

Центральноукраїнський національний технічний університет

Економічний факультет

Кафедра історії, археології, інформаційної та архівної справи

«Допущено до захисту»

Завідувач кафедри ІАІАС

доктор історичних наук,

професор

Василь ОРЛИК

« _____ » _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

на тему:

«Особливості організації електронного документообігу відділу діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради»

Виконав: здобувач вищої освіти

II курсу, групи ІС-22М

ОПП «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

ІЩЕНКО Юлія Олександрівна

« _____ » _____ 2024 р.

Керівник роботи:

кандидат педагогічних наук, доцент

_____ Олена КОЛОМІЄЦЬ

« _____ » _____ 2024 р.

Рецензент:

кандидат педагогічних наук, директор

Кропивницького фахового коледжу Приватного вищого навчального закладу

«Університет сучасних знань»

_____ Тетяна ШИШКІНА

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ	13
1.1 Сучасний стан дослідження проблеми організації документообігу в органах виконавчої влади	13
1.2 Джерельна база дослідження	21
1.3 Методи дослідження	27
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ВІДДІЛУ ДІЛОВОДСТВА ТА КОНТРОЛЮ УПРАВЛІННЯ ДІЛОВОДСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ КРОПИВНИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	29
2.1 Принципи побудови та функціонування систем електронного документообігу: історичні та правові аспекти	29
2.2 Електронний документ та особливості його впровадження в органах виконавчої влади	35
2.3 Сучасні системи електронного документообігу у відділі діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради	39
2.4 Особливості програми електронного документообігу АСКОД та її впровадження у структуру діяльності Кропивницької міської ради.....	52
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТУВАННЯ В ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ	63
3.1 Проблема захисту і збереження електронних документів	63
3.2 Напрямки оптимізації використання електронно-інформаційних ресурсів в роботі відділу діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради	65
3.3 Перспективи розвитку електронного документообігу в Україні	68
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	76
ДОДАТКИ	84

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сьогодення характеризується переходом людства до інформаційного суспільства. Ознаками цього є зростаючі обсяги інформації, продукованої суспільством, глибоке проникнення нової інформації в усі сфери життєдіяльності, домінування інформаційних технологій, формування глобального інформаційного простору. Найбільш суттєвою зміною, що супроводжувала становлення інформаційного суспільства, став перехід від так званої концепції володіння інформацією до концепції відкритого доступу до неї. Реалізація цієї концепції передбачає використання електронних засобів зв'язку, які уможливають доступ до інформації незалежно від часу та її реального місцезнаходження.

Новітні інформаційні технології активно впроваджуються у сфері державного управління, що пов'язано зі стрімким збільшенням обсягів управлінської інформації. Серед об'єктивних факторів цього процесу – збільшення масштабів і зростаючої складності керованих систем та вирішуваних ними завдань. Впровадження сучасних засобів електронного документообігу має полегшити роботу з документами, забезпечити її ефективність та оптимізувати управлінські процеси.

Розвиток електронного документообігу у діловодстві та контроль за виконанням відіграють ключову роль у забезпеченні високої ефективності та прозорості роботи органів виконавчої влади. Систематизація необхідної інформації, аналіз особливостей впровадження електронного документообігу в реально діючих структурах виконавчої влади необхідні також для визначення оптимальних шляхів удосконалення існуючих процесів в управлінській сфері.

Дослідженню особливостей організації документообігу, зокрема впровадження систем електронного документообігу в структурах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в організаціях та установах присвячено значну кількість наукових праць вітчизняних авторів. У наукових розвідках І. Золотарьової, М. Карпенка, О. Матвієнко, І.

Назарової, С. Радченка, М. Цивіна та інших науковців представлено широке коло питань, які стосуються визначення основних принципів організації та функціонування систем електронного документообігу, сутності електронного документа, еволюції нормативно-правового регулювання електронного документообігу, характеристики переваг електронного документа перед паперовим, технологій та стандартів електронного цифрового підпису, проблем та перспектив упровадження систем електронного документообігу в Україні. Проте багато важливих аспектів цієї проблеми потребують подальшої розробки та наукового здійснення.

Актуальність досліджуваної теми обумовлена зростанням ролі інформації як вагової компоненти та потужного ресурсу життєдіяльності суспільства, а також необхідністю удосконалення процесів документування в структурах органів виконавчої влади, формування сучасних моделей, форм і засобів роботи зі службовими документами, нагальною потребою впровадження і застосування новітніх високотехнологічних механізмів до організації документообігу в умовах віртуалізації процесів життєдіяльності.

Мета дослідження: дослідити, проаналізувати та узагальнити специфіку організації документообігу в органах виконавчої влади на прикладі діяльності відділу діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради.

Завданнями роботи є:

- 1) здійснити аналіз сучасного стану дослідження проблеми організації документообігу в органах виконавчої влади;
- 2) визначити джерельну базу та методи дослідження;
- 3) розглянути принципи побудови та функціонування систем електронного документообігу в історичному та правовому аспектах;
- 4) дослідити сучасні системи електронного документообігу, які функціонують у відділі діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради;

5) проаналізувати особливості програми електронного документообігу АСКОД та її впровадження у структуру діяльності Кропивницької міської ради;

6) визначити проблемні аспекти функціонування електронного документообігу;

7) розробити рекомендації щодо оптимізації використання електронно-інформаційних ресурсів у роботі органів виконавчої влади.

Об'єкт дослідження: діяльність відділу діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради.

Предмет дослідження: процеси документування, організації електронного документообігу в установі.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань було використано комплекс взаємопов'язаних методів: структурно-логічний аналіз – для побудови логіки та структури магістерської роботи; методи аналізу та синтезу – для обґрунтування специфіки електронної документації та особливостей її впровадження в органах виконавчої влади; евристичний та порівняння – у процесі дослідження праць фахівців у даній галузі.

Практичне значення результатів випускної кваліфікаційної роботи спрямовано на впровадження в практику діяльності органів виконавчої влади новітніх систем електронного документообігу, які дозволять організувати діловодний процес в установах на сучасному рівні та забезпечити створення відповідної управлінської документації як невід'ємної складової ефективного управління різноманітними видами діяльності цих установ. Йдеться про зменшення часових та ресурсних витрат на створення, обробку та поширення інформації, вдосконалення системи захисту електронних документів, підвищення рівня комунікації між представниками органів виконавчої влади та громадськістю. Теоретичні положення і висновки можуть використовуватися при підготовці та читанні лекцій, спецкурсів, проведенні

спецеминарів, для створення програм, навчально-методичних посібників з проблем, відповідно до зазначених в дослідженні.

Структура та зміст. Випускна кваліфікаційна робота «Особливості організації документообігу відділу діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради» складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури, а також додатків.

У вступі обґрунтовано актуальність теми, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання дослідження.

У першому розділі проаналізовано сучасний стан дослідження проблеми організації документообігу в органах виконавчої влади, визначено джерельну базу і методи дослідження.

У другому розділі висвітлено принципи побудови та функціонування систем електронного документообігу, проаналізовано електронні документи та особливості їх впровадження в органах виконавчої влади. Схарактеризовано сучасні системи електронного документообігу, які функціонують у відділі діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради.

Третій розділ присвячено аналізу проблеми захисту і збереження електронних документів, обґрунтуванню напрямків оптимізації використання електронно-інформаційних ресурсів у роботі органів виконавчої влади, а також визначенню перспектив розвитку електронного документообігу в Україні.

У висновках узагальнено результати дослідження, сформульовано підсумки в теоретичному та практичному аспектах.

Випускна кваліфікаційна робота містить 94 сторінки, список використаних джерел та літератури складає 63 найменувань, 3 додатків.

КЛЮЧОВІ СЛОВА : діловодство, документообіг, документування, електронний документообіг, інформаційно-комп'ютерні технології, органи виконавчої влади, управлінська діяльність.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

АСКОД	Автоматизована система контролю і організації діловодства
ДСТУ	Державний стандарт України
ЕД	Електронний документообіг
ЕА	Електронний архів
ЕЦП	Електронний цифровий підпис
ін.	Інші
ІСЕД	Інтегрована система електронного документообігу
НАФ	Національний архівний фонд
СЕД	Система електронного документообігу
СЕВ	Система електронної взаємодії

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1 Сучасний стан дослідження проблеми організації документообігу в органах виконавчої влади

Дослідження системи електронного документообігу є однією з важливих актуальних наукових проблем у сучасній області документознавства. Це зумовлено насамперед зростанням впливу документознавства на теорію і практику різних галузей знань, а також наслідками та стрімким розвитком електронного документообігу, спричиненими комп'ютеризацією суспільства. Такі електронні документи потребують специфічних методів аналізу та організації [13].

Дев'ятнадцяте століття можна охарактеризувати як період найбільшого розвитку діловодства та його утвердження як самостійної сфери діяльності в рамках виробничого та соціального управління [32].

Офіційне листування починалося з використання офіційних листів на бланках встановленого зразка, які мали кутовий штамп із зазначенням відомостей про установу, до якої додається документ. Ці форми виготовлялися друкарським способом, а іноді й вручну. Відповідний зміст листа було розміщено під кутовим штампом, на який згодом була надана відповідь [37].

Сучасні особливості різних галузей суспільної діяльності відображаються у використанні специфічних систем документації, наприклад зовнішньоекономічної, банківської, юридичної, дипломатичної та ін. У розвинутих демократичних країнах ця модель управління розглядається не тільки як модернізація управління шляхом використання електронних засобів для дублювання традиційних процесів управління, а й як концепція, спрямована на підвищення ефективності держави в цілому.

Поява комп'ютерних систем сприяла значному підвищенню рівня документообігу. Щоб досягти оптимізації роботи з документами при

мінімальних витратах, важливо було детально продумати схему системи та рух документів у ній від моменту їх створення до виконання завдань. Метою створення системи була поступова автоматизація процесів документообігу в установі та заміна паперових методів роботи електронними. Розробка інтегрованої системи також уможливила ефективний і зручний обіг різноманітних документів, особливо законів, указів, постанов і листів, що призвело до прискорення процесів управління.

Основні вимоги до таких систем включають масштабованість (здатність підтримувати будь-яку кількість користувачів), масштабованість (можливість взаємодії з організаціями, розташованими на великій території) і наявність відкритого інтерфейсу для подальшої інтеграції та взаємодії з іншими системами.

З інноваціями в апаратному та програмному забезпеченні почалося їх постійне вдосконалення. Швидшими та менш вимогливими до якості паперових документів виявилися сканери, спеціальні пластини, які прискорюють процес друку та збільшують обсяг зберігання інформації. Згодом почали активно розвиватися системи розпізнавання машинописних і рукописних символів.

З'явилися перші системи, спрямовані на впровадження електронного архіву паперових документів, що сприяло подальшому розширенню бізнес-процесів в організаціях і на підприємствах. Це включало розширення організаційних можливостей і оптимізацію обробки документів, що дозволило підвищити продуктивність і комфорт при роботі з інформацією [29].

Таким чином, розвиток функціональних можливостей систем управління документацією призвело до зниження їх вартості. З'явилися нові інструменти та опції, які дозволяють ефективніше контролювати документообіг в організаціях. Це включає автоматизовані інструменти для відстеження руху документів, контролю доступу, журналювання та аналізу використання інформації.

Засоби управління документообігом полегшують процеси внутрішнього управління, забезпечують збереження та конфіденційність інформації, а також сприяють виконанню нормативних вимог до обробки документів. Це сприяє підвищенню ефективності роботи та забезпеченню високого рівня організації документообігу [21].

Інформаційні процеси істотно впливають на всі сторони життя людини, а використання передових інформаційних технологій посилює цей вплив. Перш за все, це стосується діяльності державних установ та органів виконавчої влади всіх рівнів. Значна частина інформації традиційно фіксується на матеріальних носіях і відображається у величезній кількості різноманітних документів. Документування діяльності організацій та установ набуває особливого значення і постійно зростає.

В Україні за останній період приділено значну увагу проблемам документування та інформаційної діяльності, відбулися зміни у підходах до сучасної технології діловодства та інформаційно-документаційного забезпечення управлінської та інших видів діяльності. Процеси в цих сферах постійно удосконалюються та гармонізуються з міжнародними стандартами управління документацією. Висвітлення зазначених проблем знаходимо у наукових працях вітчизняних вчених, зокрема: Г. Асєєвої[2], С. Головань [9], І. Демуз [11], В. Качмали [24], Ю. І. М. Сілютіної [57] та інших авторів.

У сучасному світі зростає кількість проектів, де обмін документами в паперовому вигляді стає вкрай неефективним або взагалі неможливим. Такі країни як США, Швеція, Франція, Канада, Німеччина, Австралія нещодавно перейшли або збираються перейти на безпаперову технологію подання бухгалтерської та податкової звітності через Інтернет. Для врегулювання таких процесів розглядаються нормативно-правові акти, які мають визначити відповідні механізми використання інформаційно-комунікаційних технологій.

У Законі України «Про затвердження завдань Національної програми інформатизації» зазначається, що впровадження у діловодство країни

електронного документообігу є одним з найважливіших напрямів створення системи національних інформаційних ресурсів [44]. Підвищенню ефективності управлінської діяльності та оптимізації процесів прийняття управлінських рішень має сприяти автоматизація руху документів у державних організаціях від їх створення чи надходження до завершення підготовки чи відправлення [21].

Отже, в умовах інформатизації суспільства, з метою забезпечення управління якістю необхідно впроваджувати системи електронного документообігу.

Відсутність електронного документообігу може призвести до наступних проблем:

1. Обмежений контроль керівника: керівник не зможе ефективно контролювати документообіг в установі через відсутність централізованого механізму моніторингу та контролю.

2. Відсутність оперативної інформації: структурні підрозділи не володітимуть оперативною інформацією про свою діяльність, що призведе до неузгодженої роботи та зниження якості обробки документів.

3. Низька продуктивність: відсутність електронного документообігу вимагатиме значних технічних, людських і комунікаційних ресурсів. Процеси обробки документів менш ефективні, що може призвести до витрат і затримок.

Частою проблемою є втрата оперативності та зниження рівня організації бізнес-процесів через відсутність електронного документообігу.

Як наслідок, необґрунтоване збільшення статуту може спричинити необґрунтовану зміну технології виробництва, витрати на обладнання нових робочих місць, приміщень та перепідготовку персоналу. В умовах несподіваного збільшення чисельності працівників та інвестицій у виробництво необхідно збільшити оборотні кошти [21].

Таким чином, без поліпшення документального забезпечення розвиток організації фінансується за рахунок раніше досягнутих прибутків або

збільшення дефіциту бюджету. Тому головним завданням при запровадженні автоматизації в адміністративному управлінні України є створення попиту на програмне забезпечення та послуги. Необхідність визначається кількома факторами:

- усі організації та значна кількість фізичних осіб мають справу з документами;
- будь-яка організація стикається з багатьма проблемами у діловодстві навіть без запровадження автоматизації, такими як втрата та відсутність контролю над документами;
- удосконалюючи діловодство, організації можуть підвищити якість менеджменту, що є одним із актуальних завдань сучасної країни;
- кваліфікація діловодів, відповідальних за ведення діловодства, недостатня, потребує підвищення [21].

Зростаючі потреби та вимоги користувачів інформації вимагають вдосконалення програм автоматизації офісу. Стратегію автоматизації слід розробляти з урахуванням специфіки національних реалій. Різниця в процесах автоматизації діловодства в країнах Заходу та Україні зумовлена тим, що рішення щодо запровадження електронного документообігу в українських організаціях чи установах значною мірою враховують наявність та широке розповсюдження ділової документації в паперовому вигляді.

Наразі розробники автоматизованих документознавчих систем не використовують усі технології одночасно: системи пошуку документів та аналізу тексту, системи керування базами даних, системи сканування та розпізнавання документів (рукописних та друкованих), клієнт-серверні середовища тощо. У результаті споживачі отримують електронні рішення, які підвищують вартість придбання, впровадження та експлуатації систем. При виборі системи документознавства та автоматизації діловодства важливо враховувати їх сумісність з конкретними завданнями, які необхідно буде вирішувати [61].

Серед сучасних наукових досліджень, в яких започатковано аналіз електронного документообігу, слід відзначити праці Гречко А.В. [10], Філіпової Л. [60,61], Н.Н. Кушнарєнко [35].

Аналіз цих досліджень вказує на різноманітність систем електронного документообігу, які нині використовуються в органах місцевого самоврядування та державних органах влади. Тому актуальним вважається створення інтегрованої системи електронного документообігу (ІСЕД). Одним із перших звернув увагу на цю проблему В.М. Глушков. У публікації «Основи безпаперової інформатики» автор обґрунтовує високу ефективність використання технічних засобів автоматизації інформаційних технологій у різноманітних облікових роботах. Саме з подачі В. М. Глушка стосовно електронних документів було введено термін «безпаперова інформатика».

Вивченням розвитку сучасних систем документообігу, займався В. М. Шейко [64].

В.В. Рудюк присвятив свої наукові дослідження вивченню системи керування електронною документацією (КЕД). Метою його дисертаційного дослідження було проведення комплексного документального аналізу. На основі цих висновків вчений розробив класифікацію електронних документів та рекомендації щодо їх впровадження в Україні.

Рудюк вказав на ключові елементи системи КЕД, такі як державні органи, наукові установи, громадські об'єднання, навчальні заклади, творці електронної інформації та фізичні особи, які беруть участь в електронному документальному спілкуванні [52, с.11].

Рудюк В.В. вніс значний внесок у розвиток системи керування електронною документацією (КЕД). Його рекомендації включають створення єдиного національного ІТ-середовища та вибір моделі розвитку системи КЕД разом із розробкою стратегії її розвитку.

Поняття документообігу виникло в управлінні офісним простором у двадцятому столітті, а перші системи електронного документообігу з'явилися у вісімдесятих. Перші з них були індивідуальними і розвивалися в

організаціях, але їхня недостатня адаптивність до змін перешкоджала швидкому розвитку. Це стосується як систем електронного документообігу, так і організацій в цілому [58].

У середині 1990-х років з'явилися універсальні системи електронного документообігу, здатні задовольнити потреби різних клієнтів. Це дало змогу використовувати двоетапну технологію розробки систем електронного документообігу: спочатку створювалося уніфіковане програмне ядро, а потім воно адаптувалося до конкретного підприємства чи установи. Однак ці системи часто спрямовані на автоматизацію традиційних процесів обробки документів.

Поява програмних продуктів західних розробників розширила спектр завдань, які виконують системи електронного документообігу. Зокрема, виникли ЕСМ-системи (Enterprise Content Management), які були запропоновані для організацій з великою кількістю інформації. Основна відмінність ЕСМ-системи від звичайних систем електронного документообігу полягала в можливості роботи з контентом документів на основі його метаданих – виділеної інформації, яка має особливу важливість для організації [59].

Дослідник В. Сенкевич [40] детально аналізує відмінність між традиційними системами електронного документообігу (СЕД) від інноваційних. Він, зокрема, зазначає, що системи документообігу вже не обмежуються вузькою сферою «офісного» документообігу, практично всі західні системи цього класу відмовилися від терміну «Document Management» і класифікують себе більш широкими термінами, такими як «Smart Enterprise Suite» (SES) – інтелектуальні корпоративні системи із розширеним набором функцій, необхідних для будь-якого підприємства; або «Enterprise Content Management» (ЕСМ) – системи управління інформаційними ресурсами, які охоплюють не тільки документи, але й будь-який корпоративний контент.

Сучасні системи електронного документообігу охоплюють не лише службові та бухгалтерські документи, а й інші види інформації. Сюди входять повідомлення, надіслані співробітниками електронною поштою та на громадських форумах; веб-сторінки на корпоративному сайті або порталі; база даних, де може зберігатися будь-який структурований і неструктурований вміст. Таким чином, сучасні системи електронного документообігу «призначені для роботи не тільки з кореспонденцією та організаційно-розпорядчими документами, а й для управління різними внутрішніми документами, включаючи функції електронної обробки звернень громадян, автоматизації надання послуг та організації проектів. документообіг тощо» [38].

Етап розвитку та впровадження інформаційних технологій в документообіг державної служби в Україні розпочався в середині ХХІ ст. На той час Україна не мала досвіду подібної діяльності, тому впровадження інформаційних технологій у цю сферу відбувалося поступово. Першим кроком було вивчення можливостей електронного документообігу, а також впровадження окремих елементів електронного документообігу.

На даному етапі реалізовано такі компоненти, як електронні журнали вхідної та вихідної документації, електронні картки документів, централізований доступ для всіх учасників документаційної роботи, захист електронного контенту документів шляхом сканування та внесення до бази даних системи. Все це створило умови для ефективного функціонування кількох установ в одній системі.

У 2008 році було прийнято стратегічне рішення про перехід від фази експериментів з електронними технологіями до повного впровадження системи, яка охопить усіх співробітників організації. Цей стратегічний крок передбачав поступову відмову від традиційного паперового документообігу на користь цифрової системи.

Перехід до цифрового документообігу вимагав від усіх співробітників агентства взаємодії з документами та виконання своїх обов'язків за

допомогою цифрових технологій. Це має сприяти підвищенню ефективності та швидкості обробки документів, а також спрощенню управління інформацією та прийняття рішень.

Незважаючи на велику кількість нормативно-правових актів, спрямованих на розвиток процедур безпаперового документообігу, існувала проблема відсутності конкретних стандартів, які б регламентували рух електронних документів. Тому одним із перших важливих питань було визначення правового значення обігу електронних документів та розробка механізмів забезпечення його законності.

У цьому контексті ключовим інструментом став електронно-цифровий підпис, який вирішував питання щодо правомірності електронних документів. Електронно-цифровий підпис, з правової точки зору, рівнозначний власноручному підпису, якщо він відповідає вимогам, визначеним законом. З фізичної точки зору, це унікальний електронний код (ключ), який забезпечує підтвердження цілісності і юридичної сили документа.

У цьому контексті електронний цифровий підпис став ключовим інструментом для вирішення питання законності електронних документів. З точки зору законності електронний цифровий підпис прирівнюється до власноручного підпису, якщо він відповідає вимогам, визначеним законом. З фізичної точки зору це унікальний електронний код (ключ), який забезпечує підтвердження цілісності та юридичної сили документа.

1.2. Джерельна база дослідження

Достовірна та повна задокументована інформація є основним джерелом для прийняття управлінських рішень та якісної реалізації державної політики всіма державними органами. Для швидкого отримання такої інформації необхідні сучасні інформаційні системи та технології.

Основою інформаційно-аналітичного забезпечення роботи організації є обробка документів, які формуються, реєструються та обліковуються за встановленою формою.

Документи потрібні в різних сферах людської діяльності та суспільного життя. Оскільки вони важливі в різних галузях знань, вони є предметом дослідження окремих наукових дисциплін. Термін «документ» багатогранний і залежить від галузі та специфіки використання [61].

Державна політика України у сфері управління ґрунтується на конституційних нормах, міжнародних договорах, законодавчих актах, розпорядженнях і розпорядженнях парламенту та глави держави, а також рішеннях вищих органів виконавчої влади. Усі ці документи є підставою для відновлення використання документальної техніки.

Вирішення завдань, пов'язаних із створенням електронних документів, контролем їх підготовки, організацією зберігання, а також пошуку та використання суттєво впливає на ефективність управління державними органами. Електронний документообіг безпосереднього виробника, цільові роботи та програми, тимчасові продукти до програми, підтвердження діяльності, відвідані повідомлення органів влади [20].

Автоматизоване управління виконанням документів визначає підвищення якості виконавчої діяльності, роблячи результати виконання документів більш керованими та передбачуваними. Система електронного документообігу (СЕД) визначається як «система, що забезпечує процес створення, контролю доступу та безпосереднього розповсюдження електронних документів у комп'ютерних мережах, а також забезпечує контроль документообігу в державних органах» [39].

Основним призначенням системи електронного документообігу є автоматизація обробки електронних документів, включаючи їх введення в систему, реєстрацію, розповсюдження та відправлення, редагування, оперативне зберігання, пошук і перегляд, відтворення, контроль виконання, обмеження доступу та інші функції.

Серед ключових законодавчих актів у сфері організації документообігу та взаємодії з громадянами в Україні слід виділити наступні:

1. Закон України «Про місцеві державні адміністрації» [44];
2. Закон України «Про звернення громадян» [19];
3. Закон України «Про інформацію» [47];
4. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» [48];
5. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [44];
6. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах влади, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» [46].

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про інформацію» документ – це «матеріальний носій, який містить зафіксовану інформацію та виконує функції зберігання та передачі цієї інформації у просторі та часі» [47].

В інших джерелах документ визначається як «структурна одиниця інформації, оформлена та збережена на матеріальному носії відповідно до встановлених вимог подання» [47]. Обов'язковими елементами документа є такі характеристики:

- функціональність: визначення очікуваного впливу документа на існуючі суспільні відносини. Це означає, що документ повинен мати певний ефект або подальшу дію на своїх одержувачів після прочитання вмісту.
- авторство: ідентифікація фізичної або юридичної особи, відповідальної за існування документа в певний час. Це означає, що є відповідальна сторона, яка гарантує або докладає зусиль для збереження документа.
- унікальність: можливість однозначно ідентифікувати документ серед вихідних документів. Це може включати систему реєстрації

або інший механізм, який надає кожному документу унікальний ідентифікатор у полі документа.

В умовах бурхливого розвитку інформаційних комунікацій необхідно самостійно відтворювати документи, контролювати рух паперових документів всередині установи, контролювати порядок передачі конфіденційної документації. Натомість з'явилися такі терміни, як «електронний документ» та «електронний документообіг».

Відносини щодо державної політики у сфері інформатизації, розвитку інформаційного суспільства, електронного документообігу та використання електронних документів регулюються в Україні низкою нормативно-правових актів. Серед них важливими законодавчими актами є Конституція України, Цивільний кодекс України, а також закони, серед яких можна виділити:

Закон України «Про інформацію» визначає основні принципи забезпечення доступу до інформації, її захист та використання [47].

Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» регулює питання захисту інформації у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій [49].

Закон України «Про Національну програму інформатизації» визначає стратегічні завдання та пріоритети розвитку інформаційного суспільства в Україні [45].

Закон України «Про телекомунікації» регулює діяльність у сфері телекомунікацій та забезпечує правову базу для їх розвитку [38].

Закон України «Про обов'язковий примірник документів» встановлює порядок зберігання та обов'язкового надання примірників документів [46].

Закон України «Про адміністративні послуги» регламентує надання адміністративних послуг громадянам та підприємствам [42].

Закон України «Про Основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» визначає стратегію розвитку інформаційного суспільства [48].

Закон України «Про електронний документ та електронний документообіг» регламентує використання електронних документів та порядок їх обігу [44].

Закон України «Про електронний цифровий підпис» регулює використання електронних цифрових підписів [43].

Ці нормативно-правові акти є основою для регулювання відносин, пов'язаних з комп'ютеризацією та використанням електронних технологій у різних сферах діяльності [43]. Ці закони створюють правові передумови для розвитку інформаційного суспільства та ефективної взаємодії інформації в різних сферах суспільного життя.

Закон України «Про інформацію» визначає основні принципи та завдання державної інформаційної політики. Закон закріплює права громадян України на інформацію, закріплює правові основи інформаційної діяльності та визначає правові основи міжнародного співробітництва в інформаційній сфері.

Основними напрямками та методами державної інформаційної політики відповідно до цього закону є: «створення національних інформаційних систем і мереж; сприяння високому утриманню, розтраті та розтраті національних інформаційних ресурсів; створення загальної системи захисту інформації; застосування інтернет-іміджу в шаблі та іміджу та гарантоване використання збереженою Україною» [47].

Ці напрями визначають стратегічні пріоритети у сфері інформаційної політики, спрямовані на створення ефективної системи обміну та захисту інформації в інтересах громадян і країни в цілому [47].

Відповідно до Постанови КМУ затверджено нову Типову інструкцію документування управлінської інформації в електронній формі та встановлено порядок організації роботи з електронними документами при діловодстві, а також порядок електронного міжвідомчого обміну [46].

Ця інструкція визначає загальні правила функціонування системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; своєчасний обмін

інформацією за допомогою службової електронної пошти тощо. Все спрямовується на ефективне управління електронними документами та забезпечення безперебійного потоку інформації в електронному вигляді всередині організації [40].

Дія цієї інструкції поширюється на всі електронні документи, які створюються, ведуться або отримуються такими органами та установами, як Секретаріат Кабінету Міністрів України, центральні та регіональні органи виконавчої влади, місцеві органи виконавчої влади, підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління центральних або місцевих органів виконавчої влади, а також інші уповноважені органи та установи [56].

Кропивницька міська рада використовує організаційно-нормативну документацію, яка акцентує увагу на вимогах державного стандарту, таку як постанови, розпорядження, протоколи, акти, рішення тощо.

- До розпорядчих документів Кропивницької міської ради належать:
- Регламент Кропивницької міської ради;
- Загальні положення Кропивницької міської ради, які визначають порядок документування інформації з використанням сучасних електронних засобів документування та обміну інформацією;
- Розпорядження голови Кропивницької міської ради.

Важливо також зазначити, що Кропивницька міська рада активно використовує електронні ресурси, зокрема електронну пошту, для взаємодії з державними апаратами через «Систему електронної взаємодії органів виконавчої влади» на державному сайті «Держінформцентр України».

Вивчення та аналіз джерельної бази дослідження дозволили детально розглянути концептуальні основи та загальні тенденції у формуванні інформаційно-документаційного забезпечення діяльності органів виконавчої влади та на місцевому рівні. Це має вирішальне значення для створення

повного усвідомлення проблематики, пов'язаної з досліджуваною темою, і для досягнення поставлених цілей та виконання задач дослідження.

1.3. Методи дослідження

Важливе значення для успіху наукової роботи має вибір методів дослідження. Метод, який використовується як спосіб пізнання – це організований і систематизований спосіб досягнення конкретної наукової мети. Методологія виконує кілька ключових функцій, зокрема:

визначення методів отримання наукового знання, особливо визначення основних методів, що відображають динамічний розвиток сучасних процесів і явищ.

- обирається мета наукового відновлення, тобто визначення конкретного шляху, що веде до досягнення наукової мети.

- складність образу процесу та його розвитку, а також системи його інтеграції.

- допомога у введенні нової інформації та підтримка інтеграції в існуючий фонд наукової теорії.

- збагачення та уточнення термінів і понять, їх систематизація в науковому середовищі.

- створення об'єктивної системи наукової інформації, що включає створення об'єктивної системи знань і логіко-аналітичної сукупності наукових знань.

Методи дослідження поділяються на філософські, наукові та спеціальні, розроблені в межах конкретних наукових галузей. Існує також сукупність методів, характерних для групи споріднених наукових дисциплін, які досліджують загальний об'єкт і використовують специфічні методи для виявлення особливостей цих явищ.

Під час дослідження були використані такі методи:

- висловлювання-філософські (спостереження, постановка, ескізи та синтези, абстракція, оздоблення тощо);

- фундаментальна наука (опис, спостереження, моделювання, формалізація, прогностичний, синергетичний, системний підхід);
- спеціальні (структурно-функціональний і логічний методи, історичний підхід);
- специфічні (структурно-типологічний метод, соціально-комунікаційно-інформаційний підхід).

Від запиту до встановлення тем програм, методів їх створення було багато. Такеким чином, на основі структурно-функціонального, логічного, синергетичного методів, а також методів абстрагування, системного аналізу та синтезу розглянуто проблеми функціональної, організаційної та технологічної структури відділу електронного документообігу та контролю. досліджено роботу Кропивницької міської ради.

Прогностичний метод та метод моделювання використано при дослідженні оптимізації сучасного документообігу, пошуку ефективних механізмів електронної комунікації, нових підходів до практичної реалізації документаційного забезпечення управлінської діяльності в структурах виконавчої влади.

Усі ці методи застосовувалися із самої теорії нерухомого та практично-програмного практичного налаштування предметів і явищ їх реального стану в контексті використаної теми.

РОЗДІЛ 2.

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ВІДДІЛУ ДІЛОВОДСТВА ТА КОНТРОЛЮ УПРАВЛІННЯ ДІЛОВОДСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ КРОПИВНИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1 Принципи побудови та функціонування систем електронного документообігу: історичні та правові аспекти

Електронний документ – це документ, в якому інформація зафіксована у формі електронних даних, включаючи обов'язкові вимоги до документа. Його можна використовувати для розміщення та трансформації електронного простору у візуальній формі, представляючи дані, які він містить, у формі електронної або паперової назви його періоду.

Склад і порядок розміщення обов'язкових електронних документів визначається законодавством. Візуальна форма представлення електронного документа - це відображення даних, які він містить, у електронному вигляді або на папері у формі, зручній для сприйняття його змісту [50].

Вважається електронний документ який одержаний адресатом в той момент, коли від нього надходить повідомлення автора в електронній формі про отримання авторського електронного документа. Суб'єкти електронного документообігу необхідно зберігати електронні документи на електронних носіях у такій формі, щоб була можливість перевірити їх цілісність на цих носіях. Термін зберігання електронних документів на електронних носіях не повинен бути коротшим, ніж термін, встановлений законом для аналогічних документів у паперовій формі [11].

У випадку, коли неможливо зберігати електронні документи, суб'єкти електронного документообігу повинні приймати заходи для відтворення документів на кількох електронних носіях та регулярно виконувати копіювання відповідно до встановлених правовими нормами процедур щодо запису та копіювання документів. У випадку, якщо неможливо виконати

зазначені вимоги, електронні документи повинні зберігатися у формі копії документа на папері [22].

Під час копіювання електронного документа з електронного носія інформації важливо перевірити цілісність даних на даному носії. При зберіганні електронних документів слід дотримуватись наступних вимог:

- Інформація, яка міститься в електронних документах, повинна бути доступною для їх подальшого використання.

- Необхідно забезпечити можливість відновлення електронного документа в тому форматі, в якому він був створений, надісланий або отриманий.

- У разі наявності в електронному документі повинна зберігатися інформація, яка дозволяє визначити походження та призначення документа, а також дату та час його відправлення чи отримання

Електронний підпис є обов'язковим елементом електронного документа і використовується для ідентифікації автора перед іншими учасниками електронного документообігу. Процес створення електронного документа завершується використанням електронного підпису. Застосування електронного цифрового підпису регулюється відповідним законодавством.

Оригінальним вважається електронний документ, що містить всі обов'язкові дані, включаючи електронний цифровий підпис автора. У випадку відправлення електронного документа декільком адресатам або його зберігання на кількох електронних носіях, кожна копія розглядається як оригінал.

Якщо автор створює однакові за інформацією та реквізитами електронний та паперовий документи, обидва вони вважаються оригіналами і мають однакову юридичну силу [44].

Неможливо виключати юридичну чинність електронного документа лише через його електронний формат. Допустимість використання електронного документа в якості доказу не може бути оскаржена тільки на підставі його електронної форми. Забезпечення юридичної сили та

можливості перевірки електронного документа здійснюється за допомогою електронного підпису.

Згідно зі статтею 6 Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг", електронний підпис є обов'язковою складовою частиною електронного документа і використовується для ідентифікації автора чи особи, яка підписала документ. Згідно з положенням статті 26 "Електронний підпис", "створення електронного документа завершується застосуванням електронного підпису". Таким чином, законодавець визначив момент, коли електронний документ набуває юридичної сили - це момент застосування електронного підпису [50].

Електронний цифровий підпис (ЕЦП) вирізняється тим, що його структура базується на алгоритмах криптографічного захисту інформації. Зберігання ЕЦП відбувається за допомогою особистого ключа – спеціального коду, доступного лише особі, що підписала документ. Передавши цей код програмі, вона генерує унікальне контрольне значення за криптоалгоритмом і додає його до документа, тобто накладає унікальний ЕЦП власника закритого ключа на електронний документ.

Дійсність ЕЦП перевіряється за допомогою відкритого ключа – коду перевірки, який є доступним іншим учасникам електронного документообігу. Цей код має захищати від підробки ЕЦП автора електронного документа, однак дозволяє перевірити його автентичність. Після отримання цього коду програма порівнює його з ЕЦП автора, що надійшов разом з документом, за використанням відповідного алгоритму. Якщо ці контрольні значення співпадають, підпис вважається правдивим, а отриманий документ вважається завершеним. При цьому важливо, щоб відкритий ключ був підтверджений центром сертифікації ключів.

Електронний документообіг в організаціях має на меті покращення ефективності управлінської діяльності, прискорення руху документів та зменшення трудомісткості обробки документів. Цей процес, що включає створення, обробку, надсилання, передавання, отримання, зберігання,

використання та знищення електронних документів, здійснюється з використанням контролю цілісності та, за необхідності, з підтвердженням отримання таких документів. Порядок електронного документообігу визначається відповідно до законодавства державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями різних форм власності [50].

Автор або посередник може відправляти та передавати електронні документи в електронній формі за допомогою інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або через пересилання електронного носія, на якому цей документ зафіксовано. Суб'єкти електронного документообігу можуть використовувати послуги посередника, включаючи архівні установи, для забезпечення відповідності вимог щодо зберігання електронних документів. Однак радикальні та революційні підходи до автоматизації документообігу можуть призвести до серйозних управлінських проблем і навіть дезорганізації діяльності.

Тому стратегія впровадження електронного документообігу повинна бути послідовною, системною та непередливою. При створенні системи електронного документообігу важливо пам'ятати, що це комплекс методичних, технічних, програмних та інформаційних засобів, який забезпечує різнобічні функції роботи з електронними документами. Це включає в себе перетворення паперових документів в електронний формат, організацію, захист та розподіл доступу до електронних документів, маршрутизацію, механізми узгодження та інші аспекти.

Основні технології, які забезпечують різні операції обробки документів, включають технології розпізнавання тексту для перетворення паперових документів у електронний формат, електронний цифровий підпис, засоби передачі даних та засоби зберігання документів в електронній формі. Електронний документообіг дозволяє створити в організації єдиний інформаційний простір, який об'єднує всі документні системи в єдиний інформаційний вузол [50].

Функції системи електронного документообігу в інформаційному забезпеченні системи управління включають підвищення якості підготовки документів, зміцнення виконавської дисципліни, прискорення обміну інформацією між організаціями, спрощення процесу прийняття рішень, зменшення кількості помилок і зловживань у роботі з членами трудового колективу та організацій, прискорення та спрощення інформаційних процесів, підвищення гнучкості та керованості процесів передачі інформації, забезпечення прозорості прийняття рішень та необхідного громадського контролю за діяльністю товариства, а також забезпечення міжвідомчої взаємодії та взаємодії працівників державних органів різних рівнів.

Проблеми впровадження систем електронного документообігу включають консерватизм працівників, недостатню освіченість у сфері інформаційних технологій, небажання навчатися та підвищувати кваліфікацію, боязнь прозорості власної діяльності для керівництва, що виникає внаслідок запровадження електронного документообігу. системи, відставання нормативно-методичного забезпечення роботи з електронними документами від інформаційних технологій, а також велика кількість програмних засобів, які використовуються для автоматизації документообігу в різних організаціях [40].

Загальні принципи побудови системи електронного документообігу:

1) з погляду організаційної сторони, важливо забезпечити недоторканність документів, вести облік згідно з графіком роботи, а також проводити обробку документів в залежності від конкретних ситуацій і подій, що стосуються цих документів. При цьому необхідно мінімізувати системні зміни у відносинах із зовнішніми структурними філіями та установами.

2) щодо інформаційного аспекту, необхідно здійснювати інтеграцію даних, які зберігаються та використовуються органами влади та установами під час їх взаємодії. Система також повинна бути здатною виконувати основні функції в режимі роботи локальної системи та відповідати наявним інформаційним технологіям.

3) з алгоритмічного погляду, алгоритми системи повинні відповідати вимогам, що затверджені всередині підприємства, а також враховувати міжнародні стандарти і рекомендації, пов'язані із структурою та використанням інтерфейсів користувача, мережних засобів, баз даних і систем знань і так далі.

4) з технічної точки зору, система повинна гарантувати взаємозамінність та резервування своїх технічних засобів для забезпечення необхідної надійності у функціонуванні. Архітектура системи повинна бути спроектована так, щоб забезпечити можливість розширення програмно-технічних ресурсів без необхідності зміни програмно-інформаційного забезпечення, а також для забезпечення безперебійного доповнення та оновлення функцій і складу системи, не порушуючи її функціонування.

Принципи розробки інформаційних систем документообігу та загальні вимоги до системи електронного документообігу базуються на системності, відкритості, сумісності та ефективності. Системність включає в себе зв'язки та взаємодію між органами влади для забезпечення цілісності системи. Відкритість передбачає можливість додавання та оновлення функцій без порушення порядку роботи. Сумісність вимагає використання інтерфейсів інформаційних технологій для взаємодії з іншими системами. Ефективність гарантує раціональне співвідношення між витратами та цільовими ефектами при розробці системи [40].

Основні вимоги до систем електронного документообігу, насамперед, відносяться до масштабованості, бажаної здатності системи підтримувати будь-яку кількість користувачів, оскільки її здатність нарощувати потужність визначається лише програмним забезпеченням. Розподіл та архітектура систем управління документами повинні забезпечувати взаємодію розподілених сайтів для обробки документів в організаціях, розташованих на великій території. Важливими є також вимоги до модульності, де система складається з окремих модулів, які інтегровані між собою, та відкритості, де

система має відкриті інтерфейси для можливості покращення та інтеграції з іншими системами [44].

Сучасний ринок пропонує досить широкий вибір систем електронного документообігу, різноманітних за функціональністю та технологічним рівнем. Наведемо короткий опис західних програмних продуктів, які на даний момент є лідерами на ринку систем автоматизації офісу та документообігу.

2.2. Електронний документ та особливості його впровадження в органах виконавчої влади

Документообіг відділу діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи міської ради у м. Кропивницькому забезпечує «процес здачі документації з моменту її створення чи прийняття до завершення підготовки чи відправлення документів» [22].

Ефективна організація документообігу включає: оптимізацію шляху документації в державній установі; зменшення кількості справ, через які проходять документи; виявлення повторюваних операцій під час обробки документів; централізація (виконання однотипних операцій з документами в одному місці); усунення ручних операцій, які можна автоматизувати за допомогою системи електронного документообігу [22].

Кабінет Міністрів України ухвалив постанову № 55 від 17 січня 2018 року, яка стосується питання документування управлінської діяльності та визначає процес роботи з електронними документами в юриспруденції та міжвідомчому обміні.

Дія цієї Інструкції поширюється на всі електронні документи, що надсилаються, створюються чи отримуються різними установами, зокрема Секретаріатом Кабінету Міністрів України, центральними та регіональними органами виконавчої влади, а також підприємствами та організаціями, що належать до сфери управління цими органами.

Ця інструкція відповідно до Закону України «Про електронні документи та управління електронними документами» [44] та інших законодавчих актів роз'яснює: порядок подання документа з моменту його створення, відправлення або отримання до подання до архів; «засади організації документообігу, що регламентують інформацію в електронній формі для установ, які тимчасово створюють документи в паперовій формі; основні принципи функціонування та використання системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; ефективний обмін інформацією за допомогою офіційної електронної пошти» [19].

Ця інструкція поширюється на всі електронні документи, створені, надіслані або отримані Кропивницькою міською радою.

Прийом, обробка та первинна обробка документів

Кропивницька міська рада приймає вхідні електронні документи у формі електронних записів, на які накладено електронний цифровий підпис, електронну печатку та відмітку часу. Винятком є ситуації, коли електронні документи не можуть бути оригіналами відповідно до законодавства, випадків, регламентованих законами Цивільного кодексу, або документів, доступ до яких обмежено [16].

Адміністрація працює за внутрішньо розробленими інструкціями, які визначають критерії видачі різних видів документації, як електронної, так і паперової. Зокрема, у Кропивницькій міськраді окремими розпорядженнями визначено особливості оформлення документів із секретними фактами, запитів на отримання публічної інформації, а також документів із зверненнями громадян. Ці аспекти виходять за рамки цього посібника. Крім того, не допускається оформлення одного і того ж документа в офісі.

Відділ діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради виконує такі завдання:

1. Розробляє внутрішні методичні вказівки щодо ефективного потоку управлінської інформації та роботи з документами незалежно від форми їх створення.

2. Встановлює номенклатуру справ для систематизації документів.
3. Здійснює реєстрацію та облік документів.
4. Здійснює контроль за дотриманням порядку роботи з електронними документами в усіх структурних підрозділах.
5. Організовує документообіг, формує справи, відповідає за їх зберігання та підготовку до передачі в архів.
6. Вживає заходів щодо скорочення обсягів службового листування в межах Кропивницької міської ради та інших установах, підпорядкованих Кропивницькій міській раді.
7. Здійснює регулярні перевірки документообігу в Кропивницькій міській раді.
8. Використовує систему електронного документообігу.
9. Дотримується вимог щодо оформлення електронних та паперових документів та організації роботи з ними.
10. Забезпечує нагляд за станом збереження документаційного фонду в електронному вигляді та його використанням.
11. Забезпечує інформаційну взаємодію з органами виконавчої влади та іншими державними установами через систему взаємодії.
12. Розробляє типові способи подання документів.
13. Застосовує політику єдиного зберігання електронних документів.
14. Здійснює загальний нагляд за правильністю відображення даних в реєстраційно-контрольній картці електронного документа та за результатами перевірки цінності електронного документа уточнює ці дані.
15. Ініціює та організовує підвищення кваліфікації працівників з питань діловодства у Кропивницькій міській раді [22].

Захист інформації, яка обробляється в системі електронного документообігу, покладається на відділ захисту інформації в структурному відділі служби інформаційних технологій.

Сьогодні існує значна кількість систем документообігу, спеціально розроблених для використання в громадських організаціях. Багато з цих

систем використовуються на практиці для автоматизації документознавства та забезпечення більш ефективного управління документами. Такі системи в основному спрямовані на вирішення типових завдань, пов'язаних з оформленням документів в державних установах. Це ведення вхідної кореспонденції, реагування на дзвінки громадян, ведення обліково-контрольних карток, оформлення службових книжок та документації, контроль за оформленням документів, а також обробка та відправлення вихідної кореспонденції. [3].

Наразі в Україні існує значна кількість систем автоматизації документообігу, і представлені вони в основному продукцією вітчизняних виробників або інтеграторів, які впроваджують програмне забезпечення іноземних розробників. Серед українських розробок у цій сфері такі системи, як АСКОД, (СЕД АПУ), «ДОК ПРОФ 2.0», «Мегаполіс. Документообіг», «ФоссДок» та «Атлас ДОК» [4].

Стан розвитку інформаційного суспільства в Україні щорічно оцінюється через звіти Кабінету Міністрів України. Згідно з інформацією на сайті ДІЦМ України, органи виконавчої влади віддають перевагу провідним системам електронного документообігу. До них відносяться такі системи, як Мегаполіс, Документообіг (Софтлайн), ОПТИМА-WorkFlow (Оптима), АСКОД (ІнфоПлюс), Док Проф (Сітронікс), MasterDOC (Банкомзв'язок) та інші.

Однак у цій галузі є певні виклики, особливо проблеми взаємодії систем, які розвиваються незалежно одна від одної. Ці проблеми можуть виникати через непослідовність форматів даних, відсутність стандартизації та різні підходи до розробки систем, які використовуються в проекті.

Для подолання цих проблем може бути важливим сприяння стандартизації та підходам до спільної розробки, які полегшують і покращують взаємодію між різними системами управління електронними документами [25].

Функції, які пропонуються користувачам системи електронного документообігу, можна розділити на кілька напрямків: забезпечення діловодства в установі, забезпечення інформаційної безпеки в системі, зберігання та ефективний пошук документів, контроль та координація обробки документів в організації, аналітична звітність, а також ряд інших, специфічних функцій. Нижче наведено найважливіші та необхідні характеристики кожної з цих категорій [8].

Збереження і пошук документів

Централізоване зберігання документів є основним мотивом переходу на електронний документообіг. Тому необхідно звернути увагу на постачальника системи зберігання даних, яка використовується на тій чи іншій платформі. Функції пошуку документів включають:

1. пошук файлів, вбудованих у документи.
2. складний пошук, який використовує логічні операції.
3. пошук реквізитів документа (поля).
4. гнучка система прав доступу.
5. пошук файлів, вбудованих у документи, за допомогою повнотекстового пошуку [8].

2.3. Сучасні системи електронного документообігу у відділі діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради

Одним з ключових компонентів системи є підтримка функцій діловодства. До основних завдань діловодства в системі електронного документообігу відносяться такі функції:

- «презентація документа у вигляді електронної картки – аналога реєстраційної картки документа;
- сканування документів у систему зі сканера»;
- створення безпосередньо у системі документів в електронному вигляді;

- ведення номенклатури справ;
- реєстрація документів (СЕВ, електронна пошта);
- повна низка роботи з вхідними та вихідними документами;
- підтримка службових листів;
- «робота зі зверненнями громадян;
- ведення журналів реєстрації та обліку паперових оригіналів документів або документів з обмеженим доступом [8].

Циркуляція і контроль виконання документів в установі

Ці функції здатні відстежувати документообіг в організації та забезпечувати контроль за виконанням документів. Ця категорія включає такі функції:

- підтримка різноманітних дій з документами під час маршруту;
- візи, програмування, збереження резолюцій, підписання;
- відправка документів типовими, раніше розробленими, а також новими, визначеними користувачем, шляхами в процесі виконання завдання;
- інформування працівників про надходження нових документів;
- попередження про перетин ділянок трас;
- підтримка версій документів (чернетки документів);
- автоматизований контроль умов оформлення документів» [8].

Інформаційна безпека

Ця категорія забезпечує безпеку системи електронного документообігу за допомогою таких засобів:

- «розпізнавання користувачів системи;
- розподіл прав доступу для працівників системи електронного документообігу, що працюють з документами»;
- шифрування листів і документів;
- «підтримка електронного цифрового підпису документів;
- ведення історії роботи з документами;
- аудит ботів користувачів в системі» [8].

З метою автоматизації документаційного процесу в діловодстві та контролю за адміністративно-організаційною роботою Кропивницької міської ради в першу чергу необхідно провести аналіз документообігу установи, який ґрунтується на визначенні завдання на організацію та оцінка доцільності руху документів в установі. На початковому етапі цього аналізу буде проведено дослідження організаційної структури установи. Визначаються особи, відповідальні за процес документообігу в установі, розподіляються функції підрозділів залежно від виду виконуваної роботи та створюється відповідна структура документообігу в установі [25].

Другий етап формування структури документообігу в установі полягає в групуванні документів за властивостями системи документації (надійшли, вихідні, замовлення тощо) та об'єднанні документів за підрозділами відповідно до структури установи [25].

На третьому етапі аналізу оптимізується взаємодія підрозділів відповідно до існуючої моделі документообігу в установі. Цей етап включає підсумкову оцінку розроблених заходів, аналіз можливостей їх реалізації, складання та обробку анкети-картки зв'язків усіх підрозділів, що входять до конкретних типів визначеної структури організаційних взаємодій. Також проводиться дослідження організаційних структур установи з точки зору вхідного, вихідного та внутрішнього документообігу, а також аналіз ефективності зв'язків за кожним із видів проектованої організаційної структури [25].

Після визначення підрозділу, відповідального за документообіг в установі, необхідно визначити підпорядкованість секторів та розподілити функції за видами відповідальних сфер діяльності. На основі цього створюється базова модель документообігу. Далі складається блок-схема взаємодії всіх підрозділів, що відповідають за документообіг в організації [31].

На другому етапі установа аналізує структуру документа. Документи групуються за призначенням документаційного забезпечення, включаючи

внутрішні документи. Підрозділи також групуються з метою визначення, які з них найбільш пов'язані з документообігом, а також для виявлення динаміки документообігу шляхом аналізу темпів зростання вхідних, вихідних та внутрішніх документів за певний період. Третій етап включає дизайн інтер'єру [31].

При виборі системи електронного документообігу для державних установ особлива увага приділяється відповідності системи нормативно-правовій базі. Компанії, які розробляють електронний цифровий підпис у системі сертифікації підписів, повинні мати відповідний сертифікат державних органів [5].

Важливим аспектом для державної організації є наявність українського інтерфейсу, а також документації та технічного забезпечення українською мовою. Система електронного документообігу має бути функціональною відповідно до вимог, встановлених «Типовим порядком запровадження електронного документообігу в органах виконавчої влади», затвердженим постановою Уряду України № 10. 55 від 17 січня 2018 року.

Облік та організація обміну електронними документами з іншими установами здійснюється за допомогою системи електронного документообігу «АСКОД» [22].

Відділ канцелярії приймає електронні документи, які надсилаються до Кропивницької міської ради. Первинний контроль електронного документа здійснюється в електронній формі адміністративною службою установи за допомогою системи електронного документообігу [46].

Первинна перевірка електронних документів здійснюється в день їх надходження (передачі) або не пізніше 10 години наступного робочого дня у випадках їх надходження (здавання) після закінчення робочого дня, вихідних, святкових чи інших днів. -робочі дні. Перш за все, враховуються ролі вищих установ [42].

Після попереднього аналізу електронного документа, отриманого через інтерактивну систему, його необхідно зареєструвати, крім випадків:

1. електронний документ надіслано на іншу адресу, не пов'язану з Кропивницькою міською радою;
2. електронний документ знову приймається;
3. склад вкладень, наведених у супровідному листі, не відповідає дійсності;
4. дані отриманого електронного документа не відповідають даним, зазначеним у самому документі;
5. відсутній електронний цифровий підпис чи електронна печатка, якщо передбачається їх наявність;
6. електронний цифровий підпис накладено особою, яка не має відношення до підпису на документі;
7. відсутня електронна позначка часу;
8. візуальна форма електронного документа не придатна для розуміння людиною [22].

У разі виявлення невідповідності зазначеним вимогам, відсутності електронного цифрового підпису або виявлення нерозбірливої візуальної форми, відділ діловодства та контролю діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради відмовить у реєстрації. із зазначенням однієї з причин відмови та повернути надісланий документ відправнику. Розсилка заповнених електронних документів адресатам через систему взаємодії відбувається автоматично та централізовано. Це відбудеться після їх автоматичного завантаження в систему взаємодії із системи електронного документообігу установи [47].

Передача документа через інтерактивну систему неможлива, якщо його цілісність не підтверджена електронним цифровим підписом або електронною печаткою [45].

Електронний документ вважається отриманим адресатом з моменту отримання інформаційного повідомлення від відправника, що включає також час доставки цього документа адресату. Якщо протягом шести годин після відправлення електронного документа відправник не отримає повідомлення

про його вручення адресату, вважається, що адресат документ не отримав. У цьому випадку відправник зобов'язаний вжити всіх можливих заходів, щоб адресат отримав документ в електронному вигляді.

Якщо адресат відмовився від реєстрації електронного документа та повідомив про це відправника, останній повинен вжити заходів до усунення причин відмови та повторно надіслати документ в електронному вигляді. Якщо адресат неодноразово відмовляється від реєстрації без пояснення причин, це вважається умисним порушенням [43].

Окремим елементом у системі електронного документообігу є журнал обміну, який створюється на основі записів, що відображають проходження копій електронних документів через систему взаємодії. Цей журнал містить чотири логічно структуровані частини: «Надіслано», «Отримано», «Зареєстровано» та «Відмовлено в реєстрації».

Інформаційні повідомлення автоматично фіксуються в журналі обміну та додаються до відповідних записів про проходження копій електронних документів через інтерактивну систему, а також до карток реєстрації та моніторингу відповідних електронних документів [22].

Система електронного документообігу автоматично формує інформаційне повідомлення, яке надсилається відправнику одразу після доставки, прийняття, реєстрації або відмови в реєстрації електронного документа адресатом [16].

Система електронного документообігу установи автоматично контролює обсяги електронного документообігу. Загальні дані про обсяги документообігу надаються у формі електронних звітів [16].

У Кропивницькій міській раді в системі електронного документообігу реєструються всі вхідні, вихідні, внутрішні та інші документи незалежно від форми їх створення. Для забезпечення автоматичної фактури документів в електронному та паперовому вигляді заповнюється реєстраційно-моніторингова картка, яка містить усі необхідні, допоміжні та, можливо, інші реквізити документа [44].

Серед обов'язкових даних, які фіксуються в картці обліку та моніторингу, є такі дані: «тип документа, кореспондент (відправник установи), підписувач документа та його електронний цифровий підпис або електронна печатка відправника, адресата, вихідний номер та дата." », номер і дата вступу, номер виходу та дата реєстрації, короткий зміст документа, структурний підрозділ, відповідальний за виконання завдання або складання документа в установі із зазначенням індексу, прізвища, імені, по батькові, тел. номер та офіційну електронну пошту її виконавця, електронну ухвалу, відповідального виконавця (згідно з постановою) із зазначенням її прізвища, імені, по батькові, телефону та офіційної електронної адреси, строку виконання та примітки щодо заповнення електронного документа, термін зберігання електронного документа (згідно з номенклатурою справ), кількість сторінок супровідного листа та кількість сторінок вкладень, посилання на вже зареєстровані документи, показники стану документів, умови виконання показників» [16].

Після реєстрації на паперовий документ наноситься вхідний номер у вигляді штрих-коду (QR-коду) із зазначенням дати реєстрації, який присвоюється системою електронного документообігу. Крім того, робиться ксерокопія документа, яку реєстратор сканує та поміщає в картку обліку та моніторингу [22].

Вхідний документ, призначений для постійного або тривалого (понад 10 років) зберігання та отриманий у паперовому вигляді після реєстрації та ксерокопіювання реєстратором, передається безпосередньо до структурного підрозділу Кропивницької міської ради. Цей підрозділ, визначений у встановленому порядку, відповідає за зберігання документа та його подальше включення до портфоліо [15].

Для забезпечення перевірки електронного цифрового підпису (та електронної печатки) використовується функція системи електронного документообігу, яка інтегрована з надійними засобами електронного цифрового підпису.

Електронні документи, включаючи факси, надіслані електронною поштою, реєструються лише тоді, коли власноручний підпис можна відтворити шляхом візуалізації оригінального паперового документа [16].

Система створює єдину централізовану базу реєстрації документів, яка забезпечує працівників Кропивницької міської ради актуальною інформацією про документи та їх місцезнаходження. Попередня перевірка документів здійснюється після реєстрації реєстратором вхідної кореспонденції. На даному етапі визначається чи є необхідність розгляду керівництвом Кропивницької міської ради цього документа. Якщо ні, документ надсилається безпосередньо до відповідного будівельного підрозділу або підрозділів. Також визначається, чи потребує документ термінової оцінки (опрацювання).

Визначення виконавців та створення резолюцій

Зареєстрований документ автоматично надсилається відповідальній особі для перевірки після первинної перевірки та внесення відповідної інформації до картки обліку та моніторингу [16].

Документ автоматично та одночасно надсилається на оцінку одній або кільком посадовим особам (заступникам керівника установи або керівникам структурних підрозділів установи), які визначені виконавцями (співвиконавцями) цього документа.

Посадова особа, яка здійснює контроль за електронним документом, виносить електронну постанову, в якій визначає головного виконавця, на якого покладено організацію виконання документа в установі, або співвиконавців та строк його виконання [16]. Перераховано структурні підрозділи, пов'язані з обробкою документа та затвердженням відповідної пропозиції.

Посадові особи, які розглядають електронний документ, також складають про це електронні постанови, в яких визначають відповідальних виконавців або співвиконавців у складі відповідного структурного підрозділу.

Неприпустимим є використання некоректних електронних резолюцій (типу «прискорити», «підвищити», «активізувати», «привернути увагу» тощо) [16].

Електронні резолюції, які наносяться на електронний документ, включаються до його обліково-моніторингової картки та тісно пов'язані з нею. Крім того, постанова вищого рівня містить логічне посилання на відповідну електронну постанову (структура електронних постанов). На електронному рішенні посадова особа підписує його електронним цифровим підписом.

Документ, виконавцями якого є декілька структурних підрозділів, надсилається одночасно всім виконавцям, визначеним електронною резолюцією [16].

Після ознайомлення з документом відповідальний виконавець має право внести до обліково-моніторингової картки відомості про спосіб підготовки цього документа (наприклад, вирішено на нараді, брав участь у нараді тощо) та закрити її як «щойно в справа», якщо документ не встановлений у зазначений час і реєструвати його не потрібно.

Якщо документ, надісланий через систему електронного документообігу, призначений для ознайомлення, артист-виконавець зобов'язаний скласти акт про його розгляд та підтвердити його електронним цифровим підписом.

Реєстрація вихідних документів

Після підписання документів електронним цифровим підписом відбувається автоматична реєстрація вихідної документації. Оригінали документів надсилаються через інтерактивну систему. Якщо документ створено в паперовій формі, діловодство надсилає його ксерокопію адресату через систему взаємодії [16].

Якщо адресат не використовує систему взаємодії, автор документа після підписання його в системі електронного документообігу створює паперову копію документа та передає її на підпис відповідальній особі. Після

підписання паперовий примірник передається до відділу документаційного забезпечення для відправлення адресату.

У разі надсилання канцелярією ксерокопії документа через інтерактивну систему оригінал паперового документа переміщується до відповідного структурного підрозділу для зберігання та подальшого залучення до справи. Перевірка даних, внесених на необхідну картку, здійснюється канцелярією [16].

Моніторинг за станом виконання документів

Контроль за виконанням управлінських рішень є важливою складовою системи контролю в установі і здійснюється з метою забезпечення дотримання виконавської дисципліни. Цей моніторинг включає постійний контроль за процесом реалізації управлінських рішень і виявлення можливих відхилень від установлених термінів і показників ефективності [15].

З метою контролю за виконанням управлінських рішень відділ управління апарату контролю використовує систему моніторингу, інтегровану в систему електронного документообігу на основі даних облікових та моніторингових карток. Ця система забезпечує швидкий доступ до повної інформації про стан будь-якого документа, який пройшов методичний аналіз відповідних даних [16]. Аналіз стану підготовки документів за встановленими показниками здійснюється шляхом обробки, систематизації та збору інформації [16].

Стан виконання управлінських рішень визначається такими показниками, як виконання конкретних дій, наприклад: збереження електронного рішення, створення, узгодження, підписання, реєстрація та відправлення документа тощо.

Система автоматично вносить інформацію про показники, терміни підготовки документів та інші дані, необхідні для моніторингу, залежно від обраного типу або статусу відповідного документа. Це відбувається автоматично або під час вхідної реєстрації документа реєстраційною

службою, керівником під час первинної перевірки або автором документа під час його створення [22].

Після завершення роботи над документом картка реєстрації та моніторингу автоматично фіксує показник виконання на основі статусу проектного завдання зареєстрованого електронного документа. Робота над документом вважається завершеною, якщо в системі є відмітка про завершення.

Після перевірки кінцевого результату виконання завдання служба відділу документообігу припиняє відстеження документа [16]. Відповідні дані вносяться до картки обліку та моніторингу уповноваженою особою служби контролю. «Зареєструватися» та закрити документ можна лише після відмітки про закінчення моніторингу в обліковій та моніторинговій картці.

Проведення інформаційно-довідкової роботи з електронними документами передбачає використання системи електронного документообігу для пошуку необхідних документів.

Пошукова система в системі електронного документообігу повинна здійснювати пошук за контекстом (ключовим словом або фразою), типом електронного документа, його назвою, датою надходження, номером і датою реєстрації, автором тощо [22].

Систематизація та зберігання документів у діловодстві

Номер встановлює єдиний порядок створення підрозділів документації в установі незалежно від їх форми (електронна чи паперова), забезпечує облік документів, оперативний пошук за їх змістом і видами, а також визначає умови зберігання елементів. Покладено в основу розробки описів справ, які призначені для документів постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, а також для обліку тимчасових справ (до 10 років включно).

В установі складається та ведеться номенклатура справ по кожному структурному підрозділу, а також загальна номенклатура справ установи [22].

Показчик предметів структурного підрозділу створюється в електронному вигляді відповідальною особою за ведення діловодства у відділі та заповнюється не пізніше 15 листопада поточного року. Ця номенклатура підлягає погодженню з канцелярією установи та візуалізується за допомогою автоматично сформованої форми.

Зведена номенклатура справ установи автоматично створюється системою електронного документообігу установи в автоматизованому режимі. Це здійснюється на основі номенклатур справ структурних підрозділів, які також надходять в електронному вигляді [16].

Система електронного документообігу автоматично створює його візуальну форму у вигляді бланка на основі єдиної електронної номенклатури справ установи. Ця форма надсилається на погодження до експертної комісії державного архіву в друкованому вигляді.

Зведена номенклатура справ зберігається та використовується системою електронного документообігу установи для автоматизації процесів формування документів у справі в установі [16].

Зведена номенклатура справ установи на кінець кожного року (не пізніше грудня) переглядається та набирає чинності з 1 січня наступного календарного року. Зведені відомості в електронному вигляді про фактичну кількість відкритих справ у розрізі структурних підрозділів та зведеної номенклатури справ установи складаються за підсумками відповідного року та підписуються відповідальними особами установи [16].

Створення електронних справ здійснюється автоматизованою системою електронного документообігу установи з використанням електронного реєстру справ, який система встановлює під час реєстрації або створення документа в установі.

Електронні документи, що належать до однієї електронної справи, повинні мати між собою логічний зв'язок, визначений інформацією про них у системі електронного документообігу установи.

При створенні електронних справ важливо враховувати загальні правила, враховуючи такі вимоги:

1. Групувати в електронні справи документи, створені протягом одного календарного року, за винятком тимчасових електронних справ, які зберігаються протягом кількох років.

2. Документ-відповідь має бути частиною електронних справ разом з ініціативним документом.

3. До електронних файлів можна вносити лише оригінали, копії оригіналів або, якщо їх немає, засвідчені копії документів, у тому числі електронні копії паперових оригіналів та електронні копії електронних документів.

4. Обсяг електронної справи, що містить документи, на строк тимчасового зберігання (до 10 років включно) не обмежується кількістю документів.

5. Обсяг електронного файлу, що містить документи постійного та тривалого строку зберігання (понад 10 років), має відповідати обсягу файлу, створеного з паперових копій електронного документа [16].

Передача електронних справ до архіву установи включає забезпечення доступу працівників архіву та обмеження доступу (тільки з обмеженням прав перегляду) до електронних справ для інших працівників установи.

Порядок передачі електронних справ до архіву установи визначається графіком, який погоджується з керівниками структурних підрозділів та затверджується керівником установи або його представником. Однак ця процедура не може бути запроваджена раніше ніж через два роки після припинення функціонування електронного бізнес-адміністрування [16].

Управління інформаційних технологій автоматично регулює доступ працівників архіву установи до системи за встановленим графіком. Електронні справи, що мають постійний або тривалий термін зберігання, передаються до архіву установи за електронними описами в цифровому форматі [12].

При надходженні електронних справ до архіву система автоматично перевіряє кожен електронний документ у портфоліо на наявність електронного цифрового підпису, електронної позначки часу та цілісності даних згідно внутрішнього опису електронної справи. Після введення працівником архіву в облікову картку та відстеження електронної справи з відміткою про надходження до архіву система автоматично обмежить доступ інших працівників інституту до цієї електронної справи.

У разі виявлення недоліків під час отримання електронного звіту працівник органів виконавчої влади зобов'язаний усунути ці недоліки [16].

2.4. Особливості програми електронного документообігу АСКОД та її впровадження у структуру діяльності Кропивницької міської ради

Система електронного документообігу «АСКОД», яка використовується у Кропивницькій міській раді, визначається наступними характеристиками:

- зручністю та простотою використання для працівників програми: програма створена таким чином, щоб її використання було зручним та легким для працівників міської ради.

- можливістю скасовувати дії користувача та захищати систему від випадкового видалення даних: система надає можливість скасувати дії користувача та має засоби захисту від несподіваного видалення даних.

- виконанням користувачами своїх службових обов'язків у форматі електронного документообігу: програма допомагає працівникам ефективно виконувати свої службові обов'язки у сфері діловодства в електронному форматі.

- автоматичним заповненням полів форми для швидкого введення інформації: система автоматизує процес введення інформації шляхом автоматичного заповнення полів форми для прискорення робочого процесу.

- аудитом уведеної інформації: в програмі передбачена можливість проведення аудиту, що дозволяє відслідковувати та перевіряти введену інформацію.

- можливістю відстеження руху документів між окремими відділами виконавчого органу в процесі документування: система надає засоби моніторингу та відстеження руху документів між різними підрозділами виконавчого органу під час документування [5].

Система електронного документообігу забезпечує робочу взаємодію програмних компонентів з іншим інформаційно-телекомунікаційним, прикладним і апаратним забезпеченням робочих місць і серверів під час операційної діяльності, при цьому не порушується їх функціональність [5].

Програмні рішення, що використовуються для розробки систем електронного документообігу, повинні мати «сертифікат відповідності» вимогам нормативних документів з технічного захисту інформації або експертний висновок. Органи виконавчої влади, які здійснюють обмін електронними документами та повідомленнями через свої системи електронного документообігу, виступають відправниками або отримувачами таких документів та повідомлень [9].

Взаємодія систем центральних органів виконавчої влади здійснюється через спеціальний мережевий ресурс, який забезпечує захист інформації від витоку.

Таким чином, зберігається конфіденційність інформації (гарантія відсутності доступу до інформації для неавторизованих користувачів); її цілісність (захист від несанкціонованих змін) та доступність (для будь-якого користувача в потрібний час) [55].

Інформаційна безпека включає комплекс заходів, спрямованих на захист документованої інформації від незаконного доступу, розголошення, використання в особистих цілях, знищення, модифікації, запису або знищення даних. Цей аспект безпеки розглядається в різних контекстах, таких як індивідуальна, організаційна та національна безпека.

Інформаційна безпека держави визначається як такий стан, за якого виключена шкода інтересам особи та держави. Збитки можуть виникнути внаслідок неповної, неправдоподібної та застарілої інформації, негативних наслідків використання інформаційних технологій, негативного інформаційного впливу, незаконного використання, поширення та порушення цілісності документів, що знаходяться в організації [55].

Відповідно до законодавства України вирішення проблем інформаційної безпеки вимагає:

- гарантування захисту та створення інформаційної системи країни, що включає здійснення заходів щодо підтримки безпеки та розвитку інфраструктури інформаційної системи держави;
- підвищення рівня оцінки та прогнозування загроз інформаційній безпеці, тобто. 1. оцінка та прогнозування можливих загроз, їх наслідків, а також координація заходів органів державної влади щодо виявлення, усунення та запобігання таким загрозам;
- координації діяльності органів державної влади, що виявляється у взаємодії різних органів влади з метою ефективного реагування на інформаційні загрози та ліквідації їх наслідків;
- активізації міжнародного співробітництва з метою обміну інформацією та спільного реагування на міжнародні інформаційні загрози;
- розвитку нормативно-правової бази, розроблення та вдосконалення законодавчих актів, спрямованих на забезпечення інформаційної безпеки, особливо у сфері протидії комп'ютерній злочинності та захисту персональних даних.

Шляхом упровадження законодавчих, нормативно-правових та нормативних актів, спрямованих на забезпечення безпеки інформації, вирішується комплекс проблем інформаційної безпеки. Для досягнення цієї мети такі створено державні органи такі, як Національний координаційний центр кібербезпеки, Міжвідомча комісія з питань інформаційної політики та інформаційної безпеки при Раді національної безпеки і оборони України,

Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України, які мають відповідати за підтримку інформаційної безпеки в державі [55]

Центр кіберзахисту та протидії кіберзагрозам спрямовано до Української служби зв'язку та інформації «Державний сад». Цей державний центр був заснований 1 липня 2018 року на базі Державного центру захисту інформаційно-телекомунікаційних систем Держспецзв'язку [55]

У рамках застосування електронного документообігу можливе використання системи управління базами даних, яка забезпечує надійне зберігання інформації в різних форматах, включаючи графічні, текстові та мультимедійні дані. Також важливо, щоб система забезпечувала швидкий доступ до цих джерел інформації для різних прикладних систем і підтримувала достатню продуктивність, коли запланована кількість користувачів підключена одночасно [31].

Електронний архів, який є важливою частиною системи електронного документообігу, є структурованим сховищем створених відповідно до законодавства незмінних оригіналів електронних образів паперових або електронних документів [40].

Документи, що стосуються бізнес-процесів, зберігаються в електронному архіві. Структурно ці документи входять до більших одиниць зберігання, які називаються документами [54].

Електронний архів – це система, яка забезпечує доступ до електронних документів кільком працівникам одночасно. До основних функцій електронного архіву належать:

- «автоматизована класифікація документів (віднесення документів до певної категорії, що здійснюється автоматично);
- створення каталогу документів із визначеним розташуванням;
- забезпечення повного збереження інформації незалежно від програмних збоїв, фізичних впливів, зміни форматів документів тощо;
- системне адміністрування (реєстрація нових користувачів, контроль роботи, надання прав доступу тощо)

- надання доступу до документів користувачам;
- робота та перегляд електронних копій;
- пошук документів за наявними параметрами або реквізитами;
- резервне копіювання документів;
- друкувати документи" [41].

Електронна система документообігу та система електронного документообігу схожі в кількох аспектах. Обидва працюють з електронними документами як основний напрямок. Призначення обох систем – організація та управління електронним документообігом, забезпечення систематизації та зручного доступу до інформації. Зовнішній вигляд обох систем схожий і вони доповнюють одна одну. Електронний архів зосереджується на зберіганні та пошуку постійних документів, тоді як система електронного документообігу обробляє поточні документи, такі як отримання, подання, обробка та надсилання документів. Разом обидві системи дозволяють ефективно використовувати переваги електронного документообігу, полегшуючи потік інформації в організації.

Системи електронного архіву та документообігу відрізняються за кількома характеристиками:

- електронний архів служить для зберігання важливої документації, а система документообігу включає всю поточну документацію, яка обробляється в установі;
- основним призначенням електронного архіву є зберігання важливих документів, а системи документообігу орієнтовані на щоденну роботу з документами;
- системи документообігу призначені для обробки невеликого обсягу інформації, на відміну від електронних архівів, які зберігають великий обсяг документації;
- для роботи з документами щоденно використовуються системи документообігу, а електронний архів призначений для систематизації та тривалого зберігання документів минулого;

- система документації може зберігати документацію протягом короткого часу, а електронний архів забезпечує постійне довгострокове зберігання;
- користувачі електронного архіву обмежені за кількістю та частотою використання, тоді як система документообігу працює з великим навантаженням через активність великої кількості користувачів [54].

До основних переваг електронного архіву можна віднести:

- швидкий і зручний пошук інформації, доступ до якої здійснюється за кілька хвилин;
- колективний доступ до матеріалів без необхідності вилучення оригіналів;
- безпечне та систематичне зберігання інформації;
- звільнення місця для документації;
- обмеження несанкціонованого доступу;
- ефективний захист документів від пошкодження або необоротної втрати інформації шляхом належного планування та реалізації відповідних рішень [54].

Електронний архів і система електронного документообігу доповнюють одна одну, структурують і роблять інформацію доступною для працівників конкретної державної установи. Електронний архів гарантує доступ до архівних даних установи, система електронного документообігу працює з актуальними інформаційними документами. Впровадження цих систем забезпечує максимально ефективну та безпечну взаємодію з інформацією [54].

Електронний архів органу державної влади може функціонувати як самостійний інструмент, або взаємодіяти з системою документообігу. Він створювався як природне сховище документів не тільки для систем електронного документообігу, а й для інших інформаційних систем, що використовуються в органах державного управління.

Використовувані нами системи електронного документообігу мають схожі програмні структури, але кожна система розробляється з урахуванням конкретних потреб і особливостей роботи замовника. Наприклад, у 2023 році Кропивницька міська рада запровадила систему електронного документообігу «АСКОД».

Система електронного документообігу АСКОД є базовим продуктом, який автоматизує бізнес-процеси обміну, реєстрації та передачі документів, створюючи при цьому гнучке середовище та дає змогу організувати електронний документообіг для будь-якого державного органу [12]. Головне вікно програми представлено на (рис. 2.1). У склад продуктів «АСКОД» включаються самостійні програми, такі як АСКОД-Архів (яка відповідає за архівне збереження) та АСКОД-Адміністратор (яка відповідає за налаштування системи та розвиток її базового функціоналу за допомогою конструктора Framework) [25].

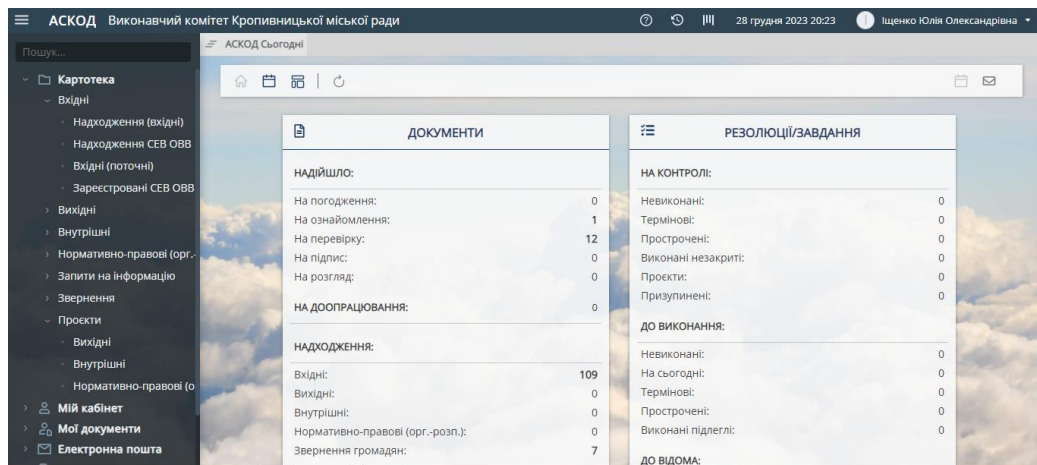


Рис. 2.1 Головне вікно програми «АСКОД 5

Основним призначенням системи є автоматизація процесів обробки документів та підтримка обробки вхідної, вихідної, внутрішньої кореспонденції та інших видів документів [25].

Стандартний набір операцій в системі АСКОД включає:

1. Прийом, обробка та відхилення документації.
2. Облік, зберігання та збір документів.

3. Замовлення людських документів, чоловічої нерухомості та їх оформлення.
4. Створення завдань, резолюцій, вказівок та постановка завдань.
5. Погодження або віза документів.
6. Повідомлення про запізнення термінів і наближення виконання завдань.
7. За допомогою індикаторів у вигляді кольорових кульок дізнайтеся статус документа.
8. Передача та створення звітів про виконання завдань або відправка їх на обробку.
9. Використання розробленого механізму обміну даними.
10. Доопрацювання документів і рішень з подальшим виконанням.
11. Задача закритих документів в архів.
12. Забезпечення оперативного доступу до оперативних та архівних документів.
13. Створення детальної статистичної та аналітичної звітності.
14. Використання індикаторного табло для інформування користувачів про поточну ситуацію.
15. Забезпечення конфіденційності через права доступу користувачів.
16. Використання електронного цифрового підпису для забезпечення цілісності та юридичного значення документів[28].

Також є функція «АСКОД Mobile», яка в більшості випадків визначається менеджером. Це дозволяє їм опрацьовувати необхідну документацію для ефективної роботи незалежно від того, де вони знаходяться. Вибір конкретного варіанту залежить від обсягу документообігу, кількості користувачів і специфіки діяльності.

Основним об'єктом у системі є електронна реєстраційно-контрольна картка (ЕРКК) документа (рис. 2.2), в якій фіксуються різноманітні дані, що характеризують відповідні етапи життєвого циклу документу [54].

Рис. 2.2 Електронна реєстраційно-контрольна картка документа

Електронний документ, який містить відомості про створення, надходження, передачу, реєстрацію, відправлення, зберігання чи знищення в установі, називається «електронна обліково-контрольна картка».

Електронна реєстраційно-контрольна картка містить низку допоміжних функцій, у тому числі журнал реєстрації. Для ефективного управління електронними документами цей журнал оснащений інструментами пошуку та широким набором фільтрів для швидкого пошуку потрібного документа [54].

Система електронного документообігу АСКОД може бути інтегрована з такими офісними програмами, як MS Office, Open Office та LibreOffice [25]. Крім того, ця система також здатна інтегруватися з системою електронної взаємодії органів виконавчої влади (Рис. 2.3).

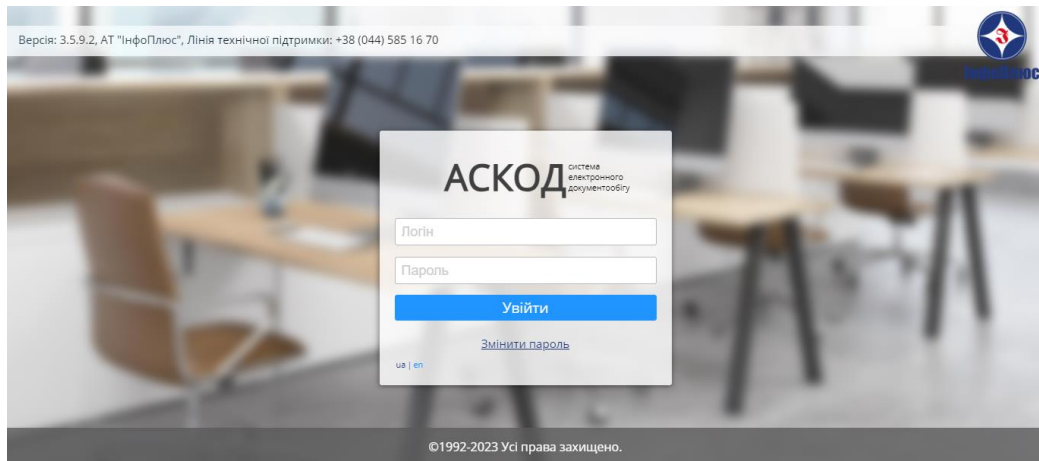


Рис. 2.3 Система електронної взаємодії органів виконавчої влади

Відділ діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради, як і кожен центральний орган виконавчої влади, має свій сайт. Відповідно до Порядку оприлюднення інформації про діяльність органів виконавчої влади в мережі Інтернет, який затверджено урядом, першою та необхідною умовою впровадження технологій електронного державного управління є наявність веб-сайту. Тому органи влади особливим чином регулюють питання їх створення та ефективного функціонування. Це питання регулюється переважно договорами, пов'язаними з оперативною підготовкою відповідних інформаційних матеріалів про важливі події у сфері діяльності державного, регіонального чи промислового значення та подання їх в електронному вигляді для подальшого оприлюднення на веб-сайтах [7].

Одним із ключових завдань успішного електронного урядування є інформування влади, при цьому активно використовуються інформаційні технології. Водночас обговорюються характеристики та можливості веб-сайтів державних органів та муніципалітетів, де має бути розміщена важлива інформація про місію, діяльність та сферу діяльності цих органів, а також адміністративні послуги, які вони надають. Важливою частиною є наявність засобів зворотного зв'язку та можливість інтерактивного спілкування. Мережа фактично функціонує як практична основа для електронного урядування, з'єднуючи чиновників і громадян. Тому вимоги до веб-сайтів

мають бути особливо високими, оскільки вони є джерелом інформації для громадян про діяльність органів державного управління та можливість спілкування з ними [7].

У цій установі також функціонує корпоративний веб-сайт, призначений для надання оперативної інформації користувачам Кропивницької міської ради, які мають доступ до корпоративної мережі (див. Додаток Б)[23].

Система надає можливість виконувати різні операції:

- отримання різної базової інформації;
- посилення на інформаційні ресурси Кропивницької міської ради;
- отримання актуальної інформації про діяльність КМУ та регіональних фінансових органів;
- отримання оперативної інформації про роботу інформаційних систем та перевірка завантаження інформації в ці системи;
- отримання оперативних даних про продуктивність баз даних інформаційної системи та кількість підключених користувачів;
- дистанційного редагування довідкової інформації (з урахуванням наданих повноважень);
- розміщення інформації в розділах сторінки (згідно наданих повноважень);
- формування вимог до спеціалістів міської ради та отримання відповідних роз'яснень через форум.

Робота з системою не вимагає від користувачів спеціальних знань і навичок, за винятком тих, якими користуються щодня при роботі з текстовими матеріалами, а також базових знань Інтернету [23].

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТУВАННЯ В ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

3.1 Проблема захисту і збереження електронних документів

Контроль прав доступу є однією з проблем, які необхідно вирішити для ефективного захисту електронних документів.

Визначення прав доступу: першим завданням є встановлення контролю над правами доступу до документів. Якщо врахувати, що за комп'ютером працюють працівники установи з певними повноваженнями, то має бути вирішено питання розподілу доступу користувачів до інформації [11].

Захист від змін – це забезпечення захисту електронного документа та його реквізитів від випадкових або навмисних змін після його створення та набуття юридичної сили, а також забезпечення захисту документа під час його зберігання в електронному архіві [43].

Захист за допомогою програмного забезпечення, тобто захист електронних документів за допомогою програмних засобів. Для розрізнення прав доступу в програмах, які працюють в установі, можна використовувати індивідуальні паролі. Це дозволяє співробітникам працювати тільки з документами, які відносяться до сфери їх відповідальності. Під час створення документа перекладач може встановити пароль редагування, щоб запобігти внесенню змін іншими користувачами [3].

Виявлено та систематизовано шість ключових проблем електронного документообігу та визначено можливості їх вирішення. Багато з цих проблем можна вирішити в самій установі шляхом належного впровадження та ефективного використання електронного документообігу, включаючи навчання персоналу, використання сучасного обладнання та передового програмного забезпечення. Проте проблему правового підтвердження електронних бухгалтерських документів можна вирішити лише з урахуванням відповідної законодавчої бази на державному рівні. Тому

необхідно розробити чіткі рекомендації щодо юридичного визнання електронних документів з метою їх подальшого законодавчого запровадження [26].

Найважливішими питаннями електронного документообігу є наступні:

- прозоре управління електронним документообігом відповідно до застосовуваних комп'ютерних технологій (обов'язково з урахуванням особливостей бухгалтерського обліку в установі та специфіки функціонування діючої комп'ютерної системи);

- оптичне введення документів з паперових носіїв та обробка отриманої інформації в графічній формі, яка можлива лише за допомогою скануючого пристрою (сканера), що займає багато часу та потребує значних трудовитрат. Тому вважаємо за доцільне використовувати потужні програми для обробки сканованих документів, розробити оптимально уніфіковані форми документів, придатні для швидкої обробки після сканування, розмістити в документах необхідні реквізити, необхідні для подальшого використання в електронному вигляді, заповнити документи, напр. друковані букви, щоб програма їх швидко розпізнавала;

- забезпечення законності даних обліку та правової сертифікації електронних документів, для чого необхідно розробити відповідний пакет законодавчих актів, які регулюватимуть порядок зберігання та обігу електронних документів;

- забезпечення відповідності реквізитів електронного документа прийнятним стандартам шляхом використання електронного підпису та відмітки про зміни чи доповнення до документа;

- забезпечення контролю за правами доступу, при цьому необхідно обмежити доступ до інформації для відповідних користувачів різними засобами захисту;

- забезпечення захисту електронного документа та його реквізитів різними апаратно-програмними засобами [3].

3.2. Напрямки оптимізації використання електронно-інформаційних ресурсів в роботі відділу діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради

Впровадження нових інформаційних технологій створює умови для раціонального діловодства у відділі діловодства та контролю за діловодством та організаційною роботою Кропивницької міської ради. Це також дозволяє оптимізувати шляхи документообігу в офісах.

Запровадження електронного документообігу на сучасному етапі розвитку українського суспільства є дуже актуальним. Це дасть змогу скоротити терміни подачі, оформлення та реалізації документів та дозволить наблизитися до стандартів розвинених країн світу [27].

Автоматизація процесів обробки документів підвищує продуктивність роботи органів виконавчої влади, підвищує рівень виконавської дисципліни, покращує контроль за оформленням документів тощо.

Однією з відмінних рис сучасних і старовинних документів є їх мобільність. Саме можливість їх переміщення, зберігання у спеціалізованих місцях, забезпечення диференційованого доступу до них залежно від соціального чи матеріального статусу, рівня знань тощо забезпечили попит, а отже й стимул для розвитку такого механізму для створення, зберігання та передачі інформації, наприклад фіксації на «рухомих матеріальних носіях» [41].

Вхідна кореспонденція, у тому числі процесуальний документ, приймається та обробляється користувачами автоматизованої системи, які мають доступ до автоматизованої системи відповідно до своїх функціональних обов'язків, та реєструється в автоматизованій системі в день надходження. У самій якості кореспонденції попередня реєстрація в день її надходження настільки важлива, що така відповідність реєстрації в автоматизованій системі в раді проявляється у відволіканні уваги судового апарату від змісту гістологічної різниці [11].

Кожному документу присвоюється один унікальний номер, який автоматично генерується автоматизованою системою у Кропивницькій міській раді та залишається незмінним незалежно від проходження.

При побудові будь-якої системи документообігу слід намагатися звести до мінімуму етапи узгодження та кількість документів, що потребують узгодження. Перше, що вам потрібно зробити, це узгодити списки документів, з якими мають працювати різні відділи.

Тому доцільно створити робочу групу за участю керівників структурних підрозділів, через які проходять документи. Разом група створює форми та положення, які дозволяють отримати необхідну інформацію, не витрачаючи час на реєстрацію та погодження.

Також можна рекомендувати здійснення регулярної перевірки вже готових документів, наприклад раз на тиждень. Якщо зрозуміло, що один із них може бути відхилений, наступного разу такий документ знімається з «ланцюжка» документообігу [44].

При створенні нормативних актів працівниками, які є ініціаторами створення документів, усуваються непотрібні «ланки» з ланцюжка документів. Однак жодне регулювання не може бути повністю розроблене. Тому вона повинна передбачати можливість відхилення від процесу, тобто враховувати результати його порушення. За межами Регламенту не повинні залишатися ні випадки добровільного прийняття рішень, ні процедури адміністративного впливу. У ньому має бути чітко прописано, як діяти у разі виявлення відхилень чи порушень.

Обсяги технічної роботи з документами іноді замінюють основну діяльність організації. Згідно з опитуванням Siemens Business Services, у кількох компаніях співробітники витрачають 30% свого робочого часу на пошук і затвердження документів; втрачено 6% документів; кожен внутрішній документ копіюється до 20 разів; підвищує продуктивність праці співробітників на 20-25% при використанні електронного документообігу;

вартість архівування електронних документів на 80% нижча порівняно з їх паперовими копіями [31].

Перевага електронного документообігу перед традиційним беззаперечна, оскільки основною проблемою традиційної технології управління документообігом є практична неможливість централізованого моніторингу документообігу організації в масштабі реального часу. Крім того, реальними позитивами електронного документообігу є: можливість додавання до документу мультимедійних даних; можливість використання заздалегідь підготовлених форм; висока швидкість передачі інформації на велику кількість адрес; економія паперу; висока компактність архіву; висока швидкість пошуку та отримання інформації; можливість захисту документів від несанкціонованого доступу та визначення прав працівників на доступ до інформації.

Електронний документообіг – це набір технологій, які не тільки суттєво оптимізують, а й істотно змінюють роботу будь-якої організації. І цілком очевидно, що систему такого масштабу неможливо впровадити «з нуля», оскільки впровадження може призвести до тривалого паралічу організації. Крім того, збої в роботі відбуваються не тільки у внутрішньому середовищі організації, яка автоматизована, але і в результаті цього в підпорядкованій організації. Тому перед розгортанням системи електронного документообігу необхідно ретельно оцінити готовність усіх суб'єктів прийняття рішень (організацій) до якісно нових технологій [50].

У перспективі результати інформаційного моніторингу можуть бути інтегровані в єдину систему електронного документообігу спочатку на рівні навчального закладу, а потім на рівні міста, області та країни.

Організація відділу залежить від дотримання певних організаційних умов його функціонування, зокрема: оптимального поєднання управління з діяльністю органів виконавчої влади, чіткого визначення обов'язків, прав і відповідальності працівників; вирішення оперативних завдань, у тому числі визначення ролі діловодства в органах державного управління,

комплектування висококваліфікованими документознавцями, забезпечення наявності єдиного пакету нормативних та адміністративно-організаційно-правових документів, створення умов для досконалої організації діловодства в установах; дотримання основних принципів діяльності, особливо принципів єдиноначальності та персональної відповідальності, принципів контролю, чіткого визначення функцій, пропорційності, гнучкості та економії; з'ясування можливих причин реструктуризації відділу, які можуть бути зумовлені змінами в компетенціях та штатному розписі, обсягах виконуваних робіт, інформаційних технологіях, а також у принципах побудови діяльності апарату управління [50].

Перспективи розвитку електронного документообігу у відділі реєстрації та контролю діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради слід зосередити на вдосконаленні технічних, програмних та інформаційних ресурсів електронного документообігу в Україні [40]. Для досягнення поставлених цілей необхідно системно працювати над навчанням та підвищенням кваліфікації фахівців установи, які займаються діловодством, а також забезпечити технічне забезпечення введення, пересилання та зберігання електронних документів. За умови дотримання всіх процесуальних та технічних вимог електронний документообіг у судовій системі України буде запроваджено в повному обсязі з урахуванням міжнародного досвіду.

3.3. Перспективи розвитку електронного документообігу в Україні

Система електронного документообігу виступає однією з форм створення, накопичення та обміну інформацією. Основною метою цієї системи є встановлення ефективного середовища для управління та оптимального функціонування підприємства, установи чи організації.

Поняття електронного урядування вже не є новим та невідомим, як це було декілька років тому. Електронний документообіг насамперед пов'язаний з розбудовою єдиного інформаційного середовища установи. Тому важливо

впроваджувати систему на всіх робочих місцях, пов'язаних з роботою документів, для її повноцінного функціонування.

У цьому контексті єдність означає не лише можливість оперативної роботи всіх працівників у системі, але й існування спільної бази документів [45].

Електронний документообіг має певні переваги над традиційним, оскільки у паперовому документообігу складно централізовано відслідковувати рух документів у організації.

До позитивних переваг електронного документообігу можна віднести:

1. Можливість вбудовування мультимедійних даних, аудіо- та відеозаписів, презентацій безпосередньо у текст документа.

2. Зручність використання передбачених конструкцій у реєстраційно-контрольній картці, таких як інформація про кореспондента, короткий зміст та примітки.

3. Швидка та ефективна передача інформації великій кількості одночасних адресатів.

4. Зменшення споживання паперу та економія ресурсів.

5. Компактність електронного архіву та легкість його обслуговування.

6. Висока швидкість пошуку та одержання необхідної інформації.

7. Забезпечення захисту документів від несанкціонованого доступу та можливість гнучкого регулювання прав доступу співробітників до інформації [38].

Впровадження системи призводить до зменшення витрат, які призначені на придбання копіювально-розмножувальної техніки, витратних матеріалів до неї, ремонту, а також оплати послуг поштової та кур'єрської доставки.

Ще однією перевагою переходу до електронного документообігу є ефективне використання робочого часу працівників. Під час паперового документообігу вони витрачають значно більше часу на ручну обробку даних

та виконання обслуговуючих функцій, таких як підготовка й узгодження документів, передача, реєстрація, копіювання, пошук документів тощо.

Основні переваги електронного документообігу полягають у створенні єдиного інформаційного простору на рівні установи, реалізації всіх процесів у системі, що дозволяє забезпечити ефективний документообіг навіть при віддаленому доступі структурних підрозділів, філій, дочірніх підприємств тощо. Іншими ключовими аргументами на користь електронного документообігу є прискорення та прозорість проходження документів і надання послуг, розмежування повноважень та контроль доступу до документів, спільна робота в єдиній інфраструктурі, підвищення швидкості пошуку документів, а також запобігання втраті важливої інформації завдяки реєстрації в системі та створенню електронних копій [45].

До негативних аспектів електронного документообігу варто віднести значні фінансові витрати на впровадження та обслуговування системи, включаючи придбання програмного забезпечення та самої системи.

Ще одним недоліком є можливість втрати або витоку інформації. На жаль, повністю усунути загрозу втрати інформації неможливо, проте в будь-якому випадку ризик залишається на рівні, як мінімум, традиційного документообігу [45].

Інформаційна безпека відповідає не лише за захист документів та обмеження доступу до них, а й за безпеку апаратних засобів системи, робочих комп'ютерів, принтерів, сканерів, мережевого середовища та каналів передачі даних і мережевого устаткування.

У Кропиницькій міській раді важливою проблемою виявилася необхідність навчання та перепідготовки працівників для роботи з відповідним програмним і апаратним забезпеченням. Навчання має здійснюватися систематично та на всіх етапах впровадження, що створює додаткові витрати та обмежує добір персоналу.

Ще одним негативним аспектом є високі часові витрати: перехід на електронний документообіг неможливо здійснити швидко через необхідність впровадження нових стандартів у роботі з документами.

Людський фактор є окремим ризиком, оскільки працівники можуть негативно реагувати на нововведення через небажання освоювати нові технології або побоювання за прозорість власної діяльності. Становлення на новий спосіб роботи може виявитися важким, тому важливо, щоб працівники були морально готові до переходу на електронний документообіг.

Необхідність використання інтегрованих систем електронного документообігу обумовлена стрімким зростанням обсягу документаційної інформації в установах. Запровадження ефективного електронного документування стає можливим лише за умови використання систем електронного документообігу з електронно-цифровим підписом [32].

Наразі найзначущішим та найсуттєвішим є впровадження автоматизованих систем у державних установах. І саме електронний документообіг відіграє ключову роль у здійсненні обігу електронної документації, яка є фундаментальним елементом взаємодії між державними органами [5].

Належним чином організована система обігу документів є гарантією ефективної та впорядкованої роботи державних службовців, оскільки це визначає оперативність, економічність, надійність управлінського апарату організації, а також якість управління державними структурами.

Впровадження електронного документообігу стає дедалі більш актуальним. Питання впровадження електронного документообігу набувають значущої економічної та політичної ваги, оскільки відбувається розширення використання інформаційно-комунікаційних технологій у суспільних відносинах, розвиток систем електронних платежів, електронної торгівлі та інших напрямів. Згідно із щорічним звітом про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства, на ринку України налічується понад 50 систем електронного документообігу [42].

Учасники процесів прийняття управлінських рішень, повинні бути оснащені персональними комп'ютерами. Також важливо мати належне забезпечення засобів зв'язку з адекватною пропускнуою здатністю між усіма робочими місцями, автоматизовану систему діловодства, що використовує програмне забезпечення для переходу до електронного документообігу, а також послуги та технічні можливості для переведення паперових документів у електронну форму. Крім того, службовці повинні бути психологічно готовими використовувати електронно-цифровий підпис замість власноручного.

Працівники організації, які отримали документи у паперовій формі, зможуть лише ознайомитися з ними, оскільки для навіть базового візування знадобляться технічні засоби, які мають доступ до систем електронного документообігу. В іншому випадку працівник не зможе обробити документ.

Без впровадження електронного аналога власноручного підпису неможливо повністю перейти на безпаперову обробку документації в органах державної влади. Це є основною технологічною проблемою для державних службовців.

Останнім часом виникло питання щодо підвищення ефективності документообігу, оскільки постійне збільшення обсягу інформації, необхідної для прийняття управлінських рішень, робить традиційні методи роботи з документами все менш виправданими. На сьогоднішній день більшість державних установ переходить на систему електронного документообігу [45].

Електронне урядування забезпечує відкритість та прозорість діяльності органів державної влади, але й значно підвищує ефективність їх функціонування. Позитивний досвід країн, які успішно впроваджують механізми електронного урядування, переконливо демонструє його високу ефективність [47].

Впровадження електронного урядування вирішує низку проблем, таких як закритість і непрозорість діяльності державних органів, а також проблеми,

пов'язані з корупцією. Крім того, це сприяє поверненню довіри громадян до інститутів та посадових осіб публічної влади, а також активізації участі громадян у реалізації державної політики [52].

ВИСНОВКИ

1. Здійснено аналіз сучасного стану дослідження проблеми організації документообігу в органах виконавчої влади. Відзначено значний внесок у розробку цієї проблематики вітчизняних науковців. Накопичено значний масив інформації та знань щодо впровадження новітніх інформаційних технологій у сферу державного управління, що пов'язано зі стрімким збільшенням обсягів управлінської інформації, масштабів і складності керованих систем та вирішуваних ними завдань. Впровадження сучасних засобів електронного документообігу має полегшити роботу з документами, забезпечити її ефективність та оптимізувати управлінські процеси, зокрема, у роботі органів виконавчої влади.

2. Визначено джерельну базу та методи дослідження. До основного комплексу джерел, на основі яких було виконано наукове дослідження, належить документація відділу діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради, інформаційно-довідкові видання, електронні ресурси. Важливою складовою джерельної бази стали законодавчі та нормативно-правові акти (Закони України «Про інформацію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про електронний цифровий підпис» та інші документи), які визначають основні принципи та завдання державної інформаційної політики і є базовими у сфері регулювання відносин, пов'язаних з комп'ютеризацією та використанням електронних технологій у різних сферах діяльності.

3. Розглянуто принципи побудови та функціонування систем електронного документообігу в історичному та правовому аспектах. При

створенні систем електронного документообігу враховується цілий комплекс організаційно-технологічних, методичних, технічних, програмних та інформаційних засобів, що забезпечують роботу з електронними документами: перетворення паперових документів на електронні, організація, захист і розподіл доступу до електронних документів, їх маршрутизація, механізми узгодження документів тощо.

4. Досліджено сучасні системи електронного документообігу, які функціонують у відділі діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради. Йдеться про сучасні українські розробки у цій сфері: АСКОД, «СЕД АПУ», «ДОК ПРОФ 2.0», «Мегаполіс. Документообіг», «Фосс Док» та «Атлас ДОК». Визначено їх основні характеристики й переваги.

5. Проаналізовано особливості програми електронного документообігу АСКОД та умови її впровадження в структуру діяльності Кропивницької міської ради. Ця програма має трирівневу структуру, що включає канцелярію установи, виконавців та керівників, що працюють з документами. Система електронного документообігу АСКОД може бути інтегрована з такими офісними програмами, як MS Office, Open Office та LibreOffice й здатна інтегруватися з системою електронної взаємодії органів виконавчої влади. Відділ діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи у Кропивницькій міській раді є відповідальним за документообіг у Кропивницькій міській раді.

6. Визначено проблемні аспекти функціонування електронного документообігу у відділі діловодства та контролю управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради. Підкреслено важливість дотримання умов прозорого управління електронним документообігом, забезпечення законності обліку даних та правової сертифікації електронних документів, забезпечення відповідності реквізитів електронного документа прийнятним стандартам, забезпечення контролю за правами доступу до документу та його захистом. Важливе значення при цьому має

вдосконалення технічних, програмних та інформаційних ресурсів електронного документообігу в Україні.

7. Розроблено рекомендації щодо оптимізації використання електронно-інформаційних ресурсів у роботі органів виконавчої влади. Зазначено, що Україна має значний потенціал для впровадження електронної системи документообігу, що має суттєво спростити роботу структур виконавчої влади. Проте для цього необхідно заповнити прогалини в законодавчій базі, що гарантуватиме ефективне та якісне функціонування електронного документообігу в органах виконавчої влади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асєєв Г. Концепція електронного сховища даних [Електронний ресурс] / Г. Асєєв; Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. 2009. Вип. 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkr_2009_2_10.
2. Асєєв Г. Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи / Г. Асєєв. *Вісник Книжкової палати*. 2011. № 5. С. 33
3. Асєєв Г. Концепція компонента уведення електронних документів у повнотекстову базу даних [Електронний ресурс] / Г. Асєєв; Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. 2013. Вип. 11. Режим доступу: URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkr_2013_11_7.
4. Бенц С. Огляд питань планування процесу переведення документів у цифрову форму / С. Бенц. *Вісн. Книжк. палати*. 2008. Вип. 2. С. 13–15.
5. Брель О. Електронний документообіг: організаційно-правові проблеми застосування / О. Брель. *Теорія і практика інтелектуальної власності*. 2007. Вип. 4. С. 26–29.
6. Бурукова С. Технологія створення електронного документообігу в установі недержавної форми власності / С.Бурукова. *Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття*: матеріали між нар наук.-практ. конф. (Одеса, 11–13 верес. 2008 р.). Одес. нац. політехн. ун-т. Одеса, 2008. С. 88–90.
7. Веб-сайт органу влади як основна інформаційно-технологічна форми комунікації в е-урядуванні: вимоги щодо актуалізації, контенту, інтерфейсу, дизайну та інтерактивності. *Технології е-урядування*. [Електронний ресурс]. URL: <http://moodle.ipk.kpi.ua/moodle/mod/resource/view.php?id=3773>.
8. Вибір системи електронного документообігу [Електронний ресурс]. URL: <https://fosdoc.com/vybor-sed>.

9. Головань С. М. Основи організації електронного документообігу: підручник / С. М. Головань; Східноукр. нац. ун-т ім. Володимира Даля. Луганськ, 2011. С. 467.
10. Гречко А. В. Основи електронного документообігу: навч. посіб. / В. А. Гречко; Київський національний торговельно-економічний ун-т. К., 2006. С. 156.
11. Демуз І. О. Документаційне забезпечення діяльності державних установ: навч.-мет. посіб. / І. О. Демуз. Переяслав-Хмельницький (Київська область): Домбровська Я. М., 2018. 210 с.
12. Державна архівна служба України: Підсумки діяльності у 2014 році та пріоритети на 2015 рік. Київ, 2015. С. 89.
13. Добровольська В.В. Державна політика в галузі культури України: стан та розвиток системи управління документацією : монографія / В. В. Добровольська; М-во культури України. Нац. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. Київ: НАКККиМ, 2017. 233 с.
14. Добровольська В.В. Нормативно-правове забезпечення діяльності органів управління культурою у сфері розвитку культурного простору України / В. В. Добровольська. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 1. С. 104-115.
15. Документація в інформаційному суспільстві: електронний документообіг та електронний архів. 2000. С. 238.
16. Документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну в Міністерстві фінансів України: інструкція Міністерства фінансів України затверджена. *Корпоративний сайт. Міністерство фінансів України*. Наказ МФУ від 28.09.2018 року № 800.
17. Дронюк І. Розроблення методу шифрування електронних документів за допомогою Ateb-функцій. Комп'ютерні науки та інформаційні технології / І. Дронюк. *Вісн. нац. ун-ту «Львівська політехніка»*. Львів, 2008. Вип. 629. С. 132–136.

18. Дубов Д.В., Дубова С.В. Основи електронного урядування: навч. посіб. / Д. В. Дубов, С. В. Дубова; Київський Національний університет культури і мистецтва. К., 2006. С. 175.

19. Електронний документообіг та нова Типова інструкція з діловодства в держустановах [Електронний ресурс]. *Інтерактивна бухгалтерія*. URL: <http://www.interbuh.com.ua/ua/documents/onenews/116515>.

20. Звіт про підсумки діяльності Головного управління державної служби України у 2009 році [Електронний ресурс]. *Головне управління Державної Служби України*. 2010. С. 62. URL: http://nads.gov.ua/document/266291/zvit_2009.pdf.

21. З історії розвитку систем електронного документообігу. Особливості впровадження електронного діловодства в Україні. [Електронний ресурс]. – URL: http://studopedia.com.ua/1_53714_z-istorii-rozvitku-sistem-elektronnogo-dokumentobigu-osoblivosti-vprovadzhennya-elektronnogo-dilovodstva-v-ukraini.html.

22. Інструкція з діловодства в апараті Міністерства фінансів України: інструкція МФУ від 20.07.2018 № 627. *Корпоративний сайт. Міністерство фінансів України*.

23. Інформаційно-аналітична система «Корпоративний веб-сайт (портал) Міністерства фінансів України та регіональних фінансових органів» [Електронний ресурс]. *Головний проектно-виробничий і сервісний центр комп'ютерних фінансових технологій МФУ*. URL: <http://gft.kiev.ua/mfusite.html> (дата звернення 20.12.2018).

24. Качмала В. І. Сучасні технології і вирішення актуальних питань документаційного забезпечення управління й архівної справи / В. І. Качмала. URL: http://knukim.edu.ua/wp-content/uploads/nuk_konf/19/2.pdf#page=86

25. Клименко І.В., Линьов К.О., Горбенко І.Д., Онопрієнко В.В. Електронний документообіг у державному управлінні: навч. посіб. К.: НАДУ, 2009., Х.: Вид-во «ФОРТ», 2009. С. 232.

26. Ковтанюк Ю. Електронний документ як об'єкт дослідження електронного документознавства. *Термінологія документознавства та суміжних галузей знань* : зб. наук. пр. Київ. нац. ун-т культури і мистец. К., 2011. Вип. 5. С. 237–243.

27. Ковтанюк Ю. С. Основні завдання електронного документознавства в Україні. *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики* : матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 17–19 трав. 2011 р.) / Ю. С. Ковтанюк; Нац. акад. кер. кадрів культури і мистецтв. Київ, 2011. С. 8–10.

28. Ковтанюк Ю. С. Перспективні напрями наукових досліджень в електронному документознавстві. *Документознавство. Бібліотекознавство І інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики*: зб. матеріалів VII Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 25–27 трав. 2010 р.) / Ю. С. Ковтанюк; Нац. акад. кер. кадрів культури і мистец. Київ, 2010. С. 95.

29. Колесник О. М. Електронний документообіг. *Актуальні питання документознавства: історія та сьогодення* : матеріали I регіон. наук.-практ. конф. / О. М. Колесник; Луган. нац. політехн. ун-т ім. Т. Шевченка. Луганськ, 2008. С. 110–114.

30. Круковський М. Ю. Побудова систем електронного документообігу на основі формальних моделей : автореф. дис. канд. техн. наук: 05.13.06. / М. Ю. Круковський; Ін-т пробл. мат. машин і систем. Київ, 2007. 20 с.

31. Кукарін О.Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. / О. Б. Кукарін; за заг. ред. д.держ.упр., професора Н.В. Грицяк. К.: НАДУ, 2015. 84 с.

32. Кулешов С.Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи / С. Г. Кулешов; Український держ. НДІ архівної справи та документознавства Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. К., 2000. 162 с.

33. Кулешов С. Г. Електронний документ у системі сучасного діловодства. *Архіви. України*. 2004. № 4/6. С. 50–53. Режим доступу: URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ay_2004_4-6\(255\)_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ay_2004_4-6(255)_7).

34. Курташова І. В. Електронний документообіг і його особливості / І. В. Курташова. *Актуальні проблеми економіки*, 2009. Вип. 3. С. 231–237.
35. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение: учеб. для вузов / Н. Н. Кушнарєнко. К.: Знання, 2004. 459 с.
36. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу / О. Матвієнко, М. Цивін. К.: Центр учбової літератури, 2008. С. 83-90.
37. Ніколашин А.О. Юридичне підтвердження електронних облікових документів. Подільська державна аграрно-технічна: збірник наукових праць академія / А. О. Ніколашин. Кам'янець-Подільський, 2004. Вип. 12, Том 2. С. 219-221.
38. Обзор систем електронного документооборота [Електронний ресурс]. URL: <http://www.ixbt.com/soft/sed.shtml>.
39. Отле П. Библиотека, библиография, документация: Избранные труды пионера информатики. Пер. с англ. и франц. Р.С. Гиляревского и др. Предисл., сост., коммент. Р.С. Гиляревского. ФАИР-ПРЕСС, Пашков дом. 2004. С. 350.
40. Переваги та недоліки електронного документообігу [Електронний ресурс]: URL: <https://tsdea.archives.gov.ua/wp-content/uploads/pages/20102014.pdf>.
41. Перехрест Г. Впровадження електронного документообігу: критерії відбору / Г. Перехрест. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2007. № 5. С. 20-25.
42. Про відділ попереднього розгляду та розподілу вхідної кореспонденції Департаменту документообігу та контролю за виконанням документів: положення Міністерства фінансів України. *Корпоративний сайт. Міністерство фінансів України*. Наказ від 20.07.2018 № 627.
43. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22.5.2003 р. №852-IV [Електронний ресурс]. *Законодавство України*. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15>

44. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05. 2003 р. № 851-IV [Електронний ресурс]. *Законодавство України*. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/851-15>

45. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях [Електронний ресурс]: наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5. *Законодавство України*. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15>.

46. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади. [Електронний ресурс]: постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. №1453. *Законодавство України*. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF>.

47. Про інформацію [Електронний ресурс]: Закон України від 01.10.1992 р. №2657-ХІІ. *Законодавство України*. URL: <http://www.rada.gov.ua>.

48. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки [Електронний ресурс]: Закон України від 09.01.2007 №537-V. *Законодавство України*. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.

49. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: Закон України від 04.01.2002 № 3 (редакція від 25.09.2021). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>

50. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України . Статті та повідомлення, 2013. 396 с.

51. Рудюк В. В. Критерії класифікування електронних ділових документів: сучасні тенденції та перспективні схеми / В. В. Рудюк. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2006. Вип. 3. С. 54–60.

52. Рудюк В. В. Організація керування електронною документацією: новий виклик документознавчій теорії, практиці, освіті. *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики* : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 20 – 22 трав. 2008 р.). / В. В. Рудюк; Нац. акад. кер. кадрів культури і мистецтв. Київ, 2008. С. 102–105.

53. Семенченко А.І, Дрешпак В.М. Електронне урядування та електронна демократія [Електронний ресурс]: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. К., 2017. Част. 2: Електронне урядування: основи та стратегії реалізації. 2017. С.7. URL: https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_002_Feb_2018.pdf.

54. Семенченко А.І, Дрешпак В.М. Електронне урядування та електронна демократія [Електронний ресурс]: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. К., 2017. Част. 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади. 2017. С.64. URL: https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_009_Feb_2018.pdf.

55. Семенченко А.І, Дрешпак В.М. Електронне урядування та електронна демократія [Електронний ресурс]: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. К., 2017. Част. 13: Захист інформації в системах електронного урядування. 2017. С.8-12 URL: https://onat.edu.ua/wpcontent/uploads/2018/05/Part_013_Feb_2018.pdf.

56. Семенченко А.І, Дрешпак В.М. Електронне урядування та електронна демократія [Електронний ресурс]: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. К., 2017, Част. 1: Вступ до курсу. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії. 2017. С.15. URL: https://onat.edu.ua/wpcontent/uploads/2018/05/Part_001_Feb_2018.pdf.

57. Сілютіна І. М. Інформаційна діяльність в мережевому суспільстві / І. М. Сілютіна. *Гілея: науковий вісник: збірник наукових праць. Філософські науки*, 2017. Вип.120.С. 170-173

58. Слободяник М. С. Основні напрями розвитку документознавства в сучасній Україні [Електронний ресурс]. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія* / М. С. Слободяник; Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. 2012. Вип. 2. С. 4-15.

URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2012_2_1.

59. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації, Вимоги до оформлення документів. ДСТУ 4163-2003 [Електронний ресурс]. *Законодавство України*. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/rada/show/v0055609-03>.

60. Філіпова Л. Я. Системи управління електронним документообігом: загальні поняття термінології, організації, технології (зарубіжний досвід) / Л. Я. Філіпова. *Вісн. Книжк. палати*. 2001. № 4. С. 15-18.

61. Філіпова Л. Сучасні дисертаційні дослідження зі спеціальності «Документознавство. Архівознавство» в Україні: деякі підсумки / Л. Я. Філіпова. *Вісник Книжкової палати*. 2014. Вип. 6. С. 48–52.

62. Чукут С.А., Кукарін О.Б Опорний конспект лекцій з курсу «Інформаційна політика та електронне урядування» // С. А. Чукут, О. Б. Кукарін. К.: НАДУ, 2008. С. 98.

63. Швецова-Водка Г. Складові системи документальних комунікацій [Електронний ресурс] / Г. Швецова-Водка; Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. 2011. Вип. 1. С. 37-42. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2011_1_4.

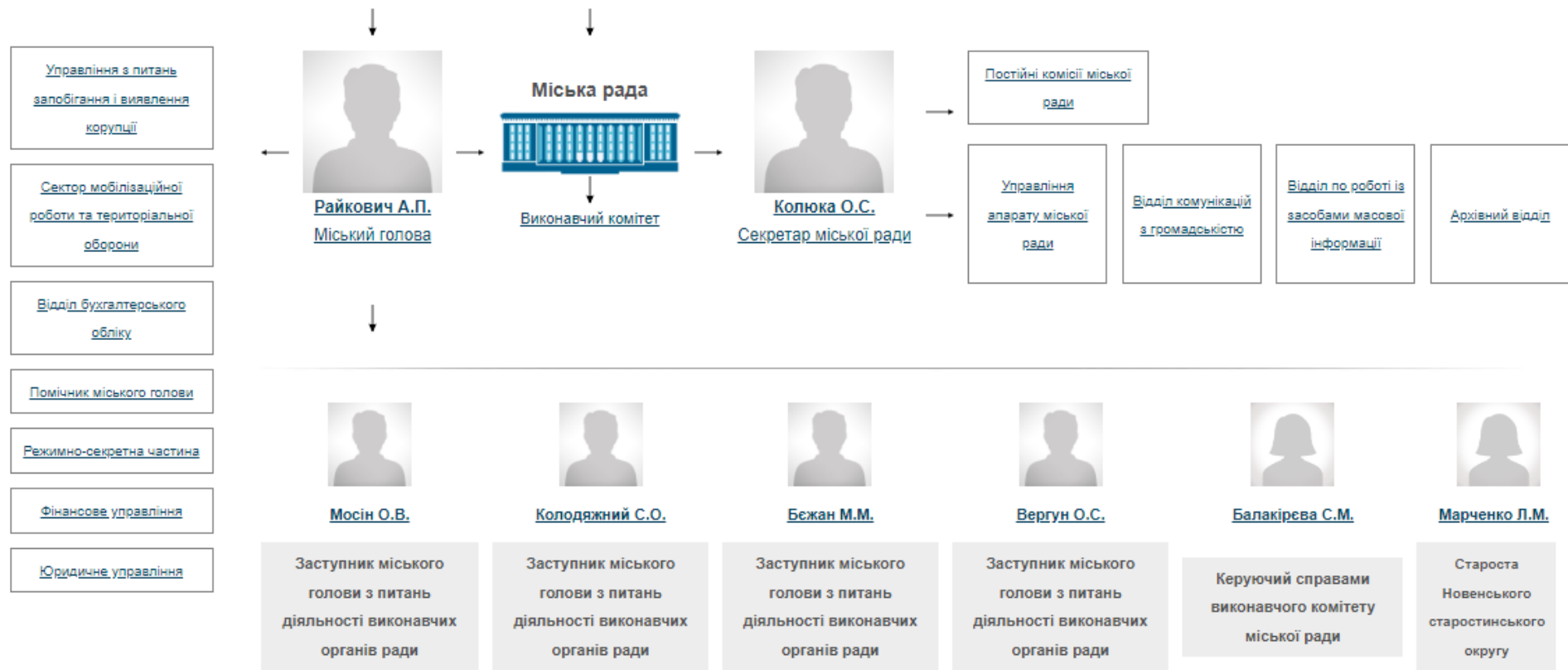
64. Шейко В. Електронне діловодство в Україні: проблеми та завдання впровадження / В. Шейко. *Вісн. Книжк. палати*. 1999. №1. С. 17-19.

65. Якимюк Ю. П. Формування ефективного сховища інформації у вищому навчальному закладі – важлива складова системи електронного документообігу / Ю. П. Якимюк. *Вісн. Книжк. палати*. 2011. № 1. С. 21-24.

ДОДАТКИ

Додаток А Структура Кропивницької міської ради


МІСЬКА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА




Додаток Б Структура Кропивницької міської ради

Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради	Керуючий справами виконавчого комітету міської ради	Староста Новенького старостинського округу
Управління Державного архітектурно-будівельного контролю	Управління молоді та спорту	Департамент з питань економічного розвитку	Головне управління житлово-комунального господарства	Департамент надання адміністративних послуг	Відділ з питань інфраструктури Новенького старостинського округу
Інспекція з благоустрою	Департамент соціальної політики		Управління транспорту та зв'язку	Управління інформаційних технологій	
Управління містобудування та архітектури	Управління культури і туризму		Відділ з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення	Управління персоналу	
Управління земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища	Управління з питань захисту прав дітей			Відділ по роботі зі зверненнями громадян	
Управління капітального будівництва	Управління охорони здоров'я			Відділ обліку житла	
Управління комунальної власності	Управління освіти			Управління діловодства та організаційної роботи	


Додаток В веб-сайт Кропивницької міської ради


КРОПИВНИЦЬКА
МІСЬКА РАДА
kmvk@krmr.gov.ua


A ↑ A ↓ ↻


Міська влада ▾
Міська рада ▾
Новини 6
Виконавчі органи
Публічна інформація ▾
Громадянам ▾
Переселенцям ▾

Корисне під час війни
Про місто ▾
Бізнесу ▾
Перейменування вулиць
Пункти Незламності



Міністерство
цифрової трансформації
України




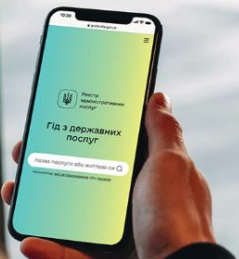
Реєстр
адміністративних
послуг

Гід з державних послуг





Твій путівник у світі державних послуг

Інформація про понад 1200 послуг завжди під рукою

guide.diia.gov.ua

м. Кропивницький 1754-2023
Вибрати мову ▾
Зв'язатись
Повідомити про корупцію
1580
Конфіденційність

Тарифи

- ПЕРЕЛІК ЗАХИСНИХ СПОРУД
- Порядок формування тарифів
- ЖЕО
- ТОВ "КИРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК"
- ОКВП "Дніпро-Кіровоград"
- ВАТ "Кіровоградгаз"
- ОСББ
- Інгульська шахта ДП "Східний гірничо-збагачувальний комбінат"
- КП "Теплоенергетик"
- ТОВ "ЕКОСТАЙЛ"
- КП "Ритуальна служба - спеціалізований комбінат комунально - побутового обслуговування"
- ТДВ "Інтерресурси"
- ТОВ "КАДУМ СЕРВІС"
- ТОВ "Мікотеплосервіс"
- ПП "АВКУБИ"




Інфраструктура

- Нові назви вулиць
- Вокзали
- Комунальні підприємства
- Карта ремонтів
- Парковки
- ПЕРЕЛІК ЗАХИСНИХ СПОРУД
- Інформація про перевізників, що обслуговують міські маршрути
- Куди здати відходи


Економіка


- Інформація
- Інвестиційна діяльність
- Підприємництво
- Кол. договори
- Програма економічного і соціального розвитку
- Перелік галузевих програм
- TIME to INVEST
- Енергоефективність
- Енергозбереження
- Економічний та соціальний розвиток громади
- Програма зайнятості населення м. Кропивницького

м. Кропивницький 1754-2023
Вибрати мову ▾
Зв'язатись
Повідомити про корупцію
1580
Конфіденційність


https://kr-rada.gov.ua/#


КРОПИВНИЦЬКА
МІСЬКА РАДА
kmvk@krmr.gov.ua


A ↑ A ↓ ↻


Міська влада ▾
Міська рада ▾
Новини 6
Виконавчі органи
Публічна інформація ▾
Громадянам ▾
Переселенцям ▾

Корисне під час війни
Про місто ▾
Бізнесу ▾
Перейменування вулиць
Пункти Незламності


🏠 > Новини

Новини




Четвер, 28 грудня 2023 17:59

Солодкі "миколайчики" для дітей сиріт та позбавлених



Четвер, 28 грудня 2023 17:39

VIII Всеукраїнський фестиваль - конкурс «Класик-проект»



Четвер, 28 грудня 2023 17:38





Кропивницький у жалобі: містяни прощатимуться з

Оберіть дату

2023 рік

- січень
- лютий
- березень
- квітень
- травень
- червень
- липень
- серпень
- вересень
- жовтень

м. Кропивницький 1754-2023
Вибрати мову ▾
Зв'язатись
Повідомити про корупцію
1580
Конфіденційність

0-800-217721

