

УДК 342.9

DOI <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2021.3.24>**Людмила Асанова,**аспірант кафедри публічного управління та адміністрування  
Національної академії внутрішніх справ

## МІСЦЕ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ЗАГАЛЬНІЙ СИСТЕМІ ДІЛОВОДСТВА

Глобальне впровадження інформаційних технологій, розвиток інформаційних відносин дали змогу використовувати технічні, телекомунікаційні ресурси та Інтернет на службі, в медицині, у навчанні і побуті, що, своєю чергою, вимагає постійного розроблення, вдосконалення та оновлення нормативно-правової бази України, створення спеціальних норм та правил регулювання у цій сфері. Верховною Радою України були прийняті закони України, які набули чинності, «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про телекомунікації», «Про обов'язковий примірник документів», «Про Національну програму інформатизації», «Про Національну систему конфіденційного зв'язку», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», та ін. Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначаються основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів. Відповідно, законом встановлено, що електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, зокрема, електронний цифровий підпис, тобто його електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму. Проте маємо певні обмеження, встановлені законом, на застосування електронного документа як оригіналу. Зокрема, в електронній формі не може бути створено оригінал свідоцтва про право на спадщину; інший документ, який, згідно із законодавством, може бути створений лише в одному примірнику, допоки не буде створено централізованого сховища оригіналів електронних документів. Електронний цифровий підпис дає змогу підтвердити цілісність електронного документа, тобто його захищеність від несанкціонованого спотворення, руйнування або знищення в процесі руху від відправника до одержувача, та ідентифікувати підписувача, що дозволяє використовувати його в електронному діловодстві. Це елемент високотехнологічного і прогресивного підходу, що суттєво підвищить ефективність роботи державних органів.

**Ключові слова:** оптимізація, автоматизація, скорочення, електронні документи.

**Постановка проблеми.** Необхідність запровадження електронного документообігу в установі, автоматизованого контролю виконання на всіх етапах роботи з документами нині не викликає сумнівів. Система електронного документообігу кардинально підвищує якість роботи виконавців, забезпечує підготовку документів у встановлені строки, автоматизацію процесів розмноження документів, відстеження переміщення паперових документів усередині організації, здійснення контролю дотримання порядку передачі конфіденційної інформації.

Варто зазначити, що важливу роль у запровадженні електронного документообігу відіграє підтримка керівництвом установи та бажання працівників здійснювати кроки до новітніх технологій, освоювати нові висоти. Поступове і планомірне впровадження елементів електронного документообігу, починаючи з внутрішніх документів, проведення навчальної роботи обов'язково матимуть свої плоди.

**Огляд останніх досліджень і публікацій.**

Інформаційно-аналітична діяльність органів влади, роль інформації в процесі ухвалення державно-управлінських рішень є предметом досліджень таких учених, як В. Бакуменко, А. Дегтяр, І. Древицька, Д. Дубов, В. Князев, В. Марущак, Ю. Машкаров, В. Мороз, Н. Нижник, І. Парубчак, Л. Приходченко, М. Сендзюк, В. Тертичка, В. Тронець та ін.

Питання впровадження в Україні технологій електронного урядування розглядають О. Баранов, О. Васильєва, Р. Войтович, О. Голобуцький, В. Дрешпак, О. Карпенко, І. Клименко, І. Козюра, І. Коліушко, К. Линьов, І. Лопушинський, С. Попов, А. Семенченко, С. Чукут та ін. Науковими дослідженнями аспектів електронного документообігу в різних сферах управління, у тому числі на державному та регіональному рівнях, займалися такі вчені, як Н. Кунанець, Ю. Ковтанюк, О. Січова, М. Салтєвський, М. Цивін, Н. Лиско, М. Шерман, Л. Філіппова, О. Наконечна, І. Ситник, В. Писаренко та ін.

Утім, попри значний науковий інтерес фахівців до інформаційно-аналітичної діяльності органів влади, електронного урядування та впровадження електронного документообігу, багато теоретичних, методологічних та практичних питань, особливо в умовах сучасного швидкозмінного середовища державного управління, залишаються невирішеними. Незначне коло дослідників вивчає важливі питання теоретико-методологічного обґрунтування механізмів упровадження електронного документообігу.

#### **Формулювання завдання дослідження.**

Мета статті – сформулювати поняття «електронний документ», «електронний підпис», визначити переваги електронного документообігу порівняно з паперовим; визначити критерії ефективності електронного документообігу та його місце у загальній системі діловодства; встановити залежність ефективного управління та координації структурних підрозділів від формування коректних бізнес-процесів.

**Виклад основного матеріалу.** Значну роль в упорядкуванні роботи з документами й оптимізації документальних процесів відіграла Єдина державна система діловодства, яка була затверджена Кабінетом Міністрів України у 1973 році.

Єдина державна система діловодства – науково упорядкований комплекс правил, нормативів і рекомендацій щодо організації і ведення документального забезпечення управління, починаючи з моменту створення або отримання документа і до відправлення його в архів. Впровадження на той час ЄДСД в апаратах міністерств і відомств не тільки дозволило привести документальне обслуговування у відносну однорідність у галузі, але й створило передумови для переходу до активного впровадження автоматизованих систем управління. Це згодом віднайшло своє відображення у «Примірній інструкції з діловодства у Міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади», затвердженій Постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 року № 1153, Державних стандартах.

Ефективність управління насамперед залежить від вирішення завдань оперативного і якісного формування електронних документів, контролю їх виконання, а також продуманої організації їх зберігання, пошуку і використання. Потреба в ефективному управлінні електронними документами призвела до створення систем електронного діловодства, покликаних забезпечити

процес створення, управління доступом і розповсюдження великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, конвертацію і безпеку даних, а також контроль над потоками документів в організації [5].

Системи електронного діловодства (СЕД) – нове покоління систем автоматизації підприємств, основними об'єктами автоматизації в яких є документи і бізнес-процеси, що подаються як рух документів і їх обробка [4].

Запровадження автоматизованого контролю виконання на всіх етапах роботи з документами кардинально підвищує якість роботи виконавців, забезпечує своєчасну підготовку документів. Такі процеси документообігу, як розмноження документів, відстеження переміщення паперових документів усередині організації, здійснення контролю дотримання порядку передачі конфіденційної інформації, також певною мірою можуть бути автоматизовані.

Спільне використання систем електронного діловодства і сховищ інформації дозволяє систематизувати і поєднувати інформацію, що полегшує її аналіз і складання звітів. Для пошуку закономірностей у великих масивах даних можна приймати більш ефективні рішення і здійснювати ефективні дії, що базуються на відповідних технологіях фільтрування інформації з баз даних. Це буде можливо тільки в системі управління, побудованій на основі цілком електронного документообігу. Інформаційні безпаперові технології полегшують процес управління. Електронні технології забезпечують автоматизований і централізований обмін масивами інформації та можливість користування лише необхідною відфільтрованою за певними параметрами інформацією з усіх доступних джерел [6].

Системи електронного діловодства і документообігу можуть сприяти створенню нової організаційної культури в органах влади, зробивши роботу державних службовців більш легкою, цікавою і значимою. Інформаційні технології дозволяють державним службовцям працювати над виконанням внутрішньовідомчих завдань, а також об'єднувати зусилля у вирішенні спільних завдань одночасно з іншими установами, в режимі реального часу візувати, корегувати та створювати документи, приймати управлінські рішення. Електронний документообіг, зокрема, має стати провідником, завдяки якому органи влади перейдуть на новий рівень взаємовідносин з населенням, а державні службовці будуть прямо відповідати на запити громадян і ставитися до них як до клієнтів, надаючи якісний сервіс [5].

Неможливо недооцінити залежність ефективності управління підприємствами й організаціями від коректної, вчасної постановки завдань, оперативного і якісного проходження електронних документів, контролю за виконанням, а також забезпечення організації збереження, пошуку і використання. Саме система електронного документообігу (СЕД) дозволяє забезпечити обіг електронних документів таким чином. Тому впровадження СЕД для підвищення ефективності документообігу в установі, здійснення ефективного управління і функціонування організації потребує більш детального визначення бізнес-процесів та їхньої відповідності програмному забезпеченню.

На думку галузевих вчених, електронний документообіг включає процес створення документів, їх опрацювання, передачу, збереження, вивід інформації, що циркулює в установі, на основі використання комп'ютерних мереж. Під керування електронним документообігом прийнято розуміти організацію руху документів між підрозділами установи, групами користувачів чи окремими користувачами. При цьому рух документів означає не їх фізичне переміщення, а передачу прав на їх застосування з повідомленням конкретних користувачів і контролем за їх виконанням. СЕД установи має забезпечувати процес створення документів, керування ними, доступу до них і розповсюдження великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також контроль над потоками документів в установі. Ці документи мають зберігатися в спеціальних сховищах або в ієрархії файлової системи. Типи файлів, що підтримують СЕД, включають: текстові документи, зображення, електронні таблиці, аудіодані, відеодані і Web-документи. До загальних можливостей СЕД належать: створення документів, керування доступом, конвертація даних і забезпечення безпеки даних.

У зв'язку з цим можемо зробити висновок, що головне призначення СЕД – це організація збереження електронних документів, а також роботи з ними, здійснення пошуку як за символами, так і за контекстом.

В ідеально налаштованих бізнес-процесах СЕД повинні автоматично відображатися зміни в документах, терміни виконання документів, рух документів, а також контролюватися всі їх версії і підверсії. СЕД повинна охоплювати весь цикл діловодства установи – від створення документа або отримання документа до його знищення або передачі на архівне зберігання.

Поруч з іншими завданнями СЕД, потребує вирішення питання поєднання різних потоків документів центрального та терито-

ріального підрозділів у єдину систему. Вони повинні забезпечувати гнучке керування документами як за допомогою чіткого визначення маршрутів руху, так і шляхом вільної маршрутизації документів.

Для ефективного управління та координації роботи структурних підрозділів у СЕД повинне бути реалізоване чітке розмежування рівнів доступу користувачів до різних документів залежно від їхньої компетенції, займаної посади і повноважень. Окрім того, СЕД повинна відображати номенклатуру посад існуючої організаційно-штатної структури і справ системи діловодства установи, а також інтегруватися з наявними корпоративними системами.

У більшості СЕД реалізована ієрархічна система збереження документів (за принципом «шафа/папка»). Кожен документ поміщується в папку, що у свою чергу знаходиться на полиці і т. д. Будь-якому документу в СЕД властивий певний набір реквізитів (наприклад, його назва, автор документа, номер та час його створення й ін.). Набір реквізитів одного типу документа має бути незмінним. Для кожного типу документів за допомогою візуальних засобів створюється шаблон картки, де в зрозумілому графічному вигляді представлені найменування атрибутів документа. Під час введення документа в СЕД береться необхідний шаблон і заповнюється картка (заповнюються поля картки). Картка має бути обов'язково зв'язаною із самим документом [6].

Для розроблення етапів проходження документів в установі необхідно розглянути поняття «вільної» і «жорсткої» маршрутизації документів. Під час застосування «вільної» маршрутизації будь-який користувач системи, що бере участь у документообігу, може за своїм розсудом змінити існуючий маршрут проходження документів або зазначити новий маршрут. Під час застосування «жорсткої» маршрутизації маршрути проходження документів чітко регламентовані, при цьому користувачі не мають можливості їх змінювати. Як правило, вибір маршрутизації залежить від виду документообігу установи (централізованого, децентралізованого або змішаного). Для розмежування повноважень і контролю за доступом до документів пропонується визначити види доступу, а саме:

- повний контроль над документом;
- право редагувати, але не знищувати документ;
- право створювати нові версії документа, але не редагувати його;
- право анотувати документ, але не редагувати його і не створювати нові версії;

- право читати документ, але не редагувати його;
- право доступу до картки в режимі перегляду, але не до вмісту документа;
- повна відсутність прав доступу до документа.

Існує можливість проведення аудиту роботи з документом, оскільки кожна дія користувача протоколюється.

Додатковою перевагою роботи в СЕД є можливість одночасного опрацювання документа декількома користувачами з функцією збереження версій і підверсій документа. Така практика застосовується у Національному антикорупційному бюро України щодо підготовки та погодження структурними підрозділами проектів розпорядчих документів Директора Національного бюро, проектів договорів, візування вихідних листів [7].

Для здійснення контролю виконання важливою є фіксація факту створення або надходження документа шляхом позначення на ньому реєстраційного номеру, дати та часу.

Ще одна перевага електронного документообігу – це можливість відправляти вихідні документи, що створюються та підписуються в установі в електронному вигляді, через Систему електронної взаємодії органів виконавчої влади, що значно прискорює надходження документа до адресата, а також зменшує вартість послуги у разі відправлення службового листа у паперовому вигляді.

Таким чином, електронний документообіг посідає визначне місце у загальній системі діловодства та забезпечує **ефективний обіг** документів установи за рахунок:

- автоматичного контролю виконання, прозорості діяльності організації на всіх рівнях;
- усунення дублювання і багаторазового проходження документів;
- забезпечення чіткої авторизації доступу до інформації, за рахунок чого підвищується персональна відповідальність працівників за дії чітко в рамках наданих повноважень;
- фіксації діяльності установи в цілому;
- оптимізації бізнес-процесів і автоматизація виконання і контролю;
- скорочення обігу паперових документів;
- спрощення і здешевлення збереження паперових документів за рахунок наявності оперативного електронного архіву;
- організації єдиного централізованого сховища документів;
- формалізації правил виконання технологічних процесів створення й обробки

документів, актуальності і вірогідності їхніх маршрутних схем,

- поліпшення засобів контролю над ходом виконання технологічних процесів обробки документів, регулювання і керування системою документообігу, що забезпечить скорочення термінів виконання робіт, істотне підвищення продуктивності праці;
- підвищення ступеня захищеності даних, залучених у документообіг, забезпечення їхньої конфіденційності за рахунок застосування будь-яких, у тому числі ліцензованих (сертифікованих) засобів шифрування інформації;
- досягнення високого ступеня незалежності роботи над документами від особистих якостей персоналу за рахунок автоматичного виконання більшості формальних дій;
- можливості створення і керування низкою завдань;
- можливості одержання статистичних і аналітичних зведень,
- створення та використання електронної номенклатури справ установи (відомості про документи, які зберігаються в архіві, їх розміщення, номер справи, опис, термін зберігання) [6].

#### Висновки

Важко переоцінити значимість електронного документообігу в загальній системі документального забезпечення установи та його роль у менеджменті. Поряд з іншими засобами комунікації, процесом передачі/отримання актуальної та своєчасної інформації до/від зовнішніх користувачів можна визначити систему електронного документообігу.

Не останню роль також відіграє підтримка керівництвом установи та працівниками бажання здійснювати кроки до пізнання новітніх технологій, освоєння нових висот. Поступове і планомірне впровадження елементів електронного документообігу, починаючи з внутрішніх документів, проведення навчальної роботи обов'язково матимуть свої плоди.

#### Список використаних джерел:

1. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 36. С. 275.
2. Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22.05.2003 № 852-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 36. С. 276.
3. Сельченкова С.В. Діловодство : практичний посібник. Київ: Інкунабула, 2009. 480 с.

4. Шувалова Н.Н. Основи діловодства. Мова службового документа. URL:[https://stud.com.ua/21890/dokumentoznavstvo/sistemi\\_avtomatizatsiyi\\_dilovodstva](https://stud.com.ua/21890/dokumentoznavstvo/sistemi_avtomatizatsiyi_dilovodstva) (дата звернення: 12.02.2021).

5. Чукут С.А., Буряченко К.Л. Блокчейн чи система електронного документообігу: сучасні тенденції впровадження в органах виконавчої влади України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 1. С. 70-76.

6. Кукарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації : навчальний посібник. Київ: НАДУ, 2015. С. 84.

7. Інструкція з діловодства у Національному антикорупційному бюро України : затверджена Наказом Директора Національного антикорупційного бюро України від 19.02.2019 № 26. URL: [https://nabu.gov.ua/sites/default/files/page\\_uploads/23.02/26\\_nakaz.pdf](https://nabu.gov.ua/sites/default/files/page_uploads/23.02/26_nakaz.pdf) (дата звернення: 12.02.2021).

#### **Liudmyla Asanova. The place of electronic document management in the general system of office work**

*Global introduction of information technologies, development of information relations, allowed to use technical, telecommunication resources and the Internet at work, in medicine, in training and life, which in turn requires constant development, improvement and updating of the legal framework of Ukraine, creation of special norms and regulatory rules in this area. The Verkhovna Rada of Ukraine adopted the laws of Ukraine, which entered into force, "On electronic documents and electronic document management", "On electronic digital signature", "On telecommunications", "On mandatory copies of documents", "On the National Informatization Program", "About the National system of confidential communication", "About protection of information in information and telecommunication systems", etc. The Law of Ukraine "On Electronic Documents and Electronic Document Management" defines the basic organizational and legal principles of electronic document management and the use of electronic documents. Accordingly, the law stipulates that an electronic document is a document in which information is recorded in the form of electronic data, including mandatory details of the document, in particular, an electronic digital signature. The legal force of an electronic document cannot be denied solely because it has an electronic form. However, we have certain restrictions set by law on the use of an electronic document as an original. In particular, the original certificate of the right to inheritance may not be created in electronic form; another document, which, according to the law, can be created only in one copy until a centralized repository of originals of electronic documents is created. Electronic digital signature allows you to confirm the integrity of the electronic document, ie its protection from unauthorized distortion, destruction or destruction in the process of movement from sender to recipient, and identify the signatory, which allows its use in electronic record keeping as a high-tech and progressive approach. government agencies.*

**Key words:** optimization, automation, reduction, electronic documents.

