими, системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами;

3) залучати до виконання окремих робіт і завдань, до участі у вивченні окремих питань учених і фахівців, у тому числі на договірній основі, працівників центральних та місцевих органів виконавчої влади;

4) скликати наради, створювати робочі групи;

5) порушувати питання щодо проведення науково-дослідних та інших робіт з питань, що належать до повноважень Президента України та Офісу.

Офіс у процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє в установленому порядку з органами Верховної Ради України та її Апаратом, Кабінетом Міністрів України та його Секретаріатом, Апаратом Ради національної безпеки і оборони України, центральними та місцевими органами виконавчої влади, правоохоронними, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, науковими та іншими установами, організаціями, а також із відповідними органами іноземних держав і міжнародних організацій.

Звернення до Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України можуть надходити різними шляхами, зокрема:

1. Через електронну пошту.
2. Через спеціальну форму на веб-сайті.
3. Особисто за адресою.
4. Через "гарячі лінії."
5. Урядовий контактний центр.

Департамент документального забезпечення Офісу Президента України забезпечує доступ до публічної інформації, тобто оприлюднює документи, лише відповідно до законодавства.

3.3.Особливості роботи з електронними документами в Департаменті документального забезпечення Офісу Президента

У наш час удосконалювати будь-яку управлінську систему без впровадження комп'ютерних технологій неможливо. Важливе значення має створення системи автоматизації документообігу, що сприятиме значному скороченню терміну проходження документів в органах державної служби, вдосконаленню контролю за виконанням документів, забезпечить більш якісну взаємодію структурних підрозділів у вирішенні спільних питань.

Діючою Типовою інструкцією з діловодства визначений порядок роботи з документами, що формуються на магнітних носіях.

Так, кореспонденція, що надійшла електронною поштою і адресована керівництву ДДЗ ОП, копіюється на принтер (тверду копію), реєструється у діловодній службі і передається за призначенням. Одночасно надходження такої кореспонденції обліковується у журналі, який ведеться електронною поштою.

Підготовка документів на магнітних носіях у ДДЗ ОП здійснюється безпосередньо виконавцями. При цьому обов'язково необхідно зазначати такі реквізити: ім'я файла; дату і реєстраційний індекс документа; номер і дату листа, на який дається відповідь; адресата; заголовок до тексту; текст; перелік додатків із зазначенням сторінок; підпис; прізвище і номер службового телефону виконавця.

Ім'я файла при підготовці вихідних документів для надсилання електронною поштою формується залежно від адресата.

Всі ЕН з електронними документами маркуються – вказується індекс структурного підрозділу, за яким закріплений, й прізвище та ініціали виконавця.

Підготовлений проєкт документа (тверда копія) у ДДЗ ОП подається на підпис в установленому порядку, після чого реєструється у діловодній службі і разом з ЕН передається до електронної пошти для надсилання.

Після перенесення інформації з ЕН на ПЕОМ електронної пошти він повертається виконавцеві, а підписана тверда копія документа підшивається до справи за номенклатурою.

Службовою інформацією для внутрішнього користування структурні підрозділи ДДЗ ОП обмінюються шляхом передачі її на ЕН.

При наявності локальної обчислювальної мережі текст документа передається від одного підрозділу до іншого безпосередньо мережею з обов'язковою, у відповідних випадках, реєстрацією у діловодній службі.

Важливе значення в діяльності підрозділів всіх рівнів має створення реєстру нормативних актів і службових документів У ДДЗОП він являє собою автоматизовану систему збирання, систематизації, класифікації і використання документів з основних питань діяльності.

До реєстру вносяться такі види документів:

- закони України, постанови Верховної Ради України;
- укази і розпорядження Президента України;
- постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України;
- документи нормативного характеру міністерств, відомств та інших державних органів;
- статистичні збірники, листи-роз'яснення та інші документи методичного та інформаційного характеру;
- документи нормативного характеру органів державної податкової служби;
- листи з питань роз'яснення податкового законодавства;
- накази і розпорядження органів державної служби;
- протоколи виробничих нарад;
- положення про структурні підрозділи органів державної служби.

До зазначеного реєстру не вносяться документи, що містять несекретні відомості обмеженого характеру (конфіденційні) та документи з грифом “таємно”, “не для друку”.

У 2000 році прийнята Концепція системи діловодства та автоматизації документообігу в органах державної служби України. Нею передбачені основні програмно-технічні вимоги до створення системи електронного документообігу, схеми реєстрації, опрацювання та контролю документів, склад функціональних комплексів, вимоги щодо захисту інформації в системі документообігу, до програмного і технічного забезпечення тощо.

Концепцією передбачено створити таку систему електронного обігу документів, яка б змогла охопити всі діловодні процеси, починаючи з надходження або створення документів і закінчуючи передачею їх на архівне зберігання. Система повинна поширюватись вгору – до рівня керівництва і вниз – до рівня рядових виконавців, забезпечуючи при цьому контроль встановлених прав доступу до інформації.

Формування інформації центрального рівня забезпечується діловодною службою. Тут створюються реєстраційні картки та картки контролю вхідних службових документів, запитів-звернень народних депутатів, пропозицій, заяв і скарг громадян, власних нормативно-розпорядчих документів і доручень керівництва, службових вихідних документів. На центральному рівні здійснюється контроль за виконанням документів. Складаються реєстри документів паперового архіву документів за минулі роки та ефективний архів цих документів.

Локальний рівень системи автоматизації документообігу передбачає відповідні функції структурних підрозділів у роботі з електронними документами. Вони пов’язуються з опрацюванням надісланих із центрального рівня засобами електронної пересилки реєстраційних карток, електронних копій вхідних і нормативно-розпорядчих документів, а також електронних копій документів, що надходять в підрозділ з інших структурних підрозділів та вхідних зовнішніх документів. На локальному рівні за умови повного

забезпечення працівників комп'ютерною технікою є можливість запровадити підсистему колективної розробки електронних документів.

При запровадженні системи автоматизації документообігу значно підвищується ефективність контролю за виконанням документів. Контроль може здійснюватися шляхом візуального перегляду переліків реєстрів документів та контрольних карток, розсилки виконавцям нагадувань про терміни виконання документів, формування довідок про документообіг та стан виконання документів.

Зокрема, в автоматизованому режимі є можливість одержати довідки про стан виконавської дисципліни в цілому по установі (за відповідний період), про хід виконання завдань по управлінню, про аналіз кореспонденції, що надійшла до установи, про термін розгляду документів керівництвом, про своєчасно виконані документи, про виконані документи з порушенням термінів, про виконання депутатських запитів і доручень, про стан розгляду звернень громадян, про невиконані документи, термін виконання яких закінчився.

Крім цього, система електронного документообігу забезпечує підготовку інформації (довідок) про опрацювання контрольних доручень керівництва, про відправлення кореспонденції структурними підрозділами, про підготовку документів підрозділами, про документи, на які очікується відповідь.

Враховуючи велику кількість службових документів, які виникають у системі органів ДДЗОП, великої ваги набуває питання системи зберігання цих документів і їх наступного використання. Розв'язанню цієї проблеми сприяє ведення централізованого архіву документів у електронному вигляді.

За допомогою програмного забезпечення електронного архіву у ДДЗ ОП є можливість оперативно віднайти текстові і графічні електронні зразки документів, визначити фізичне місцезнаходження оригіналу документа.

Для кожного документа архіву мають місце три форми зберігання: оригінал (паперовий примірник, одночасно зв'язаний з електронним

каталогом, де зафіксовано реальне місцезнаходження документа); електронне графічне зображення документа (сканований та переведений у графічну форму із збереженням зображень написів, підписів, печаток); символний документ (файл, у якому відображено зміст документа у текстовій формі і який дозволяє експорт фрагментів та всього тексту до комп'ютерних програм користувача).

Вирішення завдань щодо впровадження сучасних комп'ютерних інформаційних технологій із метою вдосконалення ділових процесів дасть можливість підвищити оперативність роботи з документами, скоротити документообіг, посилити контроль за виконанням документів, запровадити безпаперову технологію роботи з документами, формувати архів електронних копій документів, що в свою чергу повинне позитивно позначитися на якості системи управління.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження ми дійшли таких висновків.

Визначено, що у своїй роботі служба діловодства керується законами України, що встановлюють порядок організації і діяльності державного апарату, актами органів державної виконавчої влади з питань здійснення контролю за виконанням документів, державними стандартами на організаційно-розпорядчу документацію, положеннями типової інструкції з діловодства, вказівками архівних органів та іншими чинними нормативами щодо роботи з документами.

Завданням служби діловодства є встановлення єдиного порядку роботи з документами на основі використання автоматизованої технології роботи з документами та скорочення документообігу.

Окреслюючи історичний аспект, досліджено, що на етапі становлення системи земського самоврядування в другій половині 19 ст. земське діловодство, як правило, повністю концентрувалося в канцеляріях управ. Їх структура була нескладною, а штат працівників – досить малочисельним. Так, наприклад, у 1870 р. у складі канцелярії Херсонської губернської земської управи працювали секретар, бухгалтер із помічником, реєстратор, три діловода, від 9 до 14 постійних і тимчасових писарів, коректор, архіваріус, а також архітектор і топограф.

Посадові обов'язки канцелярських службовців визначалися спеціальними інструкціями, затвердженими постановами колегії управи, а в деяких випадках – і земських зібрань. Керівником діловодної служби управи вважався секретар земської управи, який обирався особисто головою управи й затверджувався на посаді постановою колегії управи. Він здійснював контроль за організацією роботи інших канцелярських службовців, забезпечував нагляд за правильністю діловодних процесів в управі.

Структура служби діловодства є важливою частиною організаційної системи будь-якої установи або підприємства в Україні, оскільки ця служба

займається управлінням документацією, організацією документообігу, а також забезпеченням зберігання та архівування документів.

Структура служби діловодства відповідає за організацію та управління всією документацією, що є критично важливим для ефективного функціонування будь-якої установи чи компанії. Служба діловодства, як правило, включає в себе кілька ключових підрозділів, кожен з яких виконує певні завдання та функції.

Залежно від організаційної структури підприємства, діловодні служби можуть бути організовані за централізованим, децентралізованим або змішаним принципом. У централізованій системі всі документи обробляються в одному підрозділі, у децентралізованій - кожен підрозділ самостійно займається документацією. Змішана система поєднує елементи обох.

Діловодні служби працюють відповідно до державних стандартів, зокрема, ДСТУ 4163:2020 "Державна уніфікована система документації. Організаційно-розпорядча документація. Вимоги до оформлювання документів", який встановлює основні правила оформлення службових документів. Це гарантує єдиний підхід до роботи з документами та їх уніфікацію.

Діловодну службу очолює керівник, який призначається на посаду і звільняється з посади керівником установи. Керівник діловодної служби повинен мати вищу або середню спеціальну освіту (зі стажем роботи в діловодній службі не менше трьох років). Посадова особа, відповідальна за роботу з документами в установі, що не має діловодної освіти, повинна також мати досвід роботи у діловодній службі не менше трьох років.

Завданням служби діловодства є встановлення єдиного порядку роботи з документами на основі використання автоматизованої технології роботи з документами та скорочення документообігу.

Основними функціями служби діловодства є розробка інструкції з діловодства та номенклатури справ, забезпечення оформлення документів, організація документаційного та організаційно-технічного обслуговування

відділу кадрів, роботи колегіальних органів, організація роботи щодо розгляду звернень громадян, контроль за своєчасним виконанням документів.

Департамент документального забезпечення Офісу Президента України є структурним підрозділом Офісу Президента, який відповідає за організацію та забезпечення документообігу та діловодства в Офісі.

Керівник Департаменту документального забезпечення - Стасенко Ігор Вікторович. Головний консультант Департаменту документального забезпечення Адміністрації Президента України - Діденко Світлана Вікторівна

Департамент забезпечує організацію роботи з документами, їх облік, реєстрацію, контроль за виконанням та зберігання. Департамент включає різні відділи, наприклад, відділ службової кореспонденції, відділ підтримки електронного діловодства.

В Департаменті документального забезпечення Офісу Президента України діють правила та інструкції, що регулюють роботу з документами. Ці правила визначають порядок документообігу, оформлення документів, їх зберігання та використання.

Організація діловодства в Департаменті документального забезпечення Офісу Президента України включає: приймання, реєстрацію та попередню обробку документів, розподіл документів між структурними підрозділами та виконавцями, контроль за виконанням документів, організацію зберігання документів, забезпечення доступу до документів.

Офіс також використовує спеціалізовані програмні засоби для автоматизації процесів документообігу.

Департамент документального забезпечення Офісу Президента України забезпечує доступ до публічної інформації, тобто оприлюднює документи, лише відповідно до чинного законодавства.

Звернення до Департаменту документального забезпечення Офісу Президента України можуть надходити різними шляхами, зокрема: через електронну пошту, через спеціальну форму на веб-сайті, особисто за адресою, через «гарячі лінії» або урядовий контактний центр.

Важливе значення в діяльності підрозділів всіх рівнів має створення реєстру нормативних актів і службових документів У ДДЗОП він являє собою автоматизовану систему збирання, систематизації, класифікації і використання документів з основних питань діяльності.

За допомогою програмного забезпечення електронного архіву у ДДЗ ОП є можливість оперативно віднайти текстові і графічні електронні зразки документів, визначити фізичне місцезнаходження оригіналу документа.

Для кожного документа архіву мають місце три форми зберігання: оригінал (паперовий примірник, одночасно зв'язаний з електронним каталогом, де зафіксовано реальне місцезнаходження документа); електронне графічне зображення документа (сканований та переведений у графічну форму із збереженням зображень написів, підписів, печаток); символний документ (файл, у якому відображено зміст документа у текстовій формі і який дозволяє експорт фрагментів та всього тексту до комп'ютерних програм користувача).

Таким чином підсумуємо, служба діловодства є невід'ємною частиною будь-якої організації, яка забезпечує порядок у документообігу та ефективне управління інформацією, що є ключовим для успішної роботи будь-якої сучасної організації.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Асєєв Г. Г. Електронний документообіг: підручник. ХДАК. Х., 2010. 470 с.
2. Бездрабко В. В. Управлінське документознавство : навч. посіб. К. : Четверта хвиля, 2006. 207 с.
3. Беспяньська Г. В. Діловодство : навч. посіб. для дистанц. навчання. К. : Університет Україна, 2007. 468 с.
4. Беспяньська Г. В. Організація роботи з документами : навч. посіб. для дистанційного навчання. К. : Університет «Україна», 2006. 224 с.
5. Василенко С.В. Діяльність діловодних служб як основа управлінських процесів підприємства. *Глобалізація наукових знань: міжнародна співпраця та інтеграція галузей наук: матеріали VIII Міжнародної студентської наукової конференції*, м. Ужгород, 9 травня, 2025 рік / ГО «Молодіжна наукова ліга». Вінниця: ТОВ «УКРЛОГОС Груп», 2025. С. 72-74. URL: <https://archive.liga.science/index.php/conference-proceedings/issue/view/inter-09.05.2025/131> (дата звернення: 10.05.2025).
6. Васюков І.В. Основи організації електронного документообігу : підруч. для студ. напрямку «Інформ. безпека». К.: ДУІКТ, 2013. 235с.
7. Вітер М.Б. Правове регулювання електронної інформаційної взаємодії державних органів. *Правова інформатика*. 2018. № 3. С. 26-34.
8. Головань С.М. Процес оцінка безпеки електронного документообігу. *Захист інформації*. 2015. № 4. С. 107.
9. Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря : практичний посібник . 3-тє вид., змінєне та доп. К. : КНТ, 2009. 304 с.
10. Дідєнко А.Н. Сучасне діловодство. 2-є вид. К.: Либідь, 2000.
11. Дніпров О. Спеціальні принципи функціонування державної влади. Видавництво Львівської політехніки. № 884 (2017). С. 108–112 URL: <http://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2018/jun/13327/18.pdf> (дата звернення: 15.04.2025)

12. Документаційне забезпечення робіт із захисту інформації з обмеженим доступом : підруч. для студ. виш, які навчаються за напрямом «Інформаційна безпека» / С. М. Головань, В. Б. Дудикевич та ін. Л.: Видавництво Національного ун-ту «Львівська політехніка», 2007. 287 с.
13. ДСТУ 2392-94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. URL: https://dbn.co.ua/load/normativy/-dstu/dstu_2392_94/5-1-0-1166 (дата звернення 10.03.2025)
14. ДСТУ 2732:2024. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=68311 (дата звернення 11.03.2025)
15. ДСТУ 3843-99. Державна уніфікована система документів. Основні положення. URL: https://budstandart.ua/normativ-document.-html?id_doc=58904&minregion=852 (дата звернення 18.04.2025)
16. ДСТУ 4163-2020. Вимоги до оформлювання документів. URL: https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/dstu_4163_2003_vimogi_do_oformljuvannja_dokumentiv/5-1-0-1169 (дата звернення 10.04.2025)
17. Загорецька О. М. Сучасні проблеми організації діловодства в міністерствах та державних комітетах України / *Студії з арх. справи та документознавства*. 2008. № 3. С. 80-81.
18. Золотарьова І. О. Автоматизація документообігу : навч. посіб. Х. : Вид. ХНЕУ, 2008. 154 с.
19. Іванова Т. В. Піддубна Л. П. Муніципальне діловодство : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. К. : Либідь, 2014. 310с.
20. Іванова Т.В., Піддубна Л.Л. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування. Навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2007. 360 с.
21. Клименко І.В. Линьов К.О. Технології електронного урядування. К., 2016. 225 с.

22. Клімушин П.С., Мордвинцев М.В. Нормативно-методичні основи забезпечення електронного документообігу в державному управлінні. Теорія та практика державного управління. Вип. 1. 2018. С. 49-54.
23. Козоріз В. П. Загальне й кадрове діловодство : навч. посіб. К. : МАУП, 2012. 168 с.
24. Козоріз В. П., Лапицька Н. І. Загальне і кадрове діловодство: Навч. посібник. К.: МАУП, 2002. 168 с.
25. Комова М. В. Документознавство : навч. посіб. Львів : Видавництво національного університету «Львівська політехніка», 2015. 294 с.
26. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР / *Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141. С.54-59.
27. Крутова А.С. Електронний документообіг на підприємствах електронної комерції. *Економіст*. 2018. № 3. С. 31-35.
28. Кулешов С. Г. Про деякі ключові поняття справочинства / *Архівознавство. Археографія. Джерелознавство*. 2011. № 3. С. 356-361.
29. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство : навч. посіб. для вищ. навч. закл. культури й мистец. К. : ДАКККиМ, 2013. 57 с.
30. Кулешов С. Спеціалізовані системи автоматизації діловодства та документообігу / *Студії з арх. справи та документознавства*. 2012. № 8. С. 142-146.
31. Куршатова І.В. Електронний документообіг і його особливості. *Актуальні проблеми економіки*. 2018. № 3. С. 231-237.
32. Макієнко О.А. Організація служби діловодства в земських управах на території України (друга половина ХІХ – початок ХХ ст.) *Історичний архів. Наукові студії*. 2010, вип. 5. С.18-23.
33. Макух Я. Д., Залуцький І. Р. Кадрове діловодство Навч. посіб. К.: Знання, 2006. 143 с

34. Маньковський А. Модель захищеного документообігу в установі / *Студії з арх. справи та документознавства*. 2009. № 4. С. 102.
35. Національні стандарти в організаційно-розпорядчій системі документації. URL: <http://www.amsu.dp.ua/doc/IPO/Tezi/-shaposhnik.doc> (дата звернення 23.04.2025)
36. Орган держави / Юридична енциклопедія : [у 6 т.] / ред. кол.: Ю. С. Шемшученко (відп. ред.) [та ін.]. К. : Українська енциклопедія ім. М. П. Бажана, 2002. Т. 4 : Н П. 720 с.
37. Організаційна структура управління підприємством, що зорієнтоване на ринок. URL:<http://ebk.net.ua/Book/OsnEkTeor/Oet16-23/52002.htm> (дата звернення 10.03.2025).
38. Організація як функція управління URL: http://www.vuzlib.net/men_1_kneu/4-4.htm (дата звернення 10.02.2025).
39. Палеха Ю. І. Документаційне забезпечення управління : підручник. К. : МАУП, 2008. 344 с.
40. Палеха Ю. І. Управлінське документування : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів. Ч. 1. 2-ге вид. К. : Видавництво Європейського ун-ту, 2013. 327 с.
41. Палеха Ю.І. Документаційне забезпечення управління. К.: МАУП, 2007.
42. Палеха Ю.І. Управлінське документування. Ч. 2. Організація кадрового діловодства. К.: Європейський ун-т, 2003. 420 с.
43. Пашутинський Є. К. Діловодство кадрової служби К.: КНТ, 2014. 272с.
44. Петрова І. О. Документаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : автореф. дис. канд. іст. наук : спец. 07.00.10. К., 2008. 19с.
45. Положення про Офіс Президента України Указ Президента України від 25 червня 2019 року № 436/2019 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436/2019#Text> (дата звернення: 15.04.2025).

46. Порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: затв. наказом Мін-а юстиції України від 11.11.2014 № 1886/5 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14/page> (дата звернення: 15.04.2025).

47. Постанова від 30 листопада 2011 р. N 1242 Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.04.2025).

48. Пояснювальна записка до проєкту Закону України «Про документальне забезпечення управління». URL: <http://webcache.googleusercontent> (дата звернення 19.03.2025)

49. Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: затв. наказом Мін-ва юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15> (дата звернення: 15.04.2025).

50. Про державну службу : Закон України від 10 грудня 2015 р. № 889-VIII / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 2016. № 4. Ст. 43.

51. Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22.05.2003 №852-VI : із змінами // Відомості Верховної Ради України. 2003. N 36. Ст. 276. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15> (дата звернення: 15.04.2025).

52. Про електронний цифровий підпис : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text> (дата звернення 17.02.2025).

53. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення 10.02.2025)

54. Про затвердження Переліку типових документів : наказ Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України. / *Офіц. вісн. України*. 2008. № 29. С. 15-55.

55. Про затвердження Положення про умови зберігання документів Національного архівного фонду: наказ Міністерства юстиції України від 02.03.2015 № 296/5. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0250-15> (дата звернення: 15.04.2025).

56. Про звернення громадян : Закон України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=393%2F96%E2%F> (дата звернення 16.03.2025).

57. Савицький В. Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України : *автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. управління : спец.* 25.00.02. Л., 2006. 20 с.

58. Савицький В. Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України : монографія К. : КНТ, 2008. 324 с.

59. Савицький В. Т. Про суть поняття «діловодство» / *Актуальні теоретико-методологічні та організаційно-практичні проблеми державного управління : матеріали науково-практичної конференції за міжнародною участю*, Київ, 28 травня 2004 р. К. : Вид-во НАДУ, 2004. С. 396-398.

60. Савицький В. Т. Функції та значення документа в державному управлінні / *Вісник державної служби України*. 2005. № 4. С. 28-31.

61. Скібіцька Л.І. Діловодство. Навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2006. 224с.

62. Слиньков В.Н. Документи адміністративного діловодства в менеджменті бізнесу. К., АТЛАНТ, 2009. 340с.

63. Степанова Я. М. Основи електронного документообігу. К.: Київ. нац. торг.-екон. унт, 2015. 200 с.

64. Типова інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних місцевих органах виконавчої влади. URL: <https://rada.gov.ua/item/39961-typova-instruktsiya-z-dilovodstva-v-ministerstvakh-inshykh-tsentralnykh-ta-mistsevykh-orhanakh-vykonavchoi-vlady.html> (дата звернення 10.04.2025).

65. Толюпа С.В., Гаврилюк О.О. Система захисту електронного документообігу. *Сучасний захист інформації*. № 4. 2016. URL: <http://journals.dut.edu.ua/index.php/dataprotect/article/view/1244>(дата звернення 10.03.2025).

66. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / за ред. Л. О. Пустовіт. 3-є вид., випр. і доп. К. : Довіра, 2012. 507 с.

67. Цимбалюк О. В. Документальне забезпечення управління URL: <http://www.univ.km.ua/visnyk/977.pdf> (дата звернення 10.02.2025)

68. Швецова-Водка Г. М. Терміни документознавства / *Актуальні проблеми бібліотекознавства й бібліографії : звітна наук. конф. викладачів, аспірантів, співробітників і студентів РДГУ, 25-27 лютого 2008 р. Рівне, 2008. С. 12-13.*