

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: **«Комп'ютеризація діловодних процесів в установі»**

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

(підпис)

Ганна ПОЛУБУТКІНА
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ здобувача

Виконав: здобувач вищої освіти
група ДЗД-41
Ганна ПОЛУБУТКІНА

Керівник: Світлана ЯРЕМЕНКО
науковий ступінь, вчене звання

Рецензент: Вікторія КАЧМАЛА
канд.істор. наук, 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****ПОЛУБУТКІНОЇ Ганни Геннадіївни**

Тема кваліфікаційної роботи: «Комп'ютеризація діловодних процесів в установі»
керівник кваліфікаційної роботи Світлана ЯРЕМЕНКО, к.філол.н., доцент.
затверджені наказом Державного університету інформаційно-комунікаційних
технологій від «24» лютого 2025 р. № 56

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

2. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:

Мета дослідження кваліфікаційної роботи розкрити питання теоретичне обґрунтування
поняття комп'ютеризація діловодних процесів, вивчення принципів роботи системи
електронного документообігу в установах, а також виявлення особливостей його
впровадження.

Об'єкт дослідження - діловодні процеси в системі інформаційного забезпечення
управлінської діяльності установи.

Предмет дослідження - особливості впровадження комп'ютеризації діловодних процесів
та електронної системи документаобігу в систему інформаційного забезпечення
установи.

3.Перелік питань, які потрібно розробити:

1. комп'ютеризація діловодних процесів: теоретичний аспект питання,
2. інформаційне забезпечення управлінської діяльності установи.

4.Перелік ілюстративного матеріалу: малюнки, презентація.

5. 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 кафедру 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	20.06.2025	виконано

Здобувач вищої освіти

Ганна ПОЛУБУТКІНА

Керівник
кваліфікаційної роботи

Світлана ЯРЕМЕНКО

РЕФЕРАТ

Текстова частина кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра: 70 стор., 5 рис., 63 джерел.

Метою дипломної роботи є теоретичне обґрунтування поняття комп'ютеризація ділових процесів, вивчення принципів роботи системи електронного документообігу в установах, а також виявлення особливостей його впровадження.

Об'єктом дослідження в роботі є ділові процеси в системі інформаційного забезпечення управлінської діяльності установи.

Предметом дослідження є особливості впровадження комп'ютеризації ділових процесів та електронної системи документообігу в систему інформаційного забезпечення установи.

Короткий зміст роботи: У роботі досліджено комп'ютеризацію ділових процесів та електронну документацію. Проаналізовано та обґрунтовано особливості впровадження електронного документообігу в систему управління органів державної влади. Окреслено особливості функціонування електронної документації в організації. Розглянуто електронний документообіг як прогресивний підхід до підвищення ефективності управлінської діяльності в органах державної влади. З'ясовано перспективи використання електронного документообігу в системі інформаційного забезпечення діяльності органів державної влади. Визначено ефективність роботи системи автоматизованого електронного документообігу «ДІЛО» в управлінській діяльності органів влади.

Ключові слова: електронна документація, управління електронними документами, електронний документообіг, документне забезпечення управління, органи державної влади.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

КДП — комп'ютеризація діловодних процесів

ЕД — електронний документ

ЕДО — електронний документообіг

ЕОМ — електронна обчислювальна машина

ЕОС — електронні офісні системи

ЕЦП — електронний цифровий підпис

САДЕД — система автоматизованого діловодства та електронного документообігу

СЕД — система електронного документообігу

ОДВ — органи державної влади

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. КОМП'ЮТЕРИЗАЦІЯ ДІЛОВИХ ПРОЦЕСІВ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ПИТАННЯ.....	8
1.1. Термінологічна база та функціональний зміст понять комп'ютеризація ділових процесів, електронний документ, електронний документообіг.....	8
1.2. Класифікація систем електронного документообігу.....	18
1.3. Технологія роботи систем електронного документообігу.....	24
РОЗДІЛ 2. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ УСТАНОВИ.....	36
2.1. Нормативно-правова база діяльності органів влади.....	36
2.2. Ефективність роботи системи автоматизованого електронного документообігу «ДІЛО»	48
2.3. Практичне впровадження автоматизованого електронного документообігу «ДІЛО» в систему інформаційного забезпечення органів державної влади	53
ВИСНОВКИ.....	66
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ.....	71

ВСТУП

В умовах сучасної інформатизації й технологізації документного забезпечення комп'ютеризації ділових процесів дозволяє розширити можливості документування; забезпечити автоматизацію роботи з документами; створити фонд профільних електронних документів, що циркулюють в органах влади; оптимізувати функціонування управлінського діловодства як сфери практичної діяльності.

Практика свідчить, що в системі інформаційних ресурсів сучасні електронні документи мають певні переваги над друкованими. Вони відрізняються способом написання, технікою та матеріалом виготовлення. До таких документів ставлять певні вимоги: чіткість, достовірність, ясність, максимальна стислість, необхідний обсяг, адресність, актуальність, оперативність інформації. Тому робота з ними вимагає дотримання стандартів та інструкцій з електронного діловодства. Виняткове значення електронних документів полягає ще й у тому, що документи, які складають головну електронну базу будь-якої організації, виконують роль основи, фундаменту діяльності сучасної інформаційної структури. Це особливо актуалізує процес теоретичного й практичного дослідження розвитку сучасного діловодства.

Актуальність теми дослідження. Опанування прийомами раціональної роботи з електронною документацією дає змогу оптимізувати процес документування, оброблення, пошуку, зберігання службових документів, організувати чіткий контроль за їх проходженням та виконанням, а отже, сприяє ефективному управлінню суб'єктами інформаційної діяльності будь-якого рівня. Саме в цьому полягає значущість та очевидна необхідність використання і розповсюдження інформаційних засобів для забезпечення автоматизованого документування.

Використання електронної документації та систем електронного документообігу в організації дає змогу скоротити час на складання

документів, їх обробку, пошук; організувати автоматизований контроль за проходженням і виконанням документів. Такі системи виконують функцію управління документними потоками, визначають когнітивну взаємодію між користувачем і документом, забезпечують динамічні процеси моделювання електронних систем документообігу, дозволяють полегшити документування інформації, виявляють необхідні джерела обробки та використання інформаційних ресурсів, розкривають зміст практичних позицій сучасного діловодства.

Актуальність теми полягає й у тому, що практично всі установи та організації використовують для фіксації управлінської діяльності електронні системи документообігу, відповідно підвищується зацікавленість до особливостей їх функціонування.

Питання визначення ролі комп'ютеризації діловодних процесів, електронної документації в управлінні установою, принципи ефективного функціонування документних потоків і масивів займають важливе місце в дослідженнях багатьох документознавців. Теоретичні аспекти сучасного діловодства розглядаються у працях В.І. Бездрабко, Ю.І. Ковтанюка, А. А. Соляника, Ю. І. Палехи, О. Гараніна, О. М. Загорецької. Дослідники В. М. Ларін, Ю. І. Вітін, В. І. Тихонов, І. Ф. Юшин вивчають проблеми впровадження електронного документообігу в організаціях. Т. М. Симоненко досліджує впровадження електронного документообігу в систему органів влади.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування поняття комп'ютеризація діловодних процесів, окреслення принципів роботи системи електронного документообігу в установах, а також виявлення особливостей його впровадження.

Завдання кваліфікаційної роботи:

- розглянути термінологічну базу та функціональний зміст понять комп'ютеризація діловодних процесів, електронний документ та електронний документообіг;

- окреслити класифікацію систем електронного документообігу;
- розглянути технологію роботи систем електронного документообігу;
- визначити ефективність роботи системи автоматизованого електронного документообігу «ДІЛО»;
- охарактеризувати практичне впровадження автоматизованого електронного документообігу «ДІЛО» в систему інформаційного забезпечення установи.

Об'єктом дослідження в роботі є діловодні процеси в системі інформаційного забезпечення управлінської діяльності установи.

Предметом дослідження є особливості впровадження комп'ютеризації діловодних процесів та електронної системи докуменобігу в систему інформаційного забезпечення установи.

Методи дослідження. У роботі застосовано сукупність методів, які ґрунтуються на сучасних теоретико-методологічних підходах, що дозволило забезпечити концептуальну єдність дослідження. У роботі застосовувались наступні методи: логіко-семантичний – для визначення сутності та змістовних складових понять «документ», «електронна документація», системи документообігу; метод порівняльного аналізу – з метою дослідження методологічних підходів та концепцій науковців, виявлення закономірностей, відмінностей та спільних характеристик щодо визначення змісту основних понять, аналізованих в роботі; аналізу та синтезу – для оцінки особливостей функціонування електронних документів в управлінській діяльності.

Практичне значення отриманих результатів полягає у сприянні впровадженню сучасних технологій електронного документообігу в роботу органів державної влади, державних організацій та установ чи інших структур, чия діяльність супроводжується великим обсягом створюваних, оброблюваних та збережених документів; використанні розширених можливостей автоматизованих систем в організації управління.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, основної частини, яка складається з двох розділів та підрозділів, висновків, списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. КОМП'ЮТЕРИЗАЦІЯ ДІЛОВОДНИХ ПРОЦЕСІВ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ПИТАННЯ

1.1. Термінологічна база та функціональний зміст понять комп'ютеризація ділових процесів, електронний документ, електронний документообіг

Управлінська діяльність будь-якого підприємства, організації, установи передбачає, з погляду технології - це процес отримання, обробки й передачі інформації. Переважна частина використаної в управлінні інформації фіксується. Це обов'язковий елемент роботи з документними потоками і масивами, оскільки в сучасних умовах отримувати, зберігати й передавати інформацію можна лише зафіксувавши її попередньо. Інформація, що циркулює в системі управління, об'єднується у смислові групи та закріплюється на будь-якому матеріальному носії. Носій інформації, призначений для використання в інформаційному середовищі, відповідно визначається як документ.

Позитивні зміни організаційно-технічної основи діловодства та методологічних підходів до його здійснення стали можливими завдяки впровадженню у сферу роботи з документами сучасних інформаційних технологій створення, оброблення, накопичення, зберігання, пошуку і використання *інформаційних даних*. Новітні системи у сфері діловодства дозволяють перетворювати документи в електронну форму, фіксувати у зручному форматі систему управлінської документації, класифікувати документи за змістом, за призначенням, за строками зберігання та іншими ознаками, автоматизувати процеси обігу документів в організації та поза її межами [6, с. 205].

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»: у статті 5 зазначено, що електронний документ – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Склад та порядок розміщення обов'язкових

реквізитів електронних документів визначається законодавством. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму, тобто у паперовий документ. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною [1].

Крім того, окремі науковці пропонують власні визначення цього поняття. Так, на думку Г. Швецової-Водки, документ – це матеріальний об’єкт, на якому в результаті цілеспрямованого процесу документування зафіксована інформація з метою її збереження й розповсюдження у просторі та часі [45, с. 12], Ю. Столяров документом вважає будь-яку інформацію (інформацію, створену людським розумом, на відміну від інформації, зафіксованої у діях неживої природи чи біології), зафіксовану в просторі та часі з метою її використання, передавання та зберігання [30, с. 18].

Документ – це єдність матеріальної форми та інформації, яка в ній зафіксована. Двоєдина природа документа – одна з його основних особливостей, відсутність однієї складової знищує документ у цілому.

На думку науковців, основними ознаками документа є:

- наявність інформації, яка має певний зміст;
- стабільна матеріальна форма, що забезпечує довготривале використання та зберігання документа;
- функціональна визначеність для передавання інформації в просторі та часі, тобто для використання в соціальних комунікаційних каналах [34, с. 37].

Електронний документ є основним джерелом представлення інформації на будь-якому сучасному підприємстві. У різних джерелах можна знайти такі тлумачення поняття «електронного документа» (ЕД):

1) сукупність даних у пам’яті ЕОМ, призначених для сприйняття людиною за допомогою відповідних програмних і апаратних засобів [49, с. 132];

2) сукупність даних у пам’яті електронно-обчислювальної системи, призначена для сприйняття людиною а допомогою відповідних програмних і

апаратних засобів. Електронним документом може бути закодований текст, зображення паперових документів, графічне зображення, вихідні файли автоматизованих інформаційних систем, цифрові звук і відео тощо, тобто будь-які типи даних, що можуть бути авторизовані, зберігатися в цифровій формі і відтворюватися [47, с. 75].

Тобто, електронний документ – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних відомостей, включаючи обов'язкові реквізити документа. Неможливо спростувати важливість схоронності й умілого використання інформаційних ресурсів установи для успішного ведення управлінського процесу. Здатність прийняти вірне рішення і вчасно відреагувати на ситуацію залежить не тільки від таланту й досвіду керівників. Ефективність управління підприємством залежить ще від того, наскільки розумно в ньому організоване управління документообігом. Фактично, малоефективне використання накопиченої інформації може призвести до великих втрат. Адже вчасно не отримана інформація або документ – це, насамперед, загублений час і втрачені можливості. Внаслідок цього, у будь-якій організації, де ведеться активна робота з різними документами, рано чи пізно постає проблема систематизації, обробки та безпечного збереження значних обсягів інформації [13, с. 89]. Важливу роль в оптимізації діяльності підприємства будь-якого розміру і профілю діяльності відіграють сучасні системи електронного документообігу.

У сучасній організації робота з документами передбачає розробку досконалих процесів створення, оброблення, редагування, візування, узгодження службових і організаційно-розпорядчих документів; документування повідомлень у електронній формі; дослідження принципів побудови систем документації. Оскільки першорядне значення в управлінській діяльності відіграють процеси створення та обігу документів в установі, то використання новітніх систем автоматизації у сучасному діловодстві дозволяє на практиці застосовувати прикладні й теоретичні

результати розробки впровадження електронних документів в управлінські процеси [11, с. 184].

Сучасні науковці досліджують переваги електронних документів, яким властиві три основні сутності. По-перше, це об'єкти збереження даних від тексту до графіки, відео і звуку. По-друге, це зв'язки, що власне оживляють документи та додають їм інтелектуальності. Третя сутність – це атрибути й індекси, що з'являються в результаті використання інтелектуальних агентів [40, с. 58].

Електронний документ є структурованим об'єктом, тобто має певну структуру. Формалізацією й стандартизацією структури документів систематично займаються міжнародні організації зі стандартизації (ISO, ECMA), які розробляють стандарти на архітектуру документів та формати обміну, на мову розмітки структури, на передачу даних, доступ і маніпуляції. Нині багато з цих напрацювань втратили свою актуальність, однак, корисно розглянути основні концепції структури, щоб краще зрозуміти логіку створення електронних документів.

Законом України “Про електронні документи та електронний документообіг” від 22.05.2003 р. визначено поняття «електронного документообігу» (ЕДО) як високотехнологічний і прогресивний підхід до суттєвого підвищення ефективності роботи органів державної влади та місцевого самоврядування [27, с. 23].

Дудченко С. В. трактує ЕДО як віртуальну за змістом і візуальну за своєю формою інформацію, яка існує в оперативній пам'яті електронної обчислювальної машини (ЕОМ) та представлена на екрані ЕОМ у зручній для сприйняття людиною формі, зафіксовану на матеріальному носії в машинозчитувальному вигляді, що пройшла засвідчення й реєстрацію в авторитетних (державних, професійних чи експертних) організаціях [24, с. 59].

Симоненко Т.М. розглядає ЕДО як сукупність процесів створення, обробки, відправлення, передачі, одержання, збереження, використання та знищення електронних документів, що виконуються із застосуванням

перевірки цілісності й у разі потреби з підтвердженням факту одержання таких документів [45, с. 13].

ЕДО є найбільш *прогресивним* підходом до суттєвого підвищення ефективності роботи офісних працівників, оскільки відсутня необхідність вручну розмножувати документи, відслідковувати переміщення паперових документів всередині організації, контролювати порядок передачі конфіденційних відомостей. Наскрізний автоматичний контроль за виконанням документів на всіх етапах роботи з документами кардинально підвищує якість роботи виконавців, робить терміни підготовки документів більш прогнозованими і керованими [4, с. 58].

Впровадження ЕДО дає змогу: прискорити рух документів по підприємству; гарантувати своєчасний розгляд документів; забезпечити ефективний контроль, зберігання, редагування, ухвалення, архівування документів; підвищити ефективність роботи як окремих працівників, так і підприємства в цілому; знизити витрати на розмноження, передачу, зберігання безлічі копій паперових документів; при ухваленні рішень підвищити їх обґрунтованість та якість за рахунок надання виконавцю максимально повної документаційної бази.

Правильна організація електронного документообігу позитивно впливає на процес управління в цілому, сприяє ефективному функціонуванню якісно нової структури діловодної служби. Використання ЕД в управлінській діяльності має наступні переваги [14, с. 75]:

- скорочення обсягів паперових документів;
- використання електронних копій документів під час роботи користувачів;
- автоматизована реєстрація, оперативне збереження і перегляд документів;
- використання шаблонів текстових атрибутів у системі;
- колективна робота під час виконання й розробки документів;
- наочний і зручний контроль за виконанням встановлених доручень;

- автоматичне зняття завдань з контролю під час реєстрації документів, що скасовують їх виконання;
- встановлення зв'язків між документами в системі.

Технологія ЕДО ґрунтується на принципах: одноразової реєстрації документа, паралельного виконання різних операцій з метою скорочення часу руху документів і підвищення оперативності їх виконання, безперервності та прямоточності документних потоків, створення єдиної бази документної інформації для централізованого зберігання документів та виключення можливості дублювання повідомлень, ефективної організації системи пошуку документа, розвиненої системи звітності по різних статусах, атрибутах документів, що дозволяє контролювати рух документів у процесах документообігу [28, с. 43].

Враховуючи теоретичні положення *Закону України “Про електронні документи та електронний документообіг”*, можна визначити основні особливості функціонування ЕДО в структурі організації. Електронні версії типових документів дозволяють прискорити процес документообігу, забезпечують незалежність представлення та використання фрагментів тексту документів будь-яких форм, автоматизацію традиційного діловодства, організацію електронних архівів документів, упорядкування процесів роботи з вхідною/вихідною кореспонденцією, підтримку внутрішньої документації на підприємстві, вирішення інших завдань, пов'язаних з організацією управлінської діяльності [52, с. 4-5]. Система ЕДО може бути легко модифікована з урахуванням специфіки роботи кожного конкретного підприємства. ЕДО має наступну функціональність: надання електронних послуг зі створення, зберігання і пошуку документів; мережевих послуг з організації спільної роботи з документами; підтримка безпеки при роботі з документами; повнотекстовий пошук по загальному масиву документів; послуги зі створення, супроводу сховища документів; можливість архівації документів із встановленим терміном зберігання; використання різних форматів текстових, аудіо- й відео- даних; підтримка аудіо- резолюцій, відео-

протоколів засідань; ведення історії змін і пропозицій по зміні документів [32, с. 107].

Система електронного документообігу надає можливість підготовки документів вхідного та вихідного контролю, обліку проходження документів, ведення архівів та перетворення форматів. Документ в електронній системі визначається як головний засіб подання оформлених відомостей про об'єкт управління, що взаємодіють у процесі роботи програмного забезпечення. Стил ь сучасного документа вирізняється достовірністю та об'єктивністю змісту, нейтральністю тону, повнотою інформації, точністю, максимальною стислістю [31, с. 12].

Більшу частину або навіть весь документаційний фонд установи становить її управлінська документація, тобто система документації, що забезпечує виконання функцій управління. У системі управлінської документації виокремлюються підсистеми організаційно-розпорядчої, первинно-облікової, банківської, фінансової, звітної-статистичної, планової та інших видів документації. Діловодство ж особливу увагу приділяє саме організаційно-розпорядчій документації, яка забезпечує виконання організаційної і розпорядчої функцій управління. Крім того, сучасне діловодство оперує комплексом питань з організації роботи усіх службових документів в установі, а саме — організації документообігу, формування справ, зберігання службових документів та користування ними у поточній діяльності підприємства [49, с. 74]. До організації роботи зі службовими документами належать: приймання, реєстрація, розгляд вхідних документів, опрацювання та надсилання вихідних документів, контроль за виконанням документів, складання номенклатур і формування справ, підготовка справ до зберігання та користування, архівування та видалення документів [46, с. 207].

А. В. Блощинська та Т. С. Вербицька виділяють у сучасному діловодстві такі складові елементи: документні потоки, документні масиви, документні ресурси, документний фонд. Організація роботи з документами передбачає узгодження всіх структурних елементів, оперативне проходження

інформаційних ресурсів по найбільш короткому і прямому маршруту з найменшими витратами часу [15, с. 36].

О. М. Загорецька, розглядаючи традиційні діловодні процеси: створення документів, організацію документообігу, реєстрацію документів, експертизу цінності, підсумовує, що реалізація кожного з них не лише спирається на досвід організації роботи з документами, сформований впродовж багатьох десятиліть, а й забезпечена новітніми обґрунтованими методами управління електронними ресурсами, які відбиваються у спеціальних методичних рекомендаціях щодо їх застосування, примірних інструкціях з діловодства, переліках документів зі строками зберігання, примірних номенклатурах справ, положеннях про роботу експертних комісій, інших нормативних та інструктивних документах [28, с. 139].

Дослідниця Н. І. Лапицька розглядає ЕДО як структурну технологічну операцію сучасного діловодства, що виконує наступні функції: головні, загальні, спеціальні. Головна полягає у створенні й зберіганні документальної інформації в часі і просторі. Загальні функції діловодства – інформаційна, комунікативна, управлінська. До спеціальних функцій відносять статистичну, правову та інші проміжні функції, які залежать від спеціалізації діяльності установи, організації тощо [9, с. 147]. Рух документів в організації зумовлюється дотриманням принципу пропорційності, який передбачає однакове документаційне навантаження. Важливо також пам'ятати про функції паралельності (роботу кількох ділових підрозділів над одним документом), безперервності (відсутності тривалих пауз під час роботи з документами), спеціалізації діяльності тощо.

Служба діловодства періодично складає зведення даних про обсяг документообігу, де, окрім кількісних даних, приводиться його аналіз. Такі відомості дозволяють визначити певні закономірності росту і стану документообігу, його зміни. Встановлено, що щільність документообігу істотно змінюється в межах року, кварталу, місяця, тижня. На початку цих

часових відрізків різко зростає кількість вхідних документів, в кінці – відправлених [56, с. 16]. Крім того, робота з ЕД дозволяє:

- визначити завантаження організації в цілому, структуру її підрозділів і окремих виконавців;
- окреслити відповідність маршрутів руху тих чи інших документів завданням і функціям структурних підрозділів або посадовців;
- розробити заходи щодо вдосконалення процесів обробки документів в цілому або їх окремих операцій;
- встановити оптимальну кількість інформації, необхідної і достатньої для функціонування апарату управління;
- забезпечити індивідуальний життєвий цикл документа [49, с. 115].

Організація роботи з ЕД передбачає:

- максимальне скорочення інстанцій проходження інформаційних даних (за рахунок виключення технологічних операцій по обробці документів і управлінських ланок, не обумовлених діловою необхідністю);
- виключення або максимальне обмеження зворотних рухів документів (при їх обробці – реєстрація та доставка, при їх підготовці — візування й узгодження і т.п.);
- максимальну одноманітність у порядку проходження та процесах обробки основних категорій документів, виходячи з того, що кожне переміщення документа повинне бути виправданим [52, с. 12].

В умовах науково-технічного прогресу значно збільшився об'єм інформації, що потребує документування. У зв'язку з цим виникла необхідність упорядкування потоків інформації; встановлення зручної та достатньої кількості документів; реалізації єдиної технічної політики у сфері уніфікації управлінської документації; впорядкування інформаційних документних потоків і масивів між органами управління, юридичними, фізичними особами; визначення й дослідження раціонального складу форми документа, а також сукупності взаємопов'язаних техніко-економічних та соціальних показників, що містяться у цих формах. Діловодство, як і інші види

інформаційної діяльності (зокрема, архівної та бібліотечної), має свою технологію, яка спирається не тільки на емпіричні прийоми, а й на спеціально розроблені методи управління, які, у свою чергу, є взаємозумовленими на підставі наступності, уніфікації, безперервності в організації та описуванні документів від їх створення у діловодстві до зберігання в архіві.

Крім того, сьогодні все більшого поширення набуває так зване комп'ютерне діловодство, яке значною мірою пов'язане з такою сферою діяльності як електронний документообіг [5, с. 23].

1.2. Класифікація систем електронного документообігу (СЕД)

Системи електронного документообігу (СЕД) – спеціальні електронні системи, призначені для автоматизації всього комплексу робіт з документами як створеними в цій установі, так і з тими, що надійшли ззовні: введення документів у систему, реєстрація, розподіл та розсилання, редагування і модифікація, оперативне збереження й архівація, пошук та перегляд, видалення і відтворення, контроль виконання, розмежування доступу, довідкова служба тощо [14, с. 76]. Істотним фактором є забезпечення групової (кооперативної) роботи з документами.

При впровадженні СЕД у практику роботи установи переслідуються наступні цілі:

- підвищення продуктивності праці і оперативності в роботі з документами;
- розширення можливостей довідково-інформаційного обслуговування;
- поліпшення якості підготовки, обробки та відтворення документів;
- скорочення кількості непотрібних документів і непотрібних розсилок;
- організація автоматизованого контролю за рухом та виконанням документів [35, с. 72].

Нині існують наступні основні типи СЕД (при цьому деякі із СЕД за своїми функціональними можливостями можуть одночасно відноситися до декількох типів):

Системи електронного керування документами забезпечують повний життєвий цикл роботи з документами, включаючи роботу з зображеннями, управління записами і потоками робіт, управління вмістом та ін. Такі системи відповідають за збереження та пошук документів в оригінальних форматах (зображень, електронних таблиць тощо) з можливістю їх групування у папки. Найбільш відомими розроблювачами систем є компанії Documentum, FileNet, Watermark, Hummingbird, які сфокусували свою діяльність на реалізації в СЕД таких функцій, як управління шаблонами, управління динамічними презентаціями і публікація Web-вмісту. Слід зазначити, що кожна система є найбільш сильною у своїй області. Наприклад, системи від компаній Open Text та Manage дозволяють здійснювати управління офісними документами. У свою чергу, системи від компаній Tower Technology, FileNet особливо сильні в управлінні зображеннями великих розмірів [57, с. 24].

Корпоративні СЕД (enterprise-centric EDM). Системи цього типу забезпечують корпоративну інфраструктуру (доступну всім корпоративним користувачам) для створення документів, колективної роботи з ними і їх публікації. Базові функції корпоративних СЕД аналогічні функціям СЕД, орієнтованим на бізнес-процеси. Як правило, корпоративні не поширюються на використання тільки в якійсь конкретній галузі або на вирішення вузької задачі. Вони впроваджуються, як загальнокорпоративні технології. Розробкою та просуванням корпоративних СЕД займаються компанії Lotus Domino, Open Text (LiveLink), Oracle (Context), Manage тощо. Корпоративні системи електронного документообігу забезпечують колективну роботу з документами по проекту для зовнішніх і внутрішніх користувачів, проведення онлайн-дискусій, розподілене планування й маршрутизацію документів та ін. [57, с. 25].

Системи управління вмістом (content management systems). Системи цього типу забезпечують створення вмісту, доступ, управління вмістом, доставку вмісту до рівня розділів документів і об'єктів для їх наступного повторного використання. Доступ до інформації не у вигляді документів, а у вигляді об'єктів меншого розміру полегшує процес обміну інформацією між додатками. Управління вмістом вимагає наявності можливості створення презентаційних шаблонів, за допомогою яких здійснюються презентація динамічного вмісту і його персоналізація. Відомі системи управління вмістом від компаній Adobe, Documentum, Microsoft пропонують певні партнерські відношення та інтеграцію програмного забезпечення по управлінню електронними документами з рішеннями на базі створення об'єктів різного вмісту [57, с. 25-26].

Системи управління інформацією (information management systems) – портали. Такі системи забезпечують агрегування інформаційних даних, управління інформацією і її доставкою через Internet. З їхньою допомогою реалізується можливість накопичення (та застосування) досвіду в розподіленому корпоративному середовищі на основі використання правил служби діловодства, контексту електронного документа. За допомогою порталів забезпечується також доступ через стандартний Web-навігатор до ряду додатків електронної комерції [57, с. 27]. Прикладами порталів є системи Oracle Context, Lotus Domino Notes, K-Station.

Системи оптичного розпізнавання символів та обробки зображень/образів (imaging systems). З їх допомогою здійснюється конвертація відсканованої з паперових носіїв інформації в електронну форму. Ця технологія лежить в основі перекладу в електронну форму інформації з усіх успадкованих паперових документів і мікрофільмів. У число базових функцій стандартної системи обробки зображень входять: сканування, збереження, ряд можливостей по пошуку зображень та ін.

Системи управління потоками робіт (workflow management systems). Системи такого типу призначені для забезпечення маршрутизації потоків

документних ресурсів будь-якого типу (визначення шляхів маршрутизації файлів) у рамках корпоративних структурованих і неструктурованих процесів. Вони використовуються для підвищення ефективності та ступеня контрольованості корпоративних завдань організації, установи, фірми. Тут можна відзначити таких розроблювачів, як компанії Lotus Domino, FileNet, IBM. Високий рівень управління потоками робіт забезпечують у своїх рішеннях також компанії Workflow, Identitech, Tower тощо [57, с. 28].

Класифікацію СЕД можна доповнити також *системами управління корпоративними електронними записами*. Корпоративні записи фіксовані в часі та незмінні. Вони є свідченням різноманітних управлінських рішень, заходів тощо. Корпоративні користувачі повинні самі визначити, який вміст необхідно зробити корпоративним записом (таке рішення вимагає оцінки перспективних потреб сучасного ділового процесу). У число корпоративних рішень, що вимагають збереження вмісту, входять основні системи, включаючи звітно-статистичні дані, поштові системи (наприклад, MS Exchange), системи управління документообігом, системи електронної нумерації та рубрикації тексту, програмні засоби колективної роботи. Як приклади систем управління записами можна навести Capture Tower Software. Багатьох важливих функцій управління записами в СЕД раніше не було (наприклад, функцій класифікації електронних документів). Не були реалізовані також і методи фізичного видалення записів та індексів документів наприкінці їхнього життєвого циклу. Ряд розроблювачів систем управління документообігом для підтримки записів уже розширюють їх функціональність за допомогою *систем управління записами (СУЗ)*. Такі об'єкти здійснюють введення документів у систему та їх структурування [57, с. 29].

Якщо документ формується в самій установі, то для його введення застосовуються штатні засоби операційних систем (текстові та графічні редактори, текстові процесори, програми перевірки правопису тощо), а також, при необхідності, спеціалізовані програмні засоби підготовки документів і компонування мультимедіа, включаючи зображення, звук та відео.

Якщо документ надходить із зовнішньої організації вже в електронному вигляді, то може виникнути необхідність його конвертування у спеціальні формати і кодування, прийняті СЕД, що використовуються в установі. Незважаючи на широке поширення великої кількості мовних та знакових систем, засобів кодувань, форматів і засобів стискання інформації, проблеми конвертування не становлять принципових труднощів, тому що вже створена значна кількість адекватних інструментальних засобів. Системи електронного документообігу мають забезпечувати колективну роботу різного рівня користувачів в електронному середовищі з максимальним використанням штатних засобів. Тому СЕД повинні включати повний набір інструментів для перетворення та присвоєння форматів і кодувань [18, с. 6-7].

Головне призначення СЕД – це організація збереження електронних документів, а також роботи з ними (зокрема, їх пошуку як по атрибутах, так і по вмісту). У СЕД повинні автоматично відслідковуватися зміни в документах, терміни виконання документів, рух документів, а також контролюватися всі їх версії та підверсії. Комплексна СЕД має охоплювати весь цикл діловодства підприємства або організації – від постановки задачі на створення документа до його списання в архів, забезпечувати централізоване збереження документів у будь-яких форматах, у тому числі, складних композиційних документів. СЕД повинні поєднувати розрізнені потоки документів територіально віддалених підприємств у єдину систему. Вони мають забезпечувати гнучке управління документами як за допомогою жорсткого визначення маршрутів руху, так і шляхом вільної маршрутизації документів. У СЕД повинне бути реалізоване чітке розмежування доступу користувачів до різних документів залежно від їх компетенції, займаної посади та призначених їм повноважень. Крім того, СЕД повинна відповідати існуючій організаційно-штатній структурі і системі діловодства підприємства, а також інтегруватися з іншими корпоративними системами [27, с. 183-185].

Основними користувачами СЕД є великі державні організації, підприємства, банки, промислові установи та всі інші структури, чия

діяльність супроводжується великим обсягом створюваних, оброблюваних і збережених документів [55, с. 4].

Більш складним є випадок, коли документи існують тільки на папері. Для введення таких документів в електронну систему застосовуються сканери, за допомогою яких одержують графічний образ документа. Далі, за необхідності, цей документ може або залишатися у вигляді графічного зображення, або пройти процедуру розпізнавання образів і перетворення текстової інформації в послідовність символів відповідного кодування, а графічної — у графічний файл необхідного графічного формату [31, с. 29].

Найбільш складним є випадок, коли потрібно ввести *велику кількість* паперових документів. Існує ряд установ, що нагромадили значну кількість паперових документів, які вимагають частого й оперативного використання. До них відносяться бібліотеки, видавництва, депозитарії науково-технічної та патентної документації, архіви, сховища нормативно-правової інформації, великі фармацевтичні фірми тощо. Для таких установ першорядним є завдання перетворення паперових документів в електронні форми. Для вирішення цих завдань застосовуються високопродуктивні системи потокового введення документів, що включають новітні сканери з автоматичною передачею структури документа й здатністю двостороннього сканування, спеціальне програмне забезпечення обробки зображень і пристрої підготовки матеріалів до сканування.

Проблема введення документів вирішується простіше і адекватніше шляхом реорганізації діяльності установи таким чином, щоб створювані документи відразу формувалися в електронному вигляді.

1.3. Технологія роботи систем електронного документообігу

Для ефективної організації процесу *створення електронних документів* окрім використання сучасних текстових редакторів необхідно виконати ряд умов. Обов'язковою умовою успіху при створенні документа є забезпечення

коректно організованої колективної роботи з ним. Для цього використовується *процедура реєстрації*, яка складається в унікальній ідентифікації, що прийнята в системі або її фрагменті. У цьому випадку найбільш значущим фактором є взаємодія процесу введення тексту з іншими компонентами системи електронного документообігу, наприклад, такими як пошук, перегляд і використання частин документів, що відображають певне питання, проведення аналізу фінансових ресурсів, які є на даний момент, узгодження основних аспектів з менеджером ділового процесу та ін. [47, с. 74].

Ще однією умовою успішного колективного створення документа є запис історії створення документа: коли і ким створювалася версія тексту проекту документа або його складових частин, які резолюції були накладені тощо. Для коректної роботи повинна виключатися можливість одночасного редагування тексту документа різними людьми, тому що інакше автори, які беруть участь у роботі, не зможуть впізнати створений ними документ [47, с. 74-75].

Процес спільного розгляду, узгодження, групової діяльності вимагає загальної, однозначної для всієї групи ідентифікації, тобто реєстрації документа. Як тільки реєстрація відбулася, то у системі або в її фрагменті створився документ. Важливою особливістю документа, на відміну від тексту, є вживання спеціальних заходів по внесенню в нього змін. Будь-які корективи розглядаються як ремарки, анотації, уточнення, що додаються до документа у відповідних місцях. Таким чином, у документа з'являється множина асоційованих з ним текстів – фактично виникає гіпертекстова структура [57, с. 102].

Технологія обробки документів визначається рядом факторів: видом документа і вимогами його життєвого циклу; традиціями, що склалися в установі, уявленнями виконавців про можливості сучасних систем обробки документів. У будь-якій системі завжди повинна бути можливість самостійно здійснювати програмування маршруту проходження та режими обробки того чи іншого документа [60, с. 80].

З іншого боку, система повинна бути зручна в адмініструванні й експлуатації. Можливості забезпечення для документа індивідуального життєвого циклу не повинні приводити до загальної децентралізації управління обробкою тих документів, що є спільними для різних користувачів, груп, підрозділів. Основу такої системи повинна складати відповідна організація програмного забезпечення, яка дозволяє вирішувати широке коло задач обробки документів незалежно від специфіки діяльності установи [60, с. 81].

Розробка конкретної СЕД або настроювання сучасної системи повинні провадитися на основі системного аналізу діяльності установи, у результаті якого визначаються основні завдання, рівні організаційної структури, групи користувачів і їх інформаційні запити, етапи життя документів та відповідальні за них служби, схема функціонування системи, склад, структура бази даних, форми представлення вхідної інформації й вихідних документів [55, с. 34].

Система, що здійснює обробку документів, передбачає: класифікацію документів, розміщення їх у сховищі даних установи і надання користувачам інтерактивного доступу до документів. Ступінь важливості тих чи інших деталей для кожної конкретної установи може сильно варіюватися. Наприклад, точна класифікація, звичайно ж, здійснюється за запитом користувача, що виконує який-небудь змістовний аналіз сукупності документів. Повна або часткова зміна значень та атрибутів документів також впливають на процес обробки. Відповідно формуються класи документів, змінюється статус документа, його точка (координата) в життєвому просторі організації [56, с. 44].

Електронна система повинна забезпечувати *анотування документів*, тобто накладення на документ своїх коментарів (приміток), що виконують критичні функції або щось роз'яснюють. В анотації обов'язково зазначається місце розташування об'єкта, що коментується, автор примітки, дата примітки. До документа можуть бути прикладені декілька анотацій. Текст коментарю

можна редагувати і застосовувати до нього елементи форматування, такі ж, як для самого документа [12, с. 225].

Оскільки в деяких випадках користувачі позбавлені прав на внесення яких-небудь змін у документ в процесі його узгодження, то вони можуть скористатися можливістю його анотування. У більшості СЕД анотування реалізується за рахунок включення в картку документа атрибута для анотації та передачі користувачам прав на редагування такого поля картки. Але таке рішення не завжди прийнятне (особливо при анотуванні графічного документа). У зв'язку з цим, у деяких СЕД існує так звана функція "червоного олівця", за допомогою якої можна графічно вказати недоліки на самому зображенні. Програмні засоби, у яких реалізована ця функція, широко пропонуються різними фірмами [12, с. 226].

Системи електронного документообігу дозволяють використовувати *вбудовані функції Workflow* – повну або часткову автоматизацію діловодного процесу, при якій документи, інформація або завдання передаються від одного учасника процесу до іншого для виконання дій відповідно до набору керуючих правил (робота виконується послідовно або паралельно двома або більше учасниками робочої групи). Документообіг треба розуміти як *document workflow*. *Workflow* узагальнює поняття автоматизованого документообігу [1, с. 59].

Аналіз діяльності багатьох неавтоматизованих установ показує, що близько половини часу іде на документування інформації, а інша половина – на переміщення паперових документів з місця на місце – від одного виконавця до іншого. Тому вже просте впровадження електронних документів може дати економію в часі до 50%. Це означає, що автоматизоване переміщення документів – часткова автоматизація діловодних процесів, тобто *workflow* [7, с. 37].

З іншого боку, документообіг є також управлінським процесом, особливо для тих установ, де документи відіграють головну роль (адміністративні

органи, видавництва, інформаційні агентства тощо). Для таких установ workflow у чистому вигляді означає document workflow.

Повна система управління процесами (Workflow Management System) повинна містити наступні функції: графічний дизайн, тестування, моделювання, реалізацію, вимір і оптимізацію будь-яких документних ресурсів з необхідною гнучкістю для застосування в довільній організаційній складності [7, с. 38].

Найбільш раціональним на сьогоднішній день є *автоматизований контроль за виконанням документів*, який секретар веде на персональному комп'ютері. Постановка документа на контроль відбувається автоматично при заповненні відповідних полів. Абсолютна більшість систем електронного документообігу веде протокол (системний журнал) всіх документів, тобто фіксує, коли документ був отриманий, які операції з ним були виконані і коли документ був переправлений на наступну операцію обробки [14, с. 25].

Протоколювання виконаних робіт дозволяє одержати звіти про стадію обробки документа та його місцезнаходження, контролювати виконання документа, судити про творчу активність, дисциплінованість виконавців. Статистичний аналіз процесів виконання документів, проведений за різні часові інтервали, дозволяє обґрунтовано судити про динаміку розвитку установи і приймати вірні рішення в межах її організаційних структур [14, с. 27].

Розглянемо більш докладно процес проходження і контролю документів у системі. Після реєстрації канцелярією (секретаріатом) та розгляду керівництвом (у випадку вхідних документів) або після підписання та затвердження керівництвом і реєстрації (у випадку вихідних, внутрішніх документів) усі необхідні відомості повинні реєструватися системою за допомогою введення відповідної інформації в систему. Введення реєстраційних даних здійснюється у форми стандартного вигляду, наближеного до традиційної реєстраційно-контрольної картки. У цій формі документи передаються іншим абонентам системи для наступної обробки. У

формі звичайно містяться дані, що використовуються при подальшому виборі "маршруту" обробки документа, такі як режим роботи з документом, гриф таємності, вид документа, коефіцієнт важливості, дата виконання, дати видачі нагадувань, дата можливої відстрочки. Вносяться також відомості, відсутні в документі, але які можуть мати важливе значення в процесі документообігу: тематика документа, дати видачі нагадувань, особа, що контролює виконання та ін. Такого роду дані при введенні повинні проходити перевірку на правильність і несуперечність. При веденні поточного контролю на екран комп'ютера викликають список документів, термін виконання яких закінчується. При відповідних налаштуваннях програми список може автоматично змінюватися [44, с. 146].

Автоматизовані системи контролю легко дозволяють проглянути всі завдання не тільки по термінах, але й по виконавцях, і таким чином бачити завантаження кожного. Контроль за виконанням документів здійснюється або з використанням спеціалізованих програм контролю, або як складова частина комплексної програми автоматизації документообігу [44, с. 147]. При створенні системи рекомендується передбачити спеціальні форми довідок (звітів) по документах організації. Розроблені форми дозволяють швидко отримувати всю необхідну інформацію.

Використання автоматизованих технологій значно скорочує трудові витрати на реєстрацію, контроль виконання і довідково-інформаційне обслуговування. Становлять інтерес норми часу на контроль виконання документів, що включають проставляння позначки "К" на документі, який підлягає контролю; нагадування про термін виконання виконавцеві; внесення відомостей до форми про хід виконання; інформування керівників про стан виконання; зняття документа з контролю; підготовка зведення про виконані документи; узагальнення результатів виконання в структурних підрозділах; аналіз стану виконання документів [43, с. 58].

Чітко налагоджений контроль виконання є засобом підвищення ефективності роботи співробітників, створення ділової атмосфери в офісі, умовою розуміння того, що кожне завдання має бути виконане в строк.

Однією з основних переваг електронного документообігу є *автоматизація пересилання* документа. Залежно від типів документів і способів організації ділових процесів використовуються дві схеми створення, обробки та виконання електронних документів:

- *гнучка*, тобто неформалізована послідовність дій по обробці документів, при якій на кожній операції неможливо визначити, яка дія наступна і хто саме її буде виконувати;
- *жорстка* – використовує алгоритм обробки документів із вказівкою послідовності виконання операцій залежно від характеристик документа та прийнятих на операціях обробки керуючих впливів [57, с. 62].

Проблему реалізації гнучкої схеми може вирішити електронна пошта або який-небудь інший спосіб передачі файлу наступному виконавцю (наприклад, копіювання засобами операційної системи). Якісні характеристики сучасних технологій документообігу з жорсткою схемою руху документів по технологічних операціях обумовлюються різноманіттям і зручністю побудови схем обробки, а також наявністю великого числа критеріїв для виконання умовних переходів між операціями обробки [57, с. 63].

Велике значення має й спосіб відстеження черг документів, що надійшли на обробку, з урахуванням терміновості обробки документа і направлення документа на наступну операцію обробки. Важливим фактором тут є використання інформативного та дружнього інтерфейсу.

Документи, підготовлені для передачі від однієї особи іншій, з одного підрозділу в інший і з установи зовні, підлягають формальному оформленню для *відправлення* [42, с.118]. Ця процедура характеризується наступними атрибутами:

- *відправник*;
- *одержувач*;

- дата відправлення;
- дата одержання.

Важливою властивістю процедури є доведення до відправника факту одержання документа адресатом. Особливий випадок процедури відправлення – відправлення документа в зовнішні організації. У цьому випадку документу присвоюється *реєстраційний номер* (вихідний) і *дата реєстрації*. На підставі цих атрибутів надалі можливий зв'язок документа установи з зовнішньою організацією. Відправлення документа групі осіб називається *циркулярним розсиланням*. Воно може бути двох видів:

- поширення документа відповідно до деякого заздалегідь заданого маршруту;
- поширення документа одночасно декільком особам по заданому списку [1, с. 23].

І в тому, і в іншому випадку управління циркулярним розсиланням означає відстеження відправлення, доставки та прочитання документа.

Я. М. Степанова розглядає сучасні СЕД як технології, що гарантують високий ступінь схоронності документів. Для забезпечення такої високої надійності застосовуються методи надмірного і територіально розподіленого збереження й архівування документів, а також методи відновлення документів у випадку непередбаченого видалення [64, с. 81].

Першорядною характеристикою збереження електронних документів є вартість збереження. Мінімізація вартості досягається за допомогою технології автоматичної міграції документів між пристроями збереження залежно від вартості збереження та частоти звертання до документа. Справа в тому, що залежно від використовуваних пристроїв збереження (вінчестери, оптичні диски, дискети тощо) час пошуку тексту документа і вартість його збереження можуть варіюватися в значних межах [11, с. 242]. Отже, документи, до яких рідко звертаються, повинні зберігатися на більш дешевих пристроях збереження.

Важливим завданням СЕД є організація системи *збереження* документів. Для цього СЕД повинна задовольняти ряд вимог:

- підтримувати пристрої збереження різних типів, при цьому час доступу до інформації та вартість збереження завжди повинні бути в оптимальному співвідношенні, залежно від важливості й актуальності інформації;
- забезпечувати можливість міграції документів з одного типу сховища в інший при зміні цього співвідношення;
- використовувати розподілене збереження й обробку інформації, при цьому можливі описані нижче два режими доступу до розподіленої інформації [26, с. 348-349].

У режимі відкладеного запиту користувач повинен оформити заявку на одержання документів і відправити її електронною поштою у сховище, сформулювавши необхідні критерії відбору. За цими критеріями у сховищі формується список документів, потім документи відсилаються користувачу поштою. Система в цьому випадку може виступати як комерційна служба надання інформаційних послуг. Оперативний режим має пряме підключення користувача до конкретного сховища для оперативного одержання інформації [24, с. 58].

Отже, електронний документ є основним джерелом представлення інформації на будь-якому сучасному підприємстві. Неможливо спростувати важливість схоронності й умілого використання інформаційних ресурсів установи для успішного ведення управлінського процесу. Здатність прийняти вірне рішення і вчасно відреагувати на ситуацію залежить не тільки від таланту і досвіду керівників. Ефективність управління підприємством залежить та від того, наскільки розумно в ньому організоване управління документообігом. Фактично, малоефективне використання накопиченої інформації може призвести до великих втрат. Адже вчасно не отримана інформація або документ – це, насамперед, загублений час і втрачені можливості. Внаслідок цього, у будь-якій організації, де ведеться активна

робота з різними документами, рано чи пізно встає проблема систематизації, обробки і безпечного збереження значних обсягів інформації.

Перевага ЕДО над традиційним є безперечною, адже, основною проблемою традиційної технології управління документообігом є практична неможливість централізовано відслідковувати рух документів організації в реальному масштабі часу. Окрім цього реальними позитивними ознаками ЕДО є: 1) можливість вміщення в документ, крім тексту, мультимедійних даних; 2) можливість використання заздалегідь заготовлених форм; 3) висока швидкість передачі інформації за великою кількістю адрес; 4) економія паперу; 5) висока компактність архіву; 6) можливість захисту документів від несанкціонованого доступу та розмежування прав доступу співробітників до інформації.

СЕД забезпечують повний життєвий цикл роботи з документами, орієнтують користувача на доступну форму інфраструктури, усі базові функції діловодної служби. Як правило, автоматизовані системи впроваджуються як загальнокорпоративні технології, що забезпечують колективну роботу з документами, проводять розподілене планування та маршрутизацію документних ресурсів.

Спільне використання систем електронного діловодства і сховищ інформації дозволяє систематизувати і поєднувати інформацію, що полегшує її аналіз і складання звітів. Для пошуку прихованих закономірностей у великих масивах даних можна приймати більш ефективні рішення і дії, що базується на відповідних технологіях діставання інформації з даних. Усе це можливо тільки в системі управління, побудованій на основі цілком електронного документообігу. Інформаційні безпаперові технології полегшують процес управління знаннями. Вони створюють основу рішень, що забезпечують автоматизований і централізований обмін знаннями і дістають лише необхідну інформацію з усіх доступних джерел.

За своєю суттю системи гарантують високий ступінь забезпечення збереження документів і надійності застосування методів територіального архівування й відновлення. СЕД є засобом підвищення продуктивності,

полегшення праці персоналу підприємства, а головне — підвищення ефективності виробництва.

РОЗДІЛ 2. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ УСТАНОВИ

2.2. Нормативно-правова база діяльності органів влади

Механізм держави України – це впорядкована множина елементів, які утворюють певну організаційну основу функціонування держави (організаційно-політичну, організаційно-економічну, організаційно-соціальну, організаційно-культурну, організаційно-охоронну), за допомогою яких створюються і функціонують відповідні умови для забезпечення матеріальних, соціальних, духовних потреб громадянського суспільства. Залежно від сфери діяльності, виду суспільних відносин, в яких вони існують, відповідні елементи складають організаційну основу держави.

Органи влади, як різновид державних організацій, що мають всі ознаки, водночас не можуть і не повинні ототожнюватися з усіма іншими державними організаціями. Вони характеризуються своїми специфічними ознаками.

Характеристика державних органів складається з двох груп ознак: як виду державних організацій; як власне органів держави. Перша група розглядає державні органи як специфічні державні організації. Система державних організацій включає державні органи, державні підприємства та установи, що мають спільні ознаки:

- 1) є організованими колективами людей;
- 2) мають за мету реалізацію завдань і функцій держави. Для цього за кожна з них має певну компетенцію;
- 3) мають чітко визначену державою внутрішню структуру;
- 4) посадові відносини між працівниками та керівництвом мають правовий характер;
- 5) утворюються в порядку, встановленому законом або іншими юридичними актами;
- 6) організаційна структура будується на принципі субординації.

Окремі фахівці відносять вказані ознаки до визначальних ознак органів держави. Так, вони зазначають, що державні органи мають певну компетенцію, структуру, володіють специфічними методами роботи, утворюються в порядку, встановленому законом, покликані здійснювати основні функції держави [35, с. 75-76].

Згідно з визначенням науковців, органи влади - це ланка (елемент) механізму держави, що бере участь у виконанні функцій держави й наділений при цьому владними повноваженнями[21]. Вони виокремлюють такі ознаки органів:

1. Орган держави володіє певною самостійністю, автономією, проте він є частиною єдиного механізму держави, займає в державній машині своє місце і міцно пов'язаний з іншими її частинами.
2. Орган держави складається з державних службовців, які перебувають в особливих правовідносинах з органом.
3. Службовці держави безпосередньо не виробляють матеріальних благ, тому їх утримання покладається на суспільство.
4. Органи держави мають внутрішню будову (структуру). Вони складаються з підрозділів, скріплених єдністю цілей, заради досягнення яких утворені, і дисципліною, яку всі службовці зобов'язані дотримуватися.
5. Найважливішою ознакою органу держави є наявність у нього компетенції - владних правоспроможностей (сукупності прав і обов'язків) певного змісту та обсягу. Реалізація органом держави своєї компетенції — це не тільки його право, а й обов'язок.

Згідно зі своєю компетенцією орган держави володіє владними повноваженнями, які виражаються:

а) у можливості видавати обов'язкові до виконання правові акти. Ці акти можуть бути нормативними або індивідуально-визначеними (акти застосування норм права);

б) у забезпеченні виконання правових актів органів держави шляхом застосування різних методів, в тому числі методів примусу.

Для здійснення своєї компетенції орган держави наділяється необхідною матеріальною базою, має фінансові кошти, свій рахунок у банку, джерело фінансування (з бюджету)[21, с.34].

Нарешті, орган держави бере активну участь в реалізації функцій держави, використовуючи для цього відповідні форми і методи.

Види державних органів:

За обсягом владних повноважень органи держави класифікуються на *центральні (вищі) та місцеві*. Але, не всі місцеві органи є державними (наприклад, органи місцевого самоврядування).

За широтою компетенції виділяються органи держави загальної і спеціальної компетенції.

За способом формування: виборні і призначувані;

за порядком функціонування й ухвалення рішень: колегіальні й одноособові.

На механізм держави, класифікацію його вищих органів справляє безпосередній вплив принцип поділу влади, відповідно до якого створюються законодавчі, виконавчі і судові органи[41, с.23].

Проте не можна стверджувати, що всі державні органи можна розподілити на законодавчі, виконавчі і судові. Механізм сучасної держави є значно більш складним, розгалуженим, тому можна виділити такі типові державні органи:

1. глава держави (президент, монарх, іноді колегіальний орган[5])
2. органи законодавчої влади - парламент (парламенти різного рівня у федеративних державах)
3. органи виконавчої влади (уряд, міністерства, відомства, органи державного управління на місцях)
4. органи судової влади - уся судова система країни

5. силові органи - поліція, органи державної безпеки, прокуратура, збройні сили та ін.

В Україні вищі органи держави. Керуючись наведеною вище схемою, можна назвати приблизний перелік державних органів України за категоріями:

1. Президент України
2. Верховна Рада України
3. Кабінет Міністрів України, інші центральні органи виконавчої влади України
4. Конституційний Суд України, суди загальної юрисдикції
5. Правоохоронні органи
6. інші центральні органи, що відповідають наведеним вище ознакам[6].
7. місцеві державні адміністрації, інші органи державного управління в адміністративно-територіальних одиницях України.

1. Верховна Рада України

Чинна Конституція України визначає Верховну Раду України як *єдиний загальнонаціональний постійно діючий, колегіальний, виборний орган законодавчої влади у складі 450 народних депутатів України, які обираються на основі загального, рівного і прямого виборчого права шляхом таємного голосування строком на п'ять років* (статті 75-76 Конституції).

Нині в Україні не існує інших органів законодавчої влади і загальнонаціональних або місцевих, крім Верховної Ради України. Не передбачена й можливість делегування нею своїх законодавчих повноважень.

Риси парламенту:

Колегіальний характер Верховної Ради як парламенту України полягає насамперед у її складі й порядку роботи. Верховна Рада складається з 450 народних депутатів і є повноважною за умови обрання не менш як двох третин від її конституційного складу. Рішення Верховної Ради приймаються на її пленарних засіданнях шляхом голосування (ст. 84 Конституції).

Виборний характер українського парламенту, як і парламентів інших країн, полягає в тому, що він формується виключно шляхом виборів народних депутатів України. Ці вибори є, як правило, вільними і демократичними. Вони проводяться на основі загального, рівного і прямого виборчого права шляхом таємного голосування.

Постійний, постійно діючий характер українського парламенту полягає, зокрема, в тому, що народні депутати обираються до Верховної Ради строком на п'ять років і здійснюють свої повноваження в ній на постійній основі. Верховна Рада України, як зазначається в її Конституції (ст. 82) і в Законі України “Про внесення змін до Конституції України”, працює сесійно.

Загальний кількісний склад Верховної Ради та її структура визначаються Конституцією України. Згідно з чинною Конституцією України (ст. 76) конституційний склад Верховної Ради України – 450 народних депутатів. Ця кількість обумовлена рядом факторів: кількістю населення (громадян) України і виборців, традиційною системою виборчих округів, однопалатністю парламенту та рядом інших причин.

Якісний склад Верховної Ради природно не передбачається ні Конституцією, ні законами, оскільки вибори до неї є вільними і демократичними, проте Конституцією встановлюється ряд вимог до народних депутатів України. Зокрема, народним депутатом України може бути громадянин України, який на день виборів досяг 21 року, має право голосу і проживає в Україні протягом останніх п'яти років[40, с.84].

Не може бути обраним до Верховної Ради України громадянин, який має судимість за вчинення умисного злочину, якщо ця судимість не погашена і не знята у встановленому законом порядку.

Конституція 1996 року, на відміну від попередніх конституційних актів, значно понизила віковий ценз народних депутатів – з 25 до 21 року і підвищила ценз осілості з двох до п'яти років, а також встановила обмеження для осіб, які мають судимість.

Формування чисельного складу Верховної Ради відбувається на основі *Закону України “Про вибори народних депутатів України”*.

Ефективність діяльності Верховної Ради України значно залежить як від її складу, так і від структури. Конституція України та Закон України “Про Регламент Верховної Ради України” визначають, що парламент України складається з кількох підрозділів.

1. Керівні особи: Голова Верховної Ради України, Перший заступник і заступник голови Верховної Ради України, що обираються та відкликаються Верховною Радою України зі свого складу (ст. 88 Конституції України). Голова Верховної Ради України веде засідання Верховної Ради України; організовує підготовку питань до розгляду на засіданнях Верховної Ради та ін.

2. Комітети Верховної Ради України. Вони здійснюють розгляд питань, належних до повноважень Верховної Ради України, здійснюють законопроектну роботу, сприяють втіленню в життя законів України й інших рішень парламенту та ін.

3. За рішенням Верховної Ради України для розгляду питань, які мають тимчасовий характер або не належать до профілю вже наявних комітетів, можуть створюватися тимчасові спеціальні комісії. Вони є незалежними в своїй діяльності. Оцінку їхній роботі дає лише Верховна Рада України.

4. За необхідності проведення розслідувань, пов’язаних з питаннями, що торкаються інтересів усього суспільства, Верховна Рада України може створювати тимчасові слідчі комісії (за це повинні проголосувати не менш як 150 народних депутатів).

5. Апарат Верховної Ради України. На нього покладається здійснення правового, наукового, організаційного, документального, інформаційного, фінансово-господарського, матеріально-технічного, соціально-побутового й іншого забезпечення діяльності парламенту та народних депутатів України.

2. Президент України

Конституція України визначає Президента як главу держави, що виступає від її імені. Президент уособлює державу, має особливий правовий

статус у політичному житті суспільства, завдяки своїм повноваженням врівноважує всі гілки влади, представляє державу в міжнародних відносинах.

Пост Президента України був уведений Законом від 5 липня 1991 р. з метою:

- необхідності зміцнення системи центральних органів влади;
- надання динамізму розвитку української державності. Згідно

Конституції України на Президента України як

главу держави покладено найважливіші функції:

- 1) обов'язок бути гарантом державного суверенітету;
- 2) виступати гарантом територіальної цілісності України;
- 3) бути гарантом Конституції України;
- 4) бути гарантом додержання прав і свобод людини і громадянина.

Конституція України і *Закон України “Про вибори Президента України”* в редакції від 18 березня 2004 р. визначають загальні умови його обрання[41, с.84].

Президент України обирається на підставі основних виборчих принципів (загальними, рівними і прямими виборами при таємному голосуванні) на строк 5 років.

Президентом може бути громадянин України не молодше 35 років, який не менше 10 останніх років перед днем виборів років проживає в Україні, має виборчі права і володіє українською мовою.

Одна й та сама особа не може бути Президентом України більше ніж два строки підряд.

Повноваження Президента України починаються з моменту складення ним присяги народові України на урочистому засіданні Верховної Ради. Приведення Президента України до присяги здійснює Голова Конституційного Суду України.

У зв'язку зі здійсненням в Україні Конституційної реформи повноваження Президента України дещо змінилися і вона перетворилася із президентсько-парламентської в парламентсько-президентську республіку.

Так, до 1 січня 2006 року Президент України сам формував Кабінет Міністрів України. Лише для призначення Прем'єр-Міністра України йому була потрібна згода Верховної Ради України. Після введення в дію Закону України "Про внесення змін до Конституції України" від 8 грудня 2004 року Президент України лише вносить за пропозицією коаліції депутатських фракцій подання про призначення Верховною Радою України Прем'єр-Міністра України, та подання про призначення Міністра оборони України, Міністра закордонних справ України, Голови СБУ[41, с.80].

Сукупність повноважень Президента України можна розділити на повноваження, пов'язані з:

- 1) представництвом України в міжнародних відносинах (підписання міжнародних договорів, прийняття вірчих та відкличних грамот, дипломатичних представництв інших держав...);
- 2) діяльністю Верховної Ради України (право передчасного припинення повноважень парламенту, право вето...);
- 3) законодавчою діяльністю (право законодавчої ініціативи, підписання і оприлюднення законів, призначення українського референдуму...);
- 4) вирішення кадрових питань (призначення і звільнення глав дипломатичних представництв, керівників окремих центральних органів виконавчої влади, голів місцевих державних адміністрацій...);
- 5) забезпеченням державної незалежності, національної безпеки і оборони країни (керування Радою національної безпеки України, прийняття рішень про загальну чи часткову мобілізацію, оголошення стану війни та у разі збройної агресії проти України приймає рішення про використання Збройних Сил України та інше);
- 6) діяльністю судових органів (утворення судів, призначення 6-ти суддів Конституційного Суду України, всіх суддів вперше);
- 7) прийняттям до громадянства України та його припиненням, наданням політичного притулку в Україні;

8) повноваження стимулюючого характеру (присвоєння вищих військових звань, дипломатичних рангів, спеціальних звань, класних чинів, нагородження державними нагородами, президентськими відзнаками...).

Президент не може передавати свої повноваження іншим особам або органам.

Конституція закріплює також умови, при яких повноваження Президента України припиняються достроково. Це можливо у разі:

- відставки, яка проголошується ним особисто на засіданні Верховної Ради України;
- неможливості виконувати свої повноваження за станом здоров'я;
- усунення з поста в порядку імпічменту;
- смерті.

3. Система органів виконавчої влади

Конституція визначає, що Кабінет Міністрів є вищим органом у системі органів виконавчої влади. Він складається з Прем'єр-міністра, Першого віце-прем'єр-міністра, трьох віце-прем'єр-міністрів, міністрів. Прем'єр-міністр України призначається Верховною Радою України за поданням Президента України. Президент може подавати кандидатуру на цю посаду тільки за пропозицією коаліції депутатських фракцій у Верховній Раді України.

Кабінет Міністрів України відповідальний перед Президентом України і Верховною Радою України, підконтрольний і підзвітний Верховній Раді України. У своїй діяльності він керується Конституцією і законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України. Верховна Рада України схвалює Програму діяльності уряду, контролює її шляхом затвердження щорічного бюджету, а також здійснюючи законодавче регулювання.

Повноваження Кабінету Міністрів України безпосередньо пов'язані з основними функціями держави, адже їх забезпечення є основними завданнями уряду, це :

- забезпечення державного суверенітету і економічної самостійності України;
- розробки проекту закону про Державний бюджет України, виконання його і звіту про це Верховній Раді;
- створення рівних умов розвитку всіх форм власності; здійснення управління об'єктами державної власності; забезпечення проведення фінансової, цінової, інвестиційної та податкової політики;
- забезпечення політики у сферах праці і зайнятості населення, соціального захисту, освіти, науки і культури, охорони природи, екологічної безпеки та природокористування;

Правовими актами Кабінету Міністрів України згідно ст. 117 Конституції є постанови і розпорядження.

Постанови – нормативні акти вищої юридичної сили, що приймаються у колегіальному порядку з важливих і принципових питань державного управління на основі і на виконання законів.

Постанови уряду підписуються Прем'єр-міністром і міністром Кабінету Міністрів, публікуються у збірнику постанов уряду, газеті “Урядовий кур'єр”, інших періодичних виданнях.

Розпорядження Кабінету Міністрів видаються Прем'єр-міністром або віце-прем'єр-міністром одноособово для вирішення питань оперативного характеру. В розпорядженнях норм права не встановлюється, тому розпорядження не публікуються в офіційних виданнях.

Кабінет Міністрів України утворює, реорганізує та ліквідовує, відповідно до закону міністерства та інші центральні органи виконавчої влади, діючи в межах коштів, передбачених на утримання органів виконавчої влади. До цих органів належать:

- міністерства;
- державні комітети (державні служби);

– центральні органи виконавчої влади зі спеціальним статусом (Державна податкова адміністрація, Державна митна служба, Державна комісія цінних паперів та фондового ринку, та інші) [41, с.84].

Діяльність вказаних органів регламентована указом Президента України “Про загальне положення про міністерство, інший центральний орган державної виконавчої влади” від 12 березня 1996 р. “Про систему центральних органів виконавчої влади” від 15 грудня 1999 р. та положеннями про кожне окреме міністерство або відомство.

Вказані органи для здійснення своїх функцій приймають владні рішення, які оформлюють в юридичну форму наказів, інструкцій, інших нормативно-правових актів, що підлягають, як і постанови Кабінету Міністрів, державній реєстрації.

Виконавчу владу на місцях здійснюють державні адміністрації:

- обласні;
- міські, в містах Києві та Севастополі;
- районні;
- районні в містах Києві та Севастополі.

В Автономній Республіці Крим виконання функцій виконавчої влади покладено на Раду Міністрів цієї республіки.

В адміністративно-територіальних одиницях, де державні адміністрації відсутні (села, селища), ці функції забезпечують виконавчі комітети відповідних рад.

Президент України за поданням Кабінету Міністрів призначає голів державних адміністрацій, які формують склад цих органів.

Вказані органи мають загальну компетенцію, їхня діяльність носить характер міжгалузевого керівництва на відповідній, їм підвладній території. Вони охоплюють своєю діяльністю територію певної адміністративно-територіальної одиниці (області, району...). їх повноваження конституційно закріплені в ст. 119, вони стосуються забезпечення і здійснення державних і регіональних програм соціально-економічного і культурного розвитку

відповідних територій, а також реалізації гарантій прав і свобод громадян у різних галузях суспільного життя.

2.2. Ефективність роботи системи автоматизованого електронного документообігу «ДІЛО»

Історично в інформаційних установах України склалася єдина і строго регламентована методика організації роботи з документами. Система автоматизації діловодства та електронного документообігу «ДІЛО» (САДЕД) – це програмна система комп'ютеризації традиційного вітчизняного діловодства на якісно новій технологічній основі – з використанням можливостей сучасної комп'ютерної мережі [50, с. 118], яка успішно використовується в роботі органів державної влади.

Система «ДІЛО» успішно застосовується для автоматизації на підприємствах різних сфер діяльності тощо. Версія системи розроблена компанією «Електронні офісні системи» (ЕОС) – комплексне промислове рішення, що забезпечує автоматизацію процесів діловодства, а також впровадження якісно нової системи електронного документообігу в організації [13, с. 53].

САДЕД «ДІЛО» масштабована й гнучка в налаштуванні, легко адаптується до специфіки документообігу в організаціях будь-якого розміру від одиниць до тисяч робочих місць. Забезпечує необхідний рівень конфіденційності інформації й відповідність всім нормативним вимогам як російського, українського, білоруського діловодства, так і міжнародних стандартів.

За даними західних консалтингових компаній, при роботі з паперовими документами:

- близько 15% всіх документів безповоротно втрачається;
- до 30% робочого часу співробітників витрачається на їх пошуки;
- створюється в середньому 19 копій кожного документа.

САДЕД «ДІЛО» створює необхідні умови для принципово ефективнішої організації роботи з документами:

- ручний прийом документів, що надійшли по електронних каналах (факс, телеграф, електронна пошта);
- автоматичний друк карток, стандартних зведень, довідок і реєстрів, формування довільних звітів;
- фізичне розмноження документів та карток, транспортування й передача їх виконавцям;
- автоматична розсилка необхідної кількості електронних версій документів і карток по комп'ютерній мережі;
- ручна, часто необов'язкова, реєстрація факту передачі документів і резолюцій;
- автоматична реєстрація фактів пересилки й здобуття документів та резолюцій по комп'ютерній мережі;
- багаторазова реєстрація одних і тих же документів в журналах, картотеках різних структурних підрозділів;
- одноразова первинна реєстрація документа в будь-якому підрозділі, а також подальше автоматичне відстежування руху, виконання документа в електронних картотеках підрозділів;
- ручний пошук документів та збір відомостей про їх виконання за безліччю розрізнених картотек різних підрозділів;
- автоматичний пошук та видача відомостей по всій кількості картотек установи як про документи, так і про виконавців;
- поштова відправка документів, резолюцій до інших установ;
- автоматична відправка документів та резолюцій до інших установ за допомогою електронної пошти [38, с. 51].

Ця система готова до використання не тільки в підприємствах, установах, організаціях, але і в ділових службах ОДВ: управліннях справами, секретаріатах, канцеляріях, загальних відділах, експедиціях. Вона створена у результаті узагальнення багатолітнього досвіду розробки й експлуатації

десятків подібних систем в найбільших установах колишнього СРСР та України [52, с. 12].

Тому САДЕД «ДІЛО» повністю відповідає вимогам діловодних стандартів, що діють, а також підтримує величезну кількість правил та прийомів, використовуваних в діловодній практиці вітчизняних установ. У цій системі, зокрема, реалізовані унікальні можливості розподілу ролевих функцій між учасниками діловодного процесу. Введено поняття посадових осіб установи, що приймають і виконуючих рішення (резолюції). З кожною посадовою особою зв'язується сукупність документів, що знаходяться у нього в оперативній роботі, наприклад, на виконання, на візуванні, на розгляді. До цієї сукупності документів може дістати доступ обмежена кількість користувачів комп'ютерної мережі, причому з різними правами. Користувачем може бути як сама посадова особа, так й інший працівник установи, якому делеговані відповідні повноваження [38, с. 54].

Тим самим легко відтворюються будь-які традиційні схеми роботи з документами. Наприклад, коли керівник розподіляє рутинну обробку документів між декількома помічниками (секретарями), або один секретар обробляє документи декількох керівників, або коли канцелярія обслуговує роботу декількох вищих керівників.

Ця можливість забезпечує також поетапне введення САДЕД «ДІЛО» в експлуатацію. На початковій стадії впровадження системи невелика кількість користувачів системи може здійснювати обробку документів за всіх посадових осіб установи. У міру розширення комп'ютерної мережі і збільшення кількості користувачів, між ними кожного разу перерозподіляються права і обов'язки по обробці документів [55, с. 21].

САДЕД «ДІЛО» масштабована, вона підтримує централізовану, розподілену і децентралізовану схему організації діловодства:

- вона може бути встановлена на одному комп'ютері і забезпечувати централізовану реєстрацію і контроль виконання документів;

- може бути встановлена на мережі підприємства і забезпечувати централізоване управління єдиним діловодним процесом;
- якщо установа включає ієрархію структурних підрозділів з самостійним діловодством, то система підтримує взаємодіючі діловодні процеси в підрозділах установи;
- підтримує корпоративну модель діловодства, що передбачає взаємодіючі діловодні процеси в територіально-розподіленій системі організацій. При цьому для підтримки комунікаційного обміну реєстраційно-контрольними картками і файлами документів можуть бути використані будь-які системи електронної пошти [61, с. 12].

Отже, ефективність впровадження САДЕД «ДІЛО» в роботу ОДВ складається з двох основних частин:

1). Прямий ефект від впровадження автоматизованої системи, що піддається кількісним підрахункам. Сюди відносяться:

- економія засобів, завдяки використанню дешевшої технології обробки документів в електронній формі: на витратні матеріали (папір); на устаткування; на доставку інформації в паперовому вигляді; на зберігання паперових документів (в т.ч. фізичне звільнення місця);
- заощадження робочого часу співробітників: на ручну обробку даних і виконання обслуговуючих функцій (передача, копіювання і ін.); на проходження документів; на пошук потрібних документів; на повторне використання документів [38, с. 60].

2). Необчислюваних, а саме:

- прискорення проходження документів і надання послуг пов'язане зі своєчасністю та оперативністю ухвалення рішень у випадках, коли ситуація залежить від інформації, що міститься в документі. Значно прискорюються процеси колективної роботи з документами (узгодження, затвердження тощо);
- оптимізація бізнес-процесів, пов'язаних з документообігом, підвищення їх прозорості й поліпшення контролю за всіма інформаційними потоками і процесами в організації. Сучасні технології дозволяють централізований

відстежувати хід всього процесу роботи з документами, здійснювати контроль виконавчої дисципліни, систематизувати і аналізувати результати контролю і тим самим виявляти проблеми і приймати заходи для вдосконалення системи управління;

- підвищення якості роботи з інформацією, можливість виконання нових типів або способів виконання робіт. З системи користувачам стає доступною ширша сфера застосування інформації документів, зростає потреба в даних, яка впливає на прийняття рішень, що у свою чергу, приводить до поліпшення роботи організації;

- формування єдиного інформаційного простору в масштабах розподілених організацій. Сучасна система документообігу вирішує проблему географічної віддаленості людей (наприклад, співробітників філій або дочірніх організацій) і забезпечує можливість їх спільної роботи в рамках єдиної інфраструктури.

- розвиток корпоративної культури, що стимулюється вживанням сучасних технологій для колективної роботи співробітників й інформаційних та комунікаційних можливостей, які вони надають (видалена взаємодія, підтримка діяльності робочих груп) [38, с. 61-62].

За даними Forrester Research, 38% компаній зі списку Fortune 500 вважають, що придбання сучасної СЕД є критично важливим для успішного ведення їх бізнесу. Відповідно до думки галузевих аналітиків, вигода для корпоративних користувачів при впровадженні СЕД досить різноманітна й вагома. Наприклад, за даними Siemens Business Services, при використанні САДЕД «ДІЛО»:

- продуктивність праці персоналу збільшується на 20-25%;
- вартість архівного зберігання електронних документів на 80% нижче порівняно з вартістю зберігання паперових архівів [10, с. 3].

Отже, при впровадженні САДЕД «ДІЛО» отримуються тактичні й стратегічні вигоди. До тактичних належать: скорочення витрат при впровадженні СЕД, пов'язаним із звільненням фізичного місця для зберігання

документів; із зменшенням витрат на копіювання та доставку документів в паперовому вигляді; із зниженням витрат на персонал і устаткування й ін. А до стратегічних відносять: колективна робота над документами; значне прискорення пошуку і вибору документів (за різними атрибутами); підвищення безпеки інформації; підвищення збереження документів та зручності їх зберігання; поліпшення контролю за виконання документів; скорочення процесу узгодження від декількох тижнів до одного-двох днів; підвищення швидкості виконання робіт, збільшення об'єму виконуваних робіт, зниження помилок при роботі.

САДЕД «ДІЛО» – перша й доки єдина система документообігу в Україні, що отримала державний сертифікат найвищої якості. Саме на ній часто зупиняють свій вибір великі підприємства, організації, установи.

2.3. Практичне впровадження автоматизованого електронного документообігу «ДІЛО» в систему інформаційного забезпечення органів державної влади

Необхідно зауважити, що кожна СЕД має свої особливості та переваги у використанні на практиці. Вважаю за необхідне розглянути функціональні можливості САДЕД «ДІЛО» в роботі ОДВ за етапами, а саме:

1. Реєстрація документів.
2. Робота з файлами (електронними документами).
3. Робота з дорученнями.
4. Кабінети.
5. Робота з проектами документів.
6. Прийом і зовнішня розсилка документів.
7. Рух документів усередині організації.
8. Формування справ.
9. Інформаційно-довідкова робота.
10. Видалений доступ.

1. Реєстрація документів

Перш ніж приступати до роботи з документом, його необхідно ввести в систему, тобто зареєструвати (рис. 2.1). Реєструються як ті, що надійшли ззовні, так і створені усередині організації документи: листи, накази, договори тощо.

Рис. 2.1 - Реєстрація документів

При реєстрації формується *реєстраційно-контрольна картка (РК)*, в яку заносяться відомості про документ, і система автоматично привласнює номер відповідно до заданого шаблону. РК містить повний набір метаданих і реквізитів, передбачених стандартами українського й російського діловодства. До картки можуть бути прикріплені файли, що містять тексти або графічні образи самих документів [41, с. 25].

Для віддзеркалення відомчої або галузевої специфіки склад полів РК може бути розширений за рахунок створення додаткових реквізитів.

Система дозволяє в автоматизованому режимі реєструвати передані по електронній пошті документи, у тому числі забезпечені *електронним цифровим підписом (ЕЦП)* [51, с. 161]. Для документів, які готуються за

допомогою MS Word і Excel, також реалізована спрощена процедура реєстрації прямо із звичного для користувача редактора.

Для полегшення та прискорення процедури реєстрації використовуються наступні інструменти: завдання автоматично заповнюваних значень реквізитів (за умовчанням); заповнення реквізитів шляхом вибору потрібного значення із заздалегідь налагодженого довідника; перелік найбільш часто використовуваних стандартних текстів; встановлення посилань на інші документи; віднесення документа до тематичних рубрик й ін [41, с. 26].

2. Робота з файлами (електронними документами).

До реєстраційної картки можуть прикріплюватися файли будь-яких форматів, що містять текст або графічні види документів. Файли записуються в базу даних САДЕД «ДІЛО», що гарантує їх збереження, після чого вони можуть бути видалені з локального комп'ютера користувача. При цьому система забезпечує повноцінну роботу з файлами: перегляд, редагування, видалення, підписання електронним цифровим підписом, розмежування прав доступу (як на рівні РК, так і самого електронного документа) [61, с. 27].

Переведення документів з паперової в електронну форму. Система надає можливість сканування і розпізнавання паперових документів прямо з інтерфейсу реєстраційної картки і автоматично прикріплює отримані файли до РК (Опція «Сканування»).

Для організацій з великими документними потоками реалізована можливість масового введення в систему паперових документів і розпізнавання їх електронних образів. Це значно скорочує трудовитрати на введення інформації та створює передумови для переходу до електронного документообігу (Опція «Потокове сканування»).

Технологія потокового сканування полягає в наступному. При реєстрації на документі (на першому або на окремому чистому аркуші) друкується унікальний штрих-код, що призначається системою. Він містить унікальний ідентифікаційний номер документа і правила його обробки [51, с. 28].

У процесі сканування й розпізнавання система аналізує штрих-код та обробляє відскановані документи відповідно до вказаної в ньому інформації. Отримані в заданому форматі результати сканування автоматично прикріплюються до відповідних РК. Система надає можливість гнучкого налаштування параметрів потокового сканування:

- розташування штрих-кода на документі або чистому аркуші паперу;
- підтримка роботи з двостороннім сканером;
- спосіб обробки (створення графічного зображення, текстового файлу або комбінований варіант);
- формати зображення (TIFF, GIF, JPG, PNG), і розпізнавання (TXT, RTF, DOC, HTML, DBF, PDF) [43, с. 79].

Починаючи з версії 8.9.7 з'явилася можливість друку штрих-коду з РК документа на спеціальній стрічці користувачем, що має доступ до функції «Друк штрих-коду». Забезпечена можливість відкриття РК шляхом прочитування штрих-коду з оригінала документа за допомогою ручного сканера. А також з'явилася можливість пошуку документів за штрих-кодом. Для реалізації даної функції використовується програмне забезпечення компанії ABBYY – Finereader 6.0 [61, с. 30].

3. Робота з дорученнями (видача, виконання та контроль).

Система забезпечує роботу з декількома видами доручень (рис.2.2):

- резолюція – доручення, що видається уповноваженою посадовою особою на підставі документа;
- пункт – доручення, що міститься в тексті самого документа і не має конкретного автора;
- підлегла резолюція – відноситься не до документа в цілому, а до його окремого пункту або резолюції;
- система дозволяє відстежити ієрархію резолюцій будь-якої складності незалежно від їх кількості;
- проект резолюції – попередній варіант резолюції, що вимагає затвердження керівництвом [51, с. 38].

Резолюция. 36 от 18.05.2010 Входящая корреспонденция из вышестоящей организации

Автор(внутр.): Захарко А.В. от: 18/05/2010 Категория:

К исполнению

Дата исполнения:
Плановая: 29/05/2010
Промежуточная: 29/05/2010
Фактическая: 00/00/0000

Исполнители

ФИО	Дата отчета	Состояние исполнения	Отчет
Новикова Юлия Владимировна - Пом			

Исполнитель(внутр.):

Контроль: Толкач О.Е. - Нач. управления Состояние исп.:

Ход исполнения: Основание для снятия с контроля:

Прим.:

Печатать Записать Отменить

Рис. 2.2 - Работа з дорученнями

Керівники можуть вводити доручення і автоматично розсилати їх виконавцям, делегуючи повноваження по контролю спеціально виділеним посадовим особам або відділам контролю. Система підтримує роботу з будь-якою кількістю доручень з документом, кожне з яких має своїх фігурантів (авторів, контролерів та виконавців). Таким чином, усім зацікавленим посадовим особам надаються ефективні інструменти для зручності контролю і виконання документів.

Після введення доручень документи автоматично пересилаються виконавцям в їх робочі кабінети в САДЕД «ДІЛО». Посадова особа, що отримала документ, може або само виконати його і ввести в систему відповідний звіт, або своєю резолюцією направити документ далі – виконавцям нижчого рівня [39, с. 115].

Для контрольних документів, за якими введено доручення, автоматично відстежуються терміни виконання, особливо виділяються контрольовані документи та документи з просроченими термінами виконання. Система автоматично інформує користувача про порушення терміну розгляду або

виконання документів і дозволяє отримувати зведення про виконання контрольних документів. Контроль також може здійснюватися шляхом пошуку документів за реквізитами контрольних доручень.

Зняття з контролю відбувається після здобуття підсумкового звіту від виконавця. Коли доручення зняте з контролю, відомості про нього автоматично видаляються зі всіх робочих кабінетів системи [51, с. 40].

4. Кабінети.

Система надає користувачеві «віртуальне робоче місце» – його особистий кабінет, що надає зручні засоби для роботи з документами: видачі, контролю і виконання доручень, візування та підписання проєктів тощо (рис. 2.3).

К	Рег. №	Дата	Краткое содержание	План. (РК)	Факт. (РК)
В	10	20/04/2010	контроль 3 - ПД		
В	11	20/04/2010	1232132		
В	2	17/02/2010	О внесении изменений		
В	6	02/04/2010	эл -3	31/03/2010	
В	15	10/04/2009	тест		
В	9	20/04/2010	прроверка - КОнт 2 -		
В	458/41	06/12/2008	Об оказании услуг		
В	53	15/12/2009	Заказ	14/01/2010	
В	1	20/01/2010	748		
В	34	05/12/2009		19/12/2009	
В	4	26/03/2010	Пример заполнения		
В	19-01/182	04/10/2008		18/10/2008	
В	212	25/10/2008	Заявка на получение	24/11/2008	
В	8	20/04/2010	контроль 1 - ПД		
В	Вх_Наталья	20/03/2010	О том-то	25/03/2010	
В	19-01/214	26/10/2008		09/11/2008	
В	198	18/10/2008	Предложение	17/11/2008	

Рис. 2.3 - Кабінети

Кабінетом є набір тек, в які групуються документи, що надійшли на ім'я посадової особи: прислані на візування або підписання, які очікують винесення резолюції, що підлягають контролю, прийняті до виконання тощо [16, с. 9]. Розподіл по теках кабінету дозволяє упорядкувати велику кількість документів, що знаходяться в поточній роботі.

Теки кабінету: «Надійшли», «На виконанні», «На контролі», «У керівництва», «На розгляді», «У справі», «На візуванні», «На підпису».

У системі передбачені розвинені засоби інформування власника кабінету про вступ в теки нових документів або зміну їх статусу. Завдяки зрозумілому й максимально наближеному до реальних завдань користувача інтерфейсу можна максимально просто визначити, з якими документами працює посадова особа, на якій стадії виконання вони знаходяться. Як інтерфейс, так і набір доступних функцій можуть налаштовуватися індивідуально для кожного користувача системи [51, с. 43].

Наявність власних «робочих місць» співробітників дозволяє зручно організувати спільну роботу з документами великої кількості посадових осіб. Крім того, кабінет є також одним з ефективних засобів забезпечення безпеки конфіденційної інформації, завдяки можливості обмеження прав користувачів на доступ до нього [26, с.11].

Інструментарій кабінету і принципи роботи в ньому повністю враховують прийняті діловодні технології, а також традиційний розподіл обов'язків і «ролей» учасників документообігу. Зокрема, у керівників та інших відповідальних посадових осіб є можливість передати частину своїх повноважень помічникам або секретаріату – наприклад, функцій видачі доручень, контролю за їх виконання тощо.

5. Робота з проєктами документів.

Усі вихідні документи в процесі обробки проходять стадію проєктів. Система підтримує повний цикл роботи з проєктами: створення, редагування із збереженням попередніх версій, узгодження й затвердження (підписання) і, нарешті, реєстрація вихідного або внутрішнього документа, створеного на основі проєкту (рис. 2.4).

	ФИО	Виза \ подпись	Дата	Направлено	Срок
▶	В Ткачев Г.Б. - Главный бухгалтер	Вопрос вне моей к	11/03/2010 10:13:00	10/03/2010 18:33:54	10/03/2010 19:
В	Семенова Е.И. - Юрисконсульт	Согласен	11/03/2010 10:13:00	10/03/2010 18:33:54	10/03/2010 19:

Рис. 2.4 - Работа з проектами документів

Для роботи з проектами використовується особливий тип реєстраційної картки, що містить набір спеціальних реквізитів. Виконавець, що створює проект документа, вказує візуючих і підписуючих посадових осіб, а також маршрут руху проекту між ними (послідовне або паралельне) [51, с. 45].

Посадові особи, яким направлений документ, можуть ознайомитися з його вмістом та внести корективи. Редагування може здійснюватися шляхом виправлення поточної версії, прикріплення до картки файлу із зауваженнями, а також шляхом створення нової версії проекту. Система підтримує роботу з необмеженою кількістю версій, що дозволяє зручно організувати колективну роботу з проектом, ефективно відстежувати й упорядковувати створення різних його варіантів і, при необхідності, на будь-якій стадії процесу узгодження повернутися до попередньої редакції [61, с. 48-49].

У випадку, якщо посадова особа задоволена вмістом проекту, воно може його завізувати або підписати в електронній формі, у тому числі із застосуванням персонального ЕЦП [8, с. 14]. Статус проекту, що відображає хід візування і підписання, автоматично оновлюється та відображується на робочому місці виконавця.

Затверджений проєкт стає вихідним або внутрішнім документом, який має бути зареєстрований у системі. Його реєстраційна картка автоматично створюється на основі РК проєкту.

6. Прийом і зовнішня розсилка документів.

Сучасний рівень розвитку управлінських зв'язків та засобів комунікації веде до постійного збільшення об'єму службового листування. У великих організаціях із значним документообігом для її обробки спеціально створюються окремі підрозділи – експедиції [18, с. 8]. У зв'язку з цим важливою умовою створення ефективної системи документообігу є автоматизація функцій прийому-відправки вхідних і вихідних документів, причому як в електронній, так і в паперовій формі.

Для полегшення обробки документів які передаються електронною поштою, САДЕД «ДІЛО» підтримує роботу з поштовою програмою MS Outlook. Користувачеві надаються наступні можливості:

- 1) прийом і відправка документів по електронній пошті з інтерфейсу системи;
- 2) автоматизована реєстрація документів, що надійшли;
- 3) підписання повідомлення ЕЦП, що відправляється;
- 4) шифрування повідомлень із застосуванням засобів криптозахисту;
- 5) контроль за повідомленнями про реєстрацію документів.

Паперові документи можуть вирушати поштою, чи кур'єром. Для організації відправки великої кількості вихідних документів необхідно вести їх облік шляхом внесення до спеціальних реєстрів, відповідно до яких здійснюється передача документів на відправку (під підпис). При традиційній технології для цього використовуються встановлені форми реєстрів. За ними документи розподіляються залежно від вигляду та вартості відправлення, категорії адресата і т.п. [51, с. 52].

САДЕД «ДІЛО» дозволяє значно полегшити і автоматизувати трудомісткий процес складання реєстрів. Усі вихідні документи, що підлягають відправці, мають зовнішнього адресата, автоматично поміщаються

в окрему теку. Система налаштовується на будь-яку кількість видів відправки і категорій адресатів, а також призначених для них типів реєстрів.

Співробітник експедиції або секретар може в електронній формі підготувати розсилку, використовуючи зручні інструменти сортування документів за реєстрами, сформувати вміст пакетів і роздрукувати готові реєстри і конверти. Система надає також зручний механізм пошуку по вмісту реєстрів, що дозволяє, при необхідності, швидко звертатися до відправленого раніше документа [61, с. 54].

7. Рух документів усередині організації.

Крім зовнішньої розсилки документ у процесі роботи з ним може переміщатися всередині організації між різними посадовими особами (підрозділами). Автоматична передача документів по локальній мережі значно спрощує і прискорює обмін інформацією та взаємодію між співробітниками.

Система дозволяє пересилати реєстраційну картку з прикріпленими до неї файлами в кабінет будь-якого співробітника. При цьому сама РК зберігається на сервері, а в теці кабінету відображується заставка у формі запису про документ. Таким чином, можна розіслати документ у всі підрозділи без його фізичного копіювання. При цьому видалення запису з кабінету не приводить до повного видалення РК [33, с. 92].

При традиційній технології діловодства документ зазвичай передається між відповідальними виконавцями під підпис в спеціальному журналі. Для цього в системі передбачено ведення журналу передачі, де наголошується, ким і коли отриманий оригінал або копія документа. Там же вказується номер справи, в яку направлений документ або факт його знищення [31, с. 59].

На підставі записів журналу передачі секретар може автоматично сформувати та роздрукувати реєстри передачі документа усередині організації (у т.ч. по підрозділах). Крім того, існує можливість відобразити в електронній формі масове ознайомлення посадових осіб з документом [51, с. 60].

Факт пересилки РК і передачі паперового оригіналу (копії) автоматично фіксується системою у відповідних журналах, що дозволяє оперативно відстежувати всі переміщення документа всередині організації.

8. Формування справ.

Протягом поточного року виконані документи «списуються в справу», і, таким чином, формується архівний фонд організації. Система надає зручні засоби для організації зберігання як паперових, так і електронних документів (прикріплених до РК файлів).

Функція «Опис справ» забезпечує автоматизацію основних завдань оперативного зберігання документів та справ: підтримка прийнятої в організації номенклатури справ; механізм списання документа в справу; перегляд переліку документів, списаних в справу; підтримка роботи з багатотомними справами; автоматичний перерахунок сторінок в справі; можливість відкрити й закрити справу для вступу в нього нових документів.

Для полегшення роботи виконавців і співробітників служб ДОУУ, які правильно формують справи, існує можливість попереднього списання документа в справу вже на стадії реєстрації або роботи з ним шляхом приміщення у спеціальну теку («У справу»). Згодом, коли документ виконаний і робота з ним завершена, його не потрібно спеціально шукати в базі даних для напряму в справу – досить скористатися зручним інструментом для групового списання заздалегідь підготовлених для цього документів.

9. Інформаційно-довідкова робота.

Система надає широкі пошукові можливості для швидкого й зручного здобуття будь-якої інформації, накопиченої та збереженої в базі даних. Вона дозволяє миттєво знаходити документи, доручення і проекти документів за значенням будь-яких реквізитів і їх довільному поєднанню [55, с. 84]. Також можливий повнотекстовий пошук за змістом файлів, прикріплених до РК (рис. 2.5).

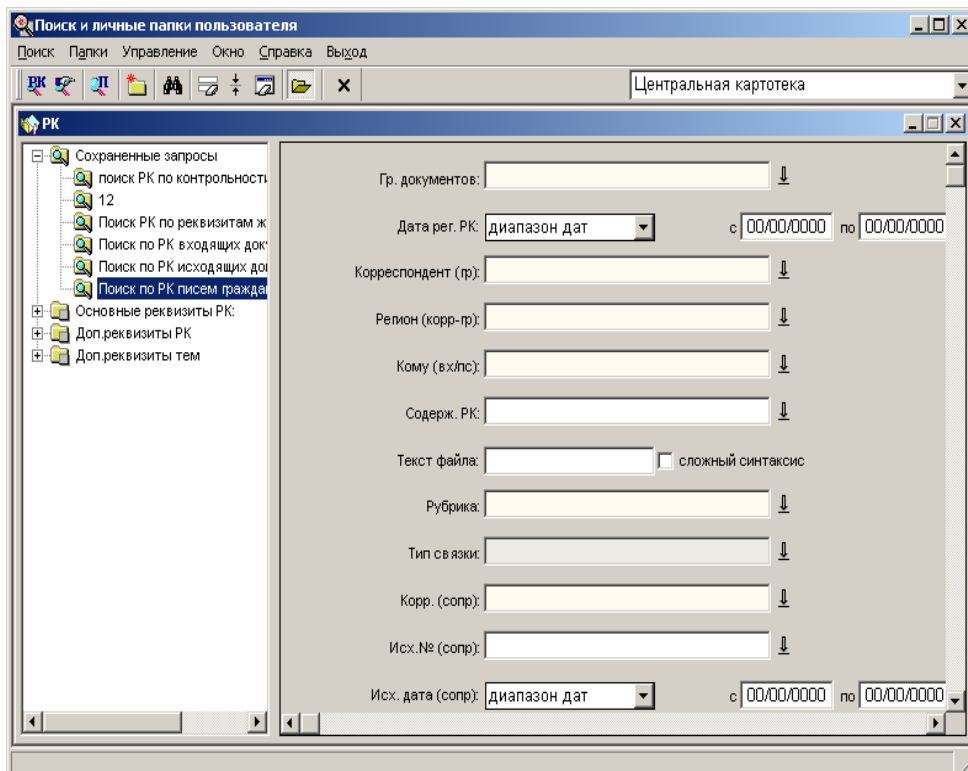


Рис. 2.5 - Інформаційно-довідкова робота

Користувачам доступне створення пошукових запитів будь-якої складності та їх збереження для подальшого багаторазового використання. Пошуковий запит може бути сформований як «з нуля», так і на основі раніше створеного шаблону. У одному запиті можуть поєднуватися різні види пошуку.

Для зручності доступу відібрані в результаті пошуку документи можна зберігати у персональних теках користувачів або роздрукувати у вигляді переліку. Механізми рубрикації документів (віднесення до певної теми) та їх скріплення між собою дозволяють швидко, точно і без додаткових зусиль знаходити всі документи з певної тематики або питання [51, с. 67].

Слід зазначити, що можливості пошуку документів для кожного користувача визначаються відповідно до налагоджених для нього прав доступу до інформації [54, с. 218]. Наприклад, можна обмежити доступ до документів якої-небудь картотеки, групи або грифа секретності.

У системі існують вбудовані інструменти для здобуття формалізованих звітів, що надають повну інформацію про хід роботи з документами (на додаток до стандартного пошукового механізму).

Ця функція дозволяє миттєво отримувати статистичні дані, що цікавлять керівництво, по документообігу відповідно до заданих параметрів. Система автоматично обробляє дані та представляє їх у вигляді готового документа у форматі Word з можливістю виводу на друк засобами текстового редактора.

Користувачам доступне здобуття наступних звітних форм:

- 1). Відомості про документообіг.
- 2). Зведення про виконання.
- 3). Довідка-нагадування про виконання доручень.
- 4). Відомості про документообіг по кореспондентах і громадянах.
- 5). Зведення про роботу посадових осіб/підрозділів з документами.

Отримана таким чином інформація служить для оцінки ефективності роботи як всього управлінського апарату, так і конкретних посадових осіб (виконавців) та подальшого вживання заходів вдосконалення виконавчої дисципліни [41, с. 70].

Можливість гнучкого налаштування параметрів для кожного звіту забезпечує максимальну точність, якість результатів пошуку й зручність роботи з системою.

10. Віддалений доступ до даних і функцій.

У САДЕД «ДІЛО» реалізований повноцінний web-інтерфейс доступу до всіх даних і функцій (Опція «Діло-web»), що дозволяє працювати з документами через Internet\intranet. Для успішної організації видаленої роботи досить web-браузера Microsoft Internet Explorer 5.5 (і вище) або повністю сумісного з ним програмного забезпечення [21, с. 238].

«ДІЛО-web» надає практично всі основні вищеописані функціональні можливості:

- реєстрація документів (з автоматичним заповненням деяких полів РК);
- реєстрація зв'язаних документів;

- прикріплення файлів до РК;
- завірення і перевірка ЕЦП прикріплених до РК файлів;
- винесення резолюцій до документа і контроль виконання;
- введення звітів про виконання доручень;
- робота в теках кабінету (перегляд документів, що надійшли в кабінет);
- узгодження (візування) та підписання проектів документів;
- пошук документів і доручень за їх реквізитів;
- повнотекстовий пошук документів;
- використання всіляких вбудованих пошукових запитів;
- розмежування прав доступу до даних і функцій [41, с.84].

Універсальний веб-доступ до всіх корпоративних документів і можливість ефективної видаленої роботи з ними дозволяють САДЕД «ДІЛО» стати повноцінною основою для формування єдиного інформаційного простору в організації будь-якого масштабу та рівня. Завдяки новим можливостям, співробітники видаленої філії, що не мають можливості підключитися до локальної мережі «основної компанії», стають рівноправними учасниками документообігу в рамках всього підприємства.

Активне використання видаленого доступу створює передумови для збільшення мобільності персоналу [51, с. 86]. Керівники та фахівці, що знаходяться у службових поїздках, відрядженнях і т. п., мають можливість брати участь в ухваленні рішень з документами, їх виконанні та контролю. Робота самих користувачів системи також спрощується, завдяки інтуїтивно зрозумілому і простому у використанні інтерфейсу.

Варто зауважити, що ОДВ на певному етапі розвитку потребувало нового ефективного впровадження у веденні діловодства, адже товариства і заводи, з яких воно складається, розташовані у різних містах України та співпрацюють із багатьма закордонними партнерами. Відповідно витрачалось багато часу для оброблення документації й працювала більша кількість працівників, що гальмувало продуктивність праці та економічний розвиток підприємства.

Однак кардинальні, революційні підходи до автоматизації документообігу небезпечні, оскільки можуть призвести до серйозних проблем в управлінні і навіть дезорганізації діяльності. Зокрема, введення електронного документообігу дає змогу знизити кількість служб, зайнятих роботою з документами, що безперечно відіб'ється на скороченні кадрового складу в організації. І цілком очевидно, що система подібного масштабу не може бути впроваджена «з нуля», оскільки впровадження може викликати довгостроковий параліч у діяльності організації.

Із впровадженням САДЕД «ДІЛО» в роботі ОДВ перейшли на новий рівень функціонування. Сучасна система документообігу вирішила проблему географічної віддаленості людей (наприклад, співробітників філій, дочірніх підприємств) і забезпечила можливість їх спільної роботи в рамках єдиної інфраструктури. Синхронізація процесів роботи з документами забезпечила паралельне виконання різних операцій з метою скорочення часу руху документів та підвищення оперативності їх виконання. Система забезпечила безперервність руху документа, єдину базу документальної інформації для централізованого зберігання документів, що виключає дублювання, а також ефективно організовану систему пошуку документів.

Отже, визначено результати впровадження системи електронного документообігу в роботі ОДВ зокрема:

- забезпечення більш ефективного керування документами за рахунок автоматичного контролю виконання, прозорості діяльності організації на всіх рівнях;
- підтримка ефективного накопичення, керування і доступу до інформації й знань. Забезпечення кадрової гнучкості за рахунок більшої формалізації діяльності кожного співробітника та можливості збереження всієї передісторії його діяльності;
- усунення дублювання і багаторазового перетворення інформації;

- забезпечення чіткої авторизації доступу до комерційної інформації, за рахунок чого підвищується персональна відповідальність співробітників за виконані дії строго в рамках наданих повноважень;
- протоколювання діяльності в цілому (внутрішні службові розслідування, аналіз діяльності підрозділів, виявлення «гарячих точок» у діяльності);
- оптимізація процесів і автоматизація механізму їхнього виконання та контролю;
- виключення або максимально можливе скорочення обороту паперових документів. Економія ресурсів за рахунок скорочення витрат на керування потоками документів в організації;
- виключення необхідності чи істотне спрощення і здешевлення збереження паперових документів за рахунок наявності оперативного електронного архіву.

ВИСНОВКИ

При написанні кваліфікаційної роботи ми дійшли таких висновків:

1. Визначено, що електронний документ – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних відомостей, включаючи обов'язкові реквізити документа. Електронна документація є основним джерелом представлення інформації в роботі ОДВ. Неможливо спростувати важливість схоронності й умілого використання інформаційних ресурсів установи для успішного ведення управлінського процесу. Здатність прийняти правильне рішення і вчасно відреагувати на ситуацію залежить не тільки від таланту і досвіду керівників. Ефективність управління органів державної влади залежить та від того, наскільки правильно і доступно в ньому організоване управління документообігом. Малоефективне використання накопиченої інформації може призвести до великих втрат. Адже вчасно не отримана інформація або документ – це, насамперед, загублений час і втрачені можливості.

2. Системи електронного керування документами забезпечують повний життєвий цикл роботи з документами, включаючи роботу з зображеннями, управління записами і потоками робіт, управління вмістом та ін. Такі системи відповідають за збереження та пошук документів в оригінальних форматах (зображень, електронних таблиць тощо) з можливістю їх групування у папки. Найбільш відомими розроблювачами систем є компанії Documentum, FileNet, Watermark, Hummingbird, які сфокусували свою діяльність на реалізації в СЕД таких функцій, як управління шаблонами, управління динамічними презентаціями і публікація Web-вмісту. Слід зазначити, що кожна система є найбільш сильною у своїй області. Наприклад, системи від компаній Open Text та Manage дозволяють здійснювати управління офісними документами.

3. Сучасні механізми роботи з електронною документацією в системі електронного документообігу вирішують проблему географічної віддаленості людей від ОДВ та забезпечують можливість їх спільної роботи в рамках єдиної інфраструктури. Синхронізація процесів роботи з електронними документами забезпечує паралельне виконання різних операцій з метою скорочення часу руху документів і підвищення оперативності їх виконання. Система електронного документообігу забезпечує безперервність руху документів, єдину базу документної інформації для централізованого зберігання документів, що виключає дублювання, а також дає ефективно організовану систему пошуку документів.

4. Основним елементом механізму держави України є органи влади – державний апарат. У науковій і довідковій літературі вони трактуються неоднаково. Так, на думку одних фахівців, державний орган – це установа, що виконує певні завдання в тій чи іншій сфері громадського життя (охорона здоров'я, освіта та ін.). Інші розглядають державний орган як складову частину механізму держави, що має відповідно до закону власну структуру, чітко визначені повноваження щодо управління конкретною сферою громадського життя й органічно взаємодіє з іншими частинами державного механізму, які утворюють єдине ціле.

5. Використання системи електронного документообігу дає змогу скоротити час на складання документів, їх обробку, пошук; організувати автоматизований контроль за проходженням і виконанням документів. Такі технології виконують функцію управління документними потоками, забезпечують динамічні процеси моделювання електронних систем документообігу, дозволяють полегшити документування інформації, визначають когнітивну взаємодію між користувачем і документом, виявляють необхідні джерела обробки й використання інформаційних ресурсів, розкривають зміст практичних позицій сучасного діловодства.

6. Електронний документообіг є найбільш прогресивним підходом до суттєвого підвищення ефективності роботи установи, оскільки відсутня

необхідність вручну розмножувати документи, відслідковувати переміщення паперових документів всередині організації, контролювати порядок передачі конфіденційних відомостей. Наскрізний автоматичний контроль за виконанням документів на всіх етапах роботи з документами кардинально підвищує якість роботи виконавців, робить терміни підготовки документів більш прогнозованими і керованими.

7. Визначено такі результати впровадження системи електронного документообігу «ДІЛО» зокрема:

- забезпечення більш ефективного керування документами за рахунок автоматичного контролю виконання, прозорості діяльності на всіх рівнях;
- підтримка ефективного накопичення, керування і доступу до інформації й знань. Забезпечення кадрової гнучкості за рахунок більшої формалізації діяльності кожного співробітника та можливості збереження всієї передісторії його діяльності;
- усунення дублювання і багаторазового перетворення інформації;
- забезпечення чіткої авторизації доступу до комерційної інформації, за рахунок чого підвищується персональна відповідальність співробітників за виконані дії строго в рамках наданих повноважень;
- протоколювання діяльності в цілому (внутрішні службові, аналіз діяльності підрозділів, виявлення «гарячих точок» у діяльності);
- оптимізація процесів і автоматизація механізму їхнього виконання та контролю;
- виключення або максимально можливе скорочення обороту паперових документів. Економія ресурсів за рахунок скорочення витрат на керування потоками документів в організації;
- виключення необхідності чи істотне спрощення і здешевлення збереження паперових документів за рахунок наявності оперативного електронного архіву.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Конституція України зі змінами 2024 рік №254к/96-ВР від 28.06.1996, редакція від 01.01.2020. Закон України.: URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12> (дата звернення 15.03.2025)
2. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення 10.02.2025)
3. Про електронний цифровий підпис : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text> (дата звернення 17.02.2024)
4. Про звернення громадян : Закон України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=393%2F96-%E2%F> (дата звернення 16.03.2024)
5. Про інформацію : Закон України.: URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12> (дата звернення 15.03.2025)
6. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України. URL: https://kodeksy.com.ua/pro_obovyazkovij_primirnik_dokumentiv.htm (дата звернення 10.01.2025)
7. 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)
8. 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)

9. 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)
10. 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 10.03.2024)
11. 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)
12. Автоматизація роботи в органах державної податкової служби : навч. підручник для студ. вищ. навч. закладів Ірпінь : ДСП, 2012. 401 с.
13. Асєєв Г. Г. Електронний документообіг: підручник. ХДАК. Х., 2010. 470 с.
14. Бездрабко В. В. Управлінське документознавство : навч. посіб. К. : Четверта хвиля, 2006. 207 с.
15. Беспянська Г. В. Діловодство : навч. посіб. для дистанц. навчання. К. : Університет Україна, 2007. 468 с.
16. Беспянська Г. В. Організація роботи з документами : навч. посіб. для дистанційного навчання. К. : Університет «Україна», 2006. 224 с.
17. Вітер М.Б. Правове регулювання електронної інформаційної взаємодії державних органів. *Правова інформатика*. 2018. № 3. С. 26-34.
18. Гавриш С. ДІЛО – система автоматизації діловодства і електронного документообігу. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. № 2. 2017. С. 25-31.
19. Головань С.М. Процес оцінка безпеки електронного документообігу. *Захист інформації*. 2015. № 4. С. 107.

- 20.Гордієнко К. Д. Діловодство в роботі секретаря : практичний посібник . 3-тє вид., змінєне та доп. К. : КНТ, 2009. 304 с.
- 21.Державний орган // Термінологічний словник з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму, фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та корупції / А. Г. Чубєнко, М. В. Лошицький, Д. М. Павлов, С. С. Бичкова, О. С. Юнін. Київ : Ваїте, 2018. С. 207. 560с.
- 22.Діловодство в державних установах : зб. інструкцій / упоряд. Є. К. Пашутинський. 2-ге вид., зм. К. : КНТ, 2009. 593 с.
- 23.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)
- 24.Документаційне забезпечення робіт із захисту інформації з обмеженим доступом : підруч. для студ. внз, які навчаються за напрямом «Інформаційна безпека» / С. М. Головань, В. Б. Дудикевич та ін. Л. : Видавництво Національного ун-ту «Львівська політехніка», 2007. 287 с.
- 25.Забарський В.В. Принцип поділу влади в українському державотворенні. *Юридичний вісник. Повітряне і космічне право*. 2014. № 2. С. 29–34.
- 26.Загорецька О. М. Сучасні проблеми організації діловодства в міністерствах та державних комітетах України / *Студії з арх. справи та документознавства*. 2008. № 3. С. 80-81.
- 27.Золотарьова І. О. Автоматизація документообігу : навч. посіб. Х. : Вид. ХНЕУ, 2008. 154 с.
- 28.Іванова Т. В. Піддубна Л. П Муніципальне діловодство : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. К. : Либідь, 2014. 310с.

- 29.Клименко І.В. Линьов К.О. Технології електронного урядування. К., 2016. 225 с.
30. Клімушин П.С., Мордвинцев М.В. Нормативно-методичні основи забезпечення електронного документообігу в державном управлінні. *Теорія та практика державного управління*. Вип. 1. 2018. С. 49-54.
- 31.Крутова А.С. Електронний документообіг на підприємствах електронної комерції. *Економіст*. 2018. № 3. С. 31-35.
- 32.Козоріз В. П. Загальне й кадрове діловодство : навч. посіб. К. : МАУП, 2012. 168 с.
- 33.Комова М. В. Документознавство : навч. посіб. Львів : Видавництво національного університету «Львівська політехніка», 2015. 294 с.
- 34.Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 1996.№ 30. Ст. 141.
- 35.Кулешов С. Г. Управлінське документознавство : навч. посіб. для вищ. навч. закл. культури й мистец. К. : ДАКККиМ, 2013. 57 с.
- 36.Кулешов С. Г. Про деякі ключові поняття справочинства / *Архівознавство. Археографія. Джерелознавство*. 2011. № 3. С. 356-361.
- 37.Кулешов С. Спеціалізовані системи автоматизації діловодства та документообігу / *Студії з арх. справи та документознавства*. 2012. № 8. С. 142-146.
- 38.Куршатова І.В. Електронний документообіг і його особливості. *Актуальні проблеми економіки*. 2018. № 3. С. 231-237.
- 39.Маньковський А. Модель захищеного документообігу в установі / *Студії з арх. справи та документознавства*. 2009. № 4. С. 102.
- 40.Методичні рекомендації щодо застосування ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів». К. : УНДІАСД, 2004. 62 с.

41. Національні стандарти в організаційно-розпорядчій системі документації. URL: <http://www.amsu.dp.ua/doc/IPO/Tezi/-shaposhnik.doc> (дата звернення 23.04.2025)
42. 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.
43. Організаційна структура управління підприємством, що зорієнтоване на ринок. URL: <http://ebk.net.ua/Book/OsnEkTeor/Oet16-23/52002.htm> (дата звернення 10.03.2024)
44. Організація як функція управління URL: http://www.vuzlib.net/men_1_kneu/4-4.htm (дата звернення 10.02.2025)
45. Васюков І.В. Основи організації електронного документообігу : підруч. для студ. напряму «Інформ. безпека». К.: ДУІКТ, 2013. 235с.
46. 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.
47. Палеха Ю. І. Документаційне забезпечення управління : підручник. К. : МАУП, 2008. 344 с.
48. Пашутинський Є. К. Діловодство кадрової служби К.: КНТ, 2014. 272с.
49. 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. 19 с.
50. Пояснювальна записка до проєкту Закону України «Про документаційне забезпечення управління». URL: <http://webcache.googleusercontent> (дата звернення 19.03.2025)
51. Про затвердження Переліку типових документів : наказ Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України. / Офіц. вісн. України. 2008. № 29. С. 15-55.

- 52.Про державну службу : Закон України від 10 грудня 2015 р. № 889-VIII / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 2016.№ 4. Ст. 43.
- 53.Світовий ринок систем електронного документообігу. URL: <http://easycode.com.ua/2011/08/svitovij-rinok-sistem-elektronnogo-dokumentuobigu> (дата звернення 17.01.2025)
- 54.Ситник І.П., Мельниченко А.І. Системи електронного документообігу в електронному бізнесі. *Наук. вісник Ужгородського національного університету*. Вип. 4. 2016. 230 с.
- 55.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.
- 56.Савицький В. Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України : монографія К. : КНТ, 2008. 324 с.
- 57.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.
- 58.Савицький В. Т. Функції та значення документа в державному управлінні / *Вісник державної служби України*. 2005. № 4. С. 28-31.
- 59.Степанова Я. М. Основи електронного документообігу. К.: Київ. нац. торг.-екон. унт, 2015. 200 с.
- 60.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)

61. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / за ред. Л. О. Пустовіт. 3-є вид., випр. і доп. К. : Довіра, 2012. 507 с.
62. Цимбалюк О. В. Документальне забезпечення управління URL: <http://www.univ.km.ua/visnyk/977.pdf> (дата звернення 10.02.2025)
63. 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.*